

Àrea / Unitat Alcaldia - Presidència Sistemes i TIC JPS		
Codi de verificació  5N2W134I0B3S066S17Y2		
Document TIC18I001W	Expedient 24314/2024	

Persona interessada de l'expedient
Ajuntament del Prat de Llobregat Sitic

Plec de prescripcions tècniques que regiran el
contracte de provisió d'un sistema integral
d'administració electrònica en modalitat cloud
de l'Ajuntament del Prat de Llobregat

Adreça de l'activitat

**PLEC DE PRESCRIPCIONS TÈCNIQUES QUE REGIRAN EL CONTRACTE DE
PROVISIÓ D'UN SISTEMA INTEGRAL D'ADMINISTRACIÓ ELECTRÒNICA DE
L'AJUNTAMENT DEL PRAT DE LLOBREGAT EN MODALITAT CLOUD DEDICAT**

1.	OBJECTE DEL CONTRACTE.....	3
2.	ABAST.....	3
3.	ANTECEDENTS	3
3.1.	Necessitats a satisfer	3
3.2.	Situació actual	4
4.	TERMINI D'IMPLANTACIÓ I LLIURAMENT	6
5.	REQUISITS	6
5.1.	Requisits generals	6
5.2.	Requisits de certificacions	7
5.3.	Requisits de migració.....	8
5.4.	Requisits tecnològics	9
5.4.1.	Centre de procés de dades	9
5.4.2.	Disponibilitat i rendiment.....	10
5.4.3.	Entorn tecnològic.....	10
5.4.4.	Requisits infraestructures	11
5.5.	Requisits Integracions.....	12
5.5.1.	Integracions genèriques	12
5.5.2.	Integracions Consorci AOC.....	12
5.5.3.	Integracions corporatives	13
5.6.	Requisits de formació i consultoria	14
5.6.1.	Formació inicial	14
5.6.2.	Formació continua	15
5.6.3.	Consultoria addicional	16
5.7.	Requisits jurídics	16
5.8.	Requisits de qualitat	18
6.	FUNCIONALITATS	18
6.1.	Funcionalitats genèriques	18
6.2.	Accés a dades i seguretat.....	18
6.3.	Funcionalitats específiques	19
6.3.1.	Informació de nucli	19
6.3.2.	Gestor documental	21
6.3.3.	Porta signatures	24
6.3.4.	Digitalització segura.....	25

6.3.5.	Registre d'entrada i sortida	25
6.3.6.	Gestor d'expedients	28
6.3.7.	Gestió de consentiments	38
6.3.8.	Tasques i avisos	38
6.3.9.	Gestió d'òrgans col·legiats i unipersonals	39
6.3.10.	Control intern.....	40
6.3.11.	Contractació	41
6.3.12.	Autoliquidacions	45
6.3.13.	Censos	46
6.3.14.	Seu electrònica	48
6.3.15.	Carpeta electrònica ciutadana	54
6.3.16.	Plataforma personal funcionari habilitat	56
6.3.17.	Serveis de certificats i signatura	56
6.3.18.	Vídeo acta i espai càrrec polític	59
6.3.19.	Estadístiques i quadres de comandament	65
6.3.20.	Administració i autogestió de l'aplicació	66
7.	PLANIFICACIÓ I IMPLANTACIÓ	66
8.	GARANTIA, SERVEI DE SUPORT I DE MANTENIMENT	67
8.1.	Garantia.....	67
8.2.	Servei de suport i de manteniment integral	67
8.3.	Incidències crítiques i temps de resposta i resolució	68
8.4.	Penalitzacions per incompliment dels SLA.....	69
8.4.1.	Incidències crítiques	69
8.4.2.	Incidències no crítiques	69
9.	GOVERNANÇA DE LES DADES	70
9.1.	Propietat i confidencialitat de les dades	70
9.2.	Finalització del contracte	70
9.3.	Seguretat i compliment legal	70
10.	EQUIP DEL PROJECTE	70
11.	LLOC.....	71
	ANNEX I. VIA OBERTA – SERVEIS PRINCIPALS.....	72

1. OBJECTE DEL CONTRACTE

L'objecte del present contracte és la provisió d'un Sistema Integral d'Administració Electrònica en modalitat cloud dedicat, incloent llicències, serveis d'implantació, migració de dades, manteniment i serveis de consultoria.

El sistema integral inclou el subministrament, instal·lació, personalització, parametrització i el manteniment del sistema d'administració electrònica en modalitat cloud.

2. ABAST

L'abast del contracte inclou el desplegament complet de la plataforma per l'Ajuntament del Prat de Llobregat.

També és abast d'aquest contracte que la plataforma pugui fer-se servir, no el desplegament, en les mateixes condicions pels organismes autònoms o altres ens dependents de l'Ajuntament del Prat de Llobregat actuals i dels que es puguin crear en un futur.

Actualment, l'Ajuntament del Prat de Llobregat disposa de tres empreses municipals (Aigües del Prat, Prat Espais i Prat Comunicació), l'entitat de dret públic Consorci Prat Nord, i entitat amb personalitat jurídica i sense afany de lucre Fundació Rubricatus.

3. ANTECEDENTS

3.1. Necessitats a satisfer

L'Ajuntament del Prat de Llobregat orienta el seu model de prestació de serveis cap a la gestió intel·ligent, és a dir, la gestió sostenible dels recursos fent ús intensiu i estratègic de les noves tecnologies. Les administracions públiques tenen la responsabilitat d'involucrar als diversos agents de la societat per obtenir sinergies que enforteixin el procés de constant millora en la provisió de serveis públics.

La introducció intensiva d'eines tecnològiques en l'organització administrativa ha portat aquests darrers anys a posicionar a les administracions públiques, i especialment a les administracions locals, com administracions més properes a la ciutadania. S'ha avançat en els principis que l'ordenament jurídic administratiu, on s'ha posat l'accent en els conceptes d'eficàcia i eficiència, la planificació estratègica, la coordinació dels serveis i de forma molt rellevant en el Bon Govern, impulsant polítiques decidides en matèria de transparència, participació, ètica, integritat pública i rendició de comptes.

L'assimilació del concepte "Administració Electrònica" en una organització comporta la modernització en la forma en què aquesta presta els seus serveis a la ciutadania, i alhora, a les seves pròpies persones treballadores. L'administració pública, com a organització dirigida a donar serveis als ciutadans i a l'interès general, es deu als principis d'eficàcia i eficiència. Això està comportant en els darrers temps canvis substancials en l'estructura organitzativa de l'administració, en la forma en què s'entén l'activitat administrativa i en la manera en què es gestionen els recursos humans.

És necessari, per tant, una gestió innovadora i tecnològicament avançada per tal de fer efectiva la modernització de les administracions, i per fer-ho cal disposar de les eines necessàries. En aquest sentit, és objecte d'aquest plec tècnic definir les condicions de contractació d'una plataforma d'administració electrònica integral, un element clau i principal en el model de gestió.

Es tracta d'un projecte ambiciós, que no només incorpora l'adquisició de tot el necessari per a la implantació del sistema integral de gestió, sinó que també inclou els treballs i serveis de consultoria, d'instal·lació, de migració, de parametrització i de formació

necessària per a la seva posada en marxa, així com els serveis de suport, de manteniment i de millora evolutiva del sistema, tractant-se doncs d'un projecte de tipologia "claus en mà".

3.2. Situació actual

L'Ajuntament del Prat de Llobregat gestiona una plantilla aproximada de 1.000 persones treballadores i disposa de diverses solucions de programari, pròpies o de tercers, necessàries per el correcte desenvolupament dels serveis municipals.

L'Ajuntament disposa d'un sistema de gestió electrònica que integra totes les fases de la tramitació administrativa (inici, instrucció, resolució i execució). Actualment, els sistemes d'informació estan conformatats per una solució de programari basada en el Gestor d'Expedients de l'empresa GAAD Grupo Meana, S.A. Hi ha contractats els següents mòduls:

- Registre d'entrada i sortida.
- Tercers i territori.
 - Manteniment de tercers.
 - Base de dades de territori.
- Gestor d'expedients.
- Inventari de procediments.
- Tramitació.
 - Manual (sense circuit automatitzat).
 - Tramitació massiva.
 - Circuits i subcircuits de tramitació automatitzats.
- Gestor documental i digitalització (ús de codis de verificació segurs en documents).
- Repositori de documents de tercers (custòdia de documents de tercers). Reutilització de documents.
- Signatura electrònica, circuits de signatura i portafirmes.
- Control de seguiment i trasllats de fons, expedients i avisos de rebut.
- Arxiu.
- Quadres de comandament.
- Seu electrònica.
- Gestió d'òrgans de govern i sessions.
- Pagaments.
- Control intern.
- Visor d'expedients.
- Auditoria i control d'accés.
- Agenda i avisos.
- Plantilles, etiquetes i camps calculats en documents generats automàticament (DLL).
- Signatura presencial de tercers amb tauletes electròniques.
- Gestió i control de notificacions i avisos de rebut.

- Gestió d'avisos de cortesia (sms i correu electrònic).

Els procediments amb circuit complet són:

- Contracte menor.
- Reclamacions OMIC.
- Denúncies OMIC.
- Preinscripció escoles bressol.

Els procediments amb subcircuit complet són:

- Gestió de propostes (fiscalització).
- Gestió de propostes (secretaria).
- Crides automatitzades a Via Oberta

Adicionalment al programari de gestió electrònica destaquen, per estar implicats en el projecte d'implantació de la nova plataforma d'administració electrònica, els següents:

- Programari en Cloud de gestió de RRHH: GINPIX de l'empresa SAVIA.
- Programari On-Premise de gestió del inventari de l'empresa T-SYSTEMS.
- Programari On-Premise de gestió de centres esportius: DEPORWIN de l'empresa T-INNOVA.
- Programari On-Premise de gestió de padró, gestió tributària i comptabilitat: GENESYS de l'empresa AUDIFILM.
- Programari en Cloud de gestió de la Policia Municipal: DRAG de l'empresa DRAGCLIC.
- Programari On-Premise de gestió de manteniment (GMAO): PRISMA3 de l'empresa SISTEPLANT.
- Programari On-Premise d'Informació Geogràfica (SIG): ENMAPA de l'empresa NEXUS GEOGRAPHICS.
- Programari SasS de gestió de sancions: WTP de la Diputació de Barcelona.

4. TERMINI D'IMPLANTACIÓ I LLIURAMENT

El subministrament i la implantació dels mòduls inclosos en aquest Plec es realitzarà de forma progressiva havent d'estar els mòduls completament operatius en el termini de **vuit mesos**, comptadors a partir de la formalització del contracte.

5. REQUISITS

5.1. Requisits generals

La plataforma d'administració electrònica ha d'estar compost per diversos mòduls que permetin la gestió. Tots els mòduls hauran d'estar totalment integrats i comunicats, i han de poder funcionar en modalitat multi-ens. El detall funcional de cada mòdul es troba definit en l'apartat corresponent del present plec, els mòduls a subministrar seran els següents:

1. Informació de nucli.
2. Gestor documental.
3. Porta signatures.
4. Digitalització segura.
5. Registre d'entrada i sortida.
6. Gestor d'expedients.
7. Gestió de consentiments.
8. Tasques i avisos.
9. Gestió d'òrgans col·legiats i unipersonals.
10. Control intern.
11. Contractació.
12. Autoliquidacions.
13. Censos.
14. Seu electrònica.
15. Carpeta electrònica ciutadana.
16. Plataforma personal funcionari habilitat.
17. Signatura biometria.
18. Vídeo acta.
19. Estadístiques i quadres de comandament.
20. Administració i autogestió de l'aplicació.

El sistema objecte del contracte no tindrà cap limitació de mida de base de dades emmagatzemada, de consum de recursos TIC o de còpies en el format Cloud. Si el contractista ha d'utilitzar materials, procediments i/o equipament sotmesos a la propietat industrial i/o intel·lectual haurà d'obtenir prèviament les cessions, els permisos i les autoritzacions necessàries dels seus legítims titulars. No es requerirà cap llicenciament ni programari addicional per les funcionalitats requerides per aquest plec.

Per tots els mòduls que integren el sistema, el licitador haurà de proporcionar un nombre de llicències il·limitat de dret d'ús i accés, en qualsevol terminal fix o mòbil d'acord amb les indicacions tècniques del programari.

El servei serà en la modalitat Cloud que inclourà:

- Les llicències de la plataforma i dels serveis associats.
- Accés a l'aplicació 24 hores els 365 dies de l'any.
- Aplicació d'un pla de seguretat, d'acord amb els estàndards vigents, aplicant totes les mesures necessàries per evitar intrusió al sistema o accés indegut a les dades.
- Aplicació d'un pla de recuperació de desastres, d'acord amb els estàndards vigents. Aquest pla ha de definir la política de les còpies de seguretat (garantia de no estar exposat a possibles atacs, diferents ubicacions, retenció de sis mesos o superior, etc).
- Manteniment correctiu sobre eventuais errors de l'aplicació.
- Manteniment evolutiu: en funció de l'evolució de les necessitats funcionals i de les possibles adequacions normatives.

L'idioma de la interfície de la solució completa haurà de ser configurable per la persona usuària, i estarà traduït, com a mínim a castellà i català.

5.2. Requisits de certificacions

En relació amb la seguretat en la prestació dels serveis, és requisit **obligatori** disposar dels següents certificats:

- Certificació en l'Esquema Nacional de Seguretat de nivell alt i a nom propi en l'entorn cloud proposat.

L'Esquema Nacional de Seguretat és una llei que genera les condicions necessàries per a la confiança en l'ús dels mitjans electrònics. Per això, estableix una sèrie de mesures que garanteixen la seguretat dels sistemes, les dades, les comunicacions i els serveis electrònics, permetent l'exercici de drets i el compliment de deures a través d'aquests mitjans.

L'esquema estableix la política de seguretat en la utilització de mitjans electrònics i està constituït per principis bàsics i requisits mínims que permetin una protecció adequada dels sistemes d'informació, serveis i informació.

Els principals beneficis d'aquesta certificació són disposar d'un sistema gestionat i controlat amb mesures/controls que assegurin la protecció correcta dels sistemes d'informació davant d'amenaques i incidències internes i externes.

- Certificat ISO 27001 o equivalent - Gestió de la seguretat de la informació.

Garantir la ciberseguretat dels sistemes d'informació ha esdevingut un dels principals objectius de qualsevol organització. La ciberseguretat i els riscos i amenaces tecnològiques actuals, com els virus (malware), els atacs d'intrusió i atacs persistents (APTs), els fraus informàtics, els segrestos d'informació (Ransomware), la manca de protecció o qualsevol altre risc no controlat poden ocasionar pèrdues importants i repercutir directament a la qualitat del servei.

El disseny i la implantació d'un Sistema de Gestió de la Seguretat de la Informació segons la Norma ISO 27001 dona confiança a clients i proveïdors, preservant la confidencialitat, integritat i disponibilitat de la informació, i és el mitjà més eficaç per a la minimització de riscos de seguretat de la informació.

La norma ISO 27001 assegura que s'identifiquen i valoren els processos de negoci i/o serveis de TI, els actius i els seus riscos, considerant l'impacte per a l'organització, i s'adopten els controls i els procediments més eficaços i coherents alineats amb l'estratègia de negoci.

- Certificat ISO 9001 o equivalent - Gestió de la qualitat dels serveis.

Determina els requisits per a un sistema de gestió de la qualitat dels serveis, que es poden utilitzar per a la seva aplicació interna per les organitzacions, sense importar si el producte i/o servei el brinda una organització pública o empresa privada, sigui quina sigui la seva branca, per a la seva certificació o amb finalitats contractuals. Es garanteix i potencia un model de gestió eficient orientat a la satisfacció dels clients i a la gestió dels processos, tot plegat amb un enfocament cap a la millora contínua.

Es **valorarà** que el perfil de Cap de Projecte disposi de la certificació:

- Scrum Master (Knowledge and Skills in Scrum Mastery).

La certificació Scrum Master és important pels perfils de cap de projecte perquè els proporciona les habilitats i el coneixement necessaris per liderar equips de manera efectiva dins del marc de treball Scrum, el que pot conduir a l'entrega exitosa de projectes en entorns complexos i canviants.

La metodologia Scrum és un marc de treball àgil que es basa en la iteració, la col·laboració i l'adaptabilitat per gestionar projectes complexos. Essencialment consisteix en:

- Iteració en Sprints: el treball es divideix en iteracions anomenades "sprints", que solen durar de dues a quatre setmanes. Durant cada sprint, l'equip se centra en completar un conjunt de tasques prioritzades.
- Rols Clau: Scrum defineix rols clau com el Product Owner, el Scrum Master i l'Equip de Desenvolupament. El Product Owner és responsable de definir els requisits del producte, el Scrum Master facilita el procés i l'Equip de Desenvolupament executa el treball.
- Transparència i Visibilitat: la metodologia promou la transparència en totes les etapes del procés, amb artefactes com el Backlog del Producte i el Backlog del Sprint que mostren què s'ha de fer i en quin ordre.
- Reunions Ceremonials: Scrum inclou cerimònies com la planificació de sprint, la revisió de sprint i la retrospectiva de sprint, que ajuden a mantenir l'equip sincronitzat, a revisar el progrés i a millorar el rendiment.
- Adaptabilitat i Flexibilitat: Scrum permet adaptar-se als canvis en les necessitats dels stakeholders o les circumstàncies del projecte mitjançant iteracions curtes i retroalimentació contínua.

5.3. Requisits de migració

L'adjudicatari haurà de migrar a la nova plataforma els següents elements de forma completa, així com els elements secundaris necessaris per donar coherència a la informació dels principals:

- Nucli (tercers, territori, etc).
- Documents (metadades, circuits de signatura, firmes, segells, etc).
- Registre d'entrada i sortida.
- Expedients (tràmits i camps suplementaris).
- Decrets i resolucions.

- Sessions d'òrgans de govern, acords, dictàmens.
- Vídeo acta.
- Notificacions electròniques.

L'Ajuntament no farà d'intermediari en la migració de la plataforma d'administració electrònica, la qual haurà d'estar realitzada en el temps màxim de **quatre mesos**. Per tant, caldrà que els contractistes facin directament la gestió de la migració amb l'adjudicatari actual.

Aquest període de migració haurà d'incloure també la gestió del canvi global, no només l'entorn tecnològic, i en cap cas es podrà aturar el funcionament ordinari dels serveis interns ni afectar el serveis prestats a la ciutadania.

Totes les integracions amb la resta de sistemes corporatius i ens supramunicipals, més les configuracions i parametritzacions de les diferents solucions de la plataforma d'administració electrònica, hauran de funcionar des de l'endemà del màxim temps possible establert per a la migració i la gestió del canvi.

La migració no suposarà cap cost afegit sobre el pressupost base de licitació, i en aquesta caldrà tenir en compte tots els volums dels conjunts d'informació.

5.4. Requisits tecnològics

5.4.1. Centre de procés de dades

L'aplicació del servei així com la base de dades associada s'allotjarà en servidors externs als sistemes informàtics de l'Ajuntament del Prat de Llobregat que han de complir les condicions següents:

- a) Servidors dimensionats per garantir el correcte funcionament de l'aplicació d'acord amb les necessitats inicials i les que l'evolució pròpia del projecte puguin requerir en cada moment.
- b) Monitorització 24 x 7 x 365 dels servidors, per prevenir i respondre a qualsevol incidència que impedeixi l'accés i la correcta execució de l'aplicació, així com de possibles atacs o intents d'intrusió no autoritzat.
- c) La URL d'accés a l'aplicació sempre es produirà mitjançant el protocol HTTPS, garantint el xifrat de les comunicacions.
- d) Manteniment i revisió de les còpies de seguretat diàries així com el correcte funcionament del sistema de backup. El backup es realitzarà dos cops al dia i tindrà un retenció mínima de 6 mesos en dades i també en màquines virtuals.
- e) El centre de dades disposarà de redundància dels components implicats en el seu correcte funcionament, garantint la continuïtat del servei en situacions de tall de subministrament elèctric o de connectivitat.
- f) El centre de dades disposarà de redundància en una segona ubicació geogràfica.
- g) El centre de dades haurà de complir les obligacions de la Llei de Protecció de Dades i Garantia dels Drets Digitals (LOPDGDD) i ha de disposar de Certificació en l'Esquema Nacional de Seguretat de nivell ALT. L'empresa proveïdora signarà també un contracte de confidencialitat per l'accés que hagi de tenir als fitxers de titularitat de l'Ajuntament del Prat de Llobregat en el decurs de les tasques de manteniment informàtic.

Es garantirà l'espai d'allotjament al servidor necessari per emmagatzemar tota la informació de tots els anys de la durada del contracte.

L'adjudicatari garantirà i serà responsable del correcte funcionament del sistema objecte del present plec, en la plataforma descrita, i haurà d'indicar, si fos necessari, els requisits desitjables per optimitzar el funcionament del sistema.

5.4.2. Disponibilitat i rendiment

Un cop implantats els mòduls i el servei entri en explotació, caldrà garantir una disponibilitat de 24x7x365 (les 24 hores tots els dies de l'any).

El nombre aproximat de persones que treballaran de forma concurrent amb la plataforma d'administració electrònica serà de **800 persones**. La solució haurà de garantir un rendiment òptim pel total de persones que hi treballin de forma concurrent.

El sistema ha de permetre un treball fluid, de la mateixa manera que ho faria si estigués en modalitat on-premise. La latència del sistema informàtic ha de ser l'adequada per a les funcions interactives. La mesura d'aquesta latència es farà sempre aïllant els components que no són responsabilitat de l'adjudicatari, però sí considerant una situació normal de treball pel que fa a nombre de persones usuàries connectades, tant de l'Ajuntament com d'altres clients del mateix sistema informàtic o de la mateixa infraestructura tecnològica que hi dona suport. Es consideren tres nivells de latència dels que s'estableixen els següents valors màxims:

- A nivell de xarxa IP: resposta a ping entre ordinador de l'Ajuntament i servidors de l'adjudicatari inferior a 50 mil·lisegons.
- A nivell de pàgina web o formulari: descàrrega total de la pàgina web o formulari (o refresc dels mateixos) inferior a 5 segons.
- A nivell intern de pàgina web o formulari: salts de camp o funcions interactives internes inferior a 1 segon.

5.4.3. Entorn tecnològic

L'adjudicatari ha de disposar, configurar i parametritzar dos entorns d'execució del sistema. Un primer entorn, de PRODUCCIÓ, on s'executarà l'aplicació amb les dades reals, i un segon entorn de PRE-PRODUCCIÓ que serà on desenvoluparan els tests, les proves i la formació de les persones usuàries.

En cap cas, l'entorn de pre-producció disposarà de dades reals. Tots dos entorns hauran d'estar adequadament protegits i securitzats. El sistema ha de disposar d'un sistema de migració total (dades, procediments, plantilles, etc) de l'entorn de **test a producció i a l'inversa**.

El sistema haurà de ser **100% responsive** en **tots els seus mòduls i pantalles 100%** de forma obligatòria. Per tal que el sistema tingui la major compatibilitat en tots els navegadors i sistemes operatius, tots els mòduls de la solució han d'estar desenvolupats respectant **HTLM5**.

La solució ha de ser totalment compatible amb:

- Com a mínim les versions més actuals dels següents navegadors: **Chrome, Firefox, Safari, Opera i Edge**.
- Com a mínim el següents sistemes operatius d'escriptori i mòbils: **Microsoft, Apple, Linux, IOS i Android**.
- Qualsevol format o tipus de dispositiu mòbil (smartphones i tablets).
- Eines ofimàtiques de **Microsoft Office 365 i Open Office**.

Tots els llistats del sistema, des de la pantalla de previsualització, s'hauran de poder exportar ha format .xlsx, .docx, .html i .PDF. En cap dels casos aquesta exportació haurà de suposar l'adquisició per part de l'Ajuntament d'eines de tercers.

Per a tots aquells documents que es produeixin mitjançant una actuació administrativa automatitzada, l'adjudicatari haurà d'utilitzar un certificat de segell electrònic, que l'Ajuntament proveirà.

Donat que la contractació dels serveis objecte d'aquest plec es realitzen com la contractació en Cloud, no es formulen requisits sobre l'arquitectura global del sistema, llevat dels següents:

- La base de dades que emmagatzemarà les dades i haurà de garantir la integritat, recuperació i disponibilitat del servei i de la informació, permeten la realització de còpies de seguretat i de les traces de les transaccions efectuades.
- En qualsevol cas les llicències de les instàncies de la base de dades es consideraran incloses en el preu del contracte.
- La infraestructura haurà de permetre un treball fluid i d'acord amb les condicions establertes.

5.4.4. Requisits infraestructures

El licitador haurà de subministrar **20 escàners** per digitalitzar la documentació a incorporar al registre d'entrada, aquests dispositius seran propietat de l'Ajuntament i han de ser totalment compatibles amb la plataforma integral d'administració electrònica. Els nous dispositius hauran de complir com a mínim els requisits del següent model d'escàner:

- Ricoh fi-8270

<https://www.pfu-emea.ricoh.com/es-es/hardware/scanners/fi-series/fi8270>

Les característiques tècniques més destacades són les següents:

- Han de ser escàners nous, i hauran d'arribar el precintat del fabricant.
- Ha de permetre qualsevol format de documents (DNI, carnets, A4, etc).
- Ha de permetre la digitalització manual per documentació de més gruix o format llibre (llibre de família, passaport, etc) .
- Ha de disposar d'alimentador automàtic de 100 fulls A4 80 g/m², permetent la incorporació de documents amb múltiples fulls en un sol pas.
- Ha de disposar d'una velocitat mínima de 70 pàgines A4 per minut, i a doble cara de 140 imatges A4 per minut (amb resolucions de fins a 600 ppp).
- Arxius de sortida PDF, PDF amb capacitat de cerca, PDF/A, TIFF, JPEG, PNG, Word i Excel.
- Connexió Ethernet RJ-45 10BASE-T / 100BASE-TX / 1000BASE-T.

Els escàners hauran de complir amb les normes i requisits jurídics, especialment amb els aspectes concrets que fan referència a la digitalització segura de documents.

El licitador haurà de subministrar **20 tauletes** per realitzar la signatura biomètrica que ha de permetre al personal funcionari de l'oficina d'atenció en matèria de registres fer el registre d'entrada presencial de manera digital, i que la persona ciutadana signi electrònicament els documents de sol·licitud. Els dispositius hauran de complir els següents requisits:

- Pantalla d'almenys 10,4 polsades.
- CPU d'almenys 2,3 Ghz de velocitat.
- Amb almenys 128Gb d'emmagatzament.
- Amb almenys 4 Gb de memòria interna.

- Amb connectivitat WiFi 802.11 a/b/g/n/ac a 2,4 Ghz + 5 Ghz.
- Sistema operatiu Android.
- Pantalla TFT de resolució WUXGA+ (2000 x 1200 píxels).
- Ha d'incloure llapis (s-pen) per poder signar, amb 4.000 nivells de sensibilitat a la pressió i homologat per a la recollida i tractament de dades biomètriques de la signatura manuscrita que es fa sobre la tauleta.
- Cal incorporar un suport de seguretat i alimentació de la tauleta, per tal de securitzar la tauleta i el llapis de signatura, protegint de possibles furts.

El licitador haurà de realitzar la instal·lació i posta en marxa dels dispositius (escàners i tauletes) en modalitat claus en mà. També ha de realitzar manteniment integral dels dispositius (escàners i tauletes) al llarg de la duració del contracte. En cas d'avaría haurà de reparar o substituir el dispositiu en un **termini màxim de 48 hores**.

5.5. Requisits Integracions

L'adjudicatari haurà de mantenir detalladament documentades, actualitzades i operatives totes les integracions descrites en aquest plec sense cap cost addicional, amb les accions preventives i evolutives que siguin necessàries per canvis de versions o sistemes futurs.

5.5.1. Integracions genèriques

La nova Plataforma Integral de Gestió Electrònica haurà d'utilitzar el nucli corporatiu existent, per tant, haurà de sincronitzar el seu propi nucli amb el de l'Ajuntament. Aquesta sincronització es detalla en la definició de funcionalitats del mòdul d'informació de nucli (clàusula 6.3.1 d'aquest plec tècnic).

La plataforma haurà de permetre la integració amb qualsevol sistema municipal o de tercers. Per fer-ho disposarà d'una **API** amb el conjunt de serveis accessibles que executin funcionalitats pròpies de l'aplicació. Aquesta API haurà de permetre interactuar **amb qualsevol taula/dada generada pel sistema**. Els mecanismes d'integració del sistema han de contemplar l'ús d'estàndards d'integració XML, SOAP, HTTP, i preferentment amb serveis REST amb JSON a través de Serveis Web. Aquesta API haurà d'estar totalment documentada i actualitzada. S'haurà de garantir l'estabilitat i els temps òptim de resposta per les peticions realitzades.

El sistema s'haurà **d'integrar amb el servei Active Directory** d'Azure i ha de permetre l'autenticació en dos passos (2FA) mitjançant un codi extra de caràcter unipersonal amb elements físics i/o digitals de Microsoft (associat a l'Active Directory d'Azure i als mecanismes actuals de l'Ajuntament: WatchGuard i Microsoft Authenticator).

La plataforma haurà de permetre integrar fàcilment una eina externa, basada en **intel·ligència artificial**, que a partir de les dades generades automatitzi certes accions i apliqui analítica, com per exemple la classificació l'entrada de registre i la diligència al centre gestor responsable segons el text introduït, el control de fiscalització i/o control intern o el resum de documents existents.

La base de dades sencera i documents es **replicarà** de forma automàtica als servidors de l'Ajuntament amb la periodicitat que determini l'Ajuntament, es preveu que sigui de forma diària. Aquesta replicació s'haurà de realitzar en entorns propis de l'Ajuntament en qualsevol dels següents sistemes de gestió de bases de dades: PostgreSQL, MariaDB i MySQL.

5.5.2. Integracions Consorci AOC

La plataforma haurà d'integrar **totalment** els seus mòduls amb tots els serveis i plataformes del Consorci d'Administració Oberta de Catalunya (AOC). Les integracions

amb els següents serveis i plataformes del Consorci AOC hauran d'estar plenament operatives a data d'inici de la nova plataforma:

- El meu ESPAI (myGOV).
- e-NOTUM: notificacions electròniques.
- e-TAULER: tauler electrònic de publicacions.
- e-TRAM: tramitació electrònica.
- EACAT: extranet administracions públiques catalanes.
- FUE: finestra única empresarial.
- iArxiu: arxiu i preservació digital.
- PSCP: plataforma de serveis de contractació públic.
- PSIS: plataforma de validació.
- MUX: registre unificat d'assentaments d'entrada i sortida., amb descàrrega de documents.
- REPRESENTA: gestió de representacions i apoderaments.
- RPC: registre públic de contractes.
- S-Perdura.
- VALid: Integrador de serveis d'identitat digital.
- Via Oberta: accés a la informació d'altres administracions.

Els serveis de Via Oberta hauran d'estar disponibles i totalment integrats amb el gestor d'expedients, retornant les dades dins de camps configurats directament als expedients corresponents, adjuntant la documentació i evidències obtingudes. A **l'annex I** es relacionen els principals serveis que cal integrar a l'inici del projecte, la resta s'hauran d'integrar a continuació.

Tots els serveis AOC s'hauran de mantenir actualitzats garantint el seu correcte funcionament. Els futurs serveis, les noves modalitats i finalitats que l'AOC posi a disposició dels Ajuntaments, inclosos els de Via Oberta, així com el manteniment i canvis dels ja existents, s'hauran d'implementar o adaptar en un màxim de dos mesos sense cap cost per l'Ajuntament, i en cap moment pot suposar una aturada de servei en cas que aquest ja estigui en explotació.

5.5.3. Integracions corporatives

La nova plataforma d'administració electrònica s'haurà d'integrar amb la resta d'aplicacions corporatives. Aquestes aplicacions han de poder fer servir qualsevol funcionalitat o mòdul de la nova plataforma, especialment el mòdul de documents, ja que la nova plataforma haurà de ser l'únic gestor documental corporatiu.

L'Ajuntament ha de poder realitzar integracions de caràcter bàsic directament en el mòdul de gestió d'expedients, que ha de permetre programar la crida de scripts en els seus tràmits. Aquests scripts han de permetre a l'Ajuntament programar qualsevol funcionalitat a mida, com per exemple cridar a d'altres webservice de tercers. Aquesta integració considerada de caràcter bàsic i implicarà als següents sistemes corporatius:

- Programari en Cloud de gestió de RRHH: GINPIX de l'empresa SAVIA.
- Programari On-Premise de gestió de l'inventari de l'empresa T-SYSTEMS.
- Programari On-Premise gestió tributària i comptabilitat: GENESYS de l'empresa AUDIFILM.

- Programari On-Premise de gestió de centres esportius: DEPORWIN de l'empresa T-INNOVA.
- Programari en Cloud de gestió de la Policia Municipal: DRAG de l'empresa DRAGCLIC.
- Programari On-Premise de gestió de manteniment (GMAO): PRISMA3 de l'empresa SISTEPLANT.
- Servei d'Identificació i Control d'Enviaments Registrats: SICER de Correos.

Adicionalment la nova plataforma ha de disposar de les següents integracions de caràcter avançat i que requereixen funcionalitats específiques dins de la nova plataforma:

- Programari On-Premise de gestió de padró: GENESYS de l'empresa AUDIFILM. Aquesta integració haurà de poder sincronitzar la bases de dades de la nova plataforma amb les dades de les persones que figurin inscrites al padró municipal. També ha de consultar les seves dades del padró i poder realitzar volants i d'altres gestions bàsiques de padró totalment automàtiques i online dins de la carpeta electrònica ciutadana.
- Programari On-Premise de comptabilitat: GENESYS de l'empresa AUDIFILM. Aquesta integració haurà de permetre realitzar l'operativa bàsica per gestionar tràmits d'expedients, per exemple:
 - La consulta de saldo d'una partida introduïda a un camp de selecció configurat a mida per l'Ajuntament en un tràmit.
 - La creació d'operacions comptables de caràcter previ o definitiu (RC, AD, AD pervi,) a partir de camps configurats a mida per l'Ajuntament en un tràmit.
 - Recuperació de factures, caldrà associar-ho a l'expedient corresponent i assignar el circuits de validació i signatura.

Adicionalment, el sistema ha de permetre controlar que un tràmit no es finalitzi si per exemple no hi ha crèdit disponible, o si alguna acció obligatòria com la confecció d'una operació comptable no es du a terme pel motiu que sigui.

- Programari On-Premise d'Informació Geogràfica (SIG): ENMAPA de l'empresa NEXUS GEOGRAPHICS. El sistema EnMapa haurà de poder obtenir expedients per tipologies, mostrant qualsevol de les dades rellevants, també de camps addicionals creats a mida per l'Ajuntament.
- Programari en Cloud de Vídeo Actes: AVA de l'empresa ECITYCLIC. La nova plataforma s'haurà d'integrar amb aquest entorn, les necessitats principals són la càrrega de l'ordre del dia amb tot el seu contingut (expedient i documents).
- Programari Cloud de gestió d'activitats: GIA de la Diputació de Barcelona. La nova plataforma s'haurà d'integrar amb aquest entorn, les necessitats principals són la càrrega al sistema GIA de les noves activitats amb totes les dades i documents associats, així com les posteriors modificacions.

5.6. Requisits de formació i consultoria

5.6.1. Formació inicial

L'adquisició de la plataforma comportarà també la necessitat d'una sèrie de serveis que hauran de ser prestats per l'empresa adjudicatària, destinant totes les jornades, presencials o telemàtiques, necessàries per completar la totalitat del projecte, incloses les jornades d'instal·lació, parametrització, formació i migració.

L'estratègia en la formació haurà de ser descrita dins del pla de formació, caldrà especificar l'abast i perfil de les persones recomanades. Tant en el cas de la formació

inicial com amb la contínua les sessions de formació seran enregistrades per posar-les dins de la plataforma formativa de l'Ajuntament (Moodle), i així poder formar a les persones empleades de nova incorporació o les que vulguin reforçar la seva formació.

L'empresa adjudicatària haurà de lliurar vídeos formatius de tots els mòduls en format de videotutorial per posar-les dins de l'espai formatiu (Moodle) de l'Ajuntament. Aquests vídeos formatius hauran de tindre un format professional i orientat a la formació online, amb el concepte de "claus en mà".

Es valorarà que la plataforma disposi dins del sistema d'un mòdul de formació contínua, on es publicaran formacions en format de videotutorial. En aquests vídeos s'explicaran detalladament les funcionalitats dels mòduls que componen el sistema de gestió.

5.6.2. Formació continua

Adicionalment, l'empresa adjudicatària haurà de disposar de sessions formatives per garantir una formació continuada del funcionament del programa, mentre duri la vigència del contracte, ja sigui com a repàs de les funcionalitats actuals, com per explicar els canvis i millores de les noves actualitzacions. La plataforma disposarà d'un manual d'usuari en línia per tots els seus mòduls, explicant detalladament les opcions i funcionalitats.

Com a mínim un cop a l'any l'empresa adjudicatària haurà de programar dos cursos de formació contínua, un curs de formació destinat a administradors del sistema i un altre al conjunt de persones usuàries per explicar de forma detallada les novetats de la plataforma i realitzar un repàs de les ja existents. Aquesta formació també haurà de lliurar-se en format de videotutorial per incloure's a l'espai formatiu de l'Ajuntament (Moodle).

Per a cadascun del dos cursos anuals per col·lectius, s'haurà d'especificar:

- Objectius del curs.
- Assistents: es formaran els següents perfils de persones usuàries:
 - Perfil usuari administrador de l'eina.
 - Perfil usuari de l'eina.
- Tota la formació inclosa haurà de fer-se en modalitat presencial a les aules que l'Ajuntament determini.
- Programa previst per a cada curs, el contingut dels cursos es tancarà d'acord a les necessitats que determini l'Ajuntament:
 - Exemples de contingut del curs dirigit al perfil de persones administradores:
 - Funcionament general de l'eina.
 - Funcionalitats incloses.
 - Parametrització de l'eina.
 - Administració de les persones usuàries.
 - Explotació de l'eina: backup, base de dades, fitxers de log, etc.
 - Exemples de contingut del curs dirigit al perfil de persones usuàries:
 - Funcionament general de l'eina.
 - Explicació detallada de cadascuna de les funcionalitats incloses.
 - Operativa de funcionament.

- Materials necessaris: documentació en format electrònic, vídeos i formació en format e-learning.
- Formadors: cal indicar si els formadors seran personal intern o extern.
- Dates previstes de celebració de cada curs: hauran d'estar condicionades a la disponibilitat de l'Ajuntament.
- Altra informació rellevant.

5.6.3. Consultoria adicional

El licitador **assignarà addicionalment una persona consultora especialitzada per tota la durada del contracte** que executarà exclusivament tasques assignades per l'equip motor de l'Ajuntament, per tant, aquesta persona tindrà una funció de suport per l'equip de l'Ajuntament i no durà a terme cap tasca d'implantació, manteniment o migració. Aquesta persona farà la totalitat de la seva jornada laboral a l'Ajuntament de forma presencial a les instal·lacions de l'Ajuntament (7 hores laborals, de 8:00 a 15:00). Algunes de les tasques a executar són:

- Formació específica a grups de persones usuàries.
- Consultoria en la plataforma.
- Disseny i implementació de nous procediments i plantilles.
- Suport i consultoria en l'elaboració de conjunts de dades.
- Suport i consultoria per elaboració de llistats i panells de gestió.
- Suport en integracions a diferents sistemes.
- Noves parametritzacions de l'eina.

El perfil de la persona assignada haurà de ser de **avançat/sènior**, per tant, ha de disposar d'un profund coneixement de la plataforma i amplia experiència en tasques de consultoria. L'empresa subministradora es farà càrrec de totes les despeses que es derivin, incloses totes les dietes i desplaçament.

5.7. Requisits jurídics

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

- Llei 10/2001, de 13 de juliol, d'arxius i documents, modificada per la Llei 20/2015, de 29 de juliol.
- Llei 59/2003, de 19 de desembre, de signatura electrònica.
- Llei 37/2007, de 16 de novembre, sobre reutilització de la informació del sector públic, actualitzada mitjançant la Llei 18/2015, de 9 de juliol.
- Reial Decret 3/2010, de 8 de gener, i actualitzacions, pel qual es regula l'Esquema Nacional de Seguretat (ENS) en l'àmbit de l'Administració Electrònica
- Reial Decret 4/2010, de 8 de gener, pel qual s'aprova l'Esquema Nacional d'Interoperabilitat (ENI) , incloent-hi les actualitzacions.
- Llei 29/2010, de 3 d'agost, de l'ús dels mitjans electrònics en el sector públic de Catalunya.
- Resolució de 19 de juliol de 2011, la Secretaria d'Estat d'Administracions Públiques, mitjançant la qual s'aprova la norma tècnica d'interoperabilitat de digitalització de documents.

- Resolució de 19 de juliol de 2011, de la Secretaria d'Estat d'Administracions Públiques, mitjançant la qual s'aprova la norma tècnica d'interoperabilitat d'expedient electrònic.
- Resolució de 19 de juliol de 2011 de la Secretaria d'Estat d'Administracions Públiques, mitjançant la qual s'aprova la norma tècnica d'interoperabilitat de procediments de copiat autèntic i conversió entre documents electrònics.
- Resolució de 19 de juliol de 2011 de la Secretaria d'Estat d'Administracions Públiques, mitjançant la qual s'aprova la norma tècnica d'interoperabilitat de model de dades per a l'intercanvi d'assentament entre les entitats registrals.
- Resolució de 28 de juny de 2012 de la Secretaria d'Estat d'Administracions Públiques, mitjançant la qual s'aprova la norma tècnica d'interoperabilitat de protocols d'intermediació de dades.
- Resolució de 28 de juny de 2012, de la Secretaria d'Estat d'Administracions Públiques, mitjançant la qual s'aprova la norma tècnica d'interoperabilitat de relació de models de dades.
- Resolució de 3 d'octubre de 2012, de la Secretaria d'Estat d'Administracions Públiques, mitjançant la qual s'aprova la norma tècnica d'interoperabilitat de catàlegs estàndard.
- Llei 25/2013 de 27 de desembre, d'impuls de la factura electrònica i creació del registre comptable de factures del sector públic.
- Llei 19/2014, de 29 de desembre, de transparència, accés a la informació pública i bon govern
- Llei 39/2015, d'1 d'octubre, de procediment administratiu comú de les Administracions Públiques.
- Llei 40/2015, d'1 d'octubre, de règim jurídic del sector públic.
- Reglament (UE) 2016/679 del Parlament Europeu i del consell de 27 d'abril de 2016 relatiu a la protecció de les persones físiques en el que respecte al tractament de dades personals i a la lliure circulació d'aquestes dades i pel qual es deroga la Directiva 95/46/CE (Reglament general de protecció de dades).
- Reial decret 424/2017, de 28 d'abril, pel qual es regula el règim jurídic del control intern en les entitats del Sector Públic Local.
- Llei 9/2017, de 8 de novembre, de contractes del sector públic
- Llei orgànica 3/2018, del 5 de desembre, de Protecció de Dades i Garantia dels Drets Digitals (LOPDGDD).
- Reial decret 1112/2018, de 7 de setembre, sobre accessibilitat dels llocs web i aplicacions per a dispositius mòbils del sector públic.
- Reial Decret 203/2021, de 30 de març, pel qual s'aprova el Reglament d'actuació i funcionament del sector públic per mitjans electrònics.
- Reglament orgànic municipal.
- Ordenança municipal reguladora de l'Administració Electrònica i Govern Obert.

Els licitadors es comprometen a garantir que els sistemes i serveis a contractar aconsegueixen tots els requisits normatius, reguladors i contractuals exigits en l'actualitat. Així mateix, l'adjudicatari s'obliga a realitzar les actuacions que resultin necessàries d'ara endavant, dins el termini i en la forma escaient, per permetre l'acompliment de qualsevol nou requisit legal que resulti d'aplicació, tant durant l'execució del projecte com en una futura fase de suport, de manteniment i d'evolució, i que afecti els sistemes, els serveis, els tractaments de dades, la seguretat, els llocs web, les aplicacions mòbils, etc. objecte

del present contracte. La Corporació ho contempla en el present contracte, de forma que l'adjudicatari no podrà facturar cap import addicional en aquest sentit durant l'execució i durada del contracte.

5.8. Requisits de qualitat

Amb l'objectiu de fer un seguiment continuat de la qualitat de la prestació del servei, l'adjudicatari realitzarà una enquesta **anual** de satisfacció i control de qualitat del producte i del servei al conjunt de persones usuàries.

La confecció del contingut podrà ser modificable per part de l'Ajuntament, amb l'objectiu de obtenir una valoració de la percepció del funcionalment de l'eina més real i ajustada. L'enquesta inicial tindrà tres preguntes, són les següents:

1. L'eina genera errors en el seu funcionament?
Puntuació d'1 (molts errors) a 5 (pocs errors). Caldrà justificar la resposta.
2. L'eina funciona de forma àgil?
Puntuació d'1 (poc àgil) a 5 (molt àgil). Caldrà justificar la resposta.
3. L'eina et resulta intuïtiva?
Puntuació d'1 (poc intuïtiva) a 5 (molt intuïtiva). Caldrà justificar la resposta.

Les dades obtingudes seran accessibles alhora per l'Ajuntament i l'adjudicatari, i es podran extreure en format obert. El licitador haurà de proposar una plataforma per realitzar les enquestes, de forma consensuada l'Ajuntament.

6. FUNCIONALITATS

La solució proposada haurà d'incloure, necessàriament, totes les funcionalitats i mòduls especificades en el present ple tècnic.

Totes les funcionalitats descrites en aquest apartat hauran d'estar disponibles quan s'adjudiqui el contracte, excepte en els casos en què s'indiqui expressament un altre termini. En els casos en què no hagin d'estar disponibles en l'adjudicació del contracte, es pactarà amb l'empresa adjudicatària el calendari de desenvolupament de les integracions que hauran d'estar disponibles, com a màxim, en un termini de **8 mesos** des de l'adjudicació del contracte (termini total que es preveu per a la implantació global de tota la plataforma).

6.1. Funcionalitats genèriques

El sistema proposat ha de complir amb les següents funcionalitats:

- Ha de ser multientitat i multiusuari.
- Comptarà amb funcionalitats d'edició de Windows (copiar, enganxar, etc.).
- Ha de permetre la sortida de documents en format Microsoft Excel, Word, PDF, etc. Sempre compatible amb les versions més actualitzades i les especificades en aquest document.
- Les cerques dels mòduls han de permetre filtrar per tots els camps implicats, cal poder guardar els criteris de cerca per la seva reutilització, i també cal poder exportar les dades resultants de la cerca en els formats més habituals (Microsoft Excel i Libre Office Calc, ...).

6.2. Accés a dades i seguretat

El programari ha de garantir el compliment de les següents restriccions d'accés sense cap cost afegit per l'Ajuntament:

- Ha de permetre configurar restriccions a nivell de punts de menú, mòduls, accions (altes, baixes, consultes, modificacions, etc.) i d'accés a dades.
- Ha de disposar de controls identificatius per persona usuària.
- L'aplicació ha de tenir un sistema de registre d'accessos i ús del sistema que permeti realitzar posteriors auditories de seguretat i compliment de la normativa en matèria de protecció de dades i ENS. En concret, ha de permetre conèixer les consultes, creació, actualització i eliminació de dades per part de les persones usuàries del sistema amb diferents nivells de detall segons es configuri el sistema.
- L'aplicació ha de tenir un sistema de seguretat basat en perfils de persones usuàries que podrà gestionar el departament des del servei de sistemes d'informació.
- El sistema ha de permetre l'autenticació en dues passes (2FA) mitjançant un codi extra de caràcter unipersonal amb elements físics i/o digitals de Microsoft (associat a l'Active Directory d'Azure i als mecanismes actuals de l'Ajuntament: WatchGuard o Microsoft Authenticator).

6.3. Funcionalitats específiques

6.3.1. Informació de nucli

L'Ajuntament disposa d'un nucli d'informació corporatiu estructurat dins d'un sistema de dades propi. Aquest nucli haurà de ser l'epicentre des d'on la resta de programari operi, generant noves dades, actualitzant les existents, i realitzant les consultes necessàries.

Tot i disposar d'aquest nucli corporatiu propi, la nova Plataforma Integral de Gestió Electrònica ha de disposar d'integració amb la l'eina de padró GENESYS de l'empresa AUDIFILM. Aquesta integració haurà de poder sincronitzar la bases de dades de la nova plataforma amb les dades de les persones que figurin inscrites al padró municipal.

El nucli està compost per diversos elements, dels que en destaquen:

- Tercers.
- Territori.
- Documents.

La nova Plataforma Integral de Gestió Electrònica haurà d'utilitzar **el nucli corporatiu existent**, per tant, haurà de sincronitzar el seu propi nucli amb el de l'Ajuntament. Aquesta sincronització es realitzarà mitjançant la creació d'una VPN amb IP reconeguda entre la infraestructura de l'adjudicatari i la de l'Ajuntament, maximitzant la seguretat de les dades que componen el nucli. L'Ajuntament podrà exigir les mesures addicionals necessàries per millorar la seguretat de la connexió, i facilitarà els webservice necessaris per:

- Cercar dades: tercers, dades de territori i documents.
- Crear o modificar registres (per exemple a efectes de notificació preferent).

Aquesta sincronització haurà de tindre en compte que:

- Cal maximitzar la reutilització de dades i dels documents.
- No es podran generar duplicats.
- Cal mantenir la informació de tercers sempre actualitzada.

- Cal generar un log de control del procés i d'un històric de les modificacions.
- Cal garantir la continuïtat del servei en cas de caiguda de la connexió amb el nucli corporatiu, amb la posterior actualització un cop recuperada la connectivitat.
- Cal tindre com a objectiu la construcció d'una arquitectura de dada única municipal.

El mòdul d'informació de nucli ha d'estar totalment integrat amb la resta de mòduls de la solució, permetent la reutilització de dades. Haurà de proporcionar un accés senzill i ràpid a la visió completa de tota la informació vinculada a un tercer o una adreça, inclosa la documentació associada.

S'haurà de mantenir un històric dels canvis produïts en les dades i adreces del tercer, així com qualsevol altre criteri que sigui necessari, de manera que es pugui conèixer la informació d'un tercer en qualsevol data passada.

La Plataforma Integral d'Administració Electrònica ha de treballar sota el concepte de dada única, que es basa en el fet que cap dada en poder de l'Ajuntament no ha d'estar repetida i si fos impossible no tenir-la en dos sistemes, les rèpliques o sincronitzacions han de ser automàtiques.

A nivell específic, el mòdul haurà de preveure les següents funcionalitats principals:

- Gestió de tercers:
 - Sincronització total amb el nucli corporatiu.
 - Permetre definir els tipus de tercer, així com la resta de metadades necessàries.
 - Associar els documents (indicant totes les metadades d'aquests, cal complir amb el concepte de reutilització documental).
 - Associar vàries adreces a una mateixa persona, indicant una per defecte.
 - Associar representants i les metadades associades.
 - Permetre especificar el tipus de document d'identificació (NIF, NIE, etc).
 - Ha de validar i normalitzar les dades (NIF, NIE, IBAN, etc).
 - Control de canvis de documentació de persones físiques (de Passaport a NIE, de NIE a NIF, etc).
 - Control de canvis de nom d'empreses que conserven el mateix CIF.
 - Permetre associar varis mitjans de contacte a una mateixa persona, indicant una per defecte.
 - Poder seleccionar el mètode de notificació per defecte (complint les obligacions legals vigents). Quan es produeixi un canvi del mètode de notificació, per exemple d'electrònic a paper, el sistema ho indiqui de forma clara i visible a la resta de mòduls.
 - Registre de representants associats (ha de ser interoperable amb el servei REPRESENTA del Consorci AOC).
 - Disposar d'un sistema de depuració, normalització i de gestió i control, de duplicats o incoherències
 - Control de canvis de nom de persones físiques.
 - NIF compartit per diferents entitats.
- Gestió de territori:
 - Sincronització total amb el nucli corporatiu.

- Permetre definir els tipus, així com la resta de metadades o documents associats a les mateixes.
- Els noms dels països, províncies, poblacions i carrers han d'estar actualitzats i normalitzats (inclou carrers d'altres municipis d'Espanya). Ha de ser possible realitzar aquesta tasca cridant al nucli corporatiu i desant una còpia al propi sistema.
- Càrrega inicial dels països, províncies, poblacions, carrers del municipi i adreces com unitat lògica (conjunt de codi de carrer, número, porta, escala, etc). Ha de ser possible realitzar aquesta tasca cridant al nucli corporatiu i desant una còpia al propi sistema.
- Adreces amb geolocalització.
- Permetre la utilització obligatòria d'adreces existents al municipi (només les persones usuàries amb permisos podran crear noves adreces del municipi).
- Possibilitat d'escriure una localització no normalitzada (poder indicar si una adreça pot ser creada de forma manual).

6.3.2. 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.
- Multiformat: suport de qualsevol format inclosos en el catàleg d'estàndards definit per les normes tècniques d'interoperabilitat.
- Classificació, validació i verificació: els documents hauran d'estar identificats i catalogats mitjançant un conjunt de metadades i d'acord amb el quadre de classificació documental, de forma que puguin ser recuperats i validats per part de treballadors públics i, en cas que procedeixi, pel ciutadà.
- Reutilització: cal que l'eina pugui ser totalment integrada per aplicacions i sistemes externs aliens a la plataforma objecte del present plec, com ara el portal de transparència, entre d'altres.

El mòdul de gestió documental haurà d'incloure les següents funcionalitats:

- Ha d'incloure la còpia autèntica i la digitalització segura
- 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 Microsoft Office versió 2010 o superior i LibreOffice versió 7.6.x o superior i OpenOffice versió 4.1.x o superior.
- Visualitzar el document i la fitxa de metadades associades en una mateixa pantalla.
- Ha de permetre obrir i editar més d'un document alhora en els diferents mòduls (expedient, registre, et) de forma ràpida i simple.
- 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.

- Ha de permetre la gestió de documents que no pertanyin a cap expedient.
- Cada document tindrà associats els interessats i/o representants.
- Permet els controls dels canvis d'estat del document fins que aquest es pot considerar definitiu quedant bloquejat de qualsevol canvi encara que no sigui signat electrònicament.
- Permet el reaprofitament de documents vinculats a un tercer entre diferents expedients.
- Permet que als documents que es reaprofiten es pugui limitar la data màxima en què es podran utilitzar.
- Permet que un mateix document formi part de dos o més expedients i gestionar les vinculacions degudament perquè el document no sigui eliminat mentrestant pertanyi a un expedient vigent i sigui replicat per a cada expedient tancat a què pertanyi en el moment del tancament.
- Permet que els documents reaprofitables, sigui en el moment de la vinculació o al tancament de l'expedient, es repliquin en un altre expedient per crear unitats documentals compostes independents.
- Gestió de metadades:
 - Definir i configurar l'esquema de metadades per tipus de documents, indicant la seva obligatorietat i els possibles valors predefinits o mecanismes d'obtenció de forma automàtica.
 - 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.
 - Permet informar i editar metadades en qualsevol moment del cicle de vida del document subjecte a què els canvis siguin autoritzats.
 - Permet la màxima automatització de la recopilació del valor de cada metadada. S'han d'heretar de forma automàtica les metadades, permisos i calendaris de disposició dels nivells superiors jeràrquics del quadre de classificació.
 - Garanteix que l'expedient no es tanqui sense haver-se informat totes les metadades obligatòries segons recull l'esquema de metadades de l'Ajuntament.
- 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.
- Control d'accés. Aquesta funcionalitat ha de permetre definir perfils de persones usuàries i permisos, tant a nivell individual com de perfil o grup de persones usuàries 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 l'opció de referenciar documents que formen part d'un expedient.

- Interfície mitjançant serveis web per l'ingrés o obtenció de documents del gestor documental, de forma que pugui ser emprat per altres sistemes externs.
- Garanteix l'autenticitat i conservació de la validesa jurídica dels documents en la seva fase de tramitació mitjançant el ressegellat de signatures electròniques dels documents i als expedients tancats mitjançant el ressegellat de signatures electròniques del document d'índex de l'expedient.
- 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.
- Exportar documents garantint la seva integritat.
- Auditoria: ha de disposar d'un sistema de traçabilitat i de registre d'accessos tant a nivell de consulta com de modificació de documents que doni compliment a la normativa legal establerta.
- Cercador de documents per diferents criteris, tant respecte a les metadades com al contingut dels documents.
- Tots els documents han d'incorporar de forma automatitzada un codi de verificació, per a la seva posterior validació.
- També ha de permetre la definició de circuits de signatura preestablerts en funció del tipus de document o plantilla utilitzada.
- Iniciar tasques de treball vinculades al document i assignades a una unitat de tramitació o usuari concret.
- Gestió de la classificació documental:
 - Permet la classificació dels documents segons el Quadre de Classificació de l'Ajuntament.
 - Permet la gestió i manteniment d'un Quadre de Classificació documental tant a nivell de sèrie documental com a la resta de nivells.
 - Garanteix que no hi ha límit al nombre de nivells del Quadre i la descripció dels grups de sèries i sèries documentals, s'hereta d'un nivell superior a un inferior.
 - Permet representar el Quadre de Classificació documental de l'Ajuntament a partir d'una estructura en forma d'arbre dintre de la qual es crearan carpetes per any i per expedient que agrupin la documentació relacionada amb un expedient.
 - El gestor documental serà flexible per a poder establir sota la carpeta d'any altres subcarpetes que ajudin a la classificació i localització de la documentació específica a nivell individual de cada sèrie documental.
 - Permet la definició i aplicació de polítiques d'accés (vinculades al Quadre de Classificació documental).
 - Garanteix que les polítiques de disposició es poden definir per un usuari no tècnic (i.e. no requereixen programació) i permet elaborar i fer el manteniment del calendari de disposició, conservació i accés dels documents a nivell de sèrie documental.
 - Permet foliar de forma clara i totalment estructura expedients oberts i tancats.
 - Permet gestionar expedients en paper amb les metadades i la ubicació física.

6.3.3. Porta signatures

El personal al servei de l'Ajuntament utilitzarà preferentment com a certificat electrònic T-CAT P, que permet garantir la identitat i els atributs personals del seu titular i que el vincula a l'Ajuntament. La plataforma de tramitació electrònica haurà d'admetre qualsevol altre certificat reconegut i classificat pel Consorci AOC i d'altres emissors públics de caràcter estatal.

Els certificats digitals que es facin servir en l'entorn de la plataforma d'administració electrònica, ja siguin els utilitzats per les persones treballadores de l'Ajuntament com per la ciutadania, entitats o empreses, es validaran utilitzant els serveis del validador de l'AOC (CatCert).

Els segells de temps hauran de ser els proporcionats per CatCert. La solució proposada haurà d'incloure un mòdul integrat a la plataforma que permeti a les persones usuàries centralitzar i agrupar la gestió de la signatura electrònica de documents. Aquest mòdul haurà d'incloure les següents funcionalitats:

- Integració amb la resta de mòduls (tots els mòduls han d'estar totalment integrats).
- Signatura i validació per persones usuàries: la signatura s'haurà de poder fer tant amb certificats en programari com amb certificats en targeta).
- Definició de circuits de signatura predeterminats per les persones usuàries. El sistema ha de permetre generar circuits de forma dinàmica per les pròpies persones usuàries i poder-los desar per al seu posterior ús.
- Els circuits de signatura han de seguir un ordre preestablert de signatura/validació, però també han d'oferir la possibilitat d'enviar a signar/validar els documents a tots els destinataris alhora.
- Signatura individual o massiva de documents.
- 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 les persones usuàries.
- Incorporació de validació o vistiplau en el circuit de signatura, quedant constància de qui realitza l'acció i la data i hora exacte en la què es realitza.
- Previsualitzar el document a signar de forma clara, simple i intuïtiva.
- Accés directe a l'expedient relacionat (un click), fins i tot sinó es disposa de permisos de forma nativa per l'expedient concret.
- Possibilitat de rebutjar el document a signar o validar, indicant el motiu (el document ha de ser recuperable per a ser modificat, si escau).
- Enviament d'avisos a les persones usuàries 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/A de llarga duració i optimitzat, el sistema ha de transformar de la resta de formats d'origen al format PDF/A. Les signatures produïdes tindran formats avançats i han de ser preservables.
- Safates de documents pendents de signar i consulta històrica de documents signats i rebutjats a partir de diferents criteris de cerca.

- Seguiment dels documents a signar: prioritaris, urgents, signatures en espera d'altres per data de termini.
- Gestió de delegacions i/o substitucions de signatura i validació. Incorporació de la funcionalitat de substitució o delegació de signatura d'una persona usuària a un altre, de manera que tot document pendent de signatura passi a la signatura de la persona delegada. La delegació, la farà la mateixa persona usuària des del porta signatures, indicant a quina persona usuària delega i quin és el període de delegació d'inici i finalització. Aquesta acció també es podrà realitzar i modificar per part de les persones administradores de la plataforma.
- Incorporació en el document de signatura amb "marca d'aigua" visible, codi segur de verificació, codi de barres i QR.
- Signatura des de dispositius mòbils en totes les seves versions, també de sistema operatiu, sense cost addicional: iPad, iPhone, Android, Windows, etc.
- Integració amb el validador AOC.
- Disposa d'un llistat de l'històric d'accions on es pot visualitzar i consultar els processos realitzats anteriorment.
- Signatura electrònica de documents incorporant el codi segur de verificació (CSV).
- Generació de còpies dels documents signats amb codi segur de verificació.
- Ha de ser possible no mostrar el DNI i el nom i cognoms se la persona signant en l'estampa visible dels documents, i que aquesta funcionalitat només pugui ser assignada a diferents perfils i/o persones usuàries del sistema.
- Els certificats de programari hauran de poder-se penjar en el mateix gestor, associant-se la seva corresponent persona usuària, que podrà signar des de qualsevol lloc sense haver-se d'instal·lar certificat en cap altra màquina o navegador.

El sistema haurà de disposar d'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 (veure clàusula 6.3.17.1). En cap cas suposarà un cost addicional per l'Ajuntament.

6.3.4. 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 Agència 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 actual 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.

6.3.5. Registre d'entrada i sortida

La plataforma d'administració electrònica inclourà un mòdul 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 a l'Ajuntament. Haurà de generar els corresponents llibres de registre de forma electrònica i automàtica.

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 i d'altres

sistemes d'informació de l'Ajuntament o externs. El registre general d'entrada i sortida seguirà l'estàndard de la norma SICRES en la darrera versió.

El registre d'entrada ha de permetre:

- Ha d'estar totalment integrat amb la resta de mòduls de la solució (expedients, secretaria, documents, nucli, seu, etc), automatitzant al màxim tots els processos i minimitzant la feina de gestió i les dades requerides.
- El registre d'entrada de documents ha d'estar descentralitzat per serveis.
- El sistema ha de permetre les funcions d'assistència en matèria de registres per part del personal de les oficines d'atenció i informació ciutadana.
- El sistema haurà de disposar d'un registre multientitat que permeti un registre independent dels diferents organismes o empreses de l'Ajuntament.
- Garantir la data i hora oficial de registre.
- La plataforma haurà d'automatitzar al màxim el registre d'entrada, és a dir, no generarà necessitat de cap acció manual si el registre d'entrada té associat un procediment o perfil destinatari.
- Per els registres que no puguin ser diligenciats automàticament la plataforma ha de:
 - Disposar d'una secció on es mostrin els registres pendents de diligenciar als perfils. Ha de permetre realitzar aquesta derivació de formà àgil i simple.
 - Disposar d'una secció on els perfils autoritzats accedeixen als registres diligenciats al seu perfil pendents de ser tractats. Ha de permetre assignar o iniciar un expedient de formà àgil i simple. Ha de permetre cercar per qualsevol camp (número de registre, dades de tercer, camps addicionals, ...).
- Els perfils han de disposar d'una secció on es puguin consultar els registres d'entrada i sortida assignats al seu perfil. Ha de permetre cercar per qualsevol camp (número de registre, dades de tercer, camps addicionals, ...).
- El sistema ha de permetre rebutjar una diligència manual si el perfil considera que no és el receptor.
- Classificar els registres en base al tràmit realitzat.
- Permetrà registrar i associar un o més documents a diversos interessats o representants, a més del principal, i en cas de representant, indicar a quin dels interessats representa.
- Classificar les entrades segons el quadre de classificació documental de l'Ajuntament.
- Garantir en el moment del registre, si el procés escollit té els documents a aportar, que es podrà marcar quins estan presentats i quins no i es podrà fer l'esmena o requeriment de documentació de forma semiautomàtica.
- Configurar els camps (numèric, text, adreça o desplegable de selecció simple o multi opció) de cada formulari (instància normalitzada) en gestió telemàtica o presencial que es traslladaran com als camps de l'expedient (metadades), permetent establir valors per defecte.
- Incorporar anotacions a l'assentament.
- Adjuntar diversos documents associats al registre.

- Digitalitzarà qualsevol document en paper generant còpies electròniques autèntiques (funcionalitat de digitalització segura de documents amb segell d'òrgan).
- En el cas de què la persona treballadora realitzi una còpia digital (en cas que sigui en paper) el sistema ha de deixar constància d'en quin suport s'ha aportat el document originàriament.
- Tramitar entrades presencials com a documents electrònics, validats amb signatura amb dades biomètriques.
- Els assentaments fets utilitzant el canal telemàtic han de poder ser signats electrònicament. Si la signatura no és vàlida no s'acceptarà la sol·licitud (certificat caducat, revocat, no autoritzat, etc).
- Garantir que els assentaments (telemàtic i presencial) només consumiran número de registre i es constituïran com assentaments definitius, un cop superats tots els requeriments del tràmit (requeriments de signatura , documentació demanada, dades obligatòries, etc.).
- Generarà justificants dels assentaments registrals signats electrònicament.
- Imprimirà el segell de registre amb les dades de l'anotació, incrustat en els documents digitals necessaris.
- Permet redistribuir els assentaments a diverses persones o departaments a la vegada mantenint l'històric de moviments i generant un avís, permetent rebutjar o derivar l'assentament si aquest no es correspon a un assumpte de la seva competència.
- A partir del tipus de diligències i del seu estat, les persones usuàries que disposin dels permisos podran annexar aquest registre a un expedient existent. També tindran l'opció d'iniciar un nou expedient (el traspàs de la documentació, tercers i de la resta de les dades es farà de forma automatitzada).
- Realitzar cerques d'assentaments combinant qualsevol de les dades que figuren a l'assentament, exportant o llistant el resultat de la cerca escollint els camps a incloure.
- Administrar permisos per a cada usuari o grups de persones usuàries i regularà a quines anotacions i llibres pot accedir, en funció de les unitats organitzatives o 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 al registre i assignades a una unitat de tramitació o usuari concret.
- Relacionar de forma fàcil, un registre amb un expedient ja existent, incorporant els documents associats al registre i generant l'avís a la unitat responsable de la tramitació de l'expedient.
- Relacionar de forma fàcil, un registre amb altres registres d'entrada o sortida.
- Iniciar un expedient de forma automàtica en funció del tipus de registre o classificació, deixant l'expedient en el tràmit pendent concret a gestionar, donant per completat el tràmit inicial de sol·licitud i adjuntant totes les dades de rellevància.
- Presentació la presentació i/o aportació de documentació en els expedients oberts, mitjançant la carpeta ciutadana o formulari de tramitació, en resposta a un requeriment previ realitzat per l'Ajuntament o a iniciativa de la part interessada.

- El registre d'entrada incorporarà de forma automatitzada tots els assentaments del registre d'entrada de l'EACAT adreçat a l'Ajuntament, per mitjà del registre unificat (MUX) en la seva darrera versió.

El registre de sortida ha de permetre:

- Ha d'estar totalment integrat amb la resta de mòduls de la solució (expedients, secretaria, documents, nucli, etc), automatitzant els processos i minimitzant la feina de gestió i les dades requerides.
- El registre de sortida de documents ha d'estar descentralitzat per serveis.
- Ha d'estar totalment integrat amb el sistema de notificació electrònica que utilitzi l'Ajuntament, en aquests moments la plataforma e-NOTUM de l'AOC.
- Ha de permetre la gestió de notificacions mitjançant els sistemes tradicionals, correus o per agent notificador, integrant-se amb les eines de tercers i automatitzant el procés i amb prova electrònica d'entrega (per exemple correus - SICER).
- Des de la resta de mòduls s'ha de poder registrar de forma integrada i amb els mínims passos possibles.
- 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.
- Guardar l'històric dels canvis d'estat de les notificacions i les seves evidències.
- L'accés de les persones interessades a les notificacions es farà mitjançant l'accés privat la seva bústia personal amb la plataforma eNotum de l'AOC.
- La tramesa genèrica i de tràmit específic amb eaCAT haurà d'articular un sistema que permeti automatitzar la incorporació a l'expedient el corresponent registre de sortida amb l'Ajuntament que generi la tramesa o tràmit (si eaCAT no disposa d'un camp específic per indicar el número d'expedient es podrà fer servir un altre camp per especificar el número d'expedient, permetent la seva posterior recuperació i la incorporació del registre a l'expedient).

6.3.6. Gestor d'expedients

El mòdul de gestió d'expedients electrònics és l'element central del sistema i ha de permetre la gestió completa de la tramitació electrònica de l'expedient en totes les seves fases, realitzant una completa i acurada gestió del cicle de vida de l'expedient i dels seus documents.

El mòdul de gestió d'expedients ha de ser un mòdul totalment integrat amb la resta de mòduls descrits en aquest plec.

Les unitats bàsiques del mòdul són les següents:

- Procediment.
- Expedient.
- Tràmit.
- Perfil.

- Camps de dades.
- Plantilles i documents.

Els procediments és on es vertebrarà el catàleg de serveis de l'Ajuntament, alguns exemples serien el Contracte Menor, la Petició d'Accés a Informació Pública o la Comunicació Prèvia d'Obra. Cada instància d'un procediment generarà un nou expedient, que es compondrà de tràmits, i cada tràmit contindrà camps de dades, plantilles i documents.

6.3.6.1. Perfils

Un perfil està compostat per un conjunt de persones usuàries. Per exemple el perfil de tramitació de enginyers d'activitats (T-EA) estarà format per totes les persones que fan aquesta funció.

Un perfil contindrà com a mínim la següent informació:

- Nom del perfil.
- Descripció del perfil (camp no obligatori).
- Data alta.
- Data baixa.
- Persones usuàries associades al perfil.

Els perfils definiran els permisos en la gestió dels procediments, expedients i tràmits.

6.3.6.2. Camps de dades

El sistema permetrà generar camps de dades personalitzats. Aquests camps personalitzats es crearan:

- A la pròpia definició del procediment, i per tant els camps es crearan amb la generació per cada expedient, on hauran de ser informats.
- En els tràmits definits en una procediment o subprocediment de tipus guiat (BPM), creant els camps per ser informats quan el tràmit es generi.
- Als tipus o plantilles de tràmits, per tant els camps es crearan amb la generació d'un nou tràmit del tipus corresponent.
- L'expedient haurà de mostrar de forma agrupada tots els camps associats amb l'objectiu de facilitar la seva consulta. Per tant, disposarà d'una secció on es mostraran els camps generats des de la pròpia definició del procediment i els camps generats a qualsevol dels tràmits de l'expedient.
- El sistema ha de permetre tipus de camps "globals" per poder-se reaprofitar tant a nivell de parametrització de procediment com de tràmit. Per exemple es camp "Partida pressupostària", que serà un camp de tipus desplegable i que haurà de mostrar les partides assignades al centre gestor de la persona usuària. Qualsevol canvi que es realitzi en un camp global, per exemple la seva etiqueta o el tipus de camp, s'haurà d'aplicar a totes les instàncies, replicant el camp i deixant l'anterior versió com històric per no perdre la informació.

Si el tràmit s'ha creat a partir d'una plantilla certs camps ja estaran parametritzats i no es podran eliminar o modificar, si que serà possible afegir-ne d'addicionals. En el cas que la definició de camps de la plantilla tinguí una variació (nous camps, supressió de camps, canvis en l'etiqueta informativa, etc) aquests es traslladaran als tràmits creats i, per tant, associats a la plantilla de tràmit origen.

Els camps podran ser dels següents tipus i el sistema haurà de comprovar la seva validesa i integritat:

- Numèric.
- Url.
- Text curt.
- Text llarg.
- Data.
- Camp desplegable: s'haurà de poder indicar si es pot triar una o més d'una opció, i les dades es podran obtenir d'una llista definida dins del sistema (interna) o d'una taula d'una base de dades de fora del sistema (externa).
- Camp de tipus arbre.
- Camp de cerca: s'haurà de poder cercar i triar un o més opcions, interna i externa. El camp disposarà d'un cercador per text parcial. Ha de permetre definir una estructura de selecció SQL clàssica, on es mostrin diversos camps (SELECT) i realitzar un ordre (ORDER BY).
- Persona usuària del sistema.
- Tercer: ha de permetre indicar una persona, entitat o empresa.
- Georeferenciació: es farà mitjançant dades alfanumèriques agrupades, com a mínim, en les següents categories independents i no vinculades entre elles:
 - Adreces. Incorporarà tots els camps necessaris per descriure de manera unívoca totes les possibles adreces del municipi. Com a mínim:
 - Tipus de via.
 - Nom de via.
 - Número de portal.
 - Punt quilomètric.
 - Bloc.
 - Escala.
 - Planta.
 - Porta.
 - Referència cadastral. Incorporarà un únic camp de tipus alfanumèric.
 - Coordenades UTM. Incorporarà dos camps per posar X i Y

Tots els tipus de camp han de validar el contingut, assegurant la integritat de la informació (no es pot introduir un format de text en un numèric, que la data sigui vàlida, validar el compte bancari, etc).

Les dades geogràfiques alfanumèriques (adreces, referència cadastral i coordenades UTM), es podran crear i editar segons perfils d'usuari i estaran relacionades amb les dades de nucli del sistema.

Ha de ser possible buscar i seleccionar de manera inequívoca una adreça, referència cadastral i/o coordenades UTM de les ja creades, per ser assignada a un expedient en concret. Es podrà també assignar més d'una adreça, referència cadastral i/o coordenades UTM a un mateix expedient.

Per cada camp, sigui del tipus que sigui, s'ha d'informar:

- L'etiqueta descriptiva.
- L'ordre en el que es mostrarà el camp per ser informat.

- Si és o no obligatori informar el camp, caldrà diferenciar si és obligatori al iniciar l'expedient o al tancar-lo.
- Si és o no una dada de caràcter personal.
- Si és o no públic (hi ha dades que no podran publicar-se a nivell de transparència).

El sistema ha de permetre disposar de grups múltiples de dades. Aquests grups inclouran un conjunt de camps de forma agrupada i permetran indicar si només hi haurà una o N ocurrences. Un exemple seria indicar la llista de beneficiaris amb un resultat d'atorgament d'una subvenció, on el grup es podria compondre per: tercer + data + IBAN + resultat (desplegable atorgament/denegació), i on s'informarien totes les persones implicades.

6.3.6.3. Procediments

En aquest apartat es defineix la funcionalitat dels procediments, incloent els subprocediments, i de les instàncies de procediment (expedients). El mòdul ha de presentar, com a mínim, les funcionalitats següents:

- El sistema ha de permetre definir procediments guiats (BPM) i no guiats.
- El sistema ha de permetre definir el catàleg de procediments d'acord a les necessitats de l'Ajuntament.
- El sistema ha de disposar com a mínim dels següents camps per cada procediment:
 - Nom.
 - Descripció (camp no obligatori).
 - Observacions (camp no obligatori).
 - Servei responsable.
 - Tipus de procediment (a triar d'un arbre d'opcions parametrizable).
 - Classificació d'arxiu (a triar d'un arbre d'opcions parametrizable).
 - Dies de duració màxima per la seva gestió.
 - Data alta.
 - Data baixa.
- El sistema ha de permetre definir per cada procediment els camps de dades necessaris sense cap limitació (veure clàusula 6.3.6.2). Aquests camps s'hauran d'informar quan es creï una nova instància del procediment (expedient).
- El sistema ha de permetre generar un enllaç de consulta a una instància de procediment (expedient) a una persona externa. S'ha de poder indicar una data de caducitat i ha de quedar registrat la persona usuària que ha generat l'enllaç i les IPs que han accedit, indicant data i hora.
- El sistema ha de permetre assignar a cada procediment els perfils que hauran d'iniciar, consultar o tramitar de forma general, sigui quin sigui el tràmit en el que es trobi la instància expedient. Hi hauran tres tipus de rols:
 - Iniciador: els perfils assignats a aquest rol podran iniciar instàncies del procediment (expedients). En el cas del procediments guiats (BPM) implicarà disposar de permisos per tramitar el primer tràmit, normalment el de sol·licitud. En el cas de tramitació no guiada suposarà tindre permís de tramitador.

- Consultor: els perfils assignats a aquest rol podran accedir en lectura a tots els expedients generats del procediment.
- Tramitador: els perfils assignats a aquest rol podran accedir en lectura a tots els expedients del procediment. Addicionalment, podran editar els tràmits oberts o crear-ne de nous, en el cas de tramitació no guiada. Dins la edició s'inclouen totes les funcionalitats, també poder retrocedir un tràmit, i obrir el tràmit anterior, amb l'objectiu de poder fer correccions.
- El funcionament dels procediments no guiats ha de:
 - Permetre al perfil amb permisos iniciar nous tràmits indicant el tipus de tràmit (plantilla), només podrà iniciar els tipus de tràmits dels que disposi permisos.
 - Si el tipus de tràmit té parametritzat perfils de consulta o tramitació es generaran els permisos i avisos corresponents. Si addicionalment té parametritzat que el perfil pot afegir nous centres gestors en consulta o gestió, el sistema permetrà indicar quins centres gestors podran realitzar aquestes accions (pot ser més d'un, tant per consulta com per gestió).
 - Els sistema permetrà generar els camps associats per cada tipus de tràmit, controlant el seu ordre i indicant quins són obligatoris.
 - Es podran generar tants tràmits en paral·lel com siguin necessari, d'acord amb la parametrització del tipus de tràmit que pot condicionar quins tràmits han d'estar creats prèviament o quins es poden generar a posteriori.
- Si un procediment és guiat:
 - La solució ha de disposar d'un sistema que permeti generar un flux (BPM), i com a mínim ha de:
 - Estar totalment integrat en la pròpia solució.
 - No pot tindre cap restricció, i ha de permetre qualsevol possible modelatge, inclosa la creació de línies d'execució en paral·lel.
 - Ha de permetre definir el flux d'un procediment sense tindre coneixements tècnics.
 - Ha de d'oferir una interfície gràfica, intuïtiva i usable.
 - El flux es compondrà de N tràmits amb les seves dependències, és a dir, després de quin o quins tràmits es pot iniciar, i quins tràmits es poden iniciar al completar-lo. Per cada tràmit s'ha de poder:
 - Associar un tipus de tràmit de plantilla.
 - Pels nous tràmits es podran definir les dades bàsiques, principalment el nom, la descripció, observacions, dies de tramitació màxima, etc.
 - El sistema ha de permetre per cada tràmit definir camps de dades personalitzables (veure clàusula 6.3.6.2).
 - Per cada tràmit es podrà indicar quins perfils el poden iniciar, consultar o tramitar.
- El sistema ha de permetre crear subprocediment de flux:
 - Podran ser utilitzats en procediments guiats i no guiats.
 - En guiats formaran part de la parametrització i les persones usuàries no podran seleccionar un subcircuit.

- En no guiats el sistema permetrà seleccionar un subcircuit en qualsevol moment de la tramitació de l'expedient.
 - Qualsevol canvi en un subprocediment es traslladarà als procediments que el tinguin associat. Els expedients ja oberts que utilitzin un subprocediment iniciat finalitzaran seguint la versió en la que van ser creats.
 - El sistema ha de permetre un control ràpid i senzill de quins procediments està fent servir un subprocediment.
 - Aquests subprocediment de flux tindran la mateixa lògica de parametrització i comportament que un procediment guiat per flux.
- Un expedient podrà tenir més d'un destinatari, tant principal com secundari, ja sigui interessat o representant.
- El sistema ha de realitzar una gestió integral dels expedients en tot el seu procés documental (des de la creació, tramitació, finalització, garantint l'accessibilitat a les dades dels expedients).
- Ha de permetre generar llistats de totes les dades de l'expedient en format de full de càlcul per a la seva posterior explotació. Aquesta informació ha d'estar molt ben estructurada i en un format intuïtiu.
- La plataforma ha d'incorporar eines de cerca per qualsevol camp de forma simple i intuïtiva. També ha de ser possible cercar pels camps associats a un punt del territori, ja sigui perquè que tenen assignada una adreça, una referència cadastral o unes coordenades UTM. Aquestes eines hauran de tenir camps suficients per a poder realitzar cerques acurades, especialment pel que fa a la cerca per adreça on, com a mínim, s'haurà de poder buscar pels següents camps de manera independent:
 - Tipus de via
 - Nom de via
 - Número de portal
- El sistema ha de permetre imprimir un informe amb tota la informació del procediment i tràmits associats, ja sigui guiat o no guiat. En el cas del procediment guiat mostrarà gràficament el workflow associat.
- El sistema ha de permetre imprimir un informe amb tota la informació d'un expedient i tràmits associats, ja sigui guiat o no guiat. En el cas de ser un expedient d'un procediment guiat mostrarà gràficament el workflow associat, indicant en quin tràmit o tràmits es troba actualment la tramitació.

6.3.6.4. Tràmits

Els expedients es compondran de tràmits, les funcionalitats principals seran:

- Ha de mostrar els tràmits pendents per cada perfil en una secció específica, que permeti cercar per qualsevol tipus de camp (codi procediment, nom procediment, codi expedient, dades tercer, camps addicionals, adreça, ...).
- Ha de mostrar els tràmits finalitzats per cada perfil en una secció específica, que permeti cercar per qualsevol tipus de camp (codi procediment, nom procediment, codi expedient, dades tercer, camps addicionals, adreça, ...).
- Ha de permetre cercar expedients per cada perfil en una secció específica, que permeti cercar per qualsevol tipus de camp (codi procediment, nom procediment, codi expedient, dades tercer, camps addicionals, adreça, ...). Només es mostraran els expedients als què el perfil tingui accés.

- Ha de permetre a una persona usuària del perfil, amb permisos per tramitar un tràmit, indicar que aquest s'està gestionant. Es mostrarà a la secció específica de tràmits pendents que el tràmit ja s'està gestionant i per quina persona en concret.
- En la tramitació guiada (BPM) quan es finalitzi un tràmit el sistema oferirà només els tràmits possibles d'acord a la parametrització definida. Cal tindre en compte que pot ser més d'una opció en el cas de tindre branques de tramitació paral·lela. Quan es finalitza un tràmit i no hi ha cap altre tràmit posterior, i tampoc cap altre tràmit pendent, el sistema finalitzarà l'expedient.
- En la tramitació no guiada es podran crear tràmits en qualsevol moment, sense que el tràmit des d'on es generen els nous estigui finalitzat. En aquest cas també ha de ser possible:
 - Definir, per cada tipus de tràmit, que un o més d'un tipus de tràmits s'hagin generat anteriorment, especificant si cal que estigui finalitzat o pendent abans de permetre la creació del nou.
 - Definir per cada tipus de tràmit quins tipus de tràmit es poden iniciar posteriorment. El sistema només oferirà aquests tràmits al finalitzar el tràmit en curs.
- Ha de garantir que no es pugui editar cap dada o document d'un tràmit finalitzat.
- Ha de permetre rectificar la informació o documents d'un tràmit finalitzat. Per fer-ho haurà d'oferir la possibilitat al perfil responsable del tràmit posterior anul·lar-lo, reobrir de nou el tràmit anterior i generant els avisos corresponents.
- L'accés a un tràmit d'un expedient, ja sigui amb rol de consulta o de tramitació, ha de permetre accedir a tota la informació del procediment i tràmits anteriors (camp de dades i documents).
- Els sistema permetrà definir plantilles de tipus de tràmit que després es podran associar als procediments (ja sigui en tràmit guiat com no guiat).
 - El sistema ha de disposar dels següents camps per cada plantilla de tràmit:
 - Nom (sol·licitud, informe, esmena, revisió, etc).
 - Descripció (camp no obligatori).
 - Dies de tramitació màxima.
 - Observacions (camp no obligatori).
 - El sistema ha de permetre definir per cada plantilla de tràmit els camps de dades necessaris sense cap limitació (veure clàusula 6.3.6.2). Aquests camps s'hauran de generar quan es creï una nova instància d'un tipus de tràmit, i no deixarà completar el tràmit si algun camp obligatori no està informat.
 - Ha de permetre associar plantilles a cada tipus de tràmit.
 - El sistema ha de permetre assignar a cada tipus de tràmit els perfils que hauran d'iniciar, consultar o tramitar. Hi hauran tres tipus de rols:
 - Iniciador: els perfils assignats a aquest rol podran iniciar tràmits d'aquest tipus..
 - Consultor: els perfils assignats a aquest rol podran accedir en lectura a tots els expedients que tinguin aquest tràmit, ja sigui parametritzat en cas d'un procediment guiat, o creat (pendent o completat) en cas de no guiada. Podran accedir a tota la informació dels tràmits.

- Tramitador: tindran la mateixa funcionalitat que el consultor, i addicionalment podran editar el tràmit al que tenen accés i crear-ne de nous, sempre que disposin de permisos.
- Cal poder generar permisos al vol per part de les persones usuàries, amb la següent funcionalitat:
 - Les persones amb permisos assignats al procediment:
 - Si tenen permisos de consulta podran afegir nous perfils per consulta sobre la totalitat de l'expedient.
 - Si tenen permisos de tramitació podran afegir nous perfils per consulta o tramitació sobre la totalitat de l'expedient.
 - Les persones amb permisos assignats a un tràmit:
 - Si tenen permisos de consulta podran afegir nous perfils per consulta al tràmit.
 - Si tenen permisos de tramitació podran afegir nous perfils per consulta o tramitació al tràmit.
- Cada tràmit, sempre no estigui finalitzat, ha de poder incorporar documents, tasques i observacions.
- El sistema ha d'oferir la possibilitat de generar tràmits de forma massiva, amb el almenys els dos següents casos d'ús:
 - Generació de tràmits a través d'una selecció d'expedients: generarà un tràmit del tipus escollit en cada un dels expedients seleccionats.
 - Generació de tràmits en un expedient a través d'una selecció d'interessats: al'expedient sobre el que es faci l'acció.

En ambdós casos, en cas que el tipus de tràmit escollit tingui associada una plantilla de document, generarà el document personalitzat associat a cada tràmit directament per passar a signatura. Exemple de casos d'ús:

- Expedient amb N interessats que es vol fer un ofici per varis (tots o un grup) dels interessats.
 - N expedients que es vol fer un informe tipus agafant les dades recollides en cadascun dels expedients.
- El sistema ha de realitzar la tramesa de notificacions i comunicacions a les persones interessades mitjançant la plataforma de notificació electrònica e-NOTUM del Consorci AOC, incorporant totes les fites i informació, de tal manera que sigui possible de forma simple des de la fitxa documental de l'expedient fer el seguiment de l'estat de la notificació. Addicionalment, el sistema ha de permetre un sistema simple i efectiu per detectar notificacions no practicades o que han generat una incidència. Quan es practiqui una notificació en paper es realitzarà una doble notificació, d'acord amb la llei 39/2015, i s'incorporarà la prova electrònica d'entrega realitzant la corresponent notificació a la plataforma eNotum.
- El sistema ha de permetre enviar correus electrònics, missatges WhatsApp i SMS als interessats d'un expedient personalitzant el text que han de rebre amb l'objectiu de facilitar l'accés (per exemple per comunicar la resolució massiva d'ajuts que és publiquen al taulell d'edictes).
- Ha de garantir la traçabilitat total i el màxim de complerta dels tràmits realitzats a l'expedient, incorporant les persones usuàries que han consultat, editat, iniciat o finalitzat.

6.3.6.5. Plantilles i documents

El sistema ha de permetre generar plantilles de documents, les funcionalitats principals seran:

- Totes les plantilles s'han de poder ajustar el disseny gràfic al manual d'estils de l'Ajuntament.
- Cal poder associar a cada plantilla el tipus documental i la classificació d'arxiu corresponent. Les instàncies (documents) creat a partir de cada plantilla heretaran el tipus documental i la classificació, si la plantilla no té definida la classificació el document heretarà la classificació del procediment.
- El document que conforma la plantilla pot ser generat en qualsevol versió dels editors de text i fulls de càlcul dels paquets ofimàtics especificats.
- El sistema ha de permetre incorporar al document de plantilla, de forma simple i intuïtiva, els camps de dades per automatitzar la seva generació. La informació a mostrar pot ser:
 - Qualsevol dada de l'expedient generat (a partir d'un procediment).
 - Qualsevol dada de qualsevol tràmit generat a l'expedient.
 - Qualsevol dada dels camps d'informació (veure clàusula 6.3.6.2) definits en el expedient o de qualsevol tràmit.
 - Qualsevol element relacionat amb el procediment o tràmit (registre d'entrada i sortida, decrets, comissions informatives, sessions de junta i ple, etc).
 - Un tros de text d'un altre document (delimitat prèviament).
 - Variables o constants configurades al sistema, que s'actualitzaran de forma automàtica a totes les plantilles automàticament (per exemple siguin texts fixes o imatges, com l'escut de l'Ajuntament, que s'ha d'incorporar automàticament a totes les plantilles, i que davant d'un canvi de la imatge corporativa automatitzi aquesta modificació al conjunt de plantilles).
- Les plantilles associades a un procediment o tràmit han de mostrar-se accessibles, mostrant-se visualment i facilitant la generació del document amb un sol click sobre la plantilla.
- Ha de ser possible indicar si cal generar de forma obligatòria una instància (document) des d'una plantilla assignada a un procediment o tràmit. No deixarà finalitzar el procediment o tràmit fins que el document del tipus de la plantilla estigui generat.
- Una plantilla es podrà relacionar amb un o més tràmits i/o procediments.
- Cal poder associar un circuit de signatura o validació a la plantilla. Aquest circuit serà heretat per cada instància de document generat a partir de la plantilla. Ha de ser possible indicar si el centre gestor podrà modificar el circuit, ja sigui adaptant un de predefinit, creant un de nou o aplicant un circuit que el propi centre gestor tingui ja predefinit en el seu propi repositori de circuits.
- Cal poder definir plantilles editables només per perfils determinats amb permisos per realitzar aquesta acció, si que ha de ser possible descarregar una plantilla per qualsevol persona usuària.
- Cal poder indicar que la plantilla ha de ser anonimitzable (veure clàusula 6.3.6.6).
- El sistema ha de permetre a les persones usuàries autoritzades crear, editar i carregar al sistema plantilles per el seu propi ús. El sistema oferirà una guia de com s'han de configurar aquestes plantilles i com incloure els camps del sistema.

- En funció de les característiques de la plantilla, els documents resultants poden ser o no editables. En aquest segon cas, després de realitzar la substitució de tots els marcadors el document es converteix automàticament a format PDF/A.
- A part de les plantilles, el sistema ha de permetre vincular documents bàsics a la definició dels procediments i tràmits, mostrant aquests documents a les persones usuàries per la seva consulta o descàrrega.
- Els documents carregats o generats a partir d'una plantilla hauran de permetre seleccionar els interessats i/o representants als que s'associa. Aquests documents són els que es mostraran en la seva carpeta ciutadana. D'aquesta manera s'evitarà l'accés a documents d'altres interessats en el cas de que figurin diversos interessats en un mateix expedient.
- La plataforma ha de permetre crear un document i associar-lo a un o diversos interessats i/o representants, posteriorment ha de generar de forma automatitzada, un document personalitzat per a cadascun d'ells.
- El sistema ha de permetre generar tasques des d'un tràmit obert. La definició de la informació i funcionalitat està definit en l'apartat del mòdul de tasques d'aquest plec.
- Tots els documents generats per un expedient han d'incorporar-se al mòdul documental, ja siguin creats a partir d'una plantilla com els de lliure creació.
- El sistema ha de permetre annexar a un tràmit de l'expedient documents externs ja sigui en format electrònic o en format paper mitjançant l'escaneig segur d'aquests, incorporant la compulsa electrònica.
- El sistema ha d'associar el registre d'entrada i sortida automatitzat de documents. Ha de ser visible de forma agrupada per tot l'expedient, però també en quin tràmit específic s'ha realitzat l'acció. Les notificacions han de generar les anotacions corresponents al registre de sortida de documents, de forma automatitzada.
- Ha de permetre generar l'índex i foliat electrònic de documents que integren l'expedient i que aquest sigui exportable a un format estàndard per poder ser lliurat a un tercer. Aquest foliat haurà de ser intuïtiu, i s'haurà d'adaptar a les necessitats específiques que indiqui l'Ajuntament.

6.3.6.6. Anonimització

El sistema haurà de permetre informar a la parametrització de les plantilles de documents si estan o no subjectes a anonimització.

El sistema ha de permetre definir els camps que estan subjectes a ser anonimitzats. En cas dels tercers serien per exemple els camps de: nom, cognoms, document d'identitat, telèfon, etc. En el cas dels camps personalitzables generats als procediments també ha de poder definir-se si són camps subjectes a ser anonimitzats.

Un cop es generi una nova instància de document a partir d'una plantilla parametritzada com anonimitzable, i aquest document passi a ser definitiu (procés de validació/signatura completat amb èxit), el sistema haurà de permetre generar un nou document amb una versió totalment anonimitzada del document original.

El sistema incorporarà aquest nou document anonimitzat a l'expedient, com a còpia autèntica parcial de document original, tal com exposen les normes tècniques de l'Esquema Nacional d'Interoperabilitat.

Els documents anonimitzats es poden publicar i exportar, com qualsevol altre document de l'expedient, però aquesta acció d'anonimització, s'automatitza quan es demana la publicació o extracció d'un document que té la propietat d'anonimitzable, i no existeix la seva versió anonimitzada, garantint que en cap cas es publicarà o sortirà informació de

caràcter personal continguda en els documents originals, sense voluntat expressa de l'organització.

6.3.7. Gestió de consentiments

L'eina ha de permetre la gestió dels consentiments de les persones usuàries per tal que la notificació es realitzi per mitjà del canal que marca el consentiment.

La plataforma ha de permetre configurar a cada persona usuària el sentit del consentiment per:

- Totes les tramitacions.
- Família de procediments.
- Procediments.
- Expedients.

A cada consentiment haurà de poder indicar-se el canal per defecte segons el tipus escollit.

Quan un ciutadà realitzi una tramitació electrònica, l'eina haurà d'emmagatzemar el consentiment de forma automatitzada, en funció de l'expedient o tipus de tràmit.

6.3.8. Tasques i avisos

Tots els mòduls han de generar un avís per cada acció que requereix l'atenció de la persona 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 ha entrat a la safata de signatura.
- Tasques, indicant l'assignació d'una tasca o la finalització d'una tasca assignada a un altre persona usuària o a un perfil.
- Expedients, indicant quan s'inicia un expedient o entra un tràmit a la safata d'entrada per la seva gestió.
- Tràmits, indicant quan es reobre un tràmit ja finalitzat.
- 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 centre gestor per ser la seva esmena o per al seu trasllat als interessats o interessades.
- Un avís a les respectives persones usuàries per qualsevol objecte dels anteriors quan resti un dia per 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 informada una breu descripció de la seva motivació i ha de permetre accedir a l'element que ha generat l'avís amb un sol clic.

Els avisos s'han de mostrar per categories per una millor localització de la informació. Un exemple d'avisos categoritzats seria:

- Avisos d'inici d'expedients
- Avisos de creació de nous tràmits a gestionar en expedients.
- Avisos d'arribada de diligències
- Avisos de caducitat d'expedients

- Avisos de finalització de circuits de signatura
- Avisos per reobertura de tràmits o expedients
- Avisos per trasllat de decret o acord.

L'eina ha de permetre assignar tasques a persones usuàries per els mòduls de gestió d'expedients, gestor documental i registre d'entrada i sortida de documents. Aquestes tasques han de tenir informada una breu descripció, una data límit per la seva gestió i un altre camp d'observacions que podrà informar el destinatari de la tasca. Cal que les persones usuàries pugin definir tasques predefinides per la seva reutilització, aplicable a tots els mòduls anteriors.

6.3.9. 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, també amb la resta de mòduls de la solució.

El sistema funcionarà mitjançant un complet i detallat sistema de modelatge i plantilles, que permetran crear els següents documents de forma totalment automatitzada:

- Decrets: informe-proposta, proposta, decret i trasllat.
- Acords d'òrgans col·legiats: informe-proposta, proposta, ordre del dia, convocatòria, preacta de la sessió, acta, certificat i trasllat.
- Comissions Informatives: ordre del dia, convocatòria, preacta de la sessió, acta i dictamen.
- Crear els llibres de decrets i acords necessaris en format electrònic.

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.
- Gestionar les mocions, identificant a l'ordre del dia qui l'ha presentat.
- Numerar els decrets de forma automàtica amb un certificat de segell d'òrgan definit per a l'organització al finalitzar el procés de signatura.
- La documentació generada des d'aquest mòdul s'ha d'integrar automàticament i quedar vinculada als expedients originaris del gestor d'expedients.
- Definir les plantilles de document que es permeten generar en cada fase. Configurar plantilles segons el departament.

Pel que fa a la gestió dels òrgans col·legiats, la solució proposada haurà de permetre:

- Gestionar els òrgans de forma diferenciada en funció de l'entitat.
- Parametritzar les diferents tipologies de sessions: ordinàries, extraordinàries, etc.
- Definir el convocats per defecte a cada sessió.
- Definir mitjans de contacte per a cada convocat.
- Seleccionar quin òrgan de govern resoldrà una proposta.
- Associar documents annexos a la proposta principal.
- Especificar quins interessats es volen notificar a cada proposta.
- Que cada proposta pugui incloure diversos expedients.

- 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.
- Visualitzar els expedients de les sessions. Permetre l'accés a tots els expedients que formen part d'una sessió de forma automatitzada, fixant si un expedient és o no visible i fins quan.
- Disposar d'un sistema de control d'inclusió de propostes en l'ordre del dia (permet marcar que una proposta no s'inclogui en l'ordre del dia de la següent sessió) .
- Incloure varies propostes de forma automàtica en l'ordre del dia.
- Agrupar en un punt propostes d'un tipus de procediment, mostrant només un resum de la informació dels expedients, per exemple el número expedient, el centre gestor responsable, la descripció o un camp de dades.
- Bloquejar la modificació de propostes si aquestes estan incloses en l'ordre del dia.
- Generar les convocatòries de les sessions, amb registre de sortida automatitzat i notificació electrònica.
- Definir punts de l'ordre del dia per defecte.
- Definir un ordre proposat a la sessió i un ordre realitzat.
- Definir uns tipus de punts organitzatius que no s'han de tenir en compte alhora de numerar els acords.
- Indicar en l'ordre realitzat si s'ha de generar l'acord, elevar a un altre òrgan, si s'ajorna a una altra sessió o si es retira el punt.
- Generar una acta de les sessions.
- Definir els resultats de les votacions amb el text associat que s'indica en els acords.
- Elaborar de manera assistida l'acta de les sessions. El document de l'acta de la sessió ha d'incorporar automàticament els assistents a la sessió, les persones que no assisteixen així com de quin partit polític pertanyen. Ha de permetre indicar l'ordre dels assistents.
- Generar automàticament certificats dels acords adoptats.
- Generar les notificacions dels acords de manera automatitzada i massiva.
- Definir el text dels peus de recursos per a les notificacions. Permetre indicar uns recursos comuns i uns de particulars per a cada interessat.
- Numerar els decrets o resolucions dels òrgans unipersonals.
- Possibilitat d'incloure punts fora de l'entorn del gestor d'expedients.
- Possibilitat d'incloure en 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.
- Integració amb un mòdul de vídeo actes.

6.3.10. Control intern

La solució ha de disposar d'un mòdul de control intern que doni compliment integra al Reial Decret 424/2017 2017, de 28 d'abril, pel qual es regula el règim jurídic del control intern en les entitats del sector públic local. Aquest mòdul ha d'estar totalment integrat amb el gestor d'expedients, en règim de fiscalització prèvia plena o limitada. També

haurà de permetre una execució permanent del control permanent, facilitant l'explotació de la informació per donar cobertura als àmbits d'auditoria pública i d'informes resums anuals.

Aquest mòdul té com a objectiu principal 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, incloent-hi els tràmits de reparament i omissió, que faciliten la gestió i garanteixen la reducció dels terminis de tramitació.

El sistema permetrà:

- La 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.
- Haurà de permetre la definició i modificació de fluxos i elements de tramitació que faciliti l'adaptació a la corporació, així com la de models de documents i plantilles i informes.
- El sistema haurà de garantir el registre i seguiment de les actuacions, donant cobertura a processos de remissió de comptes a òrgans de control extern o a la publicació informació i documents al portal de transparència.
- El sistema haurà de garantir la integritat de la informació, documents i dades dels tràmits, bloquejant qualsevol canvi quan un expedient es trobi en procés de fiscalització.
- 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 mateix 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.
- Estarà integrat en la tramitació del gestor d'expedients: 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 mateix centre gestor, indicant tant el compliment de cada un dels extrems, com la documentació que li dona acreditació. Aquest acte donarà molta més agilitat a intervenció en el procés de validació dels diferents extrems, agilitzant el tràmit de fiscalització i, en conseqüència, tot el termini de resolució dels expedients.
- Estarà totalment integrat amb el sistema de comptabilitat de l'entitat: permetran connectar-se amb el sistema comptable de l'Ajuntament del Prat, 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 de l'estat de l'exercici del control intern per part de l'Ajuntament.

6.3.11. Contractació

6.3.11.1. Requisits funcionals genèrics

La plataforma d'administració electrònica ha de disposar d'un mòdul de contractació per poder generar i disposar de les dades necessàries que permetin l'explotació d'aquestes a través del mòdul de censos i/o consultes i, a més, integrat amb la PSCP i el RPC.

Aquest mòdul haurà de permetre:

- La parametrització dels procediments de contractació sobre l'eina de disseny de fluxos (BPM).
- La gestió dels expedients de contractació sobre el mateix gestor d'expedients, integrat amb els serveis de l'Administració Oberta de Catalunya (PSCP i RPC), i vinculats al catàleg integral de serveis.
- La consolidació dels procediments sobre el mòdul de censos (vegeu la clàusula 7.3.13 d'aquest document), amb l'objecte de tenir els contractes, i la seva evolució, controlats sota un únic registre.
- L'explotació del sistema, tant per a la planificació com per a la publicació.

6.3.11.2. Procediments

El conjunt de contractes i procediments inclosos en el mòdul de gestió de la contractació són:

- Contractes
 - Obres
 - Concessió d'obres
 - Serveis
 - Concessió de serveis
 - Subministraments
 - Mixt
 - Privat
- Procediments
 - Adhesió a acord marc (AAM)
 - Procediment obert (PO)
 - Procediment obert simplificat (POS)
 - Procediment obert simplificat abreujat (POSA)
 - Procediment negociat
 - Procediment restringit
 - Procediment harmonitzat
 - Contracte menor
 - Devolució de fiances
 - Modificació de contracte
 - Suspensió, extinció i fi de contracte
 - Seguiment (execució) de contracte

La definició d'aquest conjunt de procediments estarà regida per 4 conceptes fonamentals: la normalització, la simplificació, els automatismes i la integració. A més, estarà basada en un conjunt de subprocediments que permetran una administració més àgil de la parametrització.

El conjunt de subprocediments que s'incorporaran són:

- Informe.
- Fiscalització.
- Resolució.
- Publicació.
- Mesa de contractació.
- Adjudicació.
- Requeriment.
- Formalització.

Sobre aquests subprocediments es desenvoluparan els procediments mare de contractació, amb les seves variants.

6.3.11.3. Gestió d'expedients

El model de tramitació dels expedients de contractació, en l'àmbit de la licitació, es basa en el següent esquema. Els expedients de contractació no deixaran de ser expedients basats en uns fluxos predefinits, amb responsabilitats i terminis definits per a cada pas de la tramitació, i amb un conjunt concret de metadades que els identifiquen, però en aquest cas tenen algunes particularitats addicionals que cal destacar.

- Declaració d'Absència de Conflicte d'Interessos (DACI):

A nivell de configuració de procediment s'indicarà si els expedients que pertanyin a aquest tipus han de sol·licitar la DACI per als membres que participen de la licitació.

En cas afirmatiu, apareixerà una nova secció a la fitxa dels expedients, a on indicar, per part de l'òrgan de contractació, el conjunt de membres de l'entitat que formen part de la licitació, en les diferents fases. Per a cada un d'ells, individualment o en bloc, es generarà un document de declaració que cada subjecte haurà de signar electrònicament. Les declaracions signades tenen la consideració d'acceptades, i per tant no aturen el procediment, però si alguna d'aquestes declaracions es rebutja, el sistema no permetrà seguir la tramitació, amb l'objectiu que el responsable de l'expedient resolgui aquella situació (reinici de l'expedient, substitució de membre, etc.).

- Relació amb els serveis de l'Administració Oberta de Catalunya:

La tramitació dels expedients de contractació farà ús de:

- Via Oberta, per a la consulta de dades dels participants de les licitacions (RELI, Deute TGSS, Obligacions tributàries AEAT, Deute amb l'ATC, entre d'altres).
- Plataforma de Servei de Contractació Pública (PSCP), per a la publicació de l'anunci de licitació, l'adjudicació i la formalització del contracte.
- Registre Unificat (MUX), per a la descàrrega dels assentaments, i la seva documentació, en la presentació d'ofertes, o per la descàrrega dels assentaments, sense la documentació associada en aquest cas, en els casos de sobres digitals. En aquest cas, aquesta documentació s'haurà de descarregar amb l'obertura dels sobres i vincular-la a l'expedient.
- Notificació electrònica (e-NOTUM), per a la comunicació oficial a qualsevol dels participants dels expedients de contractació, com estipula la normativa, permetent identificar nivell de seguretat d'accés i termini, en dies.

- Registre públic de contractes (RPC), per a la comunicació de l'alta, modificacions i liquidacions de contractes via integració, o mitjançant la generació automàtica del .csv de contractes menors adjudicats, per processarlo directament sobre el Registre Públic de Contractes, periòdicament.
 - Tauler electrònic (e-TAULER), per a la publicació al tauler d'edictes electrònic dels actes que correspongui.
- Integració amb el mòdul de censos (veure clàusula 6.3.13):

El mòdul de censos serà l'element fonamental en el model de gestió de la contractació. Aquesta integració tindrà com a objectiu alliberar el coneixement de la contractació de la tramitació dels seus expedients, aportant com a font de coneixement un registre únic de contractes que identifiqui tots i cadascun d'ells, amb les seves dades i característiques, però també, amb la seva història (pròrrogues, modificacions de contracte, devolució de fiances, finalització, etc.).

Per a assolir aquest registre únic de contractes serà vital entendre la integració bidireccional entre el gestor d'expedients i el mòdul de censos. Els procediments, com s'ha comentat, tindran identificat sobre quin/s tipus de cens actuen, i si l'inici de l'expedient cal vincular aquest amb un element censal o, si per conra, aquest element censal es crearà a partir d'un punt de la tramitació de l'expedient, per exemple, un cop fet l'anunci de formalització el contracte, transferint tota la informació del gestor a l'element censal, i vinculant-los bidireccionalment.

Cada procediment de contractació que s'iniciï, relatiu al seguiment, modificació o finalització dels contractes, haurà de vincular-se, d'inici amb un element censat anteriorment, garantint que tota la informació rellevant del cicle de vida d'un contracte està vinculada i/o enregistrada al registre únic de contractes del mòdul de censos, per a una posterior explotació.

D'aquesta manera podrem trobar un element censat dins del cens de contractes que hagi passat pels següents moviments:

Tipus de moviment	Moviment
A	Formalització del contracte
M	Presentació de primera factura
M	Modificació de contracte
M	Presentació de factura per la finalització dels Serveis
M	Devolució de fiança
B	Fi del contracte

I en cada un d'aquests moviments, probablement, s'haurà vinculat un expedient relacionat, afegit documentació vinculant, i incorporat dades concretes al mateix element censat o alguna de les seves característiques, que permeten visualitzar de forma única la vida d'un contracte.

Aquest mateix fet, vist des d'un punt de vista exclusivament gestió dels expedients, implicaria cercar entre els expedients per trobar aquests 6 elements, o vincular-los tots a l'expedient mare (expedient de licitació) per navegar a través d'ell, en el millor dels casos, per trobar tota la informació d'aquest contracte, cosa que dificulta molt la gestió de la contractació, que va més enllà de la mera tramitació dels expedients.

6.3.11.4. Planificació i publicació

L'última part d'aquest apartat aborda l'explotació del sistema de contractació. Aquesta es durà a terme interrogant el cens de contractes comentat en el punt anterior. Aquesta explotació es durà a terme en dues línies principalment:

- Publicació al portal de dades obertes de l'entitat:

Aquesta publicació, com s'ha comentat en el mòdul de censos, en l'apartat d'explotació, es podrà dur a terme, i de forma automatitzada, deixant periòdicament el resultat d'una o diverses consultes, en format .csv, que explotin aquest cens, en un espai pactat de comú acord amb l'entitat (FTP, per exemple).

Aquestes mateixes consultes es podran executar a petició d'un sistema extern, via l'API de serveis web disponibles, amb la simple identificació de la consulta a retornar. En aquest cas, es delega la periodicitat de l'execució al sistema destí, però és un sistema també viable de publicació automatitzada.

- Planificació

Més enllà de les consultes i informes que es preparin perquè l'òrgan de contractació pugui visualitzar la informació que resideix en el cens de Contractes, per diferents criteris de cerca, utilitzant la potència del mòdul de consultes dinàmic, el sistema haurà de dotar d'un espai de comandament a l'òrgan de contractació.

En aquest espai es visualitzaran els contractes vigents, el seu estat, la data de devolució prevista de garantia i la data de finalització, o pròrroga si ho permet, agrupats per diferents criteris, i visualitzant els volums i els imports.

Sobre el report de contractes a punt de caducar (termini configurable per contracte-procediment) caldrà poder llençar al servei gestor responsable la petició de renovació (via tasca). En cas de confirmació, s'iniciarà el nou procediment de licitació, marcant en el cens que ja s'està en procés de nou contracte. En cas contrari, s'indicarà en el cens que no es renovarà aquella licitació. Aquestes noves dades en el cens han de permetre que aquests contractes no tornin a sortir en aquests reports i estadístiques.

Així, es disposarà d'espais a on poder visualitzar els expedients de licitació en marxa, i aquells que ja sobrepassada la data fi del contracte, encara estan vigents en el cens, per tal que s'iniciï l'expedient de finalització i liquidació d'aquell contracte, o es canviï d'estat/moviment.

També es disposarà d'un informe de comandament dels temps de tramitació per procediment i tipus de contracte, per estudiar els colls d'ampolla dels expedients de licitació.

En resum, tot aquest espai serà un petit Business Intelligence enfocat a l'àmbit de contractació, molt lligat al cens de contractes i als expedients de nova licitació, de pròrroga o finalització de contractes.

6.3.12. Autoliquidacions

Caldrà que la plataforma d'administració electrònica tingui disponible un mòdul per emetre autoliquidacions per la tramitació des de la Seu Electrònica en diferents escenaris:

- Durant el procés de registre electrònic, per al pagament de l'autoliquidació d'una taxa associada a una sol·licitud.
- A l'àrea privada de la seu electrònica, a l'apartat denominat "Els meus pagaments", per formalitzar un pagament que estigui pendent.

- Accedint via CSV a un pagament en concret per fer el pagament sense necessitat d'autenticar-se a la Seu.

En tots els casos anteriors, l'aplicació integra amb la passarel·la de pagaments corporativa seleccionada per l'entitat, que tornarà un codi d'operació que queda registrat a la plataforma.

Les característiques més importants dels pagaments electrònics a la plataforma són les següents:

- Permet crear autoliquidacions en el procés de registre telemàtic. El sistema permet obligar a fer el pagament abans de completar el procés de registre telemàtic o descarregar una carta de pagament per fer el pagament a posteriori.
- Inclou un motor que fa el càlcul de l'import de l'autoliquidació en base a dades introduïdes al formulari de sol·licitud, dades constants configurades des del backoffice o dades procedents d'altres sistemes.
- Permet la creació de liquidacions relacionades amb un expedient des del backoffice.
- Permet aplicar una bonificació a cadascun dels conceptes associats al pagament.
- El document de carta de pagament es genera sobre la base d'una plantilla de l'aplicació personalitzada.
- En finalitzar el procés de pagament, s'hi inclou la generació mitjançant actuació administrativa automatitzada d'un justificant de pagament en format PDF amb segell d'òrgan accessible tant des de la seu electrònica com des de la fitxa del pagament al backoffice.
- Inclou un sistema d'avisos per controlar els venciments i les prescripcions dels pagaments.
- S'inclou una opció dels meus pagaments a la seu electrònica amb dues opcions, accedir mitjançant certificat digital a la relació de pagaments (pendents/efectuats) o accedir via CSV a un pagament en concret per fer el pagament sense necessitat d'autenticar-se.
- Es permet integrar amb datàfons per fer pagaments de forma presencial des del backoffice.
- Es permet la gestió de devolucions parcials o totals de l'import d'un pagament.
- S'hi inclou un sistema per fer la generació de fitxers d'intercanvi en formats de diferents proveïdors de solucions de Gestió Tributària.
- L'import del pagament s'ha de desglossar en conceptes segons el codi Quadern 60.
- El pagament inclou automàticament la generació d'un codi Quadern 60 per integrar amb altres sistemes.
- Al document de carta de pagament, a més del codi Quadern 60, s'inclou el codi de barres que permet fer el pagament des d'una entitat bancària.
- Es permet importar el fitxer Quadern 60 procedent del banc. També permet generar fitxers d'exportació en format Quadern 60 per importar en altres aplicacions.
- Es permet integrar tant amb comerços electrònics com amb sistemes de TPV basats en Quadern 60.

6.3.13. Censos

El mòdul de censos haurà de ser l'eina que gestiona i administra el conjunt de registres administratius, o col·leccions d'elements i dades, i que després requeriran explotació o control. Aquest tindrà per objectiu gestionar elements de caràcter censal, conjunts de coses, que per una qüestió o una altra cal tenir-les enregistrades, amb les seves característiques, dins d'algun sistema (animals peril·losos, parelles de fet, entitats culturals, persones usuàries de la biblioteca, contractes, etc).

Aquest mòdul, a banda de la gestió (alta, modificació i baixes), mantindrà l'històric dels moviments produïts per poder recuperar un element censat a una data concreta, així com disposar de sistemes potents de filtres i reporting, basat en plantilles.

No caldrà que contempli l'operativa o funcionalitats intrínsecament lligades a aplicacions verticals o de negoci, que llencin processos sobre els elements censats per recalcular dades, generar fitxers d'intercanvi amb altres sistemes o entitats, o que impliquin gestions particulars sobre censos concrets. Es tractarà, doncs, d'un sistema uniforme de magatzem i explotació de dades relatives a registres administratius, no eines de gestió concretes, tot i que aquestes es podran construir al voltant d'aquest.

El mòdul de censos, igual que la resta, haurà de ser accessible des de qualsevol sistema de gestió de base de dades estàndard del mercat, i integrable des de qualsevol altre productes dels sistemes d'informació de l'organització.

El mòdul de censos es composarà de tres elements:

- Els **tipus de cens**, que classificaran els censos de forma endregada i temàtica.
- La definició del **cens**, que parametritzarà tota la informació a recollir.
- Els **tipus de moviment** dels elements que componen el cens.

El model de dades ha de disposar d'una estructura que permeti definir, de forma dinàmica amb els diferents **tipus de censos**. D'aquesta manera els diferents **censos** quedaran classificats segons la seva naturalesa dins d'aquesta arbre.

Per cada **cens** el sistema haurà de permetre definir una estructura d'informació a recollir, com a mínim caldrà disposar de la següent informació:

- Codi únic d'identificació.
- Nom.
- Descripció.
- Codi del tipus de cens.
- Data alta.
- Data baixa.
- Data vigència.
- Definir els camps de dades associats (amb els mateixos tipus de camps definits en la clàusula 6.3.6.2 d'aquest document). No hi haurà cap limitació en el nombre de camps.
- Establir la definició d'associació d'altres mòduls del sistema amb un element del cens, en concret ha de ser possible relacionar: adreces, tercers registres, expedients i documents. Cal poder establir si és obligatori o opcional generar la relació d'un element amb una o més ocurrences dels mòduls indicats.
- Establir si es pot generar un nou element o relacionar un d'existent a partir d'una ocurrencia del cens.
- Establir quin procediment generarà el cens, associant els camps del procediment i el del cens, de tal manera que cada instància del procediment (expedient) generi un nou element del cens o l'actualitzi.

El sistema permetrà parametritzar diferents **tipus de moviment** que utilitzaran els elements que componen el cens, amb les següents dades mínimes:

- El tipus de moviment, els valors possibles seran: alta A, modificació M i baixa B.
- Els subtipus de moviment específic (alta genèrica, alta per inspecció, baixa per impagament, etc.).

Pel que fa a l'àmbit de la seguretat i accés el sistema ha de permetre indicar per cada cens quines persones l'administrarà, l'editarà o només hi tindrà accés de lectura.

Així, la mateixa definició de censos estarà securitzada, per tal que els responsables de cada àmbit alterin la definició dels seus censos, però garantint que no ho podran fer sobre la resta de censos sobre els quals no tenen permisos de definició.

A nivell de filtres i explotació, a banda d'un cercador general que permeti accedir al registre del cens sobre els quals es té permisos de consulta, el sistema incorporarà un sistema potent de cerca sobre els camps següents:

- Element censal:
 - Tipus de cens.
 - Nom i descripció del cens.
 - Tipus de moviment.
 - Entre dates de moviment
- Adreça.
- Tercer.
- Registre.
- Expedient.
- Document.

6.3.14. Seu electrònica

6.3.14.1. Requisits funcionals generals

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, entitats i empreses (tots els dies de l'any i durant les vint-i-quatre hores del dia) a través d'internet en l'adreça electrònica <https://seu.elprat.cat>

El mòdul 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, si escau, d'altres d'ús generalitzat per la ciutadania, entitats i empreses.

La Seu electrònica disposarà de sistemes que permetin establir comunicacions segures. 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 ha de poder adaptar-se d'acord amb els estàndards de l'Ajuntament mitjançant l'aplicació d'un Cascading Style Sheets (CCS), **seguint la seva aparença actual**.

La Seu electrònica inclourà tots els elements i funcionalitats de la Seu electrònica actual, dels que destaquem els elements i/o funcionalitats següents que també haurà d'oferir aquest mòdul:

- Multiidioma. Amb possibilitat tant d'afegir la traducció del text de manera manual 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.
- Poder definir enllaços segons necessitat, per exemple a:
 - Portal de transparència.
 - L'oferta pública d'ocupació.
 - Tauler d'Edictes Electrònic.
 - Perfil del contractant.
 - Catàleg de Tràmits.
 - Convenis.
- Indicació de la data i hora oficial del Real Instituto y Observatorio de la Armada Española
- Calendari de dies hàbils i inhàbils.
- Informació de forma destacada a la pàgina inicial 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, automatitzat des del portal de dades obertes.
- Relació de funcionaris habilitats, automatitzat des del portal de dades obertes.
- Disposar de diversos mòduls (apartats) on els treballadors de l'Ajuntament puguin publicar la informació que correspongui. En el cas que els documents o informació estiguin dins d'altres mòduls de la plataforma la publicació haurà de ser automàtica. Alguns exemples de la informació a publicar són:
 - Informació d'interès sobre els òrgans i publicació de les actes i acords. Haurà de poder ser automàtic.
 - Convocatòries d'ajuts, subvencions i premis. Haurà de poder ser automàtic.
 - Informació financera (on publicar el pressupost de la corporació...). Haurà de poder ser automàtic.
 - Normativa i documentació de rellevància jurídica (ordenances, reglaments, cartes de servei, etc). Haurà de poder ser automàtic.
 - Instruments de planificació urbanística. Haurà de poder ser automàtic.

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

Les publicacions s'hauran de poder signar amb el certificat del propi de la persona treballadora o el segell d'òrgan que correspongui. Aquest segell o certificat haurà de poder-se penjar en la mateixa 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 de la persona treballadora.

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 notifikacions electròniques integrada amb el servei de notifikacions electròniques eNotum del Consorci AOC. (i accessible des de la Carpeta Ciutadana preferentment).
- Verificació de documents electrònics mitjançant Codis Segurs de Verificació (CSV) o altres sistemes de verificació utilitzats per a les còpies en suport paper. Per a la validació del document es sol·licitarà a l'usuari la introducció del CSV que incorporarà el document a validar i es mostrarà el document original electrònic que haurà d'estar emmagatzemat, juntament amb el seu CSV, el qual formarà part de les metadades del document
- La Seu electrònica s'ha de poder integrar amb la resta de programari de l'Ajuntament, permetent així la publicació de continguts d'altres aplicacions, tant de manera manual com automatitzada. Destacant especialment la integració amb el Gestor d'Expedients de l'Ajuntament, perquè és l'eina per on passa la majoria de la documentació que es publica a la Seu.
- La Seu electrònica ha de disposar d'un cercador i aquest ha de cercar en tot el contingut de la Seu.
- Els diferents menús de la Seu han de ser editables des de l'apartat d'administració pels administradors de l'Ajuntament, que podran decidir en tot moment l'ordre i els enllaços dels diferents menús.
- Des de l'apartat d'administració pels administradors de l'Ajuntament han de poder crear pàgines informatives amb possibilitats bàsiques d'edició de textos.

6.3.14.2. Catàleg de tràmits i procediments

La Seu ha de disposar d'una secció per gestionar de forma simple i intuïtiva els tràmits i procediments accessibles en cada moment per via electrònica. La Seu inclourà un llistat de procediments i tràmits organitzats per diferents elements amb l'objectiu de facilitar la cerca i consulta a les persones destinatàries, caldrà poder definir diferents elements i classificar els procediments dins aquests elements, són:

- Temes.
- Àrees de tramitació.
- Per perfil de públic objectiu.

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. També ha de comptar amb un núvol de tags amb les cerques més emprades.

Els tags s'han d'obtenir de manera automatitzada a partir de les cerques realitzades per les persones usuàries i també 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 mateixes estadístiques de la pàgina.

La plataforma ha de disposar de diversos menús (menús a la capçalera de la pàgina/barra superior, menús a la dreta o esquerra de la pàgina...) que enllacin les diferents seccions del catàleg. Aquests menús han de ser configurables des de l'apartat d'administració de la plataforma, permetent treure o posar enllaços segons les necessitats de cada moment.

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

La Seu també disposarà d'una finestra flotant a la part inferior dreta de la pàgina inicial on destacar el servei de suport actual d'assistència integral a la tramitació electrònica (OAC360). Caldrà fer-ho amb un format i imatges totalment personalitzat, d'acord amb els requeriments de l'Ajuntament. 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 que la persona usuària no requereixi assistència i ha d'adaptar-se als dispositius mòbils.

6.3.14.3. Fitxa de tràmit i procediment

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.
- Formulari electrònic (aplicat més endavant).
- 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. És 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 siguin 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.

6.3.14.4. Formularis i tràmits electrònics

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

- Els formularis han de permetre informar les persones interessades, representats o d'altres tipologies.
- Permetre definir els formularis, les dades específiques que aquests han d'incloure i els documents que s'hauran d'adjuntar, segons les característiques de cada tràmit, mitjançant una eina d'edició, sense necessitat de programació. Els camps mínims que es demanen per aquesta eina:
 - Camps de text.
 - Camps numèrics.
 - Camps de data.
 - Camps adreça (en tots els formats ja especificats en punts anteriors).
 - Camps de selecció (simple i múltiple).
 - Camps de compte bancari.
 - Camps de captcha.
 - Camps d'ajuntar arxiu.
 - Camps per inserir directament codi html.
- Tots els tipus de camp han de validar el contingut, assegurant la integritat de la informació (no es pot introduir un format de text en un numèric, que la data sigui vàlida, validar el compte bancari, etc).
- El sistema ha de permetre disposar de grups múltiples de dades. Aquests grups inclouran un conjunt de camps de forma agrupada i permetran indicar si només hi haurà una o N ocurrences.
- Ha de permetre definir la necessitat de presentar documents obligatoris, indicant el nom i descripció a nivell informatiu del document a presentar.
- Recollir el mètode de notificació per el tràmit concret, oferint d'establir-lo com a mètode per defecte. En aquest cas el sistema modificaria la dada del tercer i ho faria visible per la resta de mòduls.
- Recollir altres autoritzacions, per exemple, si autoritza a rebre comunicacions d'altres serveis públics del seu interès per correu electrònic.
- Definir conjunts de dades (subformularis) 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.
- Permetre acreditar telemàticament la representació, tant per autorització expressa, com d'acord amb convenis amb altres entitats. En aquest últim cas es demana la integració amb REPRESENTA, de l'AOC, permetent que des del propi formulari ja es consultin i mostrin les representacions que te vigents cada persona.
- 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.
- El sistema ha de permetre disposar de tràmits amb formularis que no requereixin identificació.

- Generar el fitxer corresponent a la sol·licitud o comunicació en format llegible.
- Integrar-se amb el gestor d'Expedients de l'Ajuntament, permetent:
 - Registrar d'entrada la sol·licitud o comunicació del ciutadà, de forma automàtica, mitjançant el registre electrònic i generar automàticament el justificant d'assentament registral signat amb segell.
 - El justificant és una còpia autenticada del document de què es tracti, que ha d'incloure la data i l'hora de presentació i el número d'entrada al registre, així com un rebut acreditatiu d'altres documents que, en el seu cas, l'acompanyin, de forma que es garanteixi la seva integritat i no-repudiació. S'ha d'enviar automàticament mitjançant correu electrònic i/o missatge al telèfon del sol·licitant
- Permetre diligenciar automàticament la sol·licitud cap al centre Gestor que l'haurà de tramitar.
- Permetre generar l'alta automàtica d'un expedient, incorporant la documentació aportada i camps del formulari a l'expedient, i vinculant l'assentament registral al mateix.
- Permetre personalitzar formularis i documents seguint el manual d'estil de l'Ajuntament.
- Ha de permetre incorporar una passarel·la de pagament mitjançant TPV, així com la possibilitat d'aplicar descomptes i tarifes per garantir el pagament de taxes o preus públics que es derivin de les sol·licituds electròniques realitzades. Aquestes taxes i preus públics no sempre seran un import fixe, per tant la plataforma haurà d'oferir la possibilitat de fer càlculs a partir de la informació que s'afegeixi en el formulari (aplicar fórmules, sumar, restar multiplicar i dividir, tants per cent, condicionals...). Finalment la plataforma haurà de:
 - Garantir la seguretat i confidencialitat de la informació bancària aportada en el procés de pagament.
 - Facilitar la possibilitat de realitzar transaccions de pagament amb un conjunt d'entitats financeres, i no limitar-se a una única entitat.
 - Integrar-se amb el procés de tramitació de sol·licituds electròniques.
 - Integrar-se amb el sistema de l'Ajuntament que gestioni les autoliquidacions: el sistema ha de permetre realitzar l'autoliquidació directament dels tràmits que gestiona l'Ajuntament.
- Disposar d'un sistema d'estadístiques dels tràmits, per controlar-ne errors, detectar tràmits que no s'acaben de complimentar, etc.
- Disposar d'un control de disponibilitat de places i reserves a formularis que així ho requereixin.

6.3.14.5. Transparència

La solució disposarà d'un sistema per publicar informació relacionada amb la transparència i per facilitar l'accés a la informació. Per exemple contractes, subvencions, convenis, etc.

La parametrització de que cal mostrar es realitzarà dins de cada procediment, i la informació es presentarà a la Seu de forma estructurada, permetent mostrar-ho en diferents punts de menú i apartat de la Seu.

Per a cada instància de procediment (expedient) publicarà de forma automàtica en l'apartat de transparència corresponentment la informació parametritzada, no es mostrarà l'expedient complet, es definirà una fitxa de dades a presentar a la Seu que ha

de ser totalment ajustable per cada necessitat. Serà possible publicar qualsevol camp del expedient, també els camps addicionals, els documents i informació d'interessats.

Des de cada publicació ha de ser possible enllaçar amb el mòdul de registre electrònic, per exemple per iniciar una nova sol·licitud o realitzar al·legacions.

Un exemple concret serien les subvencions, el sistema ha de permetre:

- Crear un punt de menú principal o secundari amb la descripció: Convocatòria Subvencions.
- Crear subpunts per exemple:
 - En matèria de Serveis a les Persones
 - En matèria Urbanística i Ambiental
 - En matèria Econòmica
 - En matèria Educativa, Cultural i Esportiva
- Un cop s'accedeix a un subpunt es mostraran totes les subvencions, mostrant la seva descripció, data inici presentació, data fi presentació i accés directe a la informació de la subvenció.
- Un cop s'accedeix a una subvenció concreta es mostrarien, seguint la parametrització del procediment, les següents dades:
 - Descripció de la subvenció.
 - Documents relacionats, mostrant data d'inici, data de finalització i accés al document (Bases reguladores, Convocatòria, Zona. Convocatòria, Documents de sol·licitud, Documents de justificació)
 - Data inici presentació.
 - Data fi presentació.
 - Atorgament.

Es pot veure un exemple de l'estructura i dades a les següents adreces:

- Estructura: <https://seu.elprat.cat/siac/Publicaciones.aspx?t=CS&viewall=Y>
- Fitxa: <https://seu.elprat.cat/siac/PublicacionTabs.aspx?tab=20&id=11779&t=CS&x=JlVnXk6ChYy2NT0KADWXIQ>

6.3.14.6. SEO de la Seu electrònica i el catàleg de tràmits

En un entorn cada cop més digital és molt important que les pàgines de les administracions estiguin ben optimitzades pels cercadors. Per tant, tot i que un Ajuntament no és una empresa de Marketing Online, sí que és important que tots els portals, pàgines web, seus... en definitiva, tots els instruments per a l'accés electrònic a l'Ajuntament tinguin una optimització mínima a nivell de cercadors. El que han de tenir com a mínim la Seu, el Catàleg de Tràmits i la resta de portals que es posicionin per internet (per totes les pàgines i apartats), el dia de la seva posada en marxa és:

- Meta Title, Meta Description.
- Correcta definició de la jerarquia de H1, H2, H3... (un sol H1 per pàgina).
- Sitemap.

La resta de sol·licituds respecte al SEO, s'aniran treballant durant el contracte de manera coordinada amb el licitador, segons les necessitats que vagin sorgint.

6.3.15. Carpeta electrònica 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.

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

- Consultar les seves dades personals (identificació i contacte).
- Consultar l'estat dels expedients que tenen oberts amb l'Ajuntament i dels quals son els interessats o representants, tant si s'han iniciat electrònicament com presencialment. Alguns expedients es podran classificar com a no públics, i per tant no seran accessibles. La informació principal que es mostrarà serà:
 - Tota la informació pública de l'expedient (inclosos els camps addicionals marcats com a públics).
 - Els documents de l'expedient, sempre i quan aquests estiguin classificats com a públics i associat a l'interessat o representant.
 - Els tràmits realitzats (amb els seus documents i camps addicionals marcats com a públics) .
 - En el cas d'un procediment guiat podran consultar el flux, observant en quina fase es troba la tramitació de l'expedient. S'ha de mostrar de forma gràfica i ha de ser intuïtiu.
 - Podran aportar nova documentació si l'expedient es troba en un estat de requeriment.
 - Podran afegir una nota informativa associada a l'expedient, creant una tasca al centre gestor responsable. També podran accedir a aquesta tasca un cop resolta pel centre gestor.
- Consultar les anotacions en les quals son part, tant en el registre d'entrada com de sortida.
- Consultar i gestionar els seus representants inscrits en el registre de representants o apoderaments del Consorci AOC.
- 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.
- El sistema ha de permetre realitzar autoliquidacions directament dels tràmits que gestiona l'Ajuntament. La plataforma ha de permetre el pagament online amb múltiples opcions (targeta, bizum, etc).
- Ha de permetre veure la relació dels pagaments associats a l'interessat que s'hi ha connectat i l'estat d'aquests.
- Les persones interessades podran identificar-se electrònicament en la seu electrònica carpeta ciutadana mitjançant qualsevol sistema que disposi d'un registre previ que permeti garantir la seva identitat. En particular, s'admetran els següents:
 - Sistemes basats en certificats electrònics reconeguts o qualificats de signatura electrònica emesos pels prestadors inclosos en la "llista de confiança de prestadors de serveis de certificació" del Consorci AOC.

- Sistemes de clau concertada. Com per exemple el sistema VALid del Consorci AOC.

6.3.16. Plataforma personal funcionari habilitat

La plataforma de tràmits ha de disposar d'una instància d'accés intern per als funcionaris habilitats per tal que aquests puguin realitzar els tràmits en nom dels ciutadans, accedint a la plataforma identificats amb el seu usuari i contrasenya.

Les funcionalitats bàsiques de la plataforma de funcionaris habilitats seran les següents:

- S'ha de poder accedir a la plataforma mitjançant la mateixa URL del portal de tràmits però afegint una ruta diferent, la qual demanarà identificació de funcionari habilitat.
- El funcionari habilitat disposarà de la vista dels tràmits disponibles (similar a la vista pública que veu la ciutadania) però, quan es procedeixi a fer el tràmit, s'identificarà al personal funcionari habilitat com a persona usuària que realitza el tràmit en nom de la persona ciutadana.
- En la fitxa del tràmit d'aquesta instància, a part de la informació del tràmit, s'ha de permetre la incorporació d'informació i/o documentació d'accés restringit al personal funcionari habilitat. En cas que no calgui indicar més informació es mostrarà només el que s'hagi posat a la informació de dades generals del tràmit.
- La tramitació s'haurà de realitzar igual que el formulari que omple la ciutadania, i en l'apartat de la persona sol·licitant agafarà les dades del ciutadà tot i que sigui el personal funcionari habilitat qui realitza el tràmit en el seu nom. El sistema ha de ser compatible amb la signatura biomètrica, tal com es descriu en el següent apartat.

6.3.17. Serveis de certificats i signatura

Els serveis de signatura han d'executar-se mitjançant diferents de canals de signatura:

- Signatura biomètrica.
- Signatura electrònica amb doble factor orientat a entorns a distància
- Signatura mitjançant certificats centralitzats.
- Signatura mitjançant segells d'òrgan.
- Resellat de documents.

6.3.17.1. Signatura biomètrica

La signatura biomètrica dels documents s'ha de realitzar en dispositius dedicats, proveïts per l'adjudicatari, que actuarà de tercer de confiança, amb capacitat tecnològica suficient per realitzar la captura de dades biomètriques i complint les següents funcionalitats:

- El sol·licitant de la signatura envia els documents a signar al servei, igual que enviaria els documents a imprimir, sense que hi hagi cap tipus de manipulació del dispositiu.
- Cal garantir i assegurar que el document que es mostra al dispositiu coincideix amb el document que es va a signar (WYSIWYS -What you see is what you sign).
- El signant realitza la signatura sobre el dispositiu tàctil, igual que es realitzaria sobre un paper, i es recullen els dades biomètriques dels mateixos.
- Les evidències han de ser gestionades i enviades per un canal segur des del dispositiu al servei.

- Es requereix l'execució d'una signatura electrònica avançada sobre el document més les seves metadades dotant així d'integritat al document signat.
- La solució ha de complir els estàndards ISO tant per a la recollida de les dades biomètriques com per a la seva codificació. S'han de codificar les dades segons la normativa i les especificacions tècniques que permetin garantir la seva valoració pericial futura, independentment de l'evolució tecnològica.
- La solució ha de complir amb el Reglament (UE) 910/2014 de el Parlament Europeu i de Consell de 23 de juliol de 2014 relatiu a la identificació electrònica i els serveis de confiança per a les transaccions electròniques (eIDAS).
- Reglamento (UE) 2024/1183 del Parlamento Europeo y del Consejo, de 11 de abril de 2024, por el que se modifica el Reglamento (UE) nº 910/2014 en lo que respecta al establecimiento del marco europeo de identidad digital.
- El nombre de signatures biomètriques serà **il·limitat per el nombre de dispositius** (tablets) incloses en el present document.

6.3.17.2. Signatura electrònica amb doble factor orientat a entorns a distància

El sistema ha de permetre un sistema de signatura electrònica amb doble factor orientat a entorns a distància. El prestador, com a tercer de confiança és qui recopila totes les evidències que s'han produït durant el procés de la signatura certificant la generació de la prova.

La robustesa de la signatura dependrà de la quantitat d'evidències recollides. El sistema es considera signatura digital avançada basada en la signatura d'un document enviat a la vostra adreça de mail, mitjançant la generació d'un codi segur (OTP) enviat per SMS a un mòbil que el destinatari reconeix està sota el seu control exclusiu, més la grafia de la signatura.

El procés ha de ser el següent:

- L'usuari rep un enllaç per correu electrònic que li dona accés a una web de signatura.
- Des de la web responsive (ha de funcionar amb tots tipus de dispositius: ordinador, tauleta i smartphone), l'usuari pot revisar el document a signar.
- Quan l'usuari decideix signar el document, rep un OTP (password d'un sol ús) per SMS amb què signa el document.
- L'usuari grafia la signatura al dispositiu.
- Es crea un OTC-One Time Certificate a nom i DNI del signant per vincular la signatura i l'usuari, amb el corresponent segell de temps qualificat
- El servei recol·lecta totes les evidències del procés i compon el certificat del procés de signatura, i el remet a l'emissor.
- El servei ha de funcionar les 24 hores del dia i els 365 dies de l'any.
- El nombre de signatures electròniques amb doble factor orientat a entorns a distància serà com a **màxim de 4.000 a l'any**. Si un any no es consumeix la totalitat de signatures aquestes passaran a sumar-se a les següents anualitats.

Les principals evidències que requerim són les que identifiquen l'usuari per vincular signatura i signant:

- Nom i DNI del signant.
- Correu electrònic sota control de l'usuari.
- Número de mòbil de l'usuari on s'envia un OTP via SMS.

- Grafia manuscrita de la signatura.

Al costat d'evidències d'entorn i del context que són registrades per crear un report de la transacció de signatura certificat pel tercer de confiança:

- Hash del document IP, navegador, sistema operatiu.
- Si el signant ho accepta, geolocalització del moment de signatura.
- Cada acció realitzada i temps exacte en què es va realitzar.

6.3.17.3. Signatura amb certificats centralitzats

El sistema ha de permetre un sistema de signatura amb certificats centralitzats, amb les següents funcionalitats:

- Signatura electrònica avançada o qualificada utilitzant certificats digitals qualificats emesos a les persones usuàries i emmagatzemats en un entorn segur.
- Es requereix disposar d'un servei d'HSM securitzat per tal de poder allotjar els certificats i on es custodiï per part del proveïdor del servei les claus de signatura de les persones usuàries.
- Es proporcionarà un porta signatures que permeti l'accés dels usuaris centralitzats a un entorn on poder gestionar les signatures dels documents assignats a cada persona usuària.
- El sistema ha de permetre la signatura amb certificats de pseudònim.
- Es requereix disposar d'un mecanisme d'accés mitjançant una cartera d'identitat que faciliti l'accés al porta signatures sense haver de gestionar contrasenyes. D'aquesta manera es permetrà controlar l'accés al porta signatures de signatures centralitzades mitjançant "persona usuària/contrasenya" o amb seguretat avançada basada en un doble factor d'autenticació (2FA) utilitzant una APP criptogràfica com a disparador i gestor de l'accés, sota el control exclusiu de cada usuari. Es requereix compliment amb el model eIDAS2, que disposi del Conformance Test de EBSI.
- En el cas de la signatura mitjançant un segell d'òrgan, per tal de poder procedir a executar processos automatitzats, cal que també estigui allotjat a l'HSM del proveïdor del servei, de manera segura.
- El servei ha de funcionar les 24 hores del dia i els 365 dies de l'any.
- El repositori de certificats centralitzats, destinats a les persones usuàries, ha de permetre emprar els certificats **en altres plataformes per qualsevol altra acció** de validació d'identitat o signatura (eaCat, Hisenda, signatura amb pdf, etc).
- El nombre de signatures amb certificats centralitzats serà **il·limitat** per el nombre de persones usuàries incloses en el present document.

El canal de comunicació en el cloud haurà disposar almenys de serveis web REST API en format JSON per canal segur HTTPS SSL, API que ha d'estar totalment documentada i sense cost.

El servei haurà de disposar d'un entorn de test per fer proves d'integració i validació funcional i un de productiu. L'entorn de test no consumirà cap llicència d'ús de dispositius tàctils i només es podrà aplicar la restricció del servei per llicències d'ús en l'entorn productiu.

6.3.17.4. Signatura mitjançant segells d'òrgan

El sistema haurà de permetre emprar en les gestions automatitzades segells electrònics i d'òrgan, que validin la integritat i autenticitat del document i del procés realitzat. També s'ha de poder fer servir als documents el segell d'òrgan per persones usuàries al sistema, que aplicaran aquest segell d'òrgan a documents concrets que estiguin tramitant.

El nombre de segells i processos automatitzats on emprar-los serà **il·limitat** i estarà allotjat en el repositori central de certificats.

6.3.17.5. Resellat de documents

El sistema haurà de disposar d'un sistema que permeti resellar els documents signats electrònicament per protegir la signatura electrònica davant de la possible obsolescència dels algorismes i l'assegurament de les seves característiques al llarg del temps de validesa.

En una fase inicial comprovarà per a tots els documents susceptibles de ser resellats, la data de caducitat de les signatures del document, i s'emmagatzema aquesta data a la base de dades. S'enviarà el document al servei Validador de @firma o PSIS segons correspongui, que rebrà com a entrada el fitxer del document i torna la data de caducitat de les signatures.

En una fase posterior, quan les signatures estan properes a caducar, el sistema detecta aquesta circumstància i envia el fitxer del document al servei de resellat Validador de @firma o PSIS, que completa les signatures del document. Un cop finalitzada l'operació el sistema actualitza els fitxers corresponents, així com la nova data de caducitat de les signatures del document.

El sistema permet a més configurar els documents a resellar en funció de diversos criteris, com el tipus de document o la data del mateix, per enviar a resellar només aquells documents que puguin ser més crítics per a l'entitat, com ara els decrets o les actes de les sessions.

Aquest funcionament també es pot configurar per executar-se de forma manual, és a dir, resellar un document concret a petició de la persona usuària.

6.3.18. Vídeo acta i espai càrrec polític

L'Ajuntament disposa d'una solució web (vegeu <https://actes.elprat.cat/>) que permet la publicació preceptiva de la informació de les sessions dels òrgans de govern municipals (convocatòries i videoactes) i la consulta de la seva documentació pròpia de la sessió pels regidors/es membres de la sessió.

El contracte d'aquesta solució de vídeo acta finalitza el proper mes febrer de l'any 2025, data en el que el nou mòdul haurà d'estar totalment implantat. El nou mòdul de vídeo acta ha de substituir la solució actual.

El sistema proposat facilitarà l'elaboració de l'acta disposant d'un format àudio i/o vídeo per tal d'agilitzar tot el procés a seguir en cada sessió municipal, millorarà la gestió interna i permetrà la publicació accessible per als ciutadans, garantint la plena validesa legal.

La solució estarà integrada amb el gestor d'expedients per a permetre la gestió interna integral, des de la convocatòria de les sessions, fins a l'elaboració dels documents, millorant així el sistema de treball i l'eficiència del Servei de Secretaria. Aquest sistema permetrà al servei de Secretaria gestionar la informació que fa pública a l'espai privat d'accés a la documentació, de forma que es pugui garantir una consulta accessible i comprensible per part dels càrrecs polítics.

La plataforma inclourà un espai privat que permeti als càrrecs polítics accedir mitjançant autenticació d'usuari i contrasenya i/o certificat digital al seu espai personal.

6.3.18.1. Requisits funcionals

Com a mínim, el mòdul ha de disposar de les següents funcionalitats:

- Llistat i cerca de sessions.
- Visualització de vídeos sense necessitat d'instal·lar plugins.
- Indexació del vídeo que permet visualitzar per punts de l'ordre del dia i per intervencions.
- Visualització de les intervencions per ponents/oradors.
- Llista de distribució i/o comunicació d'externs classificada per grups administrables.
- Sistema d'aprovació mitjançant workflow i signatura electrònica (PADES).
- Sistema de votacions telemàtiques des de l'àrea personal.
- Sistema de publicació a la web, a la seu electrònica i al portal de transparència.
- Comunicació als membres dels òrgans col·legiats de les sessions amb nous documents.
- Administració dels membres dels òrgans col·legiats i control de quines sessions i documents de les mateixes han accedit i en quina data.
- Seguiment i control dels documents de les sessions que han estat comunicades i a les que han accedit els membres i en quina data i hora han visualitzat els documents.
- Definició de diversos perfils i rols que poden coincidir o no amb el gestor d'expedients.
- El portal de gestió i administració ha de ser també accessible via navegador web.
- Des del portal d'administració ens ha de permetre de gestionar i consultar les sessions des d'un entorn àgil i visual:
 - Llista de tasques pendents.
 - Llista de sessions amb un resum visual de l'estat en què es troben.
 - Potent cercador amb filtres de les sessions creades.
 - Signar els documents associats a la sessió.
 - Publicar els documents de la sessió mantenint el control en tot moment dels documents que es volen publicar, de manera que es permeti tenir documents únicament consultables per membres col·legiats i altres a nivell públic per als ciutadans.
- Creació d'índex automàtic de l'àudio-vídeo partint del document de l'ordre del dia.
- Possibilitat de minutatge automatitzat.
- Opció de creació d'índex manual per punts i intervencions.
- Possibilitat de modificació manual de l'índex generat automàticament.
- Distribució a membres col·legiats de les convocatòries de les sessions amb accés a la documentació prèvia a la sessió.
- Revisió de les sessions per membres col·legiats o per sessió.
- Comunicació de les publicacions de les sessions a subscriptors externs a l'entitat interessats.

- El sistema haurà de disposar d'un portal de reproducció públic, que podrà penjar de la seu electrònica, permetrà:
 - Mostrar la documentació i l'arxiu d'àudio-vídeo que s'hagi signat i publicat, permetent la reproducció de les sessions per índex de vídeo-àudio i intervencions realitzades i la consulta de la documentació publicada.
 - Mostrar la retransmissió en directe de les sessions.
 - Mostrar la transcripció i subtitulació automàtica dels plens municipals.
- L'espai privat per càrrecs polítics permetrà:
 - L'accés des de qualsevol lloc i dispositiu, facilitant la consulta de la informació.
 - El portal del regidor ha de permetre consultar la llista de sessions, indicant-li de forma visual l'estat de la documentació, si s'ha visualitzat tot el contingut o li queda alguna cosa pendent de consultar.
 - Accedir a tota la documentació relativa a les sessions dels òrgans col·legiats.
 - El regidor durant la sessió ha de poder exercir el vot a través d'aquest portal.
 - Permetrà l'accés i consulta de tots els decrets generats.

El sistema estarà integrat amb el gestor d'expedients, concretament amb el mòdul de decrets i òrgans col·legiats, i permetrà automatitzar tota la gestió realitzada des del mateix mòdul de vídeo acta amb la gestió creada inicialment a la banda del gestor pel servei de secretaria.

6.3.18.2. Requisits de gravació

L'Ajuntament disposa de la solució iOn Technologies per a realitzar la gravació i streaming de les sessions plenàries, la qual està totalment integrada amb la plataforma d'accés a la ciutadania (actes.elprat.cat).

Es requerirà un sistema de realització automàtica de nivell professional. Permetrà també la seva emissió per streaming i la seva gravació per a realitzar les actes i posteriors consultes, sense costos de producció. La qualitat de la producció serà HD.

Les persones usuàries podran seguir el ple municipal allà on estiguin, gràcies a la seva difusió per internet, i el veuran amb una qualitat creativa similar a la d'una producció amb realitzador i operadors de càmera. La producció per a l'Ajuntament serà gratuïta gràcies a l'automatització.

Es requereix una solució totalment software, amigable i fàcilment operable per personal no tècnic, per a la gestió de les càmeres fixes i robòtiques del sistema de gravació. Aquesta gestió ha d'incloure tant la comunicació amb la càmera, com el seu moviment en cas de les robotitzades. A més aquesta mateixa solució ha de poder commutar de manera desatesa el conjunt de càmeres en funció del micròfon actiu, evitant captar en el senyal que s'emet i es grava, el moviment de les càmeres robòtiques. Aquest software també ha de ser capaç, sense maquinari dedicat per a tal finalitat, de gravar i emetre en streaming, de manera simultània, en bitrates independents i fàcilment configurables.

El sistema de microfonia ha de ser digital amb senyalització de micròfon actiu.

Com a mínim, el mòdul ha de disposar de les següents funcionalitats:

- S'ha de poder parametritzar de manera amigable, tant les regles de realització com la direcció del streaming, les qualitats de gravació i streaming.

- S'han de poder commutar les càmeres de manera automàtica, fer streaming i gravació simultàniament.
- En qualsevol moment la sessió s'ha de poder controlar de manera manual.
- L'streaming ha de ser compatible amb els estàndards comercials actuals.
- La qualitat de la gravació i de l'streaming s'han de poder ajustar independentment en cada acte. La configuració d'un ple s'ha de poder guardar i fer servir quan es necessiti.
- El streaming s'ha de poder modificar cada ple (youtube, facebook live, cdn de pagament, etc.).
- El sistema ha de permetre la inclusió de grafismes personalitzats per l'Ajuntament tant per a l'escut com per als noms dels oradors (s'ha de poder programar per tal que surti de manera automàtica).
- L'execució de la producció s'ha de poder realitzar de manera manual o automàtica.

6.3.18.3. Requisits d'equipaments

L'Ajuntament disposa de la instal·lació d'equipaments següent a la sala de plens consistorial:

- 4 càmeres amb les funcionalitats següents:
 - Per l'arquitectura de la sala de plens, es disposa d'una càmera fixa amb zoom per adaptar-nos a les distàncies, tant pel pla general com pel pla presidència i 3 càmeres robotitzades PTZ situades a cadascuna de les bancades, per poder oferir plànols curts de cadascun dels regidors.
 - Les càmeres són IP amb alimentació PoE.
 - Els canvis de pla d'imatge són automàtics a partir de la detecció dels micròfons actius
- Es disposa de 28 micròfons, que inclouen les funcionalitats següents:
 - Micròfons IP que detecten el micròfon actiu.
 - Aïllant d'interferències de dispositius electrònics (mòbils, tauletes, cables de corrent...).
 - Disposen de tecnologia digital, disseny estilitzat i facilitat d'ús. 1 micròfon és per a la presidència (amb control de paraula, funció de silenci, etc.)
 - 27 micròfons són per a càrrecs electes i habilitats nacionals.
 - 1 micròfon sense fils per al públic.
- Es disposa d'un equip de control en el Centre de Processament de Dades (CPD) per a la gestió automàtica del vídeo, d'aquestes característiques:
 - PC intel i7 7700
 - 8Gb RAM
 - 256 GB SSD

La solució ha de ser compatible amb la tecnologia corporativa existent, sense que l'equip en qüestió pateixi cap canvi ni calgui fer cap actuació per al funcionament ordinari de les sessions, rodes de premsa, o el que procedeixi. En cas de no poder garantir aquesta compatibilitat caldrà substituir els elements actuals per altres de nous amb les mateixes funcionalitats o superiors.

6.3.18.4. Ple híbrid

L'Ajuntament disposa d'un sistema de solució híbrid que complementa a les dues modalitats actuals (presencial i telemàtica), i que permet realitzar en el seu conjunt una sessió amb càrrecs electes a la sala de plens consistorial i d'altres telemàticament, des de qualsevol indret.

El sistema comptarà amb el següent:

- El sistema ha de ser compatible amb les solucions actuals implantades per tal de seguir, interactuar i retransmetre en directe a través del canal de Youtube corporatiu i el portal d'àudio-vídeo actes, recollint cadascuna de les intervencions dels càrrecs electes i sent indexades en el mateix portal, així com els punts de l'ordre del dia i les diferents intervencions, sigui quina sigui la seva modalitat de participació.
- Permetrà retransmetre els plens totalment en format telemàtic recollint i indexant cadascuna de les intervencions, així com els punts de l'ordre del dia i les intervencions en aquests de cadascun dels càrrecs electes, per ser publicades en el portal d'àudiovídeo actes i afavorir la transparència i l'explotació de la informació a través de xarxes socials, per exemple.
- La gravació i l'edició serà automatitzada i en temps real, és a dir, la combinació dels sistemes (model híbrid) de les càmeres instal·lades a la sala de plens i el vídeo resultant de la videotrucada (Zoom/Teams) quan intervenen els càrrecs electes connectats remotament no pot tenir demores per tal que les converses siguin fluides i instantànies.
- Permetre la participació ciutadana a la sessió de forma telemàtica.
- Complir amb l'art. 46.3 de la Llei 7/1985, de 2 d'abril, Reguladora de les Bases del Règim Local (LBRL):
 - Geolocalització dels participants per garantir que estigui en territori espanyol.
 - Acreditació d'identitat dels membres col·legiats.
 - Comunicació entre ells en temps real durant la sessió.
 - Garantir adequadament la seguretat tecnològica, l'efectiva participació política dels seus membres, la validesa del debat.
 - Votació telemàtica dels acords que s'adoptin.
- Per un correcte funcionament del sistema híbrid cal tenir en compte el següent:
 - En l'assistència a la Sala de Plens:
 - Els assistents celebraran la sessió de la manera habitual, parlant des dels seus micròfons.
 - Escoltaran a tots els participants (tant els de la pròpia sala de plens com els que estiguin en remot), per el sistema multimèdia (pantalles) instal·lat a la sala de plens.
 - En l'assistència per videotrucada:
 - Accediran des de qualsevol lloc i des de qualsevol dispositiu a l'espai privat de sistema, prèvia identificació (usuari i contrasenya, o bé a través de certificat digital).
 - Podran entrar a la sala de la videotrucada (ple telemàtic) de cadascuna de les sessions a què estiguin convocats.

- Podran veure i interactuar amb tots els participants, tant els de la sala de plens com els d'altres en remot, a través de la plataforma de videotrucada.
- Com a exemple de funcionament d'un ple híbrid, es proporciona l'enllaç de l'Ajuntament de Castelldefels: <https://www.youtube.com/watch?v=5T1XcJVhOE0>

I, aprofitant el sistema instal·lat a la sala de plens, caldrà permetre la configuració per també poder realitzar altres formats diferents a les sessions plenàries, com poden ser sales de premsa, formacions híbrides (personal a la sala de plens i remot), etc. Aquesta premissa és important per tal de treure el màxim profit de l'espai, hardware, tecnologia i, com a novetat, la possibilitat de fer-ho de manera híbrida.

6.3.18.5. Votació telemàtica

La solució ha de permetre la votació telemàtica a l'àrea de membres d'òrgans col·legiats (dins de l'espai privat) que permeti portar el control de les votacions de les sessions dels òrgans municipals, ja siguin presencial o remotes.

La solució disposarà:

- D'una plataforma web d'administració per gestionar les votacions.
- D'un espai privat on executar les votacions.
- Dins de cada sessió cal que es pugui gestionar l'obertura i el tancament de les votacions així com recollir el resultat de votació.
- Permetre l'assignació de permisos en funció del rol del membre de l'òrgan, podent tractar-se d'un administrador, com votant o gestor de les votacions.
- Els resultats i sentit de les votacions quedarà registrat en el sistema i permetrà la confecció automàtica del document d'acta del Ple, millorant l'eficàcia i eficiència del Servei de Secretaria i reduint aquesta càrrega manual de les seves funcions.

La gestió del sistema de votacions serà el següent:

- El responsable de gestionar les votacions de la sessió podrà configurar i gestionar els punts de l'ordre del dia de les sessions i fer una selecció inicial dels membres d'òrgans presents.
- Els punts es podran votar públicament, en secret, o no votar. Per defecte, la solució permetrà votar públicament.

I, per últim, el procediment de votació serà:

- Al llistat dels punts de les sessions, caldrà indicar-se si el punt ja ha estat votat, si la votació està en curs o, en cas d'haver-se tancat, mostrar-se el resultat.
- Obrir una votació:
 - Quan el gestor de la sessió accedeixi a un punt que encara no s'hagi votat, tindrà l'opció d'obrir votació.
 - Mentre no hi hagi cap votació oberta, els membres de l'òrgan veuran la pantalla en el seu apartat de votacions que no tenen cap votació oberta.
 - En el moment que s'obri una votació, quedarà registrat en el temps.
 - Un cop oberta la votació, el gestor de la votació podrà veure el progrés de la votació mentre que el membre de l'òrgan podrà escollir votar "a favor", "en contra" o "abstenció".
 - Un membre absent no podrà participar en una votació.

- Es registrarà el moment i el sentit del vot de cadascun dels membres de l'òrgan de govern (excepte votació secreta, on només s'indicarà el sentit del vot, però no el seu origen).
- Tancar una votació:
 - Quan el gestor de les votacions tingui la votació d'un punt, es mostrarà un resum del resultat de les votacions tant per als membres de l'òrgan com al llistat de punts de la sessió a la part d'administració.
 - Si al moment de tancar una votació, algun dels membres presents no ha votat, caldrà informar al gestor de la sessió i es donarà l'opció de tancar igualment o mantenir oberta la votació.
 - Caldrà registrar el moment en què es tanca una votació.
- Reobrir una votació:
 - En qualsevol moment es podrà tornar a obrir una votació.
- Votacions secretes:
 - Els punts de l'ordre del dia que es votin hauran de tenir un estat especial per a indicar que la votació és secreta. En aquest cas, no es registrarà el vot del membre, només es realitzarà el recompte dels resultats. Per tant, els resums de la votació no s'actualitzaran fins que es tanqui la votació i només s'indicarà si el membre ha votat o no.

A part de la configuració inicial de presents/absents a la sessió, durant el desenvolupament de cada punt de l'ordre del dia, es podrà indicar si un membre s'absenta i quedaran registrats els períodes d'absència.

6.3.19. Estadístiques i quadres de comandament

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

- Estat dels expedients dels departaments o equips de treball.
- Estat de les tasques i avisos.
- Paràmetres econòmics i d'eficiència.
- Seguiment de l'estat de les actuacions del registre d'entrada.
- Estadístiques d'utilització de la solució, etc.

A més a més, disposarà d'un mòdul de consultes que permetrà configurar obertament consultes sobre la base de dades del gestor d'expedients (en llenguatge SQL) i tots els seus elements relacionats (tercers, documents, registres, òrgans col·legiats, etc.) per extreure'n la informació i exportar-la en format de llista de dades o generar informes personalitzats.

Aquest mòdul estarà compost per dos submòduls; la part de consultes i la part d'informes. Des de la part de definició haurà de permetre configurar les consultes des d'un entorn gràfic i intuïtiu, amb accés a la definició de l'estructura de dades; fet que facilita la definició de consultes relacionals avançades. A les consultes s'hi podran definir condicionants, paràmetres personalitzats i valors per defecte, així com el control de quins perfils de persones usuàries poden executar-la.

Els informes es definiran des d'eines ofimàtiques de tractament de text, que permetran definir formats totalment personalitzats i adaptats a la imatge corporativa. Cal destacar que els informes podran obtenir la informació d'una o diverses consultes.

Les persones usuàries únicament podran visualitzar les consultes i/o informes sobre els quals se'ls ha donat accés. Quan s'executi una consulta s'obtindrà la informació en pantalla amb opció d'exportar-la en format obert de taula de dades, el que permetrà tractar la informació en entorns externs. Des de l'apartat d'informes es generarà un document editable, sobre l'eina d'edició de documents que utilitzi l'usuari, amb la informació resultant de la consulta o consultes relacionades.

6.3.20. Administració i autogestió de l'aplicació

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

La plataforma ha de permetre:

- Gestionar les persones usuàries de l'aplicació, permetent crear i gestionar diferents perfils i rols per a cadascun.
- El sistema ha de permetre clonar persones usuàries.
- Administrar la informació general de l'Ajuntament: les seccions, les diferents regidories i el quadre de classificació que es farà servir.
- Gestionar els diferents tipus de notificació que es poden realitzar des de l'aplicació. La seva configuració ha de permetre establir els diferents estats en els quals es pot trobar una notificació i indicar si es requereixen evidències.
- Permetre a les persones usuàries configurar delegacions de signatura i/o tramitació.
- Establir i configurar els diferents tipus d'accions internes que poden realitzar les persones usuàries.
- Permetre l'accés i gestió de cadascun dels blocs d'administració (gestió de persones usuàries, procediments, secretaria, etc.) segons perfils i de persones usuàries, no exclusivament a les persones administradores, els quals sí podran visualitzar totes les parts (blocs) d'administració.
-

7. PLANIFICACIÓ I IMPLANTACIÓ

El licitador haurà de presentar un **pla de formació**, detallant la planificació, el nombre d'hores de formació dedicades, el programa i el contingut. Caldrà explicar i detallar com funcionarà la formació continuada on-line i el servei de consultoria post implantació.

El licitador haurà de presentar un **pla evolutiu i de millora**, amb l'objectiu de comprovar el dinamisme evolutiu de l'eina els darrers anys, així com el "road map" o full de ruta futur (propers 2 anys). Es valorarà l'evolució del programa per l'Administració Pública dels tres últims anys (millores dels mòduls definits en les versions publicades, així com la planificació d'evolució estratègica pels propers 2 anys, detallant les millores previstes dels mòduls que figuren en aquest plec tècnic, nous mòduls i desenvolupament de noves funcionalitats. Totes les millores d'evolució futura hauran d'estar en producció durant la durada del present contracte.

El licitador haurà de presentar un **pla d'execució** del projecte que inclogui una metodologia sobre la qual es basarà l'execució del projecte, amb la planificació de les tasques del projecte, establint un cronograma el més detallat possible que s'haurà de complir i el perfil curricular de l'equip assignat al projecte.

L'interval d'implantació podrà estar separat en tants trams com determini l'Ajuntament del Prat i podrà ser objecte de variació sempre que concorrin causes convenientment justificades i sempre amb l'aprovació prèvia de l'Ajuntament del Prat.

L'adjudicatari haurà de reestructurar la planificació general del procés d'implantació d'acord amb les prioritats i especificacions que el personal tècnic de l'Ajuntament del Prat estableixi. El cronograma definitiu haurà de tenir en compte els objectius a assolir en cada fase, així com el personal implicat en cadascuna dels processos i/o mòduls. Les fases poden arribar a estar espaïades en el temps si l'Ajuntament així ho estableix.

El contractista haurà de modelar la planificació en funció de la seva expertesa, per tal de determinar la millor forma d'implantació tenint en compte la situació actual dels sistemes i de la informació existent a l'Ajuntament. El termini d'implantació podrà ser objecte de pròrroga sempre que concorrin causes convenientment justificades.

L'empresa adjudicatària serà l'encarregada i responsable de realitzar una bona implantació del sistema, planificant conjuntament amb l'Ajuntament un pla de posada en marxa que serà responsabilitat de l'adjudicatari.

L'adjudicatari, per tant, serà responsable de posar a disposició del projecte els mitjans tècnics i/o humans que calguin per realitzar l'arrancada, així mateix haurà de proporcionar suport personalitzat durant l'arrancada de cada una de les fases d'implantació del projecte, aquest període serà acordat amb l'Ajuntament durant la planificació de l'arrancada.

Un cop acabi la fase d'implantació i integració de l'eina, la migració de les dades i el correcte funcionament del producte adquirit, es produirà la posada en funcionament del projecte per part de l'Ajuntament i s'iniciarà la fase de manteniment.

Cal considerar que hi haurà una fase inicial de planificació general més la implantació dels primers mòduls en els quals no hi haurà servei de manteniment.

8. GARANTIA, SERVEI DE SUPORT I DE MANTENIMENT

8.1. Garantia

El termini de garantia a comptar des de la recepció definitiva de la plataforma serà de 2 anys.

8.2. Servei de suport i de manteniment integral

L'adjudicatari haurà de garantir el correcte funcionament del sistema durant tota la durada del contracte sense cost addicional per l'Ajuntament del Prat de Llobregat, obligant-se, durant el període, a realitzar gratuïtament correcció d'errors de programa i de funcionalitat que es detectin en l'explotació de l'aplicatiu.

Durant tota la durada del contracte el licitador estarà obligat a realitzar les modificacions i adaptacions de l'aplicatiu que siguin necessàries com a conseqüència de canvis legislatius, sense que això suposi cost addicional per l'Ajuntament del Prat de Llobregat, i dins d'un termini que no afecti de cap manera la gestió o interessos de l'Ajuntament.

L'adjudicatari respondrà de la pèrdua, danys i alteracions que pateixi la informació registrada amb el nou aplicatiu fins a la finalització del període de garantia, llevat que la causa sigui imputable directament a l'Ajuntament del Prat de Llobregat.

S'entendrà com recepció definitiva la signatura per part de l'Ajuntament del Prat de Llobregat de la corresponent acta de recepció del subministrament. La signatura de l'acta de recepció estarà condicionada a la validació dels productes lliurats per part dels responsables de la implantació del projecte.

El suport i manteniment integral ha de realitzar l'assistència tècnica, incloent-hi:

- Les consultes i dubtes en l'ús del programari per part de les persones administradores del sistema.
- Les possibles incidències tècniques generades pel sistema.

- Totes les noves versions i actualitzacions del programari.

El suport i manteniment integral durà a terme els corresponents manteniments:

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

L'adjudicatari ha de disposar d'un Centre de Suport amb disponibilitat per atendre consultes o incidències relacionades amb el servei de manteniment. Es disposarà com a mínim de comunicació per via telefònica i de correu electrònic amb aquest Centre de Suport. En horari de 8 a 18 hores de dilluns a divendres.

L'Ajuntament designarà un responsable funcional i un responsable tècnic del contracte i seran les persones que centralitzaran la interlocució principal amb el Centre de Suport de l'adjudicatari. Caldrà que l'adjudicatari designi un responsable tècnic del sistema de manteniment integral i resolució d'incidències amb l'objectiu de fer el seguiment de les incidències que es reportin indicant el seu nom, càrrec, telèfon de contacte i e-mail.

Per efectuar tasques de manteniment programat l'empresa haurà de contactar amb el departament de la corporació municipal de Tecnologia amb la finalitat d'habilitar el mecanisme més convenient en cada cas, per a dur a terme les tasques requerides, així com consensuar la finestra de manteniment més idònia. Les esmentades finestres de manteniment es trobaran, en general, fora de l'interval de 8:00 a 23:00 hores, excepte circumstàncies excepcionals així valorades.

Pel canvi en les versions, ja sigui de mòduls específics, eines auxiliars, o del nucli del sistema informàtic, caldrà planificar-les adequadament amb l'Ajuntament per avaluar el seu impacte, i preveure la necessitat de formació, proves o altres factors.

Així mateix, s'hauran d'atendre consultes sobre operatòria i l'explotació de les aplicacions, ja sigui via telefònica, via telemàtica o assistència presencial, pels aspectes tant de tipus conceptual com de tipus informàtic.

8.3. Incidències crítiques i temps de resposta i resolució

Entenem per incidència qualsevol esdeveniment que no forma part de l'operació estàndard de l'aplicació i que causa, o pot causar una interrupció, o una reducció de les funcionalitats d'aquesta. Es troben igualment compresos en aquesta definició aquells comportaments de l'aplicació que, encara que formant part de l'operativa normal del programa, ocasionen comportaments del mateix no compatibles amb el funcionament operatiu requerit i que requereix almenys una intervenció de manteniment d'entre les definides anteriorment.

- Incidències crítiques: es tracta d'incidències que afecten l'operativa de l'aplicació de manera que impedeixi la continuació del treball normal amb aquesta, afectant el servei i a l'exercici de les seves funcions.
- Temps de resposta: temps màxim transcorregut des que es comunica a l'empresa subministradora l'existència d'una incidència fins que l'esmentada empresa comença a treballar per a la seva resolució.
- Temps de resolució: temps màxim transcorregut des que es comunica a l'empresa subministradora l'existència d'una incidència fins que l'esmentada empresa facilita una solució temporal que resolgui provisionalment el problema o bé una solució

definitiva al mateix. Una incidència crítica resolta temporalment, es converteix en una incidència no-crítica, a efectes dels Acords de Nivell de Servei.

S'estableixen amb les definicions anteriors els següents Acords de Nivell de Servei (SLA) mínims:

- Incidències crítiques:
 - Temps de resposta màxima: 1 hora. (imperatiu).
 - Temps de resolució màxima: 4 hores. (imperatiu).
- Incidències no crítiques:
 - Temps de resposta màxima: 4 hores. (imperatiu).
 - Temps de resolució màxima: 1 dia hàbil. (imperatiu).

8.4. Penalitzacions per incompliment dels SLA

8.4.1. Incidències crítiques

S'aplicarà una penalització % del total de facturació si es produeixen 1 o més incompliments dels SLA mínims per incidències crítiques. Aquesta penalització serà superior a mida que es produeixi un augment dels incompliments.

Incompliments SLA crítiques (en un mes)	% penalització facturació
De ≥ 1 a < 3	20%
De ≥ 3 a < 5	50%
De ≥ 5 a < 7	80%
≥ 7	100%

El comptatge d'incidència no resolta serà comptada per resolució dins del termini d'hores requerides, en el cas de les incidències crítiques són 4h. Per tant, en el cas de produir-se una incidència crítica resolta passades 10h des de la comunicació equivaldrà a dos incompliments (> 4 hores primer incompliment, > 8 hores segon incompliment).

8.4.2. Incidències no crítiques

S'aplicarà una penalització % del total de facturació si es produeixen 5 o més incompliments dels SLA mínims per incidències no crítiques. Aquesta penalització serà superior a mida que es produeixi un augment dels incompliments.

Incompliments SLA NO crítiques (en un mes)	% penalització facturació
De ≥ 5 a < 10	10%
De ≥ 10 a < 15	20%
De ≥ 15 a < 20	30%
≥ 20	50%

El comptatge d'incidència no resolta serà comptada per resolució dins del termini d'hores requerides, en el cas de les incidències no crítiques són 1 dia hàbil. Per tant, en el cas de produir-se una incidència no crítica resolta passats 3 dies hàbils des de la comunicació equivaldrà a tres incompliments (> 1 dia hàbils primer incompliment, > 2 dies hàbils segon incompliment, > 3 dies hàbils tercer incompliment).

En el cas de superar-se 3 penalitzacions es podrà procedir a la resolució del contracte per incompliment de servei.

Els imports de les penalitzacions que es puguin imposar, prèvia incoació de l'expedient corresponent en què es donarà audiència a l'interessat, es faran efectius mitjançant la seva deducció a les factures que s'emetin, d'acord amb l'article 194.2 de la LCSP.

9. GOVERNANÇA DE LES DADES

9.1. Propietat i confidencialitat de les dades

Totes les dades i documents tractats en aquest contracte són propietat exclusiva de l'Ajuntament.

L'empresa adjudicatària queda expressament obligada a mantenir absoluta confidencialitat i reserva sobre qualsevol dada que pogués conèixer amb ocasió del compliment del contracte, especialment les de caràcter personal, que no podrà copiar o utilitzar amb una finalitat diferent que la que té com objecte el present contracte, ni tampoc cedir a altres ni tan sols a efectes de conservació.

9.2. Finalització del contracte

A la finalització del contracte, sigui per la causa que sigui, l'adjudicatari haurà de certificar que la totalitat de les dades de l'Ajuntament han estat esborrades del sistema informàtic, en un màxim d'un mes després de la finalització del contracte.

9.3. Seguretat i compliment legal

L'empresa adjudicatària serà la responsable de la seguretat del servei, mantenint el sistema actualitzat i degudament administrat per evitar qualsevol tipus d'amenaques o atacs per elements externs o interns.

L'empresa adjudicatària serà la responsable de la no difusió de cap tipus de codi d'accés o qualsevol altre tipus d'informació que pugui facilitar l'entrada als sistemes de l'Ajuntament, així com no fer ús incorrecte dels permisos i privilegis que es concedeixin al seu personal per l'execució d'aquest contracte.

Durant la fase d'implantació i manteniment, l'adjudicatari, i l'empresa o empreses subcontractades, tindran la consideració d'encarregats del tractament, i hauran de donar compliment a tota la legislació aplicable, i especialment a les següents disposicions:

L'empresa adjudicatària es farà responsable dels perjudicis que se li puguin ocasionar a l'Ajuntament o a qualsevol tercer per l'incompliment de qualsevol de les condicions esmentades.

10. EQUIP DEL PROJECTE

L'equip del projecte estarà format per personal de l'empresa adjudicatària, i serà coordinat per personal de l'Ajuntament del Prat de Llobregat. Els requisits mínims que hauran de complir els integrants de l'equip de treball que designi l'adjudicatari són:

- Perfil de cap de projecte: experiència mínima en **2 projectes** demostrables en el servei descrit en d'altres Administracions Públiques dins dels **darrers 3 anys**.
- Perfil persones consultores implantadores: experiència mínima en **2 projectes** demostrables en el servei descrit en d'altres Administracions Públiques dins dels **darrers 3 anys**.
- Perfil persones formadores: experiència mínima en **2 projectes** demostrables en el servei descrit en d'altres Administracions Públiques dins dels **darrers 3 anys**.

Qualsevol canvi en la composició de l'equip de treball haurà de ser comunicada a l'Ajuntament, indicant el perfil dels nous integrants de l'equip. Serà competència de l'Ajuntament donar per vàlida la proposta de canvi.

L'empresa adjudicatària queda expressament obligada a mantenir absoluta confidencialitat i reserva sobre qualsevol dada que pogués conèixer amb ocasió del compliment del contracte, especialment les de caràcter personal, que no podrà copiar o

utilitzar amb una finalitat diferent que la que té com objecte el present contracte, ni tampoc cedir a altres ni tan sols a efectes de conservació.

Les persones consultores hauran de disposar de la certificació sènior i tenir una àmplia experiència en l'àmbit que calgui desenvolupar a la jornada. L'empresa subministradora es farà càrrec de totes les despeses que es derivin de les jornades, incloent-hi totes les dietes i desplaçaments.

Quinzenalment, hauran de presentar un informe de seguiment de la implantació del projecte i es posaran a disposició de l'Ajuntament per a totes aquelles reunions que s'escaiguin.

11.LLOC

Les reunions i entrevistes necessàries per al desenvolupament del projecte es realitzaran en les dependències de l'Ajuntament del Prat de Llobregat.

ANNEX I. VIA OBERTA – SERVEIS PRINCIPALS

La següent relació de serveis han d'estar en funcionalment des de la posta en marxa inicial del projecte.

Descripció del servei	Denominació del servei
Títol de Família Monoparental	TFM
Consulta de dades completes del títol	TFM_DADESCOMPLETES
Consulta de dades completes del títol i nombre de discapacitats de la família	TFM_DADESCOMPLETES_DIS
Consulta de vigència en una data	TFM_VIGENCIA
Títol de Família Nombrosa	TFN
Consulta de dades completes del títol	TFN_DADESCOMPLETES
Consulta de dades completes del títol i nombre de discapacitats de la família	TFN_DADESCOMPLETES_DIS
Consulta de vigència en una data	TFN_VIGENCIA
Grau de discapacitat (ICASS)	GRAU_DISCAPACITAT
Grau de discapacitat d'un ciutadà (dades bàsiques)	GRAU_DISCAPACITAT_SIMPLE
Grau de discapacitat d'un ciutadà (dades avançades)	GRAU_DISCAPACITAT_TOTAL
Servei d'Ocupació de Catalunya	SOC
Certificat de demandant d'ocupació no ocupat	SOC_CERT_DONO
Certificat d'inscripció de demandant d'ocupació	SOC_CERT_INSCRIPCIO
Certificat de períodes d'inscripció	SOC_CERT_ULTIMPERIODE
Certificat de dades personals	SOC_CERT_DADESPERSONALS
Institut Nacional d'Ocupació	INEM
Informació sobre el certificat d'imports per període	VERIF_IMPORTS_PERIODE
Informació sobre el certificat d'imports actuals	VERIF_IMPORTS_ACTUALS
Informació sobre el certificat de la darrera situació de prestacions	VERIF_DADES_ATUR
Tresoreria General de la Seguridad Social	SCSP_TGSS
Situació de deute	Q2827003ATGSS001B
Alta laboral a data concreta	Q2827003ATGSS006
Tresoreria General de la Seguridad Social - Vida Laboral	TGSS_VIDA_LABORAL
Consulta de vida laboral del darrer any des de la data de consulta	VIDA_LABORAL
Consulta d'un període de la vida laboral dels darrers 5 anys	VIDA_LABORALS
Agència Tributària de Catalunya	ATC
Consulta de situació de deute d'un contribuent a Catalunya	ATC_INF_DEUTES_TMP
Agencia Tributaria (Dades tributàries)	AEAT_DADES
Obligacions tributàries segons llei de contractes	ECOT101
Obligacions tributàries per a autorització de transport	ECOT102
Obligacions tributàries per a subvencions i ajuda	ECOT103
Consulta del domicili fiscal d'un contribuent	SCPWIJ1R

Agencia Tributaria (Renda)	AEAT_IRPF
Certificat IRPF d'un contribuent en un exercici fiscal	IRPF
Nivell de renda	C2
Renda per a prestacions socials	C4
Renda per a beques	C6
Pensions Públiques Exemptes	PPE
Agencia Tributaria (Impost d'Activitats Econòmiques)	AEAT_IAE
Consulta del conjunt d'epígrafs de l'IAE en els quals està matriculat el contribuent a la data actual	AEATIAE
Renda Garantida Ciutadana	RGC
Consulta situació de les prestacions RGC d'un ciutadà	RGC_CONSULTA
Instituto Nacional de la Seguridad Social	PRESTACIONS_SOCIALS
Consulta de les prestacions del Registre de Prestacions Socials Públiques, Incapacitat Temporal i Maternitat	PRESTACIONS
Consulta de l'històric de les prestacions del Registre de Prestacions Socials Públiques, Incapacitat Temporal, Maternitat i Paternitat	PRESTACIONS_HISTORIC
Padró Municipal d'Habitants	PADRO
Dades del titular	TITULAR
Dades del titular (consulta alternativa a l'IDESCAT)	TITULAR_IDESCAT
Residència d'un individu a Catalunya	RESIDENT
Municipi de residència d'un individu	MUNICIPI_RESIDENCIA
Residència d'un individu a un determinat municipi	RESIDENT_MUNICIPI
Dades dels convivents	CONVIVENTS
Informe històric d'empadronament	PADRO_HISTORIC
Dades històriques de residència (IDESCAT)	TITULAR_HISTORIC
Dades històriques de convivència (IDESCAT)	CONVIVENTS_HISTORIC
Direcció General de la Policia	DGP
Consulta de les dades d'identitat sense dades de residència	IDENTITAT_DADES
Verificació de les dades d'identitat sense dades de residència	IDENTITAT_VERIFICACIO
Institut de Majors i Serveis Socials (IMSERSO)	DEPENDENCIA
Consulta de nivell i grau de dependència	GRAU_DEPENDENCIA
Ministeri d'Interior (ESTRANGERIA)	ESTRANGERIA
Consulta de les dades de residència legal	RESIDENCIA_LEGAL
Ministeri d'Educació	MEPSYD
Verificació de títols universitaris oficials del titular	TITOLS_UNIVERSITARIS
Verificació de títols no universitaris oficials del titular	TITOLS_NO_UNIVERSITARIS
Llistat de títols universitaris oficials del titular	TITOLS_UNIVERSITARIS_LLISTAT
Llistat de títols no universitaris oficials del titular	TITOLS_NO_UNIVERSITARIS_LLISTAT

Direcció General de Cadastre	CADASTRE
Certificat de consulta de dades cadastrals	DADES_CADASTRALS
Certificació de titularitat d'un bé immoble	CERTIFICACIO_TITULARITAT
Certificació descriptiva i gràfica d'un immoble	DESCRIPTIVA_GRAFICA
Ministeri d'Interior	RCP
Consulta d'inexistència d'antecedents penals	ANTECEDENTS_PENALS
Consulta d'inexistència d'antecedents per delictes sexuals	DELICTES_SEXUALS
Ministeri de Justícia	REGISTRE_CIVIL
Consulta de naixement	NAIXEMENT
Consulta de matrimoni	MATRIMONI
Consulta de defunció	DEFUNCIO
Direcció General de Trànsit	DTG
Consulta de dades d'un vehicle	DGT_DADES_VEHICLE
Consulta de dades d'un vehicle per a sancions	DGT_DADES_VEHICLE_SANCIONS
Consulta de dades dels permisos de conduir d'un conductor	DGT_PERMISOS_CONDUCTOR
Servei Català de la Salut	RCA
Consulta d'assegurats per CIP, dades identificatives o per document identificador al RCA	RCA_CONSULTA
Validació d'assegurats per CIP al RCA	RCA_VERIFICACIO
Departament de Justícia de la Generalitat	REGISTRE_ENTITATS
Consulta de dades bàsiques de les entitats	ENTITAT_INSCRIPCIO
Consulta les dades domiciliàries i òrgans de govern d'una entitat	ENTITAT_DADES
Documentació de Col·legis Oficials de Catalunya	DCOC_<COL·LEGI>
Consulta si el projecte indicat està VISAT o no	COAC_CONSULTA
Obté les dades tècniques d'un projecte visat	COAC_DADES_TECNIQUES
Descarrega d'un projecte visat	COAC_DESCARREGA_HTTP
Consulta si el projecte indicat està VISAT o no	COEIC_CONSULTA
Obté les dades tècniques d'un projecte visat	COEIC_DADES_TECNIQUES
Descarrega d'un projecte visat	COEIC_DESCARREGA_HTTP
Consulta si el projecte indicat està VISAT o no	CAATB_CONSULTA
Obté les dades tècniques d'un projecte visat	CAATB_DADES_TECNIQUES
Descarrega d'un projecte visat	CAATB_DESCARREGA_HTTP
Consulta si el projecte indicat està VISAT o no	CAATT_CONSULTA
Obté les dades tècniques d'un projecte visat	CAATT_DADES_TECNIQUES
Consulta si el projecte indicat està VISAT o no	CAATEG_CONSULTA
Obté les dades tècniques d'un projecte visat	CAATEG_DADES_TECNIQUES

El Prat de Llobregat