



**PLEC DE PRESCRIPCIONS TÈCNIQUES DEL CONTRACTE DE
SUBMINISTRAMENT D'UNA PLATAFORMA DE SERVEIS D'ADMINISTRACIÓ
ELECTRÒNICA EN MODALITAT SAAS**

Signatura 1 de 1	16/09/2024	Secretaria
BERNAT MORENO TORROGLOSA		

Plaça del Pou, 1 – 43893 Altafulla | T. 977 65 00 08 | NIF P-4301200-D | www.altafulla.cat

Para descargar una copia de este documento consulte la siguiente página web	
Codi Segur de Validació	e0dedf9774dc4e90b9aa208f5b371812001
Url de validació	https://registre.altafulla.cat/ABSIS/IDI/ARX/IDIARXABSAWeb/ASP/verificadorfirma.asp
Metadades	Classificador:Altres - Origen: Origen administració Estat d'elaboració: Original





Índex de continguts

1. INTRODUCCIÓ	2
2. OBJECTE.....	2
3. QUALIFICACIÓ DEL CONTRACTE	3
4. CARACTERÍSTIQUES TÈCNIQUES DE LA PLATAFORMA	3
4.1. Compliment de l'Esquema Nacional de Seguretat	4
4.2. Compliment de l'Esquema Nacional d'Interoperabilitat.....	4
4.3. Infraestructura, programari i serveis necessaris per a la prestació del servei.....	5
5. CARACTERÍSTIQUES FUNCIONALS DE LA PLATAFORMA	7
5.1. Subministrament de mòduls de programari per la prestació dels serveis	7
5.2. Funcionalitats necessàries	14
5.3. Serveis integració i interoperabilitat	28
6. SERVEIS D'IMPLANTACIÓ, SUPORT I ACOMPANYAMENT	29
6.1. Serveis d'implantació	29
6.2. Serveis de suport i manteniment de la solució	32
6.3. Altres serveis	33
7. API REST	34
9. TERMINI DE GARANTIA	36
10. DURADA DEL CONTRACTE	36

Signatura 1 de 1	16/09/2024	Secretaria
BERNAT MORENO TORROGLOSA		

Para descargar una copia de este documento consulte la siguiente página web	
Codi Segur de Validació	e0dedf9774dc4e90b9aa208f5b371812001
Url de validació	https://registre.altafulla.cat/ABSIS/IDI/ARX/IDIARXABSAWeb/ASP/verificadorfirma.asp
Metadades	Classificador:Altres - Origen: Origen administració Estat d'elaboració: Original





1. INTRODUCCIÓ

Tal com estableix el preàmbul de la Llei 39/2015, d'1 d'octubre, del procediment administratiu comú de les administracions públiques (des d'ara LPACAP), la tramitació electrònica "... ha de constituir l'actuació habitual de les administracions. Perquè una Administració sense paper basada en un funcionament íntegrament electrònic no només serveix millor als principis d'eficàcia i eficiència, a l'estalviar costos a ciutadans i empreses, sinó que també reforça les garanties dels interessats".

Aquest nou marc legislatiu és plenament coherent amb el que disposa el Reglament (UE) número 910/2014 del Parlament Europeu i del Consell, de 23 de juliol de 2014, relatiu a la identificació electrònica i els serveis de confiança per a les transaccions electròniques en el mercat interior (en endavant Reglament eIDAS).

A més, aquest canvi deu ser ordenat de manera coherent amb el que disposa altres disposicions normatives que pretenen també impulsar l'ús de mitjans electrònics en l'Administració Pública, entre les quals mereix especial importància la Llei 9/2017, de 8 de novembre, de Contractes del Sector Públic (en endavant LCSP).

L'entrada en vigor de la disposició Final 7a de la Llei 39/2015, després de vèncer les seves pròrrogues, ha accelerat la necessitat de disposar d'una solució que abasti l'objecte del present plec.

Al mateix temps, el Reial Decret 203/2021, de 30 de març, pel qual s'aprova el Reglament d'actuació i funcionament del sector públic per mitjans electrònics deroga el Reial Decret 1671/2009 de 6 de novembre i desenvolupa tant la Llei 39/2015 com la Llei 40/2015.

2. OBJECTE

L'objecte del contracte és el subministrament d'una plataforma de software d'administració electrònica en modalitat SaaS (Programari com a Servei) que inclogui els serveis d'administració electrònica, la infraestructura lògica i física al núvol, l'emmagatzemament de la informació necessària per a la prestació i gestió dels serveis i la conservació, custòdia i preservació de documents, dades i metadades vinculats als serveis prestats. També són objecte del contracte els serveis de migració de la informació i documentació des de la plataforma actual; el manteniment, suport tècnic i funcional; els serveis d'integració i interoperabilitat, així com els de suport a la posada en funcionament i de formació.

Per la seva naturalesa, l'objecte d'aquest contracte només pot ser prestat per un únic contractista, no és susceptible de ser dividit en lots, ja que es tracta d'una plataforma que integra múltiples mòduls, serveis i processos crítics que ha de permetre la tramitació dels expedients administratius en un mateix sistema de gestió documental, des que s'inicia fins a la seva finalització, execució i arxiu, operant com a un únic sistema orquestrat eficient, segur i robust.

Aquest sistema de tramitació administrativa ha d'operar de conformitat amb el marc legal vigent, que a data actual es desenvolupa segons el que disposen les següents normes:

- Llei 39/2015, d'1 d'octubre, del procediment administratiu comú de les administracions públiques (LPACAP)
- Llei 40/2015, d'1 d'octubre, de règim jurídic del Sector Públic (LRJSP)
- RD 203/2021, de 30 de març, pel qual s'aprova el Reglament d'actuació i funcionament del sector públic per mitjans electrònics
- Llei 9/2017, de 8 de novembre, de Contractes del Sector Públic per la qual es transposen

Plaça del Pou, 1 - 43893 Altafulla | T. 977 65 00 08 | NIF P-4301200-D | www.altafulla.cat

Signatura 1 de 1	Secretaria
BERNAT MORENO TORROGLOSA	16/09/2024

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

Codi Segur de Validació	e0dedf9774dc4e90b9aa208f5b371812001
Url de validació	https://registre.altafulla.cat/ABSIS/IDI/ARX/IDIARXABSAWeb/ASP/verificadorfirma.asp
Metadades	Classificador:Altres - Origen: Origen administració Estat d'elaboració: Original





a l'ordenament jurídic espanyol les directives del Parlament Europeu i del Consell 2014/23/UE i 2014/24/UE, de 26 de febrer de 2014 (LCSP)

- Reial Decret 424/2017, de 28 d'abril, pel qual es regula el règim jurídic del control intern en les entitats de el Sector Públic Local
- Reial Decret 311/2022, del 3 de Maig, pel qual es regula l'Esquema Nacional de Seguretat en l'àmbit de l'Administració Electrònica (ENS)
- Reial Decret 4/2010, de 8 de gener, pel qual es regula l'Esquema Nacional d'Interoperabilitat en l'àmbit de l'Administració Electrònica (ENI)
- Llei 6/2020, de 11 de novembre, reguladora de determinats aspectes dels serveis electrònics de confiança
- Llei Orgànica 3/2018 de Protecció de Dades i Garantia de Drets Digitals (LOPDGG)
- Reial Decret-Llei 28/2020, de 22 de setembre, de treball a distància
- Llei 2/2023, de 20 de febrer, reguladora de la protecció de les persones que informen sobre infraccions normatives i de lluita contra la corrupció
- Llei 7/1985, de 2 d'abril, reguladora de les bases del règim local
- Decret Legislatiu 2/2003, de 28 d'abril, pel qual s'aprova el Text refós de la Llei municipal i de règim local de Catalunya
- Reial Decret 1690/1986, de l'11 de juliol, pel qual s'aprova el Reglament de Població i Demarcació Territorial de les Entitats Locals (RPDT).
- Resolució del 17 de febrer de 2020, de la Presidència de l'Institut Nacional d'Estadística i de la Direcció General de Cooperació Autònoma i Local, per la qual es dicten instruccions tècniques als Ajuntaments sobre la gestió del Padró municipal (*instrucció tècnica*).

3. QUALIFICACIÓ DEL CONTRACTE

El contracte és mixt atès que conté prestacions corresponents a un contracte de subministrament (obtenció de sistemes pel tractament de la informació i programari) i prestacions d'un contracte de serveis (serveis de migració de dades i documents, manteniment, formació, etc.). D'acord amb allò que disposa l'article 18.1 LCSP, el règim jurídic de la preparació i adjudicació del contracte serà la dels contractes de subministrament atès que aquest té el caràcter de prestació principal.

Pel que fa als efectes, compliment i extinció del contracte les prestacions corresponents al subministrament resten subjectes al règim jurídic previst als articles 286 a 307 LCSP, i, les prestacions corresponents als serveis es regiran per les determinacions de la articles 311 a 313 LCSP.

La classificació segons el vocabulari comú de contractes públics (CPV) té el següent codi: 48000000-8 Paquets de programari i sistemes d'informació.

4. CARACTERÍSTIQUES TÈCNIQUES DE LA PLATAFORMA

La plataforma d'administració electrònica objecte d'aquest contracte ha de complir amb l'Esquema Nacional de Seguretat i l'Esquema Nacional d'Interoperabilitat, que en ambdós casos constitueixen prescripcions tècniques de caràcter obligatori a nivell nacional.

Signatura 1 de 1
BERNAT MORENO
TORROGLOSA
16/09/2024
Secretaria

Para descargar una copia de este documento consulte la siguiente página web	
Codi Segur de Validació	e0dedf9774dc4e90b9aa208f5b371812001
Url de validació	https://registre.altafulla.cat/ABSIS/IDI/ARX/IDIARXABSAWeb/ASP/verificadorfirma.asp
Metadades	Classificador:Altres - Origen: Origen administració Estat d'elaboració: Original





4.1. Compliment de l'Esquema Nacional de Seguretat

La plataforma d'administració electrònica és una peça crítica del sistema d'informació per donar compliment a les obligacions derivades de la implantació de l'administració electrònica. A través d'aquest servei es custodia tota la informació i producció documental generada per aquesta Administració, sent per tant un requisit ineludible el compliment de l'Esquema Nacional de Seguretat.

De conformitat amb allò que disposa l'apartat VII de la Resolució de 13 d'octubre de 2016, de la Secretaria d'Estat d'Administracions Públiques, per la qual s'aprova la Instrucció Tècnica de Seguretat de conformitat amb l'Esquema Nacional de Seguretat, tots licitadors hauran haver obtingut, de la solució que presentin en la seva oferta, la Certificació de Conformitat amb l'Esquema Nacional de Seguretat en la seva CATEGORIA ALTA, emès per una Entitat de Certificació acreditada pel Centre Criptogràfic Nacional en virtut de la disposició addicional primera, punt segon de la LOPDGDD. L'objectiu és disposar de la protecció adequada de la informació tractada i els serveis prestats complint i utilitzant els principis bàsics, requisits mínims, mesures de protecció i mecanismes de conformitat i monitorització establerts a l'ENS, a més de complir amb requeriments i bones practiques de les guies i instruccions tècniques de seguretat del Centre Criptològic Nacional.

La solució ha de tenir una arquitectura prou robusta perquè pugui donar-se servei des de diferents ubicacions en cas de desastre. Els llocs on estigui allotjada la solució han de ser Centres de Procés de Dades (CPD).

- CPD principal: Lloc obligatori on s'allotgen els servidors, bases de dades, emmagatzematge de fitxers, dispositius de xarxa i tots aquells elements necessaris per a una correcta execució del servei en el seu funcionament normal.
- CPD secundari: Lloc obligatori on s'allotgen els servidors, bases de dades, emmagatzematge de fitxers, dispositius de xarxa i tots aquells elements necessaris per a una correcta execució del servei quan el CPD principal no pugui donar servei total o parcialment.

Perquè un CPD es consideri secundari ha de tenir almenys una rèplica de totes les bases de dades i de tots els fitxers emmagatzemats amb menys d'1h de retard respecte dels del principal. La solució ha d'estar allotjada en Centres de Processos de Dades amb les suficients garanties físiques perquè es pugui donar el servei prestat.

El CPD principal on s'allotgen les dades de producció haurà de ser almenys Tier IV.

Ha de disposar de dues línies d'accés a Internet amb proveïdors diferents per poder donar servei en cas que una d'elles falli.

El CPD secundari ha de ser almenys Tier III++ o certificació similar.

Les comunicacions entre els diferents CPD les han de fer línies punt a punt.

El document amb el recull d'evidències haurà de descriure els sistemes de protecció específics per fer front a atacs de denegació de servei i sistemes de detecció i prevenció d'intrusions.

4.2. Compliment de l'Esquema Nacional d'Interoperabilitat

La plataforma ha d'assegurar un adequat nivell d'interoperabilitat organitzativa, semàntica i tècnica de les dades, informacions i serveis que aquesta Administració gestioni en l'exercici de les seves competències.



En una gran mesura, aquest deure d'interoperabilitat es concreta en la necessitat que el sistema de gestió s'integri perfectament amb les aplicacions i serveis comuns que el Consorci Administració Oberta de Catalunya (en endavant l'AOC) i l'Administració General de l'Estat (en endavant AGE) han posat a disposició de les administracions públiques per a complir amb la Llei 39/2015, d'1 d'octubre, de procediment administratiu comú.

Certament, part de les obligacions vigents formen part d'un escenari d'incertesa tecnològica i de gestió que no eximeix del compliment de les mateixes. Concretament, les representacions, els apoderaments, la Direcció Electrònica Habilitada única (DEHú), el Punt General d'Accés (PGA), la Carpeta Ciutadana, el Canal de Denúncies. És per aquest motiu que l'horitzó de les integracions en l'àmbit d'Interoperabilitat ha de ser el més ample possible.

Cal tenir en compte que algunes integracions amb els serveis de l'AOC o l'AGE requereixen que les comunicacions es realitzin a través de la xarxa SARA. Atès que el servei contractat s'ha de prestar íntegrament en modalitat SaaS, caldrà que el licitador hagi obtingut el reconeixement de la condició de Punt de Presència (PdP) de la Xarxa SARA de conformitat amb Resolució de 4 de juliol de 2017, de la Secretaria d'Estat de Funció Pública, on es van establir les condicions que han de complir-se per tenir la consideració de Punt de Presència de la Xarxa SARA, amb l'objectiu de garantir i facilitar la interoperabilitat de la solució oferta per aquesta Administració. La intermediació d'assentaments registrals es durà a terme mitjançant integració de l'aplicació oferta amb el Registre Unificat del l'AOC i amb el Sistema d'Intercanvi de Registres (SIR) que hauran d'haver passat els corresponents processos de certificació davant l'òrgan competent, l'AOC o el Ministeri, les certificacions eximiran a la present entitat d'haver de certificar novament la seva aplicació de registre, ja que el mateix compliria amb tots i cadascun dels requisits exigits per complir amb totes les normes tècniques d'interoperabilitat.

D'acord amb l'article 140.4 LCSP, les condicions d'aptitud i de solvència exigides han de concórrer en la data de finalització del termini de presentació de les proposicions i subsistir en el moment de perfeccionament del contracte.

Concretament, les relatives per a dur a terme totes les tasques necessàries per a una integració dels serveis web de la solució SAAS que permeti operar amb total normalitat i sense intervenció humana. És per aquest motiu que l'horitzó de les integracions en l'àmbit d'Interoperabilitat ha de ser el més ample possible.

És necessari que, com a mínim, la Plataforma disposi de serveis disponibles i sense cost afegit que integrin les funcionalitats de:

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

4.3. Infraestructura, programari i serveis necessaris per a la prestació del servei

- 1) Ha de disposar de servidors i sistemes d'informació al núvol d'alta disponibilitat necessaris per a la prestació dels serveis contractats. El contractista gestionarà aquests servidors i sistemes i els mantindrà actualitzats, protegits i optimitzats, i inclourà en els





productes les llicències corresponents als sistemes operatius de virtualització, emmagatzemament, bases de dades, còpies de seguretat i qualsevol altre element o aplicació que es proporioni, així i com, el seu suport i manteniment.

- 2) Administrar, actualitzar i mantenir la infraestructura i plataformes on s'allotgin els servidors, programari, bases de dades i serveis electrònics, incloent totes les llicències necessàries pel manteniment dels serveis, llur cost i actualització així com els elements per dotar la solució de seguretat i connectivitat.
- 3) Disposar de llicències, si s'escau, que permeti l'ús per part de l'Ajuntament sense límit d'usuaris, funcionalitats disponibles i capacitat emmagatzematge.
- 4) Emmagatzemar les dades, metadades, documents i components, logs d'accés i ID usuaris, necessaris per a la prestació dels serveis. Les dades i documents seran propietat de l'Ajuntament d'Altafulla. Aquesta informació no es podrà lliurar, cedir, reproduir, alterar, eliminar sense consentiment previ i explícit per part de l'Ajuntament.
- 5) Realitzar còpies de seguretat de forma que es permeti la recuperació completa de tot el sistema i la informació emmagatzemada en el mateix. Aquestes còpies es realitzaran amb una periodicitat no superior a 24 hores, mitjançant un sistema que garanteixi un impacte mínim en l'activitat del sistema.
- 6) Implementar als serveis cloud els sistemes i connexions que permetin obtenir una bona connectivitat, així com redundància en l'accés i ús de la solució per part dels empleats municipals així com per part de la ciutadania en els serveis públics electrònics que es posin a disposició. Així mateix haurà d'adequar de forma permanent aquest serveis a les necessitats d'accés i rendiment que permeti garantir un ús àgil i eficient de la solució en tots els seus àmbits.
- 7) La plataforma, la infraestructura i sistemes de comunicació, han de comptar amb els mitjans i serveis necessaris pel compliment de la normativa en matèria de protecció de dades personals, especialment el Reglament (UE) núm. 2016/679 general de protecció de dades, i la Llei orgànica 3/2018, de 5 de de desembre, de protecció de dades personals i garantia dels drets digitals.
- 8) Les instal·lacions destinades a la prestació del servei, i que emmagatzemin o gestionin dades personals, han d'estar ubicades en territori de la Unió Europea.
- 9) Els diferents mòduls de la plataforma seran accessibles mitjançant navegador web.
- 10) L'accessibilitat de la solució s'haurà d'acomplir les normes WCAG (web content accessibility Guidelines) del W3C (World Wide Web Consortium).
- 11) L'entorn de treball de la plataforma i els portals i components que es posin a disposició de ciutadans i altres entitats han de complir amb la legislació vigent d'accessibilitat i usabilitat i en especial en el disposat en el Reial Decret 1112/2018 de 7 de setembre, sobre accessibilitat de llocs web i aplicacions per a dispositius mòbils del sector públic.
- 12) Les aplicacions i portals web dels serveis públics electrònics, han de poder-se visualitzar i operar correctament en les darreres versions de Microsoft Edge, Mozilla Firefox, Google Chrome i Safari.
- 13) Coexistència d'usuaris o estacions de treball que utilitzin Office i LlibreOffice per generar documents a la plataforma.

Signatura 1 de 1	Secretaria
BERNAT MORENO TORROGLOSA	16/09/2024

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

Codi Segur de Validació	e0dedf9774dc4e90b9aa208f5b371812001
Url de validació	https://registre.altafulla.cat/ABSIS/IDI/ARX/IDIARXABSAWeb/ASP/verificadorfirma.asp
Metadades	Classificador:Altres - Origen: Origen administració Estat d'elaboració: Original





5. CARACTERÍSTIQUES FUNCIONALS DE LA PLATAFORMA

Mitjançant el contracte s'hauran de realitzar les prestacions que seguidament s'enuncien. En qualsevol cas, els licitadors es comprometen a adscriure els mitjans personals suficients i amb els perfils professionals i experiència necessaris per a garantir la correcta execució del contracte. Aquests perfils professionals han de tenir la capacitat d'aportar solucions de consultoria en els àmbits jurídic, organitzacional, tecnològic, gestió documental, anàlisi de processos i gestió i lideratge de projectes d'adopció de noves tecnologies i transformació digital.

5.1. Subministrament de mòduls de programari per la prestació dels serveis

- 1) REGISTRE D'ENTRADA I SORTIDA de documents en qualsevol horari i dia de l'any amb capacitat per a utilitzar diferents llibres de registre, a banda del llibre de registre general de documents. Integrar el registre electrònic i el presencial de manera unificada. Aquest mòdul ha d'estar interrelacionat amb el gestor d'expedients i altres mòduls de la plataforma d'administració electrònica.

Aquest registre haurà de ser plenament interoperable, de manera que es garanteixi la seva compatibilitat informàtica i interconnexió, així com la transmissió telemàtica dels assentaments registrals i dels documents que es presentin en qualsevol dels registres segons el que disposa la Resolució de 19 de juliol de 2011, de la Secretaria d'Estat per a la Funció Pública, per la qual s'aprova la Norma Tècnica d'Interoperabilitat de Model de Dades per a l'Intercanvi de seients entre les entitats registrals. En conseqüència, aquest registre electrònic general haurà d'estar integrat en el Sistema d'Interconnexió de Registres (SIR) via integració amb MUX3, donant compliment als requisits marcats per la Norma Tècnica d'Interoperabilitat de Model de Dades per a l'Intercanvi d'assentaments entre entitats registrals SICRES en la seva darrera versió, així com a amb el Directori Comú, DIR3.

Per donar compliment a l'article 28 LPACAP ("els interessats no estaran obligats a aportar documents que hagin estat elaborats per qualsevol Administració"), la plataforma ha d'estar integrada amb el servei de ViaOberta o la Plataforma d'Intermediació de Dades (PID), permetent a aquesta Administració demanar els documents electrònicament i eximir d'aquestes càrregues administratives a la persona interessada.

- 2) SEU ELECTRÒNICA que permeti al ciutadà consultar informació pública de l'Ajuntament, fer tràmits en línia, consultar informació dels assumptes o expedients on sigui persona interessada, signar documents electrònics, etc.

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

Ha de tenir disseny web responsiu per poder-hi accedir des de qualsevol dispositiu mòbil, amb independència del seu sistema operatiu (Android o iOS).

La seu electrònica s'ha de lliurar personalitzada i adaptada a la imatge corporativa de l'Ajuntament d'Altafulla.

Des de la seu electrònica s'ha de poder accedir a altres mòduls de la plataforma com per exemple la cita prèvia, la carpeta ciutadana, el portal de regidor, el portal de transparència, el canal de denúncies, entre d'altres.

- 3) PORTAL DE TRANSPARÈNCIA. Aquest mòdul ha de permetre donar compliment a tota la normativa vigent en matèria de transparència, accés a informació pública i bon govern.





La informació a publicar al portal de transparència s'ha de nodrir de forma àgil i automàtica des de diferents mòduls de la plataforma objecte d'aquesta licitació: Gestor d'Expedients, Gestor de Documents, Òrgans de Govern, Control Intern,... Per tant, tots aquest mòduls han de ser plenament interoperables entre sí.

A més a més, el portal de transparència ha de tenir la capacitat d'integrar orígens d'informació diferents als de la plataforma d'administració electrònica.

- 4) CITA PRÈVIA. La finalitat d'aquest mòdul, que ha de ser accessible des de la seu electrònica, és oferir una oficina d'atenció al ciutadà (OAC) més propera i moderna. Com a mínim, ha d'incorporar les següents funcionalitats:
 - Planificació. El sistema mostrarà les cites disponibles permetent al ciutadà reservar el dia i hora que millor li vagi.
 - Multicanal. L'assistència de l'OAC podrà ser presencial, telefònica o telemàtica. El sistema proporcionarà un canal d'atenció telemàtica, oferint al ciutadà poder ser atès per videoconferència.
 - Especificació. Possibilitat de crear diferents agendes, una per cada unitat/àrea que requereixi serveis de cita prèvia (ex: serveis socials, registre civil, urbanisme, etc.)
- 5) CARPETA CIUTADANA. Espai privat del ciutadà que li permet consultar l'estat de tramitació dels seus expedients i l'obtenció de còpia de documents de manera segura, sent vàlids els mateixos mecanismes d'identificació d'interessats de la seu electrònica. La carpeta ciutadana ha de tenir la capacitat d'integrar orígens d'informació diferents als de la plataforma d'administració electrònica.
- 6) PORTAL DEL REGIDOR, que inclogui accés als expedients que l'administració municipal posi a la seva disposició, incloent els vinculats a sessions d'òrgans col·legiats (plens, comissions informatives, ...) per consultar les convocatòries, la documentació dels assumptes a tractar i confirmar assistència, entre d'altres.
- 7) GESTOR D'EXPEDIENTS que inclogui el control de tramitació i la generació, gestió i preservació de documents electrònics.
- 8) SISTEMA DE GENERACIÓ DE DOCUMENTS a partir de models de plantilles normalitzats, que podran utilitzar-se tant en procediments de tramitació lliure com de tramitació reglada.
- 9) CIRCUITS DE TRAMITACIÓ, per a la tramitació guiada i capacitat de reaprofitament de mòduls de processos i subprocessos electrònics de tramitació. La solució ha de permetre la tramitació mixta dels procediments, de manera que es pugui combinar la tramitació lliure i i la reglada.
- 10) CIRCUITS DE SIGNATURA amb possibilitat de signatures en paral·lel i signatura automatitzada de documents.
- 11) MÒDUL D'ÒRGANS DE GOVERN I INFORMATIUS per a la gestió de resolucions/decrets i la gestió de les sessions d'òrgans col·legiats de govern i comissions informatives, i els documents vinculats a aquests processos: propostes d'aprovació, decrets/resolucions, certificats d'acord, ordres del dia, convocatòries, dictàmens, actes,...
- 12) EINES per la CREACIÓ i VERIFICACIÓ de SIGNATURES i SEGELLS ELECTRÒNICS.
 - En virtut de l'article 43.1. LRJSP, la plataforma ha de facilitar a tots els empleats

Signatura 1 de 1	Secretaria
BERNAT MORENO TORROGLOSA	16/09/2024

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

Codi Segur de Validació	e0dedf9774dc4e90b9aa208f5b371812001
Url de validació	https://registre.altafulla.cat/ABSIS/IDI/ARX/IDIARXABSAWeb/ASP/verificadorfirma.asp
Metadades	Classificador:Altres - Origen: Origen administració Estat d'elaboració: Original





públics un sistema de signatura que permeti com a mínim realitzar signatures electròniques qualificades a través d'un portasignatures web amb un certificat reconegut i un dispositiu segur de creació de signatura.

- La plataforma ha d'incloure també un sistema per a realitzar signatures electròniques avançades en un portasignatures mòbil compatible amb el sistemes operatius IOS i Android. Com que el servei que es contractarà és en modalitat SaaS, i per evitar la dependència d'elements hardware, es requereix que la plataforma permeti realitzar firmes electròniques avançades amb un sistema de firma "en el núvol" basat en una custòdia centralitzada dels certificats en un servidor HSM.

En virtut de l'article 9.1.b) de la Llei 6/2020, de 11 de novembre, "Els prestadors de serveis electrònics de confiança hauran de: (...) No allotjar ni copiar, per sí o a través d'un tercer, les dades de creació de firma, segell o autenticació del lloc web de la persona física o jurídica a la que s'hagin prestat serveis, sempre que no sigui en nom del titular. En aquest cas, s'utilitzaran sistemes i productes fiables, inclosos canals de comunicació electrònica segurs, i s'aplicaran procediments i mecanismes tècnics i organitzatius adequats, de cara a garantir que l'entorn sigui fiable i s'utilitzi sota el control exclusiu del titular del certificat. Al mateix temps, hauran de custodiar i protegir les dades de creació de firma, segell o autenticació de lloc web davant qualsevol alteració, destrucció o accés no autoritzat, així com garantir la seva continua disponibilitat".

- La plataforma ha de permetre també realitzar signatures electròniques avançades amb un sistema de signatura "en el núvol" basat en una custòdia centralitza dels certificats en un servidor HSM.

En aquest sentit, i en virtut de l'article 18 de la Llei 59/2003, de 19 de desembre, de signatura electrònica "Només els prestadors de serveis de certificació que expedeixin certificats reconeguts podran gestionar les dades de creació de signatura electrònica en nom de la persona que signa."

- Finalment, la plataforma ha de permetre configurar de forma senzilla actuacions administratives automatitzades d'acord amb el disposat a l'article 41 LRJSP, emprant com a sistema de signatura un segell electrònic de la Institució basat en certificat electrònic reconegut o qualificat que reuneixi els requisits exigits per la legislació de signatura electrònica.

13) IDENTIFICACIÓ de l'INTERESSAT. La plataforma ha de permetre que ciutadans i empreses puguin realitzar actuacions electròniques a través de la seu electrònica signant amb sistema de signatura electrònica vàlida utilitzant el sistema IDCAT, IDCAT mòbil, CL@VE, DNIE i certificat electrònic de persona física. A més, en compliment de l'article 6.1. del Reglament eIDAS, aquest sistema ha de permetre també la identificació de ciutadans de la Unió Europea amb els mitjans d'identificació expedits en els seus països d'origen.

14) GESTIÓ DE LA REPRESENTACIÓ. En virtut de l'article 5.1. LPACAP, els interessats amb capacitat d'obrar podran actuar per mitjà d'un representant, qui ha de poder acreditar la seva representació com a mínim a través del la identificació mitjançant certificat de persona física com a representant de persona jurídica.

La plataforma ha de permetre, com a mínim, l'acreditació del representant a través d'un dels següents mitjans vàlids amb dret:

Signatura 1 de 1	16/09/2024	Secretaria
BERNAT MORENO TORROGLOSA		

Para descargar una copia de este documento consulte la siguiente página web	
Codi Segur de Validació	e0dedf9774dc4e90b9aa208f5b371812001
Url de validació	https://registre.altafulla.cat/ABSIS/IDI/ARX/IDIARXABSAWeb/ASP/verificadorfirma.asp
Metadades	Classificador:Altres - Origen: Origen administració Estat d'elaboració: Original





- a través d'una inscripció d'un apoderament en el Registre Electrònic d'Apoderaments de l'Administració General de l'Estat mitjançant integració amb el REPRESENTA del l'AOC o l'APODERA de l'AGE.
- a través d'un poder notarial recaptat a través dels serveis de consulta de Poders notariais (NOTARIA) mitjançant integració amb el servei de ViaOberta o amb la Plataforma d'Intermediació de Dades.

15) REGISTRE DE FUNCIONARIS HABILITATS. En compliment a l'article 12 LPACAP, permetent mantenir actualitzat un registre on constin els funcionaris habilitats per assistir en l'ús de mitjans electrònics als interessats no inclosos en els apartats 2 i 3 de l'article 14 LPACAP que així ho sol·licitin, especialment pel que fa a la identificació i signatura electrònica, presentació de sol·licituds a través del registre electrònic general i obtenció de còpies autèntiques.

Aquest registre ha de ser i estar plenament interoperable i interconnectat amb els registres de la resta de les Administracions Públiques, a través dels mecanismes que arribat el moment estableixi l'AOC i l'AGE.

16) PORTASIGNATURES INTEGRAT que permeti la identificació i signatura electrònica tant als ordinadors com dispositius mòbils Android i iOS per als usuaris de l'ajuntament.

17) PORTASIGNATURES EXTERN amb capacitat perquè persones alienes a l'organització puguin signar i cosignar de manera remota documents generats en la tramitació administrativa, especialment contractes, convenis, actes o certificacions, garantint la integritat del procés de signatura i la seva posterior custòdia.

En virtut de l'article 27.1. del Reglament EIDAS, el sistema ha de permetre també la signatura de ciutadans de la Unió Europea amb mitjans d'identificació expedits en els seus països d'origen.

A més, en relació amb la signatura dels interessats a l'Oficina d'Assistència en Matèria de Registres, el sistema haurà d'estar integrat amb sistemes de signatura biomètrica que permetin realitzar signatures electròniques mitjançant captura de signatura digitalitzada amb dades biomètriques.

18) GENERACIÓ de CÒPIES AUTÈNTIQUES, permetent realitzar:

- còpia autèntica d'original electrònic a suport en paper, mitjançant codi de verificació segur o sistema equivalent;
- còpia autèntica de document en paper a document electrònic mitjançant la signatura electrònica d'un empleat públic o alternativament amb un sistema automatitzat basat en segell electrònic.
- també permetrà la realització de còpies simples.

Les còpies autèntiques electròniques hauran de mostrar visiblement la condició de còpia de manera que es pugui distingir sense confusió entre signatura del document original, i signatura produïda per assistència en matèria de registre o conversió de suport o de format del document, o bé per la realització d'una còpia parcial autèntica.

19) SISTEMA DE DIGITALITZACIÓ. Tots els documents d'entrada aportats pel ciutadà en suport paper s'han de poder incorporar a la plataforma mitjançant processos de digitalització a fi de que assoleixin la condició de còpia autèntica dels documents originals aportats en paper, si s'escau.

En el procés de digitalització, s'ha de poder utilitzar qualsevol dispositiu de producció documental que compleixi amb l'estàndard TWAIN. També s'han de poder realitzar





processos de digitalització utilitzant centres d'impressió que disposin de segell electrònic.

- 20) SISTEMA DE GESTIÓ DE NOTIFICACIONS I COMUNICACIONS. Aquest servei haurà d'estar integrat amb els diferents mòduls de gestió de la plataforma i adequar-se a la legislació vigent en cada moment en matèria de serveis postals i notificacions a les administracions públiques.

En compliment de la normativa vigent, les notificacions electròniques es posaran a disposició del ciutadà a la seu electrònica de l'Ajuntament d'Altafulla, al Punt General d'Accés de l'Administració (PAG) i la Direcció Electrònica Habilitada Única (DEHÚ).

Finalment, automatitzarà el retorn de les evidències de comunicacions i notificacions electròniques generades per eNOTUM.

- 21) SISTEMA DE CONTROL D'ESTAT DE LES NOTIFICACIONS I COMUNICACIONS telemàtiques i postals per part de cada unitat responsable en l'exercici de les seves funcions, amb permisos específics que impossibiliti als grups d'usuaris accedir a les notificacions i comunicacions gestionades per altres grups d'usuaris.

- 22) GESTOR DE TASQUES que ha de permetre crear tasques, definir-les i explicar-les, assignar-les, reassignar-les, gestionar-les i retornar-les entre usuaris o grups d'usuaris. El gestor de tasques ha de facilitar el treball col·laboratiu, especialment amb expedients i assentaments de registre de documents.

- 23) TAULER ELECTRÒNIC propi de la plataforma d'administració electrònica o bé integració bidireccional amb eTAULER, per donar compliment a l'establert a l'article 44 LPACAP.

Integrat amb altres mòduls interns de la plataforma (portal de transparència, gestor de documents, gestor d'expedients, sistema d'auditoria...).

- 24) ARXIU ELECTRÒNIC ÚNIC. La plataforma haurà d'incloure els mòduls necessaris perquè l'administració pugui portar la gestió arxivística des de l'obertura de procediment i en termes de facilitar:

- L'organització del fons documental.
- La classificació de les unitats documentals respectant, en el seu cas, el Quadre de Classificació de la Generalitat i els propis de l'entitat i permetent la seva actualització i modificació orgànica.
- La descripció arxivística de les unitats documentals (gestió de les metadades).
- La plataforma haurà de ser capaç de generar fitxers SIP perquè puguin ser transferits a una instal·lació d'ARXIU/ARCHIVE o a una altra eina d'arxiu definitiu que també estigui dissenyada conforme el model de referència OAIS (ISO 14721).

És imprescindible que la plataforma mantingui el valor jurídic de les signatures i segells electrònics dels documents emmagatzemats (custòdia i conservació).

- 25) RELACIÓ AMB PROVEÏDORS. La plataforma d'administració electrònica s'integrarà amb el Punt d'entrada de factures del sector públic català mitjançant la integració amb el servei eFACT de l'AOC via MUX3 i, indirectament, amb el Punt General d'Entrada de Factures Electròniques de l'Administració General de l'Estat (FACE) per a recepcionar les factures de proveïdors i distribuir-les electrònicament a les unitats tramitadores a efectes de recavar per mitjans electrònics la conformació o el rebuig d'aquelles.

L'automatització d'aquesta recepció de factures és un requisit indispensable del present





plec i es defineix com a tasca prioritària.

- 26) CANAL DE DENÚNCIES. En virtut de la Llei 2/2023, de 20 de febrer, reguladora de la protecció de les persones que informen sobre infraccions normatives i de lluita contra la corrupció, la seu electrònica comptarà amb un canal de denúncies que generi prou confiança perquè les persones siguin capaces de denunciar a través de la seu electrònica qualsevol comportament deshonest.

El canal haurà de proporcionar:

- Un apartat a la seu electrònica on es puguin presentar informacions/denúncies respectant la confidencialitat del denunciant.
- Un sistema intern d'informació i de gestió d'aquestes denúncies.

Hem de tenir present que no es tracta d'un canal de denúncies obert per informar sobre qualsevol persona o veí, sinó només per informar sobre accions indegudes dels empleats públics o dels qui prestin una relació laboral o professional amb una administració.

- 27) PADRÓ D'HABITANTS MUNICIPAL. L'oferta ha d'incloure, sense cost addicional, un mòdul natiu de Padró d'Habitants Municipal que incorpori les funcions que ofereix el programari informàtic del padró d'habitants municipal que la Diputació de Tarragona ha posat a disposició dels municipis que s'hi vulguin adherir (entre ells, Altafulla), així com el servei de migració de dades del programari actual a l'ofert per la plataforma objecte d'aquesta licitació.

- 28) MÒDUL D'ANÀLISI I EXPLOTACIÓ DE DADES. Aquest mòdul ha de permetre realitzar una explotació avançada de la informació existent a la plataforma d'administració electrònica, dotant als usuaris d'aquest mòdul els elements necessaris per la correcta anàlisi de la informació a la qual tinguin autorització per accedir-hi.

Aquesta solució ha de comptar amb una analítica que abasti l'explotació de les dades generades per la seu electrònica, el registre d'entrades i sortides, la base de dades d'interessats o tercers, el gestor d'expedients i el de documents, el mòdul de contractació electrònica, el mòdul de control intern, i totes les operatives generades pels connectors d'interoperabilitat amb els serveis de l'AOC i de l'Administració General de l'Estat.

També ha de facilitar a l'Ajuntament d'Altafulla quadres de comandament i d'informes per al filtratge de dades i monitorització i control de l'activitat administrativa de l'ens, permetent controlar fàcilment els indicadors i KPI més importants per cada àmbit de gestió, càrregues de treball, temps i compromisos de servei, colls d'ampolla, indicadors de productivitat i de descripció, que ajudi als diferents responsables a prendre decisions mitjançant informació.

Aquests mòduls analítics per àrea hauran d'evolucionar com a part del manteniment i podran créixer en nombre, en cas de comptar amb noves àrees, serveis o nous enfocaments analítics.

L'aplicació haurà de disposar de la funcionalitat de lliurar informació en forma de datasets cap a l'exterior (*OpenData*), i automatitzar la publicació de dades de caràcter públic a la seu electrònica o al portal de dades obertes.

La interacció usuari-sistema ha de ser amigable, flexible i potent mitjançant navegadors web.

- 29) MÒDUL DE CONTROL INTERN integrat amb la tramitació que permeti l'exercici, de





manera eficaç, de la funció interventora de conformitat amb els articles 7 a 28 de el Reial decret 424/2017, de 28 d'abril, pel qual es regula el règim jurídic del control intern en les entitats del Sector Públic Local. Aquest mòdul haurà de comptar com a mínim amb les següents funcionalitats:

- Els òrgans de gestors podran remetre les seves propostes de resolució a l'òrgan interventor per al seu examen previ abans que es dicti la corresponent resolució.
- L'òrgan interventor podrà verificar el compliment dels requisits legals necessaris per a l'adopció dels acords mitjançant l'examen de tots els documents que preceptivament hagin d'estar incorporats a l'expedient. Aquesta verificació es pot realitzar mitjançant la fiscalització i intervenció prèvia ordinària o bé mitjançant un règim de fiscalització limitada prèvia.
- Els òrgans gestors podran plantejar discrepàncies en cas de no acceptar les objeccions formulades per l'òrgan interventor.
- El sistema facilitarà a l'òrgan interventor la remissió telemàtica al Tribunal de Comptes de les resolucions i els acords adoptats que siguin contraris a les objeccions formulades, així com sobre els acords adoptats amb omisió del tràmit de fiscalització prèvia.

Tota la informació generada en l'exercici del control intern es bolcarà al mòdul d'anàlisi i explotació de dades de la plataforma per facilitar a l'òrgan de control l'exercici del control financer, tant en la modalitat de control permanent com en la seva modalitat d'auditoria.

Mitjançant el mòdul d'analítica, l'òrgan de control podrà comprovar, de forma contínua, que el funcionament de l'activitat economicofinancera s'ajusta a l'ordenament jurídic i als principis generals de bona gestió financera.

Aquest sistema també permetrà la verificació, realitzada amb posterioritat i efectuada de forma sistemàtica, de l'activitat economicofinancera del sector públic local, mitjançant l'aplicació dels procediments de revisió selectius.

30) EINES COL·LABORATIVES. La plataforma ha de proporcionar eines tecnològiques que permetin als usuaris comunicar-se des de qualsevol lloc de manera eficient, a través de videoconferències i xats. Com a mínim, han de proporcionar les següents funcionalitats:

- Missatgeria instantània: sistema integrat de missatgeria instantània i xat per al treball col·laboratiu que permet, a més de l'enviament de missatges directes entre usuaris o grups, crear canals de comunicació privats per mantenir converses entre usuaris (amb polítiques de configuració per a la seva organització, administració de membres, preferències de notificació, etc.) i per a l'intercanvi d'imatges, arxius o enllaços.
- Videoconferència: sistema integrat de videoconferències permetent programar reunions sense límits de temps, convidar a membres externs a la Corporació, establint diferents nivells d'identificació per accedir a la reunió, i enviar les corresponents invitacions per correu electrònic.

31) MÒDUL D'ANONIMITZACIÓ DE DADES dels documents que estiguin al repositori documental de la plataforma i que eventualment calgui difondre, ja sigui a regidors del Consistori com al ciutadà de manera general. Aquest mòdul ha de suportar processos d'anonimització automàtica, processos d'anonimització automàtica amb confirmació dels usuaris de les dades a economitjar, i també canonització de dades a criteri de l'usuari. En aquests processos es tindran en compte criteris especials d'anonimització recomanats per l'Agència Espanyola de Protecció de Dades, com és el cas dels documents d'identitat.





Aquesta funcionalitat ha d'estar disponible durant l'execució del contracte.

- 32) CAPA DE SERVEIS D'INTEGRACIÓ BIDIRECCIONALS per a aplicacions de l'Ajuntament d'Altafulla o de tercers. L'objecte de totes aquestes funcions és facilitar a l'Ajuntament i a tercers la integració d'aplicacions, especialment amb els mòduls de registre d'entrada i sortida de documents, formularis electrònics, procediments, expedients, repositori de documents, interessats (tercers) i portasignatures. Totes les funcions d'aquesta capa s'executaran amb els corresponents mecanismes de seguretat. L'accés i ús de la capa d'integracions no comportarà un cost addicional.

La capa d'integracions ha d'estar documentada i permanentment actualitzada per a la seva utilització i ha de comptar, com a mínim, amb les següents capacitats:

- Permetre la interacció en mode lectura dels expedients, registres i interessats (tercers).
- Verificar si existeix un expedient.
- Recuperar els documents associats a expedients, registres d'entrada i/o sortida, incloent les dades i metadades associades a aquests.
- Incorporar documents a expedients, registres d'entrada i/o sortida, incloent les dades i metadades associades a aquests.
- Editar dades d'expedients i assentaments de registre de documents.
- Permetre la creació d'expedients i assentaments de registre de documents, incloent els corresponents interessats (tercers).
- Permetre la integració amb el mòdul de signatures.
- Possibilitat d'implementar connectors d'integració que enviïn informació a sistemes externs de manera estructurada.

Si es produeixen canvis en els serveis de la capa d'integració que puguin afectar a alguna de les integracions corporatives, caldrà notificar a l'Ajuntament de quins canvis són necessaris per adaptar-se a aquestes millores, a fi de que disposi del temps necessari per fer l'adaptació.

Els components i mòduls han de tenir una interfície gràfica d'usuari amigable i que faciliti la navegació a través de diverses pantalles, enllaçant-les segons la relació existent entre els objectes dels mòduls.

Tots els components i mòduls que formen la solució han de tenir la mateixa aparença gràfica (iconografia i estils), i seguir els mateixos criteris respecte a funcionament de la interfície d'usuari.

Els mòduls de *back office* de la plataforma han d'estar disponibles en idioma català. La seu electrònica, els formularis electrònics de la seu electrònica i els mòduls que, per la seva naturalesa, hagin de ser utilitzats per terceres persones, han de poder ser posats a disposició, com a mínim, en català i en castellà.

5.2. Funcionalitats necessàries

Tot seguit es detallen les funcionalitats que han de permetre els diferents mòduls que integren la plataforma de l'administració electrònica.

I. CONJUNT DE LA PLATAFORMA

Plaça del Pou, 1 - 43893 Altafulla | T. 977 65 00 08 | NIF P-4301200-D | www.altafulla.cat

Signatura 1 de 1	Secretaria
BERNAT MORENO TORROGLOSA	16/09/2024

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

Codi Segur de Validació e0dedf9774dc4e90b9aa208f5b371812001

Url de validació <https://registre.altafulla.cat/ABSIS/IDI/ARX/IDIARXABSAWeb/ASP/verificadorfirma.asp>

Metadades Classificador:Altres - Origen: Origen administració Estat d'elaboració: Original





- a) La gestió de consentiments per part del ciutadà, inclosos els apoderaments i les seves peticions de tramesa de notificacions només per mitjans electrònics i amb els mitjans d'avís de notificació que comuniqui.
- b) Disposar d'un sistema de digitalització que s'ajusti a les normes tècniques d'interoperabilitat de digitalització de documents, gestió de documents electrònics, còpia autèntica i conversió entre documents electrònics.
- c) Disposar o integrar components i serveis de signatura electrònica que permetin:
 - La signatura de documents electrònics mitjançant certificat digital i també mitjançant segells electrònics, especialment per als processos d'actuació administrativa automatitzada.
 - Validació de certificats.
 - Verificació de signatures electròniques.
 - Incorporar segells de temps a les signatures.
- d) Utilitzar els certificats electrònics publicats per la Unió Europea a la llista de confiança dels estats membres de la Unió Europea, cl@ve i IdCAT Mòbil.
- e) Utilitzar de segells de temps per a generar signatures amb segell de temps, afegir evidències temporals a les signatures, i garantir la conservació de signatures a través del ressegellat o amb la utilització de signatures electròniques longeves.
- f) Crear i modificar circuits o processos de signatura predeterminats que incloguin signatures electròniques, aprovacions o vistiplaus sense signatura electrònica i rebuig de signatures. Aquests han de permetre la signatura per lots (diversos documents en una única acció), signatures múltiples indistintes i/o seqüencials (quan hi ha diversos signants), i mostrar als intervinents quins són els signataris, quins han signat amb anterioritat i l'ordre de signatures.
- g) Crear circuits o processos de signatura al vol.
- h) Possibilitat de previsualitzar el document a signar.
- i) Generar còpies autèntiques de documents originals en paper amb actuació automatitzada o amb signatura digital de personal funcionari habilitat a tal efecte.
- j) Ser integrable amb sistemes de signatura biomètrica.
- k) Comprovar de manera lliure, a través de la seu electrònica, l'autenticitat de les còpies de documents que es posin a disposició de tercers. Aquesta comprovació es farà mitjançant codi segur de verificació, o sistema equivalent.
- l) Enviar avisos i/o alertes als usuaris que tenen documents pendents de signatura, així com l'avís i/o alerta als usuaris que han iniciat el procés de signatura una vegada hagi finalitzat el procés de signatura.
- m) Delegacions i/o substitucions de signatura, incorporant la funcionalitat de substitució o delegació de signatura d'un usuari/càrrec a un altre, de manera que tot document pendent de signatura passi a la signatura de la persona/càrrec a qui s'ha efectuat la delegació. Aquesta tasca de delegació la podrà fer, com a mínim, el mateix usuari/càrrec que delega la signatura i els administradors de la plataforma.
- n) Complir amb la Norma Tècnica d'Interoperabilitat de catàleg d'estàndards, especialment per a la càrrega de documents i altres objectes digitals amb valor documental.

Signatura 1 de 1	Secretaria
BERNAT MORENO TORROGLOSA	16/09/2024

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

Codi Segur de Validació	e0dedf9774dc4e90b9aa208f5b371812001
Url de validació	https://registre.altafulla.cat/ABSIS/IDI/ARX/IDIARXABSAWeb/ASP/verificadorfirma.asp
Metadades	Classificador:Altres - Origen: Origen administració Estat d'elaboració: Original





- o) Incorporar i gestionar documents en format text i altres objectes digitals que compleixin funcions documentals, d'una grandària de fins 100 MB, com a mínim.
- p) Exportar documents i expedients electrònics d'acord amb els formats estructurats previstos en les corresponents normes tècniques d'interoperabilitat.
- q) Poder limitar accions sobre expedients, documents, assentaments de registre, notificacions i altres objectes digitals segons perfils (crear, modificar, accés, eliminació, desvinculació, posada a disposició, etc.).
- r) Disposar d'informació d'auditoria i traçabilitat de, com a mínim, l'accés, consulta i tramitació als expedients i assentaments de registre, inclosa la consulta de documents, amb informació i detall dels accessos i les accions realitzades indicant usuari i moment en què va tenir lloc l'accés o l'acció.
- s) Disposar a tots els mòduls d'un sistema àgil i potent per a realitzar consultes i accedir a la informació, inclosos els assentaments de registre de documents, expedients, òrgans col·legiats, documents, etc.

II. SISTEMA DE GESTIÓ DE DOCUMENTS

- a) Garantir la plena validesa i eficàcia jurídica dels documents mitjançant processos i serveis que assegurin confidencialitat, autenticitat, fiabilitat, autenticitat, integritat, disponibilitat, identitat dels autors/productors, llegibilitat, accés, seguretat i interoperabilitat dels documents electrònics i, en general, de la informació emmagatzemada o que es processa a la plataforma o utilitzant la plataforma.
- b) Organitzar el fons documental que figura a la plataforma, classificar les unitats documentals respectant el quadre de classificació de l'Ajuntament d'Altafulla basat en el Model de Quadre de Classificació per a l'Administració Local (QdCAL). També ha de permetre l'actualització i modificació del quadre de classificació.
- c) Utilitzar un vocabulari de metadades, basat en el del Departament de Cultura de la Generalitat, i la tipologia de documents consensuada, i facilitar la codificació SIA (Sistema d'Informació Administrativa) dels procediments.
- d) Classificar els documents d'acord a tipologies documentals pròpies que puguin ser actualitzades pels usuaris dels serveis municipals d'Arxiu i d'Administració Electrònica.
- e) Generar fitxers SIP perquè puguin ser transferits a l'ARXIU de l'AOC o una altra eina d'arxiu definitiva dissenyada conforme el model OAIS (ISO 14721).
- f) Importar i exportar informació i documentació en compliment de l'Esquema Nacional d'Interoperabilitat (ENI) i les normes que el desenvolupen.

III. SEU ELECTRÒNICA

- a) Oferir un catàleg de procediments i tràmits organitzat per matèries. Cada procediment o tràmit que es publiqui a la seu electrònica disposarà d'una banda, d'una fitxa informativa on es podran vincular documents i permetrà accedir als corresponents formularis electrònics, i de l'altra, d'una part d'informació privada destinada al personal de l'Oficina d'Atenció al Ciutadà de l'Ajuntament d'Altafulla (OAC)
- b) Disposar d'un cercador de tràmits disponibles orientat a les necessitats dels





ciutadans.

- c) Permetre utilitzar, com a mínim, els certificats electrònics publicats per la Unió Europea a la llista de confiança dels estats membres de la Unió Europea, cl@ve i IdCAT Mòbil.
- d) Gestionar la representació dels ciutadans, mitjançant compareixença electrònica per a l'atorgament de poder *apud acta* per mitjà de sistemes de signatura electrònica i, per tant, poder indicar/seleccionar el representat. El servei ha d'estar integrat amb el Registre electrònic d'apoderaments REPRESENTA del Consorci AOC i APODERA de l'AGE.
- e) Permetre l'accés als següents mòduls: tauler d'edictes electrònics, perfil del contractant, sistema de notificacions electròniques, portal de transparència, canal de denúncies, portal del regidor i a qualsevol altre mòdul que es consideri oportú.
- f) Mostrar la següent informació: disponibilitat de la seu i del registre electrònic, interrupcions de servei, identificació de la seu, disposició de creació de registre i la seu electrònica, titularitat i regulació, indicació de la data i hora oficials, calendari de dies hàbils, plana de preguntes freqüents o guies d'ajuda d'ús dels serveis electrònics, sistema de verificació de certificats i de documents electrònics i còpies autèntiques, relació de sistemes d'identificació i mitjans d'identificació i signatura electrònica admesos, la normativa municipal i qualsevol altra informació pública que l'Ajuntament consideri d'interès general.
- g) Pagaments telemàtics. Establir el pagament online de tributs vinculats a determinats tràmits i integrar passarel·les virtuals de pagament online i, específicament, amb Redsys.

IV. EINA GESTIÓ FORMULARIS ELECTRÒNICS

- a) Definir i gestionar les sol·licituds i els documents aportats per part del ciutadà des de la seu electrònica al registre electrònic de documents. Aquests formularis podran estar associats a la fitxa informativa d'un o més tràmits del catàleg de procediments i tràmits. Els formularis també seran accessibles per al personal de l'OAC amb la finalitat de facilitar-ne la tramitació presencial.
- b) Possibilitat de crear i modificar formularis electrònics amb publicació immediata a la seu electrònica.
- c) Crear formularis electrònics per ús del personal de l'Ajuntament en les seves relacions amb l'organització municipal. Els formularis s'han de poder configurar per funcionar de manera integrada amb el registre general d'entrada de documents o amb altres registres de documents que es puguin crear a la plataforma.
- d) Indicar la unitat administrativa responsable del procediment, de forma que la informació i la documentació adjuntada sigui automàticament derivada a aquesta. Si la unitat no està indicada, l'entrada quedarà com a pendent de ser gestionada i derivada per l'OAC, en el cas del registre general, o dels responsables d'altres registres de documents, si s'escau.
- e) Que els ciutadans usuaris dels tràmits en línia puguin signar electrònicament la sol·licitud i/o els documents adjunts mitjançant signatures i/o segells electrònics amb evidències. Com a mínim han de poder fer servir els certificats electrònics publicats per la Unió Europea a la llista de confiança dels estat membres de la Unió

Plaça del Pou, 1 - 43893 Altafulla | T. 977 65 00 08 | NIF P-4301200-D | www.altafulla.cat

Signatura 1 de 1	Secretaria
BERNAT MORENO TORROGLOSA	16/09/2024

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

Codi Segur de Validació	e0dedf9774dc4e90b9aa208f5b371812001
Url de validació	https://registre.altafulla.cat/ABSIS/IDI/ARX/IDIARXABSAWeb/ASP/verificadorfirma.asp
Metadades	Classificador:Altres - Origen: Origen administració Estat d'elaboració: Original





Europea, cl@ve i IdCAT Mòbil.

- f) Determinar per a cada tràmit/formulari el nivell de signatura admissible a aplicar; generar el document de sol·licitud o comunicació en format llegible (preferiblement PDF). En el cas dels formularis de registre de documents, facilitar al ciutadà el justificant electrònic de presentació a mode de còpia electrònica autèntica degudament segellada electrònicament, amb tota la informació i documents presentats pel ciutadà amb segell d'òrgan especificat i identificant els documents annexats amb els noms i els hash corresponents, i registrar d'entrada la sol·licitud o comunicació del ciutadà de forma automàtica.
- g) Precarregar dades al formulari electrònic.
- h) Incorporar les dades associades i obtingudes del mecanisme d'identificació.
- i) Si s'escau, generar automàticament, o amb intervenció dels usuaris, l'alta d'un expedient incorporant la documentació aportada i vinculant l'assentament registral al mateix.
- j) Identificar quines variables son obligatòries i quines opcionals.
- k) Establir peus de formulari amb opcions legals, com peu de RGPD, o les autoritzacions oportunes a l'Ajuntament d'Altafulla per obtenir dades a través de plataformes d'intermediació de dades interoperables.

V. REGISTRE D'ENTRADA I SORTIDES:

- a) Gestionar els assentaments d'entrada i la informació, documentació i metadades que ingressen a l'Ajuntament per les diferents vies i canals disponibles: Seu electrònica, EACAT, OAC en la seva qualitat d'oficina d'assistència en matèria de registres, etc. El mòdul de registre electrònic general ha d'estar integrat amb el Sistema d'Interconnexió de Registres (SIR), preferiblement via MUX3.
- b) Expedir rebuts de presentació de documentació amb la data i hora, número de registre, dades i informació de la sol·licitud, i relació de documents aportats, ja sigui electrònicament o a les oficines de registre. En el cas que no s'aportin tots els documents, el rebut de presentació podrà incorporar un requeriment de documentació pendent d'aportar.
- c) Disposar, com a mínim, de les següents funcionalitats:
 - Crear anotacions ràpides i repetitives.
 - Registrar i associar un document a diversos interessats a més del principal.
 - Adjuntar diversos documents al registre.
 - Admetre a les entrades telemàtiques, com a mínim, els formats definits a la Noma tècnica d'interoperabilitat de catàleg d'estàndards.
 - Ha de ser plenament integrable amb signatura biomètrica.
 - Les unitats gestores, com a mínim, hauran de poder acceptar o rebutjar les entrades.
 - Poder cercar anotacions en els diferents llibres per diferents criteris a la vegada, i disposar d'un cercador potent i eficient amb l'objectiu de localitzar una anotació o per obtenir una llista amb un subconjunt d'anotacions que compleixin els filtres.
 - Permetre cercar pels valors dels assentaments, tant pels atributs obligatoris

Plaça del Pou, 1 – 43893 Altafulla | T. 977 65 00 08 | NIF P-4301200-D | www.altafulla.cat

Signatura 1 de 1	Secretaria
BERNAT MORENO TORROGLOSA	16/09/2024

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

Codi Segur de Validació	e0dedf9774dc4e90b9aa208f5b371812001
Url de validació	https://registre.altafulla.cat/ABSIS/IDI/ARX/IDIARXABSAWeb/ASP/verificadorfirma.asp
Metadades	Classificador:Altres - Origen: Origen administració Estat d'elaboració: Original





com pels opcionals.

- Ha de poder llistar, imprimir i exportar les dades relatives als assentaments registrats realitzats als diferents llibres de registres, mitjançant llistats personalitzats, inclosos els llibres oficials.
- d) Donar d'alta més d'un expedient per assentament d'entrada, heretant dades, metadades i documents i deixant vinculats, entre ells, l'assentament de registre i l'expedient.

VI. GESTOR D'EXPEDIENTS ELECTRÒNICS:

- a) Gestionar la tramitació electrònica de l'expedient en totes les seves fases i realitzar una completa gestió del cicle de vida d'expedients i documents, d'acord amb els requeriments legals de la Llei 39/2015 de procediment administratiu, de la Llei 40/2015 de règim jurídic i la Llei 26/2010 de règim jurídic i de procediment administratiu de les administracions públiques de Catalunya.
- b) Incorporar la següent informació als expedients:
- Més d'un interessat, tant principal com secundari i permetent identificar els diferents tipus (interessat, representant, licitador, president, etc.).
 - Dades generals de l'expedient identificant tipus d'expedient (sèrie documental), procediment, forma d'inici (ofici/instància de part/etc.).
 - Data d'inici, responsable, instructor, fase/estat de tramitació, dades d'emplaçament i coordenades, si s'escau.
 - Documents electrònics que el conformen.
 - Expedients i assentaments de registre relacionats.
 - Dades addicionals definides en el disseny del procediment específic.
- c) Generar documents electrònics basats tant en plantilles predefinides com en plantilles lliures, amb el disseny gràfic i ajustat a l'estil definit per l'Ajuntament.
- d) Signatura electrònica de documents.
- e) Ha de contemplar també la possibilitat de signatura de documents de manera externa mitjançant un sol acte de signatura entre dos o més signants, garantint la integritat del procés de signatura i la seva posterior custòdia.
- f) Generació de còpies autèntiques de documents electrònics.
- g) Crear assentaments de registre de sortida de manera automàtica en el moment de la posada a disposició de notificacions i comunicacions electròniques, i creació, de manera manual, d'assentaments de sortida per a tramesa d'objectes i documents en suports no susceptibles de digitalització o per altres raons.
- h) Disposar de mecanismes per a la tramesa de diverses notificacions o comunicacions administratives en única acció.
- i) Creació de documents i tramesa automatitzada de notificacions i comunicacions a les persones interessades mitjançant eNOTUM a partir de la signatura electrònica de la resolució.

En el cas de les notificacions en paper, publicació automatitzada al Tauler Edictal Únic del BOE (TEU) quan aquestes hagin resultat infructuoses. Possibilitat de publicació íntegra o d'un extracte.





- j) Generar l'índex electrònic i foliar els expedients tal com estableix l'ENI.
- k) Trametre els expedients electrònics complets, foliats, i acompanyats d'un índex autènticat dels documents que continguin. Totes les accions relacionades amb aquesta funcionalitat han de donar compliment al que preveu l'Esquema Nacional d'Interoperabilitat i les corresponents normes tècniques d'interoperabilitat.
- l) Realitzar la cerca d'expedients i documents per diferents dades i/o metadades.
- m) Generar llistats i/o informes predeterminats.
- n) Permetre definir i/o associar una o més adreces a l'expedient.
- o) Relacionar/vincular expedients.
- p) Incloure procediments de transferència dels expedients tancats al sistema d'arxiu definitiu.
- q) Incorporar dades d'emplaçaments i domicilis dels expedients. Les dades d'emplaçament dels expedients han poder ser georeferenciades i, en tot cas, s'ha de poder informar la referència cadastral.
- r) Permetre la integració amb sistemes d'informació geogràfica.
- s) Integració plena amb els serveis de l'AOC com per exemple Via Oberta, eNotum i eTauler, entre d'altres.
- t) Integració amb la Plataforma de Serveis de Contractació Pública (PSCP) i Sobre Digital. Les integracions mínimes són les publicacions d'anuncis, adjudicacions de contracte, consulta de l'estat d'un expedient i recuperació de les ofertes dels sobres digitals.
- u) Integració amb els mòduls nadius d'entrada i sortides, seu electrònica, portal de transparència, capeta del ciutadà i carpeta del regidor, entre d'altres, i disposar dels mecanismes necessaris per poder:
 - mantenir informat en tot moment al ciutadà de l'estat en què es troba la seva petició, permetent-li accedir a l'expedient de la seva raó en els termes disposats a la LAPAC
 - automatitzar la publicació de dades caràcter públic al portal de transparència i/o al portal de dades obertes, en format CSV, sense necessitat de suport de l'empresa contractista, garantint així el compliment a la normativa vigent en transparència, accés a informació pública i bon govern.
- v) Disposar de mecanismes d'alerta i avisos als usuaris que els informi del compliment de tràmits, tasques pendents de realitzar, validacions, tasques programades, etc.
- w) Crear carpetes d'expedients, o bé subexpedients.

VII. SISTEMA DE NOTIFICACIONS I COMUNICACIONS ELECTRÒNIQUES

- a) L'article 43.4. LPACAP estableix que *"Els interessats podran accedir a les notificacions des del punt d'accés general electrònic de l'Administració, que funcionarà com un portal d'accés."* Per donar compliment a aquest precepte, la plataforma haurà d'estar integrada amb eNOTUM per a remetre les notificacions, considerant, en tot moment, l'exercici de dret de la persona interessada segons recull la Llei 39/2015 i el Reial Decret 203/2021.
- b) De conformitat amb l'article 44. LPACAP *"Quan els interessats en un procediment*

Plaça del Pou, 1 – 43893 Altafulla | T. 977 65 00 08 | NIF P-4301200-D | www.altafulla.cat

Signatura 1 de 1	Secretaria
BERNAT MORENO TORROGLOSA	16/09/2024

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

Codi Segur de Validació	e0dedf9774dc4e90b9aa208f5b371812001
Url de validació	https://registre.altafulla.cat/ABSIS/IDI/ARX/IDIARXABSAWeb/ASP/verificadorfirma.asp
Metadades	Classificador:Altres - Origen: Origen administració Estat d'elaboració: Original





siguin desconeguts, s'ignori el lloc de la notificació o bé, intentada aquesta, no s'hagués pogut practicar, la notificació es farà per mitjà d'un anunci publicat al Boletín Oficial del Estado", la plataforma haurà d'estar integrada amb l'e-TAULER de l'AOC i al Tauler Edictal Únic del BOE (TEU), per tal de poder-hi publicar de forma automatizada les notificacions en paper que hagin resultat infructuoses. Possibilitat de publicació íntegra o d'un extracte.

VIII. MÒDUL DE DISSENY DE TRÀMITS I PROCESSOS

- a) Configurar procediments senzills i complexos, amb fases específiques, estats, actuacions condicionades, terminis, entre altres.
- b) Classificar els tràmits amb una numeració i tipologia determinada per l'Ajuntament d'Altafulla.
- c) Diagramar processos amb configuració fàcil del flux de tramitació i indicar, per a cada procediment, quins usuaris, departaments, grups o rols, poden donar d'alta expedients, quins grups d'usuaris podran accedir i consultar els expedients; definir terminis per a un tràmit, conjunt de tràmits o per a un expedient en el seu conjunt; disposar i definir mecanismes per a dur a terme actuacions administratives de forma:
 - Automatitzada, permetent criteris on la decisió pugui ser objecte de tractament automatitzat en base a dades dels diferents subsistemes de gestió de la solució, mitjançant la seva integració nativa.
 - Col·lectiva, quan l'anàlisi d'informació que dona suport a la decisió permeti qualificar els expedients mitjançant atributs que serveixin per a realitzar una actuació sobre un col·lectiu d'expedients, on l'avaluació dels criteris es pugui realitzar de forma automàtica.
 - Individual, quan no sigui possible cap dels dos casos anteriors i, per tant, la tramitació hagi de fer-se de forma individual.
 - Definir formularis electrònics amb les corresponents variables de recollida de dades per a cadascuna de les tasques de tramitació, podent indicar quines són obligatòries i quines opcionals i quines poden ser "intel·ligents", on la recollida del valor pot venir donat per:
 - Una consulta directa contra una base de dades (de la pròpia plataforma objecte del contracte, o externes d'aplicacions pròpies de l'Ajuntament). Un exemple de consulta directa a una base de dades pròpia de la plataforma objecte del contracte seria poder consultar al mòdul del padró d'habitants si la persona interessada està empadronada o no al municipi, on el disseny del formulari seria un o un altre en funció del resultat d'aquesta variable "intel·ligent".
 - D'una consulta via serveis web o API.
- d) Crear, guardar, reproduir, copiar i modificar subprocessos de tramitació que puguin ser aplicats a altres processos o procediments de tramitació. Els subprocessos es podran crear i aprofitar per crear o modificar procediments sense necessitat de generar codi, a fi que puguin ser creats i modificats per usuaris avançats sense coneixements de programació informàtica.
- e) Configurar de forma senzilla actuacions administratives automatitzades d'acord amb el disposat a l'article 41 LRJSP, emprant com a sistema de signatura un segell

Signatura 1 de 1	Secretaria
BERNAT MORENO TORROGLOSA	16/09/2024

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

Codi Segur de Validació	e0dedf9774dc4e90b9aa208f5b371812001
Url de validació	https://registre.altafulla.cat/ABSIS/IDI/ARX/IDIARXABSAWeb/ASP/verificadorfirma.asp
Metadades	Classificador:Altres - Origen: Origen administració Estat d'elaboració: Original





electrònic basat en certificat electrònic reconegut o qualificat que reuneixi els requisits exigits per la legislació de signatura electrònica.

- f) Disposar d'eines per la creació de processos i fluxos de tramitació i de signatura amb execucions automàtiques desassistides (sense la intervenció directa d'una persona) que puguin abastar procediments complets. Es tractarà de solucions sense necessitat de generar codi, a fi que puguin ser creats i modificats per usuaris avançats sense coneixements de programació informàtica.

IX. MÒDUL ÒRGANS DE GOVERN (UNIPERSONALS O COL·LEGIATS)

- a) Gestió dels òrgans unipersonals (alcaldia i regidories delegada) i dels òrgans col·legiats (ple, junta de govern local, comissions informatives, ...) i automatització de la gestió electrònica dels llibres de resolucions i dels llibres d'actes.
- b) Gestionar les sessions, resolucions i acords dels òrgans unipersonals i col·legiats, les propostes de resolució que realitzen les diferents unitats gestores de forma integrada amb el gestor d'expedients i amb el mòdul de notificacions electròniques.
- c) Generar propostes d'acord i les mocions dels grups municipals des de qualsevol expedient en tràmit, i enviar-les al mòdul d'òrgans de govern per a incloure-les a l'ordre del dia.
- d) Automatitzar i centralitzar la recepció de propostes per a cadascun dels òrgans consultius/resolutoris. Cal que el mòdul estigui totalment orientat a la gestió electrònica i, per tant, els documents que intervinguin en el procés han de poder ser signats electrònicament amb les eines que disposa la plataforma (propostes de resolució o d'acord, resolucions, certificats, actes, etc.).
- e) Gestionar els òrgans col·legiats: la seva configuració, els membres a convocar, el calendari de sessions, els llibres d'actes, etc.
- f) Gestionar els òrgans unipersonals: les delegacions de funcions, els llibres de resolucions, etc.
- g) Crear els expedients de sessió informant l'òrgan, tipus de sessió, lloc, data, hora d'inici i fi; generar i preparar l'ordre del dia a partir de la tramesa electrònica de propostes des d'expedients i de les mocions dels grups municipals, per a incorporar-les als ordres del dia dels diferents òrgans col·legiats; generar les convocatòries de les sessions als membres convocats, segons configuració prèvia de l'òrgan.
- h) L'expedient de la convocatòria quedarà relacionat amb els expedients que integren i conformen l'ordre del dia, amb la finalitat que totes les persones que componen l'òrgan disposin d'accés als expedients per a examinar-los. El mòdul també permetrà informar els assistents; recollir el resultat de les votacions i deliberacions; numerar els decrets o resolucions dels òrgans unipersonals; generar notificacions i certificats d'acords que, si s'escau, es podran generar de forma automàtica i amb signatura electrònica mitjançant segell d'òrgan utilitzant sistemes d'actuació administrativa automatitzada adequats a la regulació de la Llei 40/2015. La documentació generada que sigui necessària ha d'integrar-se automàticament als expedients originals d'on s'han realitzat les propostes (resolucions, certificats de resolució i d'acord, etc.).
- i) Carregar i, eventualment, signar documents no generats amb les eines de la plataforma.





- j) Vídeo conferència: permetre celebrar les sessions dels òrgans de govern per vídeo conferència, sense límits de temps, amb programació prèvia del dia i hora, permetent l'enregistrament certificat de les sessions per acreditar-ne el contingut amb plenes garanties jurídiques i amb la possibilitat de retransmissió a través de les xarxes socials corporatives.

Aquest mòdul ha d'estar integrat amb el Portal del Regidor, especialment per a la posada a disposició dels expedients i altres documents.

X. PADRÓ d'HABITANTS MUNICIPAL (PMH)

El mòdul PMH inclòs en l'oferta ha de prestar totes les funcionalitats necessàries per donar compliment amb caràcter general a la normativa vigent en matèria de padró d'habitants, i amb caràcter específic, a la *Resolució del 17 de febrer de 2020, de la Presidència de l'Institut Nacional d'Estadística i de la Direcció General de Cooperació Autonòmica i Local, per la qual es dicten instruccions tècniques als Ajuntaments sobre la gestió del Padró municipal* (a la qual ens hi referenciem, d'ara en endavant, com a **instrucció tècnica**).

1. Oficina virtual del padró municipal d'habitants

1.1. Tràmits electrònics

A través de l'Oficina virtual del padró municipal d'habitants, el ciutadà podrà realitzar els següents tràmits de forma electrònica:

- Sol·licitud d'alta per canvi de residència
- Sol·licitud d'alta per naixement a instància dels pares o representants legals
- Sol·licitud de canvi de domicili
- Sol·licitud de canvis en les dades personals
- Sol·licitud de renovació d'inscripció padronal (ciutadans ENCSARP)
- Comunicació de la continuïtat de residència (ciutadans NO ENCSARP)

L'Ajuntament facilitarà al ciutadà els formularis en format electrònic amb les dades obligatòries que han de figurar en les inscripcions padronals (conforme l'article 1.5 de la instrucció tècnica).

Sempre que un ciutadà sol·liciti l'alta o la modificació de les seves dades, se li demanarà l'aportació dels documents necessaris per provar la seva identitat, la representació si s'escau, i la residència real.

Acreditació de les dades d'identitat

S'integrarà amb el Sistema de Verificació de Dades d'Identitat disponible en la plataforma d'intermediació de dades per acreditar les dades d'identitat aportades pel ciutadà (conforme l'article 2.1 de la instrucció tècnica).

Acreditació de la representació

- Els ciutadans podran realitzar, per mitjà de representant, una inscripció padronal o una modificació de qualsevol de les dades obligatòries conforme l'article 5 de la LPACAP (conforme l'article 1.5 de la instrucció tècnica)
- La representació dels menors es verificarà conforme les regles establertes als articles 2.2.1, 2.2.3 i 2.2.4 de la instrucció tècnica.
- La representació de persones amb discapacitat es verificarà conforme a les regles establertes a l'article 2.2.5 de la instrucció tècnica.

Acreditació del domicili de residència

- El sistema requerirà l'aportació de documentació que acrediti que el veí habita al domicili que ha indicat (conforme l'article 2.3 de la instrucció tècnica).





- En el cas que el ciutadà sol·liciti l'empadronament en un domicili on ja hi consten empadronades altres persones, se li exigirà l'autorització per escrit d'una persona major d'edat que figuri empadronada en aquest domicili (conforme l'article 3.1 de la instrucció tècnica).
- En el cas que el ciutadà sol·liciti l'empadronament en un establiment col·lectiu, se li requerirà autorització de la persona que ostenti la direcció del mateix (conforme l'article 3.2 de la instrucció tècnica).

Els formularis electrònics seran signats per tots els veïns les dades de les quals figurin en els mateixos o, si s'escau, pels seus representants legals (conforme l'article 1.7 de la instrucció tècnica).

Totes les sol·licituds seran anotades al Registre Electrònic General de l'Ajuntament de conformitat amb l'article 16 LPACAP.

1.2. Obtenció de certificats electrònics

A través de l'Oficina virtual del padró municipal d'habitants, el ciutadà podrà sol·licitar i obtenir certificats electrònics d'empadronament per mitjans electrònics (conforme l'article 8.1.1 i annexos VIII i IX de la instrucció tècnica).

Conforme l'article 41 LRJSP els certificats d'empadronament seran expedits a través d'una actuació administrativa automatitzada signada pel segell electrònic de l'òrgan i amb codi segur de verificació (CSV) per poder verificar l'autenticitat dels mateixos.

En el cas d'expedició de certificacions que compreguin la totalitat de les persones inscrites en un mateix domicili:

- Es verificarà que existeix consentiment de tots els inscrits a l'habitatge. Per això, en els formularis electrònics es recollirà com a dada voluntària una casella que permeti autoritzar els majors d'edat
- S'establiran les mesures de protecció previstes en la instrucció tècnica per a víctimes de violència de gènere, menors i persones incloses en un expedient de baixa.

De tots els certificats electrònics expedits per l'Ajuntament es guardarà còpia en un llibre oficial, el qual s'haurà d'integrar amb el sistema de llibres oficials de l'Ajuntament.

1.3. Integració amb les oficines d'atenció a la ciutadania

De conformitat amb l'article 12 LPACAP, l'oficina virtual del padró d'habitants s'integrarà amb les eines de les oficines d'atenció a la ciutadania per permetre l'assistència en l'ús de mitjans electrònics als interessats:

- Les sol·licituds podran ser presentades a través de signatura electrònica vàlidament realitzada per un funcionari habilitat.
- El sistema permetrà la realització de còpies digitals autèntiques de la documentació aportada per l'interessat.

2. Gestió d'expedients padronals

2.1. Expedients iniciats a instància de part

El sistema permetrà definir fluxos de tramitació diferents en funció de la forma de mitjà de presentació de la sol·licitud (electrònic o presencial).

El sistema permetrà definir fluxos de tramitació diferents en funció de





l'aprovació o denegació de la sol·licitud d'inscripció. En el supòsit de denegació de la inscripció, serà necessària una resolució motivada per part de l'Alcaldia-Presidència.

2.2. Actuacions iniciades d'ofici

2.2.1. Empadronament de persones sense domicili

El sistema ha de permetre la tramitació de l'expedient per a la inscripció per declaració d'ofici de les persones que, vivint habitualment al municipi, no figuren inscrites al padró (article 73 RPDT i article 5.1.3.2 de la instrucció tècnica).

El sistema permetrà gestionar l'enviament de les notificacions d'incoació de l'expedient i permetrà al ciutadà manifestar la seva conformitat o oposició a l'alta, així com presentar les justificacions que estimi pertinents per mitjans electrònics.

Si s'escau, ha de permetre en situacions extremes l'empadronament en domicilis qualificats com a *infravivendes* en coordinació amb els Serveis Socials competents i conforme a l'estipulat a l'article 3.3 de la instrucció tècnica.

2.2.2. Empadronament de persones en situació d'especial protecció (víctimes de violència de gènere, menors en acolliment familiar, etc.)

De conformitat amb l'article 3.5 de la instrucció tècnica, el sistema disposarà de mecanismes específics que permetin protegir per raons de seguretat el domicili real d'empadronament.

De conformitat amb l'article 8.1.3 de la instrucció tècnica, el sistema aplicarà mesures de protecció específiques en l'accés a aquestes dades.

2.2.3. Renovació i confirmació de residència d'estrangers

Ciudadans estrangers ENCSARP:

Permetrà una gestió automatitzada del procediment de renovació i caducitat de les inscripcions dels estrangers ENCSARP conforme a les normes previstes a l'article 6 de la instrucció tècnica.

A partir de la informació intercanviada amb l'INE, s'iniciaran de forma automatitzada els expedients de renovació i caducitat de les inscripcions i s'automatitzarà l'enviament dels preavisos de caducitat.

Permetrà al ciutadà poder utilitzar mitjans electrònics per poder realitzar el tràmit que li permeti manifestar la seva voluntat expressa de renovar la inscripció, podent informar en aquest tràmit de possibles canvis de domicili o de dades personals.

La renovació es realitzarà mitjançant la ratificació de les dades que ja consten al padró, incloent una declaració de continuar vivint al municipi i domicili en què figuren empadronats i la seva voluntat de renovar la inscripció. L'Ajuntament podrà exigir a més l'aportació de documentació acreditativa de la continuïtat de la seva residència al municipi.

En el cas que el ciutadà no renovi la seva inscripció, s'iniciarà de forma automàtica un expedient de baixa d'ofici per caducitat.

Ciudadans estrangers NO ENCSARP:

Permetrà una gestió automatitzada del procediment de comprovació periòdica de la residència dels estrangers NO ENCSARP conforme a les normes previstes a l'article 7 de la instrucció tècnica.

A partir de la informació intercanviada amb l'INE, s'iniciaran de forma





automatitzada els expedients de comprovació periòdica de la residència i s'automatitzarà l'enviament de sol·licituds de confirmació de continuïtat de la seva residència.

Permetrà al ciutadà poder utilitzar mitjans electrònics per poder realitzar el tràmit de confirmació de continuïtat de residència, podent informar en aquest tràmit de possibles canvis de domicili o de dades personals.

En el cas que aquesta residència no pugui ser comprovada, s'iniciarà de forma automàtica un expedient de baixa d'ofici.

2.2.4. Enviament de comunicacions informatives als veïns sobre la seva inscripció padronal

Permetrà automatitzar l'obligació d'informar als veïns sobre la seva situació padronal sempre que es produeixin actualitzacions i almenys una vegada cada cinc anys (conforme l'article 69 del RPDT i l'article 8.12 de la instrucció tècnica).

S'automatitzarà l'enviament de comunicacions als veïns afectats sempre que es produeixin actualitzacions de dades derivades d'informacions rebudes de les altres Administracions Públiques a través d'intercanvis amb l'INE i per canvis realitzats d'ofici per l'Ajuntament.

Així mateix, també s'automatitzarà l'enviament de comunicacions a aquells veïns dels quals no s'hagi tingut coneixement de les seves dades en 5 anys (bé perquè la seva inscripció no ha sofert variació, bé perquè no han sol·licitat cap certificat d'empadronament durant aquest període).

En conseqüència, el compliment d'aquest conjunt d'obligacions municipals es durà a terme habitualment per mitjà de volants d'empadronament.

En aquesta comunicació es facilitaran als veïns mitjans electrònics per poder comunicar a aquest Ajuntament les rectificacions o variacions que corresponguin.

3. Intercanvi d'informació amb l'Institut Nacional d'Estadística

El sistema permetrà a l'Ajuntament complir amb les seves obligacions de remissió de la informació a l'Institut Nacional d'Estadística de conformitat amb l'article 65 RPDT i l'article 11 de la instrucció tècnica.

El sistema permetrà a l'Ajuntament processar les comunicacions rebudes de l'Institut Nacional d'Estadística de conformitat amb l'article 66 RDPT i l'article 12 de la instrucció tècnica.

El sistema incorporarà automatismes que permetin el processat automàtic dels errors i comunicacions notificades per l'Institut Nacional d'Estadística, aplicant les autoritzacions que corresponguin al padró municipal (altes, baixes i modificacions) i iniciant si s'escau les actualitzacions d'ofici que corresponguin (renovació i confirmació d'estrangers, comunicació als veïns de variacions en les seves inscripcions padronals, etc.).

L'adjudicatari haurà de realitzar les adaptacions tècniques necessàries que facilitin la migració al nou sistema d'intercanvi de variacions padronals que promou l'Institut Nacional d'Estadística a través del projecte "Padró Online" i que permetrà la comunicació permanent i en temps real dels canvis que es produeixen als padrons municipals. Aquestes adaptacions hauran d'estar realitzades en el termini màxim

Signatura 1 de 1	Secretaria
BERNAT MORENO TORROGLOSA	16/09/2024

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

Codi Segur de Validació	e0dedf9774dc4e90b9aa208f5b371812001
Url de validació	https://registre.altafulla.cat/ABSIS/IDI/ARX/IDIARXABSAWeb/ASP/verificadorfirma.asp
Metadades	Classificador:Altres - Origen: Origen administració Estat d'elaboració: Original





d'un mes des que l'Institut Nacional d'Estadística habiliti els mecanismes d'integració.

4. Sistema d'informació territorial

4.1. Divisions territorials

El sistema permetrà gestionar i mantenir actualitzades:

- Les unitats poblacionals (entitats col·lectives de població, entitats singulars de població, nuclis de població i disseminats) de conformitat amb els criteris establerts a l'article 14.1 de la instrucció tècnica.
- Les unitats censals (districtes i seccions) de conformitat amb els criteris establerts a l'article 14.2 de la instrucció tècnica.
- Altres divisions territorials del municipi amb interès estadístic que no corresponguin a unitats poblacionals o unitats censals (barris, zones escolars, àrees de salut, etc.).

4.2. Carrer municipal

El sistema permetrà gestionar i mantenir actualitzats:

- Els carrers de secció de conformitat amb els articles establerts a l'article 14.3 de la instrucció tècnica.
- La numeració dels edificis, tant en les vies pertanyents a nuclis de població com en la part disseminada, de conformitat amb els criteris establerts a l'article 14.5 de la instrucció tècnica.

4.3. Cens municipal d'habitatges

El sistema permetrà gestionar i mantenir actualitzat un cens municipal d'habitatges unificat a nivell nacional que permeti separar la informació padronal relativa al territori de la informació padronal relativa a les persones.

El Cens d'Habitatge ha d'incloure tots els habitatges del municipi (no només els que s'utilitzen com a domicilis padronals).

Cada habitatge s'identificarà mitjançant un codi d'identificació de l'habitatge (CIV) de 24 dígits basat en la referència cadastral de l'immoble, per al qual el sistema s'haurà d'integrar amb la informació cadastral del municipi per facilitar la geolocalització i assignació de codi als habitatges.

4.4. Cartografia i geoanàlisi

El sistema permetrà mantenir actualitzada una cartografia digital del municipi basada en tecnologies que permetin l'explotació geoanàlisi de la informació.

Disposarà de manera integrada, visualitzacions geoespacial amb capacitats avançades de selecció. Aquests mapes, a més, hauran de poder mostrar (de forma solapada o per navegació) diferents caps/nivells d'informació. El context d'utilització d'aquests elements se circumscriurà a informació georeferenciada (punts geogràfics, àrees...) o georeferenciables (habitants, codis postals, ...).

XI. ADMINISTRACIÓ I GESTIÓ DE LA PLATAFORMA

- a) Gestionar les solucions que formen part de la plataforma de forma fàcil, flexible i intuïtiva, essent objectiu que, amb la deguda formació en temps d'implantació, es garanteixi que els perfils tècnics d'administració electrònica puguin ser totalment independents en l'administració del sistema.





- b) Gestionar els serveis en base a l'estructura organitzativa de l'Ajuntament, ja siguin, regidories, àrees, departaments, unitats i altres agrupacions d'usuaris. Així mateix cal que es disposi de mecanismes per adequar l'estructura organitzativa i, en conseqüència, el sistema d'informació, a l'estructura, organigrama i processos de treball reals.
- c) Gestionar usuaris i paraules de pas o altres sistemes d'identificació, essent l'usuari únic i utilitzable per totes les aplicacions, mòduls i la resta de components.
- d) En la gestió de la seguretat és necessari que es puguin assignar, de manera ràpida i senzilla, els usuaris a rols, grups d'usuaris o perfils i sobre aquests es concediran permisos d'accés a les diferents aplicacions, mòduls, funcionalitats, dades, metadades i documents.
- e) Disposar de mesures de protecció, com ara temps màxims de sessió d'usuari per inacció amb el sistema que generin bloquejos de sessió, credencials d'accés amb periodicitat de renovació i mesures de seguretat sobre el patró de credencials d'accés.
- f) Aplicar els criteris de seguretat segons perfils o rols assignats per l'accés a les mateixes, guardant auditoria i traçabilitat sobre les actuacions que es realitzin i l'accés a la informació i als documents, identificant qui, quan i a quina informació s'ha accedit i, en el seu cas, modificat.

5.3. Serveis integració i interoperabilitat

En aquests plecs s'han fet referència a diversos serveis de l'AOC i AGE amb qui la plataforma objecte de la licitació ha d'estar integrada i ha de ser interoperable:

- 1) MUX3, EACAT, REPRESENTA, eNOTUM, iARXIU, eTAULER, Via Oberta,...
- 2) SIR, APODERA, SIA, CI@ve, TEHÚ,...
- 3) Plataforma de Serveis de Contractació Pública (PSCP) i Sobre Digital. Les integracions mínimes són les publicacions d'anuncis, adjudicacions de contracte, consulta de l'estat d'un expedient i descàrrega automàtica les ofertes presentades incorporant-les a l'expedient de la seva raó un cop oberts els sobres digitals.
- 4) Registre de funcionaris habilitats i el registre d'apoderaments que donin compliment a la legislació vigent, de manera que la plataforma sigui plenament interoperable amb les eines corresponents de l'AOC i, eventualment, de l'Administració General de l'Estat (AGE).

Per al conjunt d'integracions a realitzar amb eines del Consorci AOC, si el dia de la finalització del termini de presentació d'ofertes el Consorci AOC no ha facilitat alguna de les integracions, aquesta no es podrà exigir als licitadors en aquell moment. No obstant, quan aquesta integració sigui facilitada pel Consorci AOC, el contractista disposarà d'un termini de 6 mesos per integrar-les a la plataforma. En aquest sentit, la plataforma ha d'estar permanentment actualitzada i adaptada als canvis tecnològics i ha d'integrar-se a totes les eines ofertes pel Consorci AOC i les que es generin per a la millora de la relació electrònica amb el ciutadà, sense suposar en cap cas un cost econòmic addicional.

6. SERVEIS D'IMPLANTACIÓ, SUPORT I ACOMPANYAMENT





L'empresa adjudicatària inclourà en la seva oferta una descripció dels serveis de consultoria, formació i suport previstos per garantir la implantació inicial i assistir l'usuari en l'ús dels serveis contractats durant els anys de durada del contracte.

6.1. Serveis d'implantació

- 1) CONSULTORIA per a l'adaptació, optimització i correcta parametrització de la nova plataforma de serveis electrònics a les necessitats de l'Ajuntament d'Altafulla.

Aquest servei ha de facilitar la implantació de la solució de la manera més ajustada i òptima per a l'Ajuntament, així com la definició, adaptació, automatització i documentació de procediments específics. I ha d'ajudar a l'Ajuntament a adoptar millores organitzatives, de gestió i de mètodes de treball per a finalment aprofitar el potencial de la plataforma.

La consultoria abastarà els diferents mòduls i serveis objecte del contracte.

Aquesta fase no es podrà considerar finalitzada fins que no hi hagi una revisió formal de la proposta de desenvolupament amb el responsable del contracte de l'Ajuntament d'Altafulla.

Com a resultat dels servei inicial de consultoria, l'empresa contractista presentarà un pla d'implantació que defineixi les etapes, objectius, accions a realitzar i necessitats que haurà de satisfer per a l'administració municipal en cada etapa del projecte. Aquest pla servirà de guia per poder traslladar a cada unitat de gestió allò que s'espera d'ella a cada etapa del projecte.

Els resultats a obtenir més rellevants del servei de consultoria són els relacionats amb els següents elements que han de facilitar la correcta parametrització i configuració de la plataforma, incloses les integracions:

- Informació organitzativa. Estructura/organigrama, usuaris, rols, càrrecs, fluxos de signatura, quadres de classificació documental, tipus documentals, òrgans col·legiats, i els seus membres, etc.
- Sistema de seguretat. Definició de perfils, grups de seguretat i usuaris i dels accessos a les aplicacions que conformin la solució global, del nivell d'accés que disposaran a les diferents funcionalitats dels sistemes així com de dades i documents.
- Adequació dels llistats, tipus i models d'informes i documents en tots els components de la solució. Personalització d'encapçalaments i peus de pàgina, logotips, etc. segons imatge corporativa de l'Ajuntament d'Altafulla.
- Anàlisi i proposta pràctica per a la integració dels diferents components i subsistemes d'informació que composin la solució proposada, per tal que es pugui obtenir una gestió 100% electrònica, visió 360º del ciutadà, territori i documental, la reutilització de dades i documents, tant a nivell horitzontal com vertical dins de la plataforma a lliurar, així com integració amb els serveis públics electrònics al ciutadà (seu electrònica, catàleg de procediments, carpetes electròniques, portals, etc).
- Anàlisi de necessitats i de requeriments per a la interoperabilitat amb sistemes i serveis propis i d'altres (MUX3, eTauler, eNotum, Perfil del Contractant, Registre públic de contractes, Registre electrònic d'Apoderaments, Via Oberta, etc).





- 2) MIGRACIÓ de les dades, metadades, documents i altres objectes digitals des de l'actual programari d'administració electrònica. Serà necessari migrar la totalitat de la informació que els tècnics de l'Ajuntament considerin necessària per no haver de continuar utilitzant les aplicacions actuals. Es verificarà la informació per a detectar error i possibles incoherències en les dades i documents migrats. Els licitadors hauran descriure la metodologia i mitjans empleats per a dur a terme aquestes migracions.

Abans de la posada en producció de cada component i mòdul, l'adjudicatari i els tècnics municipals de referència, realitzaran proves de funcionament i de consistència de la informació amb la finalitat de resoldre els problemes que es detectin fins a garantir el correcte i eficient funcionament de la solució.

- 3) FORMACIÓ COMPLETA i EXHAUSTIVA. Una vegada finalitzada la fase de proves i validació del desplegament i migració, el contractista ha de portar a terme activitats de formació per a facilitar l'ús de tots i cadascun dels mòduls i components de la solució. Aquestes mesures aniran adreçades als diferents perfils d'usuari de la plataforma: càrrecs electes, caps d'unitat, responsables funcionals, tècnics i personal administratiu.

Caldrà tenir en compte específicament la formació en els diferents mòduls per als següents àmbits funcionals:

- Oficina d'Atenció al Ciutadà.
- Persones tramitadores d'expedients.
- Personal de gestió documental i arxivística.
- Personal de secretaria per la gestió del mòdul d'òrgans de govern.
- Càrrecs electes i caps d'àrea.
- Gestors i personal de comandament, que ajudi al seguiment i control de les seves àrees i unitats de negoci i a l'ajuda a la presa de decisions.
- Personal amb perfils d'administració electrònica i, quan sigui necessari, informàtics, per a:
 - Implantar processos específics i desplegar nous processos.
 - Disposar de coneixements i autonomia en la parametrització i configuració per a l'adequació, operació i explotació de la solució a les necessitats de l'Ajuntament.
 - Explotació de dades i integració amb/des d'altres sistemes d'informació fent ús de la capa de serveis web, així com carpeta del ciutadà per a la implantació de nous serveis directes i personalitzats, etc.

La formació s'adaptarà a l'horari i les necessitats de l'Ajuntament, es planificarà en el temps, de manera que coincideixi, preferiblement, amb el període immediatament anterior a la posada en marxa del subsistema corresponent i es realitzarà en la seva totalitat de forma presencial a les instal·lacions de l'Ajuntament. Es distingiran dos tipus de formació:

- **Formació inicial bàsica** (6 jornades) destinada a usuaris tramitadors, usuaris avançats, oficina assistència en matèria de registres, regidors, personal tècnic informàtic i del servei d'administració electrònica.
- **Formació inicial avançada** (3 jornades) destinada al personal d'administració electrònica i, quan sigui necessari, el responsable de l'OAC, per a la millora de l'eficiència i l'eficàcia del conjunt del sistema mitjançant les millors pràctiques





per a la correcta parametrització i gestió de la plataforma, el disseny de tràmits, processos i formularis, la utilització de plantilles, etc.

4) SERVEIS D'IMPLANTACIÓ i SUPORT PREFERENT durant les setmanes posteriors a la posada en funcionament (12 jornades)

Aquest servei té com a objectiu la correcta implantació de la solució de manera que s'adapti a les necessitats de l'Ajuntament d'Altafulla. Cal disposar d'un període de transició des de la posada en funcionament de la plataforma fins que la utilització de la solució estigui assumida per part dels usuaris de l'Ajuntament.

Es tracta d'un servei de suport i acompanyament al personal de l'Ajuntament en l'ús i l'activitat diària amb les aplicacions lliurades i es podran realitzar ajustaments en la depuració de dades, parametrització i configuració de la plataforma, adequació de les integracions i, en general, es duran a terme les accions necessàries per assegurar el correcte funcionament i utilització de la plataforma per part dels usuaris de l'Ajuntament. Es considera que dos mesos és un temps raonable per a l'assoliment de les capacitats normals de treball, però aquest temps es podria estendre fins a un màxim de cinc mesos, sense cap cost addicional per a l'Ajuntament, mentre no es garanteixi la correcta activitat, operació i explotació de la solució per part del personal dels serveis administratius del Consistori. La fase de posada en funcionament no es donarà per finalitzada fins a l'emissió de l'acta corresponent per part de l'Ajuntament.

Es relacionen algunes de les activitats i funcions més rellevants del servei de suport preferent:

- Suport i acompanyament al personal de l'Ajuntament en l'ús i l'activitat diària amb les aplicacions lliurades.
- Parametrització i suport a la parametrització, la configuració de la solució, adaptacions i càrrega de dades necessàries per adequar els components, mòduls, aplicacions, llistats i plantilles del sistema a les necessitats organitzatives i tècniques de l'Ajuntament durant aquest període.
- Reforçar amb sessions d'acompanyament i formació presencial, tant des del punt de vista organitzatiu com tècnic, en l'ús de les eines de treball.
- Processos i serveis de depuració de dades, d'arxius d'intercanvi, etc, que garanteixi la consistència, unicitat, normalització de les bases de dades de gestió i l'intercanvi d'informació (interoperabilitat) amb altres administracions i agents externs.
- Serveis d'interlocució i intermediació entre l'Ajuntament i d'altres agents externs per resolució d'incidències en integracions i interoperabilitat així com tramitació de lliuraments i intercanvis d'arxius i/o dades amb altres administracions i entitats.
- Serveis de suport, explotació i operació de dades i aplicacions davant possibles endarreriments, a fi d'aconseguir de recuperar els endarreriments soferts.
- Assistència i suport al personal d'administració electrònica i el responsable de l'OAC amb relació als serveis electrònics davant de dubtes, qüestions i incidències dels ciutadans en ús de dels canals telemàtics oferts per l'Ajuntament d'Altafulla utilitzant la plataforma.

Signatura 1 de 1	Secretaria
BERNAT MORENO TORROGLOSA	16/09/2024

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

Codi Segur de Validació	e0dedf9774dc4e90b9aa208f5b371812001
Url de validació	https://registre.altafulla.cat/ABSIS/IDI/ARX/IDIARXABSAWeb/ASP/verificadorfirma.asp
Metadades	Classificador:Altres - Origen: Origen administració Estat d'elaboració: Original





- Adequació d'integracions amb components de la solució així com de sistemes externs.
- Accés del personal de l'Ajuntament, sense cost addicional, a cursos de formació oferts pel contractista sobre les funcionalitats i solucions amb motiu d'actualitzacions, millores i altres modificacions de la plataforma.

El personal del servei d'administració electrònica i informàtica ha de disposar de la informació i documentació necessària i actualitzada per a la realització de les configuracions de les aplicacions informàtiques i dels sistemes que les suporten, incloent tot el necessari per realitzar el correcte manteniment i suport de les mateixes.

- Suport necessari per a garantir l'exercici normal de l'Ajuntament, en temps i forma, i sobretot els relacionats amb drets i deures vers els ciutadans i l'acompliment de requeriments per part d'administracions supramunicipals.

L'Ajuntament designarà al responsable de l'execució del contracte que coordinarà els treballs per a la posada en funcionament de la plataforma.

El servei d'implantació tindrà una durada màxima de 8 mesos.

6.2. Serveis de suport i manteniment de la solució

Suport, manteniment i evolució del sistema complet durant la durada del contracte, que assegurï el funcionament, qualitat, rendiment, evolució de tot el sistema proveït i implantat, tant a nivell d'infraestructura, plataforma i serveis "cloud" com de les aplicacions, integracions i serveis i que conformen la plataforma objecte del present contracte.

Els serveis contemplats són els següents:

- 1) Manteniment, actualització i optimització tècnica contínua de la plataforma.
- 2) Manteniment, actualització i optimització de la infraestructura física i lògica del núvol des del que es prestaran els serveis de la plataforma.
- 3) Suport funcional i informàtic per la resolució d'incidències i dubtes.
- 4) Actualització del programari, de la capa d'integracions i de les bases de dades de la plataforma.
- 5) Manteniment i millora de les integracions objecte d'aquest plec.
- 6) El contractista haurà d'assegurar el manteniment, suport, avaluació, evolució, adaptació als canvis legislatius i el correcte funcionament de la solució implementada durant la vigència del contracte. Classifiquem el tipus de manteniment de la manera següent:
 - Correctiu. Són aquells canvis precisos per a corregir errors del programari, incloent-hi la recuperació de dades errònies generades pel mal funcionament de l'aplicació.
 - Evolutiu. Són les incorporacions, modificacions i eliminacions necessàries en el producte per a cobrir l'expansió o canvi en les necessitats legals.
 - Perfectiu. 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.





Els usuaris de la plataforma han de rebre, durant tota l'execució del contracte, un servei de suport tècnic que compregui, com a mínim:

- Assignació d'un gestor especialitzat que acompanyarà l'Ajuntament d'Altafulla en el seu procés de modernització durant tota la durada del contracte.
- Servei de correu electrònic i/o altres canals de comunicació asíncrons per a la comunicació d'incidències o consultes d'operativa, així com per a la posada a disposició de material per a l'actualització de coneixements (manuais d'ús, vídeos explicatius de noves funcionalitats, etc).
- Servei d'atenció telefònica per a comunicacions urgents. Aquest servei ha de disposar de tècnics especialistes en cada àmbit per donar una resposta ràpida i efectiva sobre l'operativa del producte. El servei d'atenció telefònica estarà disponible tots els dies laborables, excepte festius a Catalunya, en horari de dilluns a divendres de 8 a 15 hores.
- Servei de teleassistència mitjançant un sistema d'intervenció remota dels consultors en els equips de l'usuari amb una plataforma tecnològica d'atenció en línia.
- Novetats i comunicacions d'última hora.
- Publicació d'informació relativa a les noves versions que es posin a disposició de l'Ajuntament d'Altafulla.

La interlocució amb el contractista, per la comunicació d'incidències, suport a la resolució i transmissió interna de les millors pràctiques per a la utilització dels serveis, serà vehiculada per part de l'Ajuntament d'Altafulla a través del personal amb funcions d'administració electrònica; complementàriament, de tècnics informàtics i d'arxiu, del responsable o una altra persona de referència de l'OAC; i eventualment, amb la participació d'usuaris avançats, depenent de la naturalesa de la incidència.

La posada en producció de qualsevol canvi o modificació en els sistemes en funcionament no han d'afectar al normal desenvolupament dels processos de treball de l'Ajuntament d'Altafulla, i ha de ser transparent per a l'organisme.

En els casos en què el servei no hagi d'estar disponible de forma programada per motius de manteniment, millora o qualsevol altre, l'Ajuntament haurà de ser informat amb un mínim de 72 hores d'antelació per a poder gestionar l'aturada.

6.3. Altres serveis

- 1) FORMACIÓ CONTÍNUA. L'objectiu d'aquesta formació és el reforç en l'ús correcte de la solució informàtica i la formació en noves funcionalitats i canvis que es vagin incorporant en el decurs del contracte. Quan s'hagin de dur a terme accions relacionades amb la formació continuada, s'ha de detallar els tipus de cursos a impartir, durada prevista per a cada un dels perfils professionals (usuaris de base, usuaris avançats, administradors i personal informàtic i d'administració electrònica). Les jornades de formació previstes inclouen la creació i posada a disposició de vídeos i documents destinats a l'actualització i reforç de coneixements. 4 jornades cada any de durada del contracte.
- 2) MILLORA I SUPORT A LA MILLORA SERVEIS. Serveis anuals d'assessorament, consultoria amb la finalitat d'avaluar i implementar millores dels serveis i dels processos de treball de manera que es puguin utilitzar de la manera més eficient les capacitats de la

Plaça del Pou, 1 - 43893 Altafulla | T. 977 65 00 08 | NIF P-4301200-D | www.altafulla.cat

Signatura 1 de 1	Secretaria
BERNAT MORENO TORROGLOSA	16/09/2024

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

Codi Segur de Validació	e0dedf9774dc4e90b9aa208f5b371812001
Url de validació	https://registre.altafulla.cat/ABSIS/IDI/ARX/IDIARXABSAWeb/ASP/verificadorfirma.asp
Metadades	Classificador:Altres - Origen: Origen administració Estat d'elaboració: Original





plataforma d'administració electrònica. 3 jornades cada any de durada del contracte.

- 3) COL·LABORACIÓ EN LA MIGRACIÓ DE LA INFORMACIÓ I LA DOCUMENTACIÓ QUAN FINALITZI EL CONTRACTE. L'empresa haurà de col·laborar en el procés de migració de la informació i de la documentació des de la plataforma d'administració electrònica objecte del contracte als sistemes o plataformes que la substitueixin. Amb la finalitat de facilitar la migració de la informació i documentació es donarà preferència a la utilització de formats, criteris i processos que prioritzin la neutralitat tecnològica i utilitzant estàndards oberts o, de forma complementària, estàndards d'ús generalitzat que facilitin la migració. Aquesta col·laboració no suposarà cap cost addicional per a l'Ajuntament d'Altafulla ni altres proveïdors.

Una vegada finalitzat el contracte, l'empresa procedirà, en el termini de deu dies hàbils, a esborrar/destruir tota la informació emmagatzemada relativa a la prestació del servei, excepte aquella que hagi de mantenir per determinacions legals i només durant el termini fixat per la legislació vigent. L'empresa emetrà els corresponents certificats a l'efecte d'acreditar l'execució de les operacions d'esborrat/destrucció de la informació.

7. API REST

Sobre la plataforma objecte d'aquest contracte s'ha de disposar d'una interfície de programació d'aplicacions (API), que l'organització podrà utilitzar per a realitzar integracions amb altres aplicacions, garantint un alt nivell d'interoperabilitat amb sistemes internes i externs de la pròpia organització.

Aquesta API està basada ha d'estar basada en una arquitectura REST, permetent fer la majoria de les operacions i accions que es poden fer des de la interfície web. Aquestes accions poden ser tant d'entrada cap a la plataforma objecte d'aquest contracte (com per exemple, la creació d'un expedient) com de sortida des de la plataforma en qüestió (com per exemple, l'obtenció d'un llistat d'expedients).

Els serveis proporcionats han d'haver estat implementats complint l'estàndard WS-I (Web Services Interoperability) i han d'estar distribuïts en els diferents mòduls que componen la plataforma d'administració electrònica (Registre E/S, Expedients, Tercers, Signatura, Llibres Oficials, etc.)

Tots aquest serveis han de ser accessibles a través de l'API pel se ús des d'altres aplicacions de gestió que tingui implantades l'organització i que resolen problemàtiques concretes d'un determinat departament (compatibilitat, nòmines, etc.)

Aquesta API ha de tenir, com a mínim, les següents CARACTERÍSTIQUES:

- Completa: permetre executar qualsevol operació que es pot fer des de la web.
- Adaptable: integracions amb operacions síncrones, asíncrones o processos batch)
- Documentada: publicació de la documentació actualitzada amb tota la informació sobre l'especificació de l'API, una descripció dels diferents recursos que ofereix l'arquitectura d'interoperabilitat de la plataforma i codis d'exemple d'ús d'alguns dels espais de recursos oferts dins de la plataforma.
- Estable: tenint en compte que l'API estarà en constant evolució, amb canvis en la seva





funcionalitat i interfície al llarg del temps, s'ha de garantir l'estabilitat de l'API, amb un control de compatibilitat i una gestió dels canvis amb la finalitat de mantenir informats a tots els seus consumidors.

- Segura. Ha d'estar securitzada per l'ús del protocol de token d'accés, mitjançant el qual s'identifica cada client que realitza una sol·licitud, garantint en tot moment l'autenticitat i la confidencialitat, amb l'objectiu de posar la informació a disposició només d'aquells processos autoritzats.
- Traçable. Totes les accions realitzades a través de l'API han de quedar registrades, de manera que quedin certificades totes les accions que s'hi han realitzat.

Mitjançant els serveis REST i l'API, les aplicacions de l'entitat o de tercers han de tenir accessibilitat almenys a FUNCIONS com:

- Permetre la interacció en mode lectura dels expedients, registres i tercers.
- Recuperar els documents associats a expedients, llibres, registres d'entrada i/o sortida, incloent les dades i metadades associades a aquest.
- Exportar expedients i registres complets en un format interoperable.
- Editar dades d'expedients, registres i tercers existents.
- Permetre la creació d'expedients, registres i tercers nous.
- Bus d'esdeveniments o sistema equivalent de missatgeria, que reculli informació generada com a resultats de processos de tramitació en els espais d'expedients, registres, tercers, ...
- Permetre la integració amb el mòdul de signatures.
- Possibilitat d'implementar connectors d'integració que enviïn informació a sistemes externs de manera estructurada.

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

Totes aquestes funcions es realitzaran amb els deguts mecanismes de seguretat. El contractista presentarà el document amb el recull d'evidències una completa descripció de les funcionalitats.

L'accés i ús de l'API no comportarà un cost addicional per l'entitat contractant.

9. TERMINI DE GARANTIA

S'estableix com a termini de garantia el termini d'un any.

10. DURADA DEL CONTRACTE

Aquest contracte tindrà una durada de CINC (4+1) anys des de la formalització del mateix.

