



**Ajuntament
de Calella**

PLEC DE PRESCRIPCIONS TÈCNIQUES PARTICULARS DE LA
PLATAFORMA D'ADMINISTRACIÓ ELECTRÒNICA DE
L'AJUNTAMENT DE CALELLA

Aquest document és una còpia autèntica d'un document electrònic validable a:

Codi Segur de Validació 44333b95fab4458ea4f0f8039f9cc428001

Url de validació <https://carpetaciudadana.calella.cat/absis/idi/arx/idiarxabsaweb/asp/verificadorfirma.asp>

Metadades Classificador:Altres -



Contingut

1	INTRODUCCIÓ	1
2	OBJECTIUS I ABAST DEL CONTRACTE	2
2.1	OBJECTIUS.....	2
2.2	ABAST	2
3	DESCRIPCIÓ DE LA SITUACIÓ ACTUAL	3
4	REQUERIMENTS GENERALS	6
4.1	ADEQUACIÓ A LES NECESSITATS.....	6
4.2	ADEQUACIÓ I EVOLUCIÓ TECNOLÒGICA.....	6
4.3	MODEL ORGANITZATIU I DE RELACIÓ	7
4.4	PLANIFICACIÓ I FASES DEL CONTRACTE	8
4.5	FASE D'IMPLANTACIÓ.....	8
4.5.1	Model organitzatiu	8
4.5.2	Elaboració del pla d'implantació	9
4.5.3	Consultoria i definició de parametritzacions	9
4.5.4	Implantació de procediments	10
4.5.5	Migració.....	11
4.5.6	Integració.....	11
4.5.7	Proves i validació	11
4.5.8	Documentació.....	11
4.5.9	Formació.....	12
4.6	FASE D'EXPLOTACIÓ.....	13
4.6.1	Model organitzatiu	13
4.6.2	Manteniment preventiu.....	13
4.6.3	Manteniment correctiu.....	14
4.6.4	Manteniment evolutiu	14
4.6.5	Bossa d'hores.....	14
4.6.6	Informes d'explotació	15
4.6.7	Serveis d'atenció a l'usuari	15
4.6.8	Accés a la gestió dels serveis	16
4.7	FASE DE DEVOLUCIÓ	16
4.7.1	Transferència de la informació	16
4.7.2	Elaboració del pla de devolució	17
4.8	ASPECTES LINGÜÍSTICS	17
4.9	NORMATIVA I LEGALITAT VIGENT	17
5	REQUERIMENTS TÈCNICS I FUNCIONALS.....	20
5.1	INFRAESTRUCTURA I SERVEIS CLOUD.....	20
5.1.1	Requeriments generals i arquitectura dels serveis cloud.....	20
5.1.2	Entorn d'usuari	21
5.1.3	Securització i rols	21
5.1.4	Seguretat de la informació	21
5.1.5	Còpies de seguretat	21
5.2	FUNCIONALITATS	22
5.2.1	Gestor d'expedients.....	22
5.2.2	Gestió d'acords	24
5.2.3	Registre d'entrada i sortida	25
5.2.4	Digitalització i compulsa de documents	25
5.2.5	Signatura electrònica i porta signatures.....	26

Aquest document és una còpia autèntica d'un document electrònic validable a:

Codi Segur de Validació 44333b95fab4458ea4f0f8039f9cc428001

Url de validació <https://carpetaciutadana.caella.cat/absis/idi/arx/idiarxabsaweb/asp/verificadorfirma.asp>

Metadades Classificador:Altres -



5.2.6	<i>Seu electrònica i carpeta ciutadana.....</i>	26
5.2.7	<i>Gestió de notificacions.....</i>	26
5.2.8	<i>Gestió documental.....</i>	27
5.2.9	<i>Arxiu.....</i>	29
5.2.10	<i>Funcionalitats orientades a l'operació i explotació de la plataforma</i>	29
5.3	INTEGRACIONS	29
5.4	DIMENSIONAMENT.....	30
6	PLA DE QUALITAT	31
7	MODEL DE PROPOSTA	33

Confidencialitat

La informació continguda en aquest Plec només pot ser utilitzada per a elaborar les ofertes del present procediment. Queda expressament prohibida qualsevol altre utilització. La prerrogativa de confidencialitat s'estendrà a l'empresa adjudicatària en l'execució de les activitats objecte d'aquest procediment.

Aquest document és una còpia autèntica d'un document electrònic validable a:

Codi Segur de Validació 44333b95fab4458ea4f0f8039f9cc428001

Url de validació <https://carpetaciutadana.calella.cat/absis/idi/arx/idiarxabsaweb/asp/verificadorfirma.asp>

Metadades Classificador:Altres -



1 Introducció

El present Plec de Prescripcions Tècniques conté les especificacions i requeriments tècnics de l'Ajuntament de Calella, en endavant l'Ajuntament, de la plataforma d'administració electrònica i els mòduls, funcionalitats i integracions requerides, així com els serveis associats a la posada en marxa, explotació i manteniment del conjunt de la plataforma i els serveis cloud requerits.

Els capítols a continuació inclouen una descripció de les eines actuals així com els requeriments tècnics generals aplicables i els requeriments tècnics específics de la present contractació.

Aquest document és una còpia autèntica d'un document electrònic validable a:		
Codi Segur de Validació	44333b95fab4458ea4f0f8039f9cc428001	
Url de validació	https://carpetaciudadana.calella.cat/absis/idi/arx/idiarxabsaweb/asp/verificadorfirma.asp	
Metadades	Classificador:Altres -	

2 Objectius i abast del contracte

2.1 Objectius

Els objectius principals del procediment són els següents:

- Renovar tecnològicament el gestor d'expedients electrònics de l'Ajuntament i dotar-lo d'una plataforma d'administració electrònica al cloud, incloent tot els serveis associats de consultoria prèvia, implantació, explotació, suport als usuaris, manteniment i els propis serveis d'allotjament cloud.
- Garantir l'evolució tecnològica dels conjunt de la solució coherent amb l'evolució del mercat i l'aparició de noves necessitats per part de l'Ajuntament.
- Garantir l'adaptació permanent als requeriments legals existents durant tota la vigència del contracte.
- Millorar les prestacions i funcionalitats del conjunt de la solució.
- Adequar les prestacions i funcionalitats a les necessitats de l'Ajuntament i garantir les futures modificacions o ajustos que es requereixin durant el contracte.

2.2 Abast

L'abast del present procediment inclou:

- Serveis de consultoria durant la fase d'implantació que permetin definir les configuracions i parametritzacions de l'eina a implantar.
- Serveis d'implantació, incloent les tasques de definició de configuracions, parametritzacions, proves, formació als usuaris, etc.
- Serveis d'explotació i manteniment preventiu, correctiu i evolutiu, incloent els serveis d'atenció a l'usuari.
- Serveis cloud per l'allotjament de la plataforma.
- La plataforma d'administració electrònica que, com a mínim, inclogui les funcionalitats requerides en el present plec, i que a títol orientatiu i no exhaustiu contemplen:
 - Gestor d'expedients.
 - Gestió d'acords.
 - Registre d'entrada i sortida.
 - Digitalització i compulsa de documents.
 - Signatura electrònica i porta signatures.
 - Gestor de sol·licituds.
 - Gestió de notificacions.
 - Gestió documental.
 - Arxiu.
 - Integracions.
- La seu electrònica i la carpeta ciutadana no formen part de l'abast de la present licitació ja que es preveu la utilització de les eines de l'AOC. Els licitadors hauran de contemplar la seva integració amb la solució proposada.

Quant a organismes, l'abast del procediment contempla:

- Ajuntament de Calella

3 Descripció de la situació actual

L'Ajuntament disposa actualment de la solució *on premises* d'Absis per a la gestió i tramitació d'expedients electrònics.

Quant a l'atenció presencial al ciutadà, l'Ajuntament compta 4 ubicacions des d'on el ciutadà pot realitzar el registre electrònic de forma presencial (OAC a l'Ajuntament, Policia Local, Serveis Socials i Oficina Local d'Habitatge). En aquestes ubicacions, també es digitalitza la documentació en paper i es fa la compulsa electrònica per mitjà del gestor.

L'Ajuntament compta amb un total d'uns 200 treballadors aproximadament dels quals 120 disposen d'accés al gestor d'expedients. D'aquests, aproximadament uns 80 realitzen de forma activa gestions i tràmits amb el gestor, per tant es podrien considerar usuaris concurrents.

Quant a la volumetria, l'any 2021 al registre es van comptabilitzar 16.583 entrades i 7.466 sortides. El mateix 2021 s'identifiquen 5355 (2.650 oberts actualment) expedients electrònics, dels quals un 13'6 % són expedients genèrics i la part restant són de tipologia específica.

Quant a la volumetria, l'any 2022 al registre es van comptabilitzar 17.808 entrades i 5.867 sortides. El mateix 2022 s'identifiquen 5.173 (3.588 oberts actualment) expedients electrònics, dels quals un 17'5 % són expedients genèrics i la part restant són de tipologia específica agrupats en els següents tipus:

Procediment	2021	2022
001 Subvencions act. culturals	0	1
AL001 Procediment Genèric Alcaldia	2	1
CE001 Procediment Genèric Cementiri	118	80
CO001 Procediment Genèric Comerç	3	12
COM001_Procediment Genèric Comunicació	0	4
CU001 Procediment Genèric Cultura	6	93
ED001 Procediment Genèric Educació	5	59
ES001 Procediment Genèric Esports	3	1
FIL001_Procediment Genèric Film Office	0	8
FIR001_Procediment Genèric Fires	14	17
FIR002_Fira de Calella i Alt Maresme	0	0
FIR003_Fira Renaixentista	0	0
IGU001_Procediment Genèric Igualtat	2	3
INT001_Expedient Genèric Intervenció	0	3
JO001 Procediment Genèric Joventut	4	11
MA001 Procediment Genèric Medi Ambient	4	49
OLH001_Procediment genèric	0	2
PA001 Procediment Genèric Patrimoni	31	19
PA001_Procediment genèric	0	7
PE001 Procediment Genèric Promoció Econòmica	10	23
PH001_Sol·licitud accés a habitatge social	2	1
PL001 Expedients Sancionadors	393	118
PL002 Sancions trànsit i zona blava	458	405
PL003 Procediment Genèric Policia	8	47
PL004_Targetes d'aparcament	68	0
RH001 Procediment Genèric Recursos Humans	172	182
SC001_Notes internes	1.820	1.881
SC002 Procediment Genèric Serveis Ciutat Serveis Públics	11	15





Procediment	2021	2022
SE00_Procediment Genèric Secretaria	107	106
SE002 Padró	29	24
SE002_Registre d'Entitats	12	9
SO001_Procediment Genèric Solidaritat	5	10
SP001_Procediment Genèric Salut Pública	1	38
SS001_Gestió d'ajuts municipals	825	607
SS004_Targeta d'aparcament persones amb disminució	1	64
SS005_Ajuts llibres i casals	4	1
SS007_Subvenció IBI	35	24
SS024_Targetes Aparcament	4	1
TIC_Arxiu expedients	1	0
TIC001_Notes informàtica	1	0
TIC002_Procediment Genèric Noves Tecnologies	13	7
TU001_Procediment Genèric Turisme	0	16
UR000_Registre de professionals	3	20
UR001_Obres majors	18	16
UR002_Obres menors	142	168
UR003_Obres menors abreujat	248	267
UR004_OVP (obres)	256	189
UR005_OVP Taules_cadires i_o música	144	142
UR006_Activitats Comunicació Prèvia	69	96
UR007_Alta en el cens d'activitats	71	85
UR008_Canvi de nom - modificacions	74	50
UR009_Baixa activitats	29	21
UR012_Obra Pública	8	21
UR013_Responsabilitat patrimonial	27	23
UR014_Procediment Genèric Urbanisme	94	126
Total	5.355	5.173
Total Oberts	2.650	3.588

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

- e-NOTUM sistema de notifikacions electròniques.
- e-FACT: sistema de factura electrònica integrat amb SicalWin com a programa de facturació. Respecte la integració amb el gestor d'expedients, e-FACT únicament genera l'apunt de registre a la plataforma Absis, però no trasllada el contingut.
- e-TRAM: sistema de tràmits en línia.
- MUX a nivell de registre unificat.

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

- Eines d'administració electrònica, intercanvi d'informació de l'AOC, eines de la DIBA, etc.:
 - Seu electrònica de l'AOC.
 - Via Oberta: Eina per l'intercanvi d'informació entre administracions públiques.
 - EACAT: Plataforma de tramesa de documents entre administracions públiques.
 - E-Tauler: Eina per a la publicació dels acords.
 - PSCP: Plataforma de contractació i Perfil del Contractant.



- Hèstia: sistema de gestió digital dels serveis socials.
 - Virtual BOP
 - PMT: Tràmits de Diputació
 - Xaloc
 - Calculadora Dipcopago
 - Padró d'Habitants
 - WTP: Aplicació de gestió tributària de la DIBA ORGT.
 - Videoactes: Solució del proveïdor Semic.
 - Portal de transparència de l'AOC
 - iArxiu
- Eines d'administració electrònica i/o d'intercanvi d'informació d'altres administracions:
 - Plataforma SIR integrada a EACAT.
 - Eines d'altres proveïdors:
 - Programa de nòmines d'A3.
 - Programa de comptabilitat d'Aytos (*on premises* a l'Ajuntament).
 - Programa de patrimoni GPA d'Aytos.
 - Programa de cementiri Thanatos
 - Programa de gestió de cues i cita prèvia Gestorn.

Aquest document és una còpia autèntica d'un document electrònic validable a:		
Codi Segur de Validació	44333b95fab4458ea4f0f8039f9cc428001	
Url de validació	https://carpetaciudadana.calella.cat/absis/idi/arx/idiarxabsaweb/asp/verificadorfirma.asp	
Metadades	Classificador:Altres -	

4 Requeriments generals

A continuació es detallen els requeriments aplicables als serveis objecte del present plec de prescripcions tècniques.

4.1 Adequació a les necessitats

L'Ajuntament així com les seves necessitats, són dinàmiques i poden esdevenir-se diferents escenaris:

- Modificació del nombre de treballadors que requereixen d'accés a la plataforma d'administració electrònica.
- Adaptació als nous requeriments legals durant la vigència del contracte.
- Requeriments específics per a determinats tràmits o expedients.
- Necessitats específiques per a la ciutadania.
- Modificació de les oficines d'atenció ciutadana / registre i l'obertura de noves oficines.
- Situacions d'emergència que poden requerir de funcionalitats addicionals.

Per tant, la configuració inicial i dimensionament pot ser modificat per l'Ajuntament en funció de les seves necessitats en el transcurs de la durada del contracte. L'adjudicatari ajustarà les eines a cada situació.

En aquest sentit, l'adjudicatari haurà de contemplar el cost econòmic de totes aquelles llicències d'ús necessàries del programari per a la prestació del servei, tenint en compte que el nombre de llicències necessàries pot variar en funció dels usuaris que necessitin fer ús de la plataforma i dels serveis que s'hi pugin afegir, amb una variació màxima del 20% ja sigui d'increment o decrement.

4.2 Adequació i evolució tecnològica

El mercat del desenvolupament de software és un mercat que evoluciona tecnològicament i funcionalment molt ràpid, per tant és necessari garantir la continuïtat dels serveis contractats en el present procediment, ja que d'ells en depèn l'operativa diària de l'Ajuntament.

En aquest sentit, l'adjudicatari haurà de garantir que els canvis legislatius que puguin entrar en vigor durant la durada del contracte i que afectin als serveis proposats, seran implementats dins de la solució per tal de donar total compliment al marc legal.

Per alta banda, l'equipament i maquinari que suporta el programari proposat pel licitador, haurà de garantir el correcte funcionament del servei així com l'evolució tecnològica de l'equipament per tal de suportar les possibles futures ampliacions dels recursos necessaris. Aquest procés d'actualització es realitzarà de forma transparent per l'Ajuntament.

Finalment, es requereix per part de l'adjudicatari una actitud proactiva permanent durant tota la durada del contracte. Aquesta actitud proactiva ha de garantir els següents aspectes:

- Informar a l'Ajuntament dels nous serveis o funcionalitats que puguin ser d'interès.
- Proposar accions proactives orientades a la millora de les funcionalitats i/o operació de la plataforma.
- Actualització i implementació de noves versions, canvis funcionals, millores, etc.

Totes les accions proactives hauran de ser notificades prèviament a l'Ajuntament i validades per aquest.



4.3 Model organitzatiu i de relació

Els licitadors hauran de contemplar en les seves propostes la implantació d'un model organitzatiu del servei que, com a mínim, contempli la següent estructura i definició de perfils:

- **Director del servei:** Màxim responsable del servei per part de l'adjudicatari i màxim nivell d'interlocució amb l'Ajuntament. Les seves responsabilitats principals són:
 - Interlocució amb els responsables de l'Ajuntament.
 - Màxim nivell d'escalat de l'adjudicatari. Anàlisi d'incidències i proposta d'accions correctores.
 - Responsable de la definició organitzativa del servei.
 - Seguiment intern del servei i identificació d'accions de millora.
 - Supervisió del recursos assignats al servei.
 - Elaboració de la documentació de seguiment per al Comitè de Direcció del servei.
 - Assistència al Comitè de Direcció del servei.
- **Tècnic coordinador del servei:** Responsable del dia a dia del servei i de la coordinació de la resta de recursos assignats al servei. Les seves responsabilitats principals es detallen a continuació:
 - Interlocució amb els recursos de l'Ajuntament que gestionen les eines d'administració electrònica.
 - Primer nivell d'escalat de l'adjudicatari.
 - Seguiment del dia a dia del servei.
 - Supervisió de la resta de tècnics assignats al servei ja sigui de forma permanent o puntual.
 - Elaboració de la documentació de seguiment per al Comitè de Seguiment del servei.
 - Assistència al Comitè de Seguiment i al Comitè de Direcció si així es requereix.
- **Tècnics del servei:** Tècnics operatius del servei.
 - Les seves responsabilitats principals seran el desenvolupament de les tasques associades al servei segons els requeriments establerts al present procediment.
 - Assistència al Comitè de Seguiment i al Comitè de Direcció del servei, en cas que així es requereixi de forma específica.

Els licitadors detallaran a les seves propostes l'organització i recursos proposats.

Respecte al model de relació i seguiment, els licitadors hauran de contemplar en les seves propostes l'establiment i realització dels següents comitès:

- **Comitè de Direcció del servei:**
 - Assistència dels responsables de l'Ajuntament
 - Assistència del Director del servei per part de l'adjudicatari.
 - Entrega i revisió de l'informe executiu de seguiment.
 - Revisió dels aspectes rellevants de l'informe executiu de tal manera que s'identifiquin les crítiques i riscos, avaluació de problemes, etc.
 - Presa de decisions i accions de millora derivada de l'anàlisi de l'informe executiu.
 - Elaboració de l'acta del Comitè de Direcció.
 - Reunions presencials de periodicitat segons la fase del contracte i segons s'acordi amb l'Ajuntament i/o necessitats de l'Ajuntament.

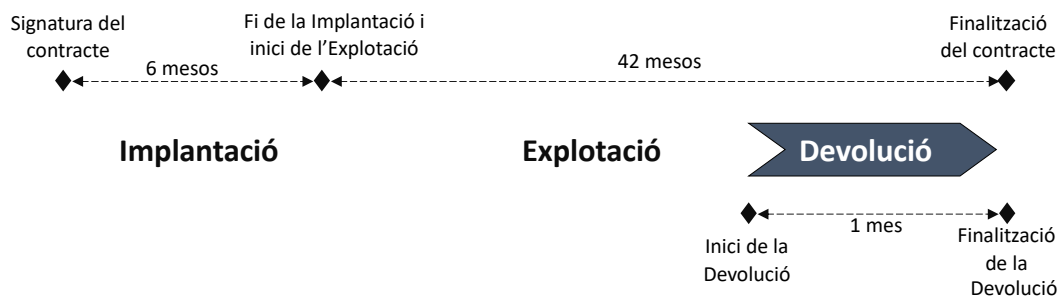
- Comitè de Seguiment del servei:
 - Assistència del responsable del servei objecte del contracte per part de l'Ajuntament.
 - Assistència del Director del servei per part de l'adjudicatari, si es considera necessari.
 - Assistència del Tècnic coordinador per part de l'adjudicatari.
 - Assistència dels tècnics del servei per part de l'adjudicatari, si es considera necessari.
 - Revisió de les activitats realitzades des del darrer comitè de seguiment, problemàtiques, aspectes crítics, etc.
 - Elaboració de l'acta del comitè de seguiment.
 - Reunions presencials de periodicitat segons la fase del contracte i segons s'acordi amb l'Ajuntament i/o necessitats de l'Ajuntament.

4.4 Planificació i fases del contracte

La planificació prevista per a l'execució del present contracte es divideix en tres frases clarament diferenciades:

- Fase d'implantació.
- Fase d'explotació.
- Fase de devolució.

La il·lustració a continuació identifica la durada prevista per a cadascuna de les fases que el licitador haurà de tenir en compte en les seves propostes:



Il·lustració 1: Fases del contracte

Els apartats a continuació detallen la metodologia i les tasques associades per a cadascuna de les fases anteriors.

4.5 Fase d'implantació

4.5.1 Model organitzatiu

El model organitzatiu durant la fase d'implantació complirà amb els requeriments indicats a l'apartat 4.3, si bé la periodicitat dels Comitès de Seguiment i de Direcció s'ajustaran per tal de garantir el seguiment periòdic eficient durant aquesta fase de desplegament.



De forma general, es contempla:

- Comitè de Direcció del servei:
 - Reunions presencials de periodicitat mensual i/o necessitats de l'Ajuntament.
- Comitè de Seguiment del servei:
 - Reunions presencials de periodicitat quinzenal i/o necessitats de l'Ajuntament.

4.5.2 Elaboració del pla d'implantació

El pla d'implantació detallat, del conjunt de la solució objecte del present plec, es definirà un cop adjudicat el present procediment. En aquest sentit, els licitadors han de garantir que en cas de resultar adjudicatari desenvoluparan el pla d'implantació segons els següents requeriments:

- Definició dels equips de treball durant la fase d'implantació. L'adjudicatari haurà de definir el seu equip de treball, així com aconsellar a l'Ajuntament per tal de definir l'equip de treball adient que formarà part de cadascuna de les fases.
- Redacció del pla d'implantació, que contempli com a mínim els següents aspectes:
 - Recopilació i revisió de la informació de detall necessària per a la definició d'usuaris, perfils i rols.
 - Detall de l'arquitectura proposada que suportarà la solució amb especial atenció en la localització des d'on el proveïdor prestarà el servei així com els aspectes de seguretat i recuperació de la informació.
 - Detall de les parametritzacions a aplicar.
 - Detall del pla de proves a realitzar.
 - Detall del pla de formació a realitzar.
 - Planificació detallada de com abordar la implantació, fases, activitats, durades, activitats predecessores, riscos, etc.
- Aprovació del pla d'implantació per part de l'Ajuntament.
- Rectificació del pla d'implantació si així s'escau i entrega del pla d'implantació definitiu a l'Ajuntament, que s'entregarà amb entrada via Registre i s'annexarà al contracte.
- Inici i desenvolupament del pla d'implantació per a la posada en funcionament dels serveis contractats, incloent el pla de proves i la formació definida.
- Acceptació de la implementació i inici dels serveis d'explotació si així es requereixen. Les implantacions no acceptades no podran ser explotades.

4.5.3 Consultoria i definició de parametritzacions

La fase d'implantació de la plataforma contemplarà una fase inicial en que l'adjudicatari realitzarà el servei de consultoria prèvia i definició de les parametritzacions a implementar.

La parametrització de la plataforma ha de permetre el correcte funcionament de la solució segons els requeriments detallats al present plec. S'haurà de contemplar també la informació recollida durant aquesta fase i que ha de garantir la correcta funcionalitat de la solució.

La consultoria i parametrització de la plataforma ha de tenir en compte, com a mínim, les següents accions:

- Recopilació de la informació necessària, a banda, dels aspectes tècnics detallats al present plec.
- Identificació de les necessitats, requeriments i condicionants específics de l'Ajuntament.



- Proposta a l'Ajuntament del model d'administració electrònica a implementar i dels aspectes específics de parametritzacions a dur a terme.
- Anàlisi previ a la migració per detectar la situació de la documentació i les metadades, format i volum de la documentació.
- Planificació realista després de l'anàlisi de dades. La migració es farà en fases, començant pels expedients vius i seguidament la documentació més nova, fins finalitzar la migració. Es requereix planificar i realitzar la migració abans de la implantació del nou gestor documental per no impactar en el treball dels usuaris.
- Revisió i anàlisi del model proposat conjuntament amb l'Ajuntament i realització dels ajustos finals acordats en la implementació proposada.
- Parametrització i configuració de les funcionalitats.
- Disseny dels tràmits, models, permisos d'accés dels usuaris, etc.

4.5.4 Implantació de procediments

Si bé es preveu que la plataforma permeti el desplegament progressiu de tots els procediments de tramitació de l'Ajuntament, durant la fase d'implantació de la plataforma es requereix que, com a mínim, s'implementin els següents procediments. Tot i això, en cas que l'Ajuntament decideixi que algun d'aquests procediments no sigui implantat durant el període d'implantació, el licitador haurà d'implantar-lo en el moment que l'Ajuntament ho consideri oportú durant la vigència del contracte.

- Procediment genèric, basat en el procediment administratiu comú, ja sigui a instància de la persona interessada o d'ofici.
- Procediment de queixes i suggeriments.
- Procediment d'aprovació de convenis.
- Procediment de contractació administrativa (en totes les seves variants).
- Procediment d'aprovació i conformació de factures.
- Activitats comunicació prèvia
- Ajuts llibres i casals
- Baixa activitats
- Canvi de nom
- Canvi de nom – modificacions
- Expedients sancionadors
- Gestió ajuts municipals:
 - Subvencions nominatives
 - Subvencions de concurrència competitiva
 - Ajuts de serveis socials
- Obra pública
- Obres Majors
- Obres Menors
- Obres Menors abreujades
- OVP obres
- OVP taules i cadires
- Registre entitats
- Responsabilitat patrimonial



- Sancions trànsit i zona blava
- Subvenció IBI
- Targetes d'aparcament

De forma complementària al punt anterior, i tenint en compte que molts procediments administratius estan reglats per la pròpia legislació, es valorarà que l'eina ja tingui definits de base alguns procediments, de tal manera que la intervenció del personal de l'Ajuntament en la parametrització de la nova plataforma es limiti a aquelles particularitats específiques de l'Ajuntament.

4.5.5 Migració

L'adjudicatari haurà de realitzar la migració del Registre, dels documents i expedients "vius" i dels conclosos de l'eina de gestió d'expedients actuals a la nova plataforma, per tal de garantir que es continua amb la tramitació de tots els expedients sense cap pèrdua d'informació, traçabilitat, control dels terminis, assegurant la conservació de totes les dades. Per tant, caldrà garantir la migració de tot el Registre, documents i expedients de l'actual gestor al nou gestor documental abans de la posada en funcionament d'aquest nou. Es requereix també que els licitadors incloguin la migració de les bases de dades actuals respecte a la relació de persones físiques, jurídiques i adreces així com del Registre actual.

Per tant, la migració de tots els aspectes anteriors és una condició indispensable per a l'entrada en servei de la plataforma.

En cap cas es preveu que la consulta dels expedients conclosos es realitzi directament fent ús de l'eina actual.

El licitador haurà d'assegurar la compatibilitat del nou gestor documental amb tota la documentació existent. Caldrà assegurar que l'Ajuntament podrà seguir accedint a les dades antigues sense perdre informació des de la nova eina.

4.5.6 Integració

A banda, els licitadors han de preveure i contemplar les integracions amb les eines indicades a l'apartat 5.3 relacionades amb l'administració electrònica.

4.5.7 Proves i validació

L'Adjudicatari haurà de realitzar les proves de funcionament que verifiquin i garanteixin la correcta parametrització i integració de la solució, així com el seu pas a operació.

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

- Assignació de permisos
- Implementació de fluxos de treball i de signatura.
- Integracions amb dispositius externs.
- Integracions amb plataformes de tercers.
- Disponibilitat de les dades migrades.

4.5.8 Documentació

És necessari documentar de forma exhaustiva totes les implementacions realitzades sota l'abast del present plec. La documentació ha d'incloure, com a mínim:



- Memòria tècnica de les implementacions, incloent el detall de les parametritzacions efectuades durant la implantació.
- Manuals d'operació i funcionament bàsic per a l'operativa diària dels usuaris.
- Documentació associada al pla de formació.
- Procediments de pla de proves, resultats i acceptació de la solució.
- Documentació associada al model d'operació i manteniment.

4.5.9 Formació

Els licitadors hauran de contemplar un pla de formació amb les sessions necessàries sobre la implementació realitzada, l'operació i el funcionament d'ús de la solució. Aquestes sessions hauran de ser diferenciades en contingut segons els següents perfils d'usuaris, per tal de garantir que disposen del coneixement necessari de la solució:

- Personal de l'àrea d'informàtica de l'Ajuntament que realitzi les tasques bàsiques d'operació i configuració. La formació inclourà, com a mínim, els següents aspectes addicionals a la formació de la resta de perfils d'usuaris interns de l'Ajuntament:
 - Configuració de la plataforma.
 - Alta, creació i modificació d'usuaris.
 - Modificació de permisos.
 - Elaboració d'informes i/o reports.
- Personal de referència de cadascuna de les àrees de l'Ajuntament. Es contempla la realització d'una formació "intensiva" a determinats perfils estratègics de l'Ajuntament, que actuaran alhora com a personal de referència per a la resta d'usuaris de l'Ajuntament en l'ús de la plataforma d'administració electrònica. La formació inclourà, com a mínim, els següents aspectes:
 - Utilització avançada de la plataforma.
 - Parametrització avançada d'expedients.
 - Creació i modificació avançada de fluxos.
- Personal administratiu i tècnic que faran ús diari de la plataforma. La formació inclourà, com a mínim, els següents aspectes:
 - Utilització bàsica de la plataforma.
 - Parametrització bàsica d'expedients.
 - Creació i modificació bàsica de fluxos.

En total i com a mínim els licitadors inclouran a les seves propostes 15 jornades presencials (6 hores per jornada) que es distribuïran entre els perfils d'usuaris definits anteriorment segons es consideri necessari. No serà necessari que aquestes 15 sessions siguin realitzades durant la fase d'implantació. En aquest cas l'Ajuntament es reserva el dret de programar-les quan consideri oportú.

Opcionalment, i tal com es detalla en els criteris de valoració, es valoraran les propostes que incloguin sessions de formacions anuals de 6 hores addicionals a les requerides durant la durada del contracte. L'objectiu d'aquestes sessions serà la de fer un repàs de l'operació i el funcionament de la solució als usuaris.



El pla de formació ha de contenir tota la documentació necessària per a la correcta operació i utilització de la solució contemplada a l'abast del present plec. Aquesta formació es realitzarà a la seu de l'Ajuntament de Calella abans de que la solució entri en funcionament. En cas que l'Ajuntament requerís que algunes de les jornades es realitzessin de forma remota / videoconferència, l'adjudicatari haurà de disposar de les eines necessàries per a poder dur-les a terme.

4.6 Fase d'exploració

El proveïdor haurà de realitzar el manteniment preventiu, correctiu i evolutiu de la solució proposada, sent-ne la seva responsabilitat i assumint-ne el seu cost. Addicionalment caldrà contemplar una bossa d'hores associada a tasques de suport i gestió que no corresponguin a tasques de manteniment, tal com es requereix a l'apartat 4.6.5. Totes les despeses derivades d'aquest manteniment estaran incloses en els costos del servei.

La realització d'aquestes tasques es realitzaran principalment des de les dependències de l'adjudicatari, tot i que, en cas que sigui precís i necessari l'adjudicatari haurà de contemplar el desplaçament dels tècnics pertinents a les dependències de l'Ajuntament per tal de realitzar aquestes tasques.

A continuació es detallen les característiques a tenir en compte quant als serveis d'exploració i manteniment.

4.6.1 Model organitzatiu

El model organitzatiu durant la fase d'exploració complirà amb els requeriments indicats a l'apartat 4.3, si bé la periodicitat dels Comitès de Seguiment i de Direcció s'ajustaran per tal de garantir el seguiment periòdic eficient durant aquesta fase del contracte.

De forma general, es contempla:

- Comitè de Direcció del servei:
 - Reunions presencials de periodicitat trimestral i/o necessitats de l'Ajuntament.
- Comitè de Seguiment del servei:
 - Reunions presencials de periodicitat mensual i/o necessitats de l'Ajuntament.

4.6.2 Manteniment preventiu

El manteniment preventiu té com objectiu detectar amb antelació possibles fallades del nou programari i evitar situacions futures que poden dificultar la operativa dels serveis així com minimitzar el risc d'incidències i optimitzar la prestació del servei.

L'adjudicatari haurà de realitzar les actualitzacions i instal·lació de pegats que garanteixin el correcte funcionament de la solució i que siguin conseqüència d'incorporació de noves funcionalitats, noves integracions, canvis normatius, canvis legislatius, etc.

En aquest sentit, el licitador ha de detallar el pla de manteniment preventiu per la solució que es detalla al present document, detallant les tasques així com la freqüència de les mateixes.

Cap de les tasques detallades en el pla de manteniment preventiu pot afectar al funcionament dels serveis de l'Ajuntament. En el cas de que el manteniment comporti la no operativa del servei o mòduls associats, l'adjudicatari avisarà a l'Ajuntament amb, com a mínim, 24 hores d'antelació

al tall previst, intentant que aquest es produeixi en les hores de menor productivitat. Els licitadors hauran de contemplar, de ser necessàries, aquestes actuacions fora d'hores a les seves propostes.

Finalment, l'adjudicatari ha de contemplar la monitorització dels següents paràmetres:

- Mesura i monitorització en temps real dels paràmetres de qualitat SLA associats al servei.
- Mesura i monitorització dels paràmetres de qualitat SLA associats a la gestió de les incidències: temps mig entre fallades, temps mig de detecció, diagnòstic i resolució de les incidències, etc.
- L'adjudicatari haurà de monitoritzar l'ús de recursos i ampliar-los quan no siguin suficients per l'operativa del sistema.

4.6.3 Manteniment correctiu

El manteniment correctiu es realitza per part de l'adjudicatari una vegada es detecti qualsevol avaria o incidència del servei requerit.

Serà responsabilitat de l'adjudicatari la resolució de qualsevol incidència, encara que impliqui el desplaçament de personal, actuacions sobre el programari, etc.

En el cas que les tasques de manteniment correctiu comporti la no operativa del servei o mòduls associats, l'adjudicatari avisarà a l'Ajuntament amb, com a mínim, 24 hores d'antelació al tall previst, intentant que aquest es produeixi en les hores de menor productivitat.

S'haurà de detectar i resoldre qualsevol incidència, encara que aquesta no produeixi indisponibilitat ni degradació del servei. Aquestes incidències seran gestionades per l'adjudicatari seguint els SLA establerts.

4.6.4 Manteniment evolutiu

El manteniment evolutiu té com a objectiu introduir per part del l'adjudicatari les possibles millores, bàsicament a nivell de versions de programari, que sorgeixin durant la durada del present contracte.

Això implica una actitud proactiva per part del proveïdor per garantir els següents aspectes:

- Aplicar les actualitzacions associades a la plataforma que sorgeixin durant la durada del contracte.
- Informar a l'Ajuntament de les noves funcionalitats i/o facilitats que puguin ser d'interès en l'àmbit local.
- Proposar accions proactives tant de manteniment preventiu. Totes les accions proactives hauran de ser notificades prèviament a l'Ajuntament que validarà la seva implementació.

En el cas de que el manteniment evolutiu comporti la no operativa del servei o mòduls associats, l'adjudicatari avisarà a l'Ajuntament amb, com a mínim, 24 hores d'antelació al tall previst, intentant que aquest es produeixi en les hores de menor productivitat.

4.6.5 Bossa d'hores

Adicionalment als serveis de manteniment requerits, es sol·licita que els licitadors contemplin una bossa d'hores associada, per exemple, a les següents tasques:

- Configuració i gestió de nous perfils, usuaris, permisos, etc.
- Configuració i gestió de tràmits, fluxos, etc.
- Configuració i gestió de parametritzacions.



Per tant, en cap cas, les operacions de manteniment seran imputables a la bossa d'hores.

Si bé no es requereix que els serveis associats a la bossa d'hores es realitzin de forma presencial, caldrà contemplar que, en aquells casos en que sigui necessari o sota petició expressa per part de l'Ajuntament, els tècnics s'hauran de desplaçar físicament a les dependències de l'Ajuntament.

Amb independència dels perfils tècnics que l'adjudicatari assigni per a la realització de les diferents tasques imputables a la bossa d'hores, el còmput d'hores es realitzarà en base a la dedicació real, sense distinció per perfil.

Es sol·licita inicialment una bossa d'hores de 80 hores que podran ser efectives durant tota la durada del present contracte.

Els licitadors hauran de presentar, amb periodicitat trimestral, un informe detallant les hores de la bossa emprades en cadascuna de les peticions efectuades per l'Ajuntament.

Els serveis associats a la bossa d'hores hauran de prestar-se, com a mínim, d'acord amb els nivells de servei o SLAs definits pel plec.

Opcionalment, i tal com es detalla en els criteris de valoració, es valoraran les propostes que ofereixin un augment del nombre d'hores a la bossa d'hores inicialment requerida.

4.6.6 Informes d'explotació

L'adjudicatari entregarà de forma trimestral als tècnics de l'Ajuntament un informe d'explotació per tal de disposar de la informació detallada de l'evolució del servei prestat. Aquest informe haurà de contemplar, com a mínim, els següents aspectes:

- Recopilació per temàtica dels diferents tickets, peticions i incidències associades a la prestació del servei. Aquesta recopilació ha de permetre conèixer a l'Ajuntament les incidències més freqüents, així com la resolució de les mateixes.
- Detall de les tasques associades al manteniment preventiu, correctiu i evolutiu realitzats, indicant, si s'escau, la següent informació: la data i hora, el temps de tall, el programari/s i/o mòdul/s implicat/s, el diagnòstic i les actuacions o tasques realitzades.
- Detall de les actuacions realitzades en base a la bossa d'hores. S'ha d'incloure el nombre d'hores així com, la descripció de l'actuació realitzada, si s'ha realitzat de forma presencial o no, etc.
- Identificació de les propostes de millores del servei.
- Mesura dels paràmetres de qualitat de servei. En cas d'incompliment d'alguns dels paràmetres de nivell de servei, l'adjudicatari haurà de detallar la penalització associada.
- Altre informació d'interès que pugui ser útil per l'Ajuntament.

A banda d'aquest informe d'explotació, l'adjudicatari ha de disposar d'un registre / inventari del programari, configuració, parametrització, etc. Que haurà d'estar actualitzat i documentat.

4.6.7 Serveis d'atenció a l'usuari

El model d'atenció entre l'adjudicatari i l'Ajuntament ha de garantir un punt únic de contacte i una plataforma de gestió per a la tramitació de peticions i el seguiment de les diferents interaccions entre l'Ajuntament i proveïdor.

Aquesta gestió es podrà realitzar via telèfon, correu electrònic i web/plataforma, permetent l'accés des de dispositius mòbils. Totes les sol·licituds realitzades han de quedar reflectides en la



plataforma de gestió així com els registres dels manteniments realitzats, de tal manera que l'Ajuntament en pugui consultar el seu estat en qualsevol moment.

La gestió de peticions i canvis es realitzarà únicament per part dels interlocutors autoritzats per l'Ajuntament.

4.6.7.1.1 Eina de ticketing

Adicionalment al punt únic de contacte i en la línia de l'especificat als apartats anteriors, l'adjudicatari disposarà d'una plataforma de ticketing, accessible via web, que permetrà la gestió de les incidències i peticions que puguin sorgir per part de l'Ajuntament durant tota la vigència del contracte.

Aquesta eina permetrà administrar i mantenir el llistat d'incidències i peticions conforme són requerides per part de l'Ajuntament. A banda, permetrà fer el seguiment de les tasques realitzades mitjançant la bossa d'hores contemplades al present contracte.

4.6.8 Accés a la gestió dels serveis

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

4.7 Fase de devolució

4.7.1 Transferència de la informació

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

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

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

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



- Es realitzarà una sessió de traspàs de la informació on l'adjudicatari de la present contractació porti les dades i el detall de la parametrització de la plataforma actual a l'Ajuntament i/o qui aquest designi.

4.7.2 Elaboració del pla de devolució

El pla de devolució detallat es definirà un cop adjudicat el present procediment. En aquest sentit, els licitadors han de garantir que en cas de resultar adjudicatari desenvoluparan el pla de devolució segons els següents requeriments:

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

El pla de devolució es lliurarà a l'Ajuntament en el termini de 15 dies a partir que els hi sigui requerit formalment.

4.8 Aspectes lingüístics

El programari o software haurà de permetre la selecció multi llenguatge en català i castellà. En aquest mateix sentit, tota la documentació tècnica i manuals d'usuaris adreçats als usuaris finals hauran d'estar en aquests dos idiomes.

4.9 Normativa i legalitat vigent

Totes les propostes s'ajustaran a la legalitat vigent en matèria de control d'accés, tractament, seguretat i protecció de la informació, així com la resta de normatives, instruccions i recomanacions vigents d'aplicació en cadascun dels àmbits de l'abast del present contracte. En aquest sentit es destaquen les normatives en matèria de procediments administratius, règim jurídic, administració electrònica, protecció de dades, seguretat i interoperabilitat.

El sistema haurà de donar compliment a allò que es contempla a nivell de Reglament General de Protecció de Dades (RGPD) així com s'haurà de tenir en compte allò que estableix l'Esquema Nacional de Seguretat (ENS) i l'Esquema Nacional d'Interoperabilitat (ENI).

L'Ajuntament no assumirà cap responsabilitat derivada de l'incompliment dels marcs legals vigents durant la durada del contracte per part de l'adjudicatari, que haurà d'assumir qualsevol cost o responsabilitat en aquest àmbit.

L'adjudicatari garantirà l'adaptació de la solució proposada en funció dels canvis normatiu que puguin sorgir així com els requeriments legals que entrin en vigor durant la durada del present contracte.

A continuació es detallen les normatives d'aplicació, sense que es puguin considerar limitants:

- Quant a normativa de procediment administratiu i règim jurídic de les administracions públiques:
 - Llei 39/2015 d'1 d'octubre, de procediment administratiu comú de les administracions públiques.
 - Llei 40/2015, d'1 d'octubre, de règim jurídic del sector públic.



- Llei 26/2010, de 3 d'agost, de règim jurídic i de procediment administratiu de les administracions públiques de Catalunya.
- DECRET 76/2020, de 4 d'agost, d'Administració digital.
- Quant a normativa específica d'administració electrònica:
 - Llei 59/2003, de 19 de desembre, de signatura electrònica.
 - Llei 29/2010, de 3 d'agost, de l'ús dels mitjans electrònics al sector públic de Catalunya.
 - Reial decret 209/2003, de 21 de febrer, pel que es regulen els registres i les notificacions telemàtiques així com la utilització de mitjans telemàtics per a la substitució de l'aportació de certificats pels ciutadans.
- Quant a normativa de protecció de dades i RGPD:
 - Llei orgànica 3/2018, de 5 de desembre, de protecció de dades personals i garantia dels drets digitals.
- Quant a normativa d'accessibilitat web:
 - Reial decret Legislatiu 1/2013, de 29 de novembre, pel qual s'aprova el Text refós de la Llei general de drets de les persones amb discapacitat i de la seva inclusió social.
 - Reial decret 1494/2007, de 12 de novembre, pel que s'aprova el Reglament sobre les condicions bàsiques per l'accés de les persones amb discapacitat a les tecnologies, productes i serveis relacionats amb la societat de la informació i mitjans de comunicació social.
- Quant a normativa de l'esquema nacional de seguretat i interoperabilitat:
 - Reial Decret 3/2010, de 8 de gener, pel qual es regula l'Esquema Nacional de Seguretat en l'àmbit de l'Administració Electrònica
 - Reial Decret 951/2015, de 23 d'octubre, de modificació del Reial Decret 3/2010, de 8 de gener, per el qual es regula l'Esquema Nacional de Seguretat en l'àmbit de l'Administració Electrònica.
 - Reial Decret 4/2010, de 8 de gener, pel qual s'aprova l'Esquema Nacional d'Interoperabilitat.
 - Ha de permetre complir les Normes Tècniques d'Interoperabilitat i l'Esquema Nacional de Seguretat:
 - Resolució de 3 d'octubre de 2012, de la Secretaria d'Estat d'Administracions Públiques, mitjançant la qual s'aprova la Norma Tècnica d'Interoperabilitat de catàlegs estàndard.
 - Resolució de 19 de juliol de 2011, la Secretaria d'Estat d'Administracions Públiques, mitjançant la qual s'aprova la Norma Tècnica de Interoperabilitat de Digitalització de Documents.
 - Resolució de 19 de juliol de 2011, de la Secretaria d'Estat d'Administracions Públiques, mitjançant la qual s'aprova la Norma Tècnica de Interoperabilitat de Expediente Electrónico.
 - Resolució de 28 de juny de 2012 de la Secretaria d'Estat d'Administracions Públiques, mitjançant la qual s'aprova la Norma Tècnica de Interoperabilitat de Protocolos de intermediación de datos.
 - Resolució de 28 de juny de 2012, de la Secretaria d'Estat d'Administracions Públiques, mitjançant la qual s'aprova la Norma Tècnica de Interoperabilitat de Relación de modelos de datos.



- Resolució de 19 de juliol de 2011 de la Secretaria d'Estat d'Administracions Públiques, mitjançant la qual s'aprova la Norma Técnica de Interoperabilidad de Procedimientos de copiado auténtico y conversión entre documentos Electrónicos.
- Resolució de 19 de juliol de 2011 de la Secretaria d'Estat d'Administracions Públiques, mitjançant la qual s'aprova la Norma Técnica de Interoperabilidad de Modelo de Datos para el Intercambio de asientos entre las entidades registrales.
- Quant a reutilització de la informació del sector públic:
 - Llei 37/2007, de 16 de novembre, sobre reutilització de la informació del sector públic.
 - Llei 18/2015, de 9 de juliol, per la qual es modifica la Llei 37/2007, de 16 de novembre, sobre reutilització de la informació del sector públic.
- Quant a transparència:
 - Llei 19/2013, de 9 de desembre, de transparència, accés a la informació pública i bon govern.
 - Llei 19/2014, de 29 de desembre, de transparència, accés a la informació pública i bon govern.
- Quant a normativa de gestió documental:
 - Llei 20/2015, de 29 de juliol, de modificació de la Llei 10/2001, de 13 de juliol, d'arxius i documents.
 - UNE ISO 15489 Informació i documentació, Gestió de documents.
 - Norma UNE ISO 23081. Informació i Documentació. Processos de gestió de documents: Metadades per a la gestió de documentació.
 - Requisits establerts per la MoReq2 o MoReq2010.

Aquest document és una còpia autèntica d'un document electrònic validable a:		
Codi Segur de Validació	44333b95fab4458ea4f0f8039f9cc428001	
Url de validació	https://carpetaciudadana.calella.cat/absis/idi/arx/idiarxabsaweb/asp/verificadorfirma.asp	
Metadades	Classificador:Altres -	

5 Requeriments tècnics i funcionals

5.1 Infraestructura i serveis cloud

5.1.1 Requeriments generals i arquitectura dels serveis cloud

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

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

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

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

En compliment de la normativa vigent, la infraestructura proposada pel licitador s'haurà d'ubicar dins de l'espai europeu comú, o en cas contrari sol·licitar l'autorització pertinent a l'Agència Espanyola de protecció de Dades.

A nivell d'arquitectura de la solució oferta, haurà de preveure els mitjans de contingència necessaris per a garantir el compliment del pla de qualitat requerit al present plec.

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

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

- Compatibilitat a nivell d'usuari amb els principals navegadors (Mínim Chrome, Firefox i Microsoft Edge).
- Compatibilitat amb els formats d'ofimàtica i estàndards de Microsoft i Windows.
- Compatibilitat amb formats d'ofimàtica basats en estàndards oberts.
- Compatibilitat i integració entre tots els mòduls licitats en el plec.
- Compatibilitat i integració amb la resta d'eines definides a l'apartat 5.3.
- Operabilitat des de terminals mòbils.
- Utilització de recursos d'informació únics i comuns a tots els elements del sistema com els interessats, els departaments, els dies hàbils o els calendaris. En aquest sentit, la plataforma haurà de gestionar les dades de forma centralitzada, evitant duplicitats i/o incoherències (dada única), permetent disposar de les bases de dades de persones físiques, jurídiques, adreces, etc.

5.1.2 Entorn d'usuari

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

- Menús d'ajuda dins la pròpia aplicació per poder dur a terme les accions sense experiència prèvia.
- Capacitat de personalització de l'aspecte de la interfície de la solució.
- Capacitat d'herència de les personalitzacions a les noves versions del producte.

5.1.3 Segurització i rols

La solució ha de disposar d'una eina de gestió dels rols dels usuaris que utilitzin la plataforma. Aquests rols seran els qui determinaran els accessos i les accions possibles de cadascun dels usuaris que utilitzin la plataforma.

Es requereix el compliment de les següents especificacions tècniques mínimes:

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

5.1.4 Seguretat de la informació

La solució proposada pels licitadors ha de donar compliment a tota la legislació vigent que es contempla quant a accés, seguretat i tractament de la informació recollida a l'apartat 4.9. Alhora la solució també ha de respectar allò establert a l'Esquema Nacional de Seguretat (ENS) i l'Esquema Nacional d'Interoperabilitat (ENI).

La solució proposada haurà de garantir el compliment de l'ENS de nivell mitjà i l'adjudicatari estarà obligat a complir les mesures de seguretat de l'Annex II de l'ENS, en totes les dimensions de seguretat de l'annex I de l'ENS (Disponibilitat, Autenticitat, Integritat, Confidencialitat i Traçabilitat).

5.1.5 Còpies de seguretat

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



5.2 Funcionalitats

En el següent apartat es detallen les funcionalitats mínimes que han de garantir les solucions proposades pels licitadors.

5.2.1 Gestor d'expedients

Quant a la gestió dels expedients, la solució proposada ha de garantir els següents requeriments mínims:

- Si bé la seu electrònica no s'inclou a l'abast de la present licitació i es mantindrà la seu actual de l'AOC, els licitadors han de contemplar la seva integració amb el gestor d'expedients que es proposi.
- Gestió de l'expedient fins a l'arxiu electrònic.
- Permetre l'opció de compulsa digital.
- Permetre definir relació entre expedients.
- Permetre definir diversos interessats en un mateix expedient.
- Tramitació lliure d'un expedient en cas que el procediment no estigui definit.
- Permetre la implementació de polítiques que evitin la creació de propostes aïllades que no estiguin vinculades a un expedient.
- En cas de procediments definits, tramitació segons el flux i les tasques preestablertes i els models de documents definits.
- Cerques d'expedient segons diversitat de camps: tipologia, número, exercici, interessats, registre d'entrada, variables pròpies per tipologia d'expedient, etc.
- Emmagatzematge de documents electrònics i les seves evidències a l'expedient.
- Exportació de documentació i evidències d'un expedient en suport digital.
- Assignació d'un identificador únic a cada document o expedient. Generació de l'índex electrònic i del foliat de l'expedient d'acord amb la NTI d'Expedient Electrònic durant la gestió de l'expedient i el seu tancament.
- Definició i gestió d'alarmes del procediment.
- Definició d'alarmes i avisos de control de terminis per facilitar i controlar l'execució del procediment (per exemple caducitats).
- Cercador d'expedients i de documents eficient, àgil i intuïtiu.

Quant a la tramitació d'expedients, la solució proposada ha de garantir els següents requeriments mínims:

- Inici de l'expedient recuperant totes les dades de forma automàtica del registre d'entrada o bé inici de l'expedient des del propi registre.
- Inici de l'expedient a partir d'un altre expedient.
- Gestió de dades associades al procediment.
- Aportació de documentació no prevista en un procediment predefinit.
- Tramitació d'un expedient en base a un procediment diferent al predefinit.
- Control de les fases de l'estat de tramitació.
- Emmagatzematge documents electrònics i evidències electròniques associades a l'expedient.
- Identificador únic per a cada document electrònic incloent un CSV (codi segur de verificació).
- Comunicació telemàtica via correu electrònic.
- Monitorització de la traçabilitat.

- Creació de tasques automatitzades ocultes a l'usuari tramitador o al ciutadà, segons es requereixi.
- Definició de rols i perfils per cada fase de tramitació.
- Informació de traçabilitat dels tràmits.
- Informació dels canvis d'estat o de característiques particulars de l'expedient que puguin afectar a les metadades de l'expedient a nivell de processos interns.
- Definició d'un expedient com a confidencial.
- Reobertura d'expedients.
- Execució de tasques o actuacions de manera massiva.
- Execució de resolucions col·lectives relacionades amb diversos expedients. Per exemple en casos procediments com subvencions o ajuts, on per diversos expedients de sol·licituds, es realitza una única resolució col·lectiva i es generen notificacions de manera diferenciada per a cada interessat.

Quant al modelador de procediments i expedients, la solució proposada ha de garantir els següents requeriments mínims:

- El gestor d'expedients ha de permetre la creació i modificació dels fluxos per part dels usuaris de l'Ajuntament.
- Es valorarà que el disseny dels fluxos dels expedients s'han de poder realitzar i implementar des d'un entorn gràfic.
- Definició de diferents tipus d'expedient o procediment i definició, edició i gestió dels següents camps:
 - Metadades.
 - Fluxos de signatura.
 - Estats o fases de tramitació.
 - Fluxogrames de progrés de cada procediment.
 - Accions
 - Transicions
 - Inici
 - Unió
 - Divisió
 - Fi
 - Etc.
 - Tasques
 - Condicions associades
 - Alertes i controls de temps
- Disseny de procediments genèrics per poder-ne fer rèpliques.
- Possibilitat d'incloure en les fases del procediments altres subprocediments incloent:
 - Accions
 - Transicions
 - Tasques
 - Condicions associades
- Quant a les plantilles:
 - Existència de plantilles tipus i generació de documents a partir de plantilles.
 - Creació i personalització de plantilles a partir d'un catàleg de formats aprovat per l'organització.
 - Possibilitat de còpia de plantilles per agilitzar-ne la creació.



5.2.2 Gestió d'acords

Quant a la gestió d'òrgans col·legiats, acords i resolucions, la solució proposada ha de garantir els següents requeriments mínims:

- Aspectes generals:
 - Disponibilitat de mecanismes de gestió de les sessions dels òrgans col·legiats.
 - Creació de l'ordre del dia a partir de les propostes enviades.
 - Notificació de les convocatòries de les reunions mitjançant notificació electrònica.
 - Accés a la documentació relacionada.
 - Gestió de les comunicacions i notificacions de les resolucions a partir de l'acta de la sessió i integració amb el mòdul de notificacions.
 - Introducció de metadades preconfigurades en funció de la sessió que posteriorment permetin l'elaboració de l'ordre del dia, l'acta, les notificacions...
 - Creació de l'acta de la sessió.
 - Creació dels llibres d'acords i actes.
 - Enviament de les actes per via telemàtica.
 - Creació de resolucions o dictàmens a partir de les propostes d'acord.
 - Gestió centralitzada de la numeració dels decrets.
 - Signatura electrònica dels documents generats mitjançant el mòdul de signatura.
 - Gestió de la signatura dels decrets per part de diverses persones.
 - Generació dels llibres de decrets i actes d'òrgans col·legiats en suport digital.
 - Cerques avançades per tipologia de document o per sessió.

- Òrgans unipersonals. S'implantaràn els llibres de decrets dels següents òrgans unipersonals:
 - Alcalde
 - Tinents d'alcalde
 - Regidors amb delegacions

- Òrgans col·legiats. S'implantarà la gestió dels següents òrgans col·legiats permetent també el manteniment dels membres de cada òrgan:
 - Ple de l'Ajuntament
 - Junta de Govern Local
 - Comissions informatives
 - Comissió especial de Comptes
 - Consells Sectorials
 - Meses de contractació



5.2.3 Registre d'entrada i sortida

Quant al registre d'entrada i sortida, la solució proposada ha de garantir els següents requeriments mínims:

- Registre automàtic d'entrades telemàtiques i emissió de justificant en suport electrònic.
- Possibilitat de registre d'entrada de documents en suport paper i emissió de justificant en suport electrònic.
- Possibilitat de segellat de còpies o emissió de rebuts en paper.
- Eina de registre d'entrada de documents orientada als agents de l'OAC.
- Eina de registre d'entrada de documents presentats electrònicament que garanteixi la descàrrega de tots els documents.
- Segell de temps dels registres.
- Creació de diferents oficines registrals.
- Multi-entitat i multi-oficina.
- Possibilitat d'operació descentralitzada i/o per departaments.
- Interoperable amb la resta de registres electrònics de la resta d'administracions.
- Estàndard SICRES
- Interfície gràfica d'usuari sobre entorn web.
- Integració dels assentaments dels serveis AOC mitjançant integració amb el MUX.
- Integració amb la carpeta ciutadana.

Quant a funcionalitats, el registre ha de disposar de les següents funcionalitats mínimes:

- Configuració dels camps que s'informa al registre d'entrada i identificació dels camps modificables.
- Parametrització de metadades en funció de cada tipus de document
- Classificació d'entrades segons el quadre de classificació.
- Possibilitat d'assignació dels tràmits d'entrada a departaments o àrees Consell.
- Possibilitat de generació i emissió d'informes de les actuacions sobre el mòdul de registres.
- Possibilitat de generació i emissió de certificats i notificacions d'esmenes en el moment del registre.
- Impressió i exportació del registre amb l'aplicació de filtres.
- Definició de llibres de registre general i auxiliar.
- Possibilitat d'esmena o anul·lació de registres en funció del rol d'usuari.
- Cerca d'anotacions en diferents llibres.

5.2.4 Digitalització i compulsa de documents

Quant a la digitalització i compulsa de documents, la solució proposada ha de garantir els següents requeriments mínims:

- Compulsa i digitalització electrònica mitjançant driver TWAIN.
- Generació de còpia autèntica o rebut.
- Facilitat d'impressions segures amb codi CSV.
- Possibilitat de contrastar l'autenticitat de la còpia en paper a través d'un espai web obert.
- Capacitat d'edició prèvia a la digitalització del document.
- Classificació de les còpies digitals a partir del quadre de classificació.



- Associació de les còpies digitals a un expedient o registre excepte en casos de documents independents.

5.2.5 Signatura electrònica i porta signatures

Quant a la signatura electrònica i porta signatures, la solució proposada ha de garantir els següents requeriments mínims:

- Signatura dels documents i traçabilitat d'aquestes signatures.
- Disponibilitat d'un entorn per a fluxos de signatura.
- Interfície d'usuari que permeti donar d'alta documents, consultar-los i signar-los, des de diferents dispositius (ordinadors, tauletes, smartphones, etc.).
- Possibilitat de definició de rols i delegació de signatures.
- Seguiment de la cadena de signatures i informació de l'estat de signatura d'un document.
- Possibilitat de centralització de la signatura de diferents tràmits.
- Possibilitat de signatura d'un document o de diversos documents en bloc.
- Possibilitat de signatura d'un sol signant o signatura múltiple per diferents signants.
- Avís de documents pendents de signatura.
- Possibilitat d'enviament de correu electrònic d'estat de signatura o de rebuig de document.
- Generació de signatures attached en documents PDF.
- Validació de signatures attached en documents PDF.
- Visualització de tot l'expedient relacionat amb el document a signar.
- Visualització del document final signat.
- Verificació de signatures i certificats electrònics amb el servei PSIS de l'AOC.
- Segell de temps.
- Admissió de certificats emesos per CAT-CERT i FMNT.
- Admissió de certificats personals i d'empleat públic.
- Es contemplen els següents formats:
 - PADES-T, PADES-LTV: Generació de signatures PDF.
 - XAdES, PKCS7: Generació i validació de signatures detached.
 - XAdES-A: Completar signatures detached
- La solució proposada pel licitador haurà de preveure la possibilitat d'integració futura amb una solució de signatura biomètrica.

5.2.6 Seu electrònica i carpeta ciutadana

Els licitadors han de contemplar la integració de la solució proposada amb la carpeta ciutadana i la seu electrònica de l'AOC.

5.2.7 Gestió de notificacions

Quant a les notificacions electròniques, la solució proposada ha de garantir els següents requeriments mínims:

- Implementació de funcionalitat d'admissió, posada a disposició i lliurament de notificacions amb justificant de recepció.
- Enviament d'informació a mitjans electrònics, com correu electrònic o SMS, per informar de la disponibilitat d'una notificació.
- Subscripció i baixa dels usuaris al servei.

- Implementació de sistema d'informació de l'estat tant de les notificacions postals com les telemàtiques.
- Realització de notificacions en grup / massives.
- Notificació a ciutadans i empreses per mitjà de la integració amb la plataforma e-NOTUM, tant pel que fa al dipòsit de les notificacions, com al seguiment del canvi d'estat i incorporació a l'expedient de totes les evidències electròniques.
- Notificació a la resta d'administració pública per mitjà de la integració amb la plataforma EACAT, sempre que així sigui viable.
- Gestió dels obligats legals, persones jurídiques i col·lectius que per mitjà d'ordenança o altres disposicions de caràcter general es declarin obligats legals.
- Gestió de consentiments i de les seves evidències, de les notificacions electròniques de les persones físiques, ja sigui per a un procediment o tràmit específic o bé per a tota la relació amb l'Ajuntament.

Quant a les notificacions postals, la solució proposada ha de garantir els següents requeriments mínims:

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

Quant a les notificacions presencials, la solució proposada ha de garantir els següents requeriments mínims:

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

5.2.8 Gestió documental

Quant a la gestió documental, la solució proposada ha de garantir els següents requeriments mínims:

- En general, la gestió documental realitzada per la plataforma ha de permetre garantir la integritat, autenticitat, confidencialitat, qualitat i protecció dels documents així com la fiabilitat, autenticitat, accessibilitat i usabilitat dels documents electrònics al llarg del seu cicle de vida.
- Compliment de l'Esquema Nacional d'Interoperabilitat (ENI) i les Normes Tècniques d'Interoperabilitat (NTI).
- Basat en normatives i estàndards MoReq2 i ISO 30300.
- Classificació dels documents segons el quadre de classificació de l'Ajuntament:
 - Creació, gestió i manteniment del quadre de classificació documental.
 - Classificació de la documentació d'acord amb el quadre de classificació.
 - Polítiques d'accés vinculades al quadre de classificació.
- Indexació i consulta dels documents, el seu contingut i les metadades associades.
- Els documents i expedients electrònics han de tenir associades les metadades mínimes i obligatòries, especificades per l'Esquema Nacional d'Interoperabilitat.
- Integració amb l'eina d'arxiu i-Arxiu de l'AOC. Migració certificada de documents i conversió dels formats corresponents, si s'escau.
- Capacitat d'integració mitjançant web services.



- Validació dels documents a emmagatzemar i rebuig, si s'escau, d'aquells que no compleixin amb els formats i/o paràmetres establerts.
- Implantació d'un catàleg de tipus documental aprovat per l'Ajuntament, d'acord amb la NTI i el Model de la Generalitat de Catalunya, més adaptacions pròpies.
- Deduplicació de documents.
- Creació i gestió d'un esquema de preservació de dades específic per a l'Ajuntament.
- Creació i gestió d'un esquema de metadades específic per a l'Ajuntament d'acord amb l'Esquema Nacional d'Interoperabilitat i l'Esquema Nacional de Seguretat.
- Aplicació del calendari de conservació del Quadre de Classificació. Aplicació de les Taules d'Avaluació i Accés Documental (TAAD).
- Ha de permetre aplicar polítiques de conservació, calendari de conservació i eliminació d'expedients.
- Aplicació del quadre de tipus documentals, que permeti identificar el tipus documental dels documents, la nomenclatura normalitzada, garantir la interoperabilitat, facilitar la cerca i la consulta dels documents i afavorir el seu reaprofitament en més d'un tràmit.
- Conversió / generació automàtica i manual de documents a format PDF/A. Capacitat de treballar amb d'altres formats i amb estàndards oberts i accessibles descrits a la NTI d'Interoperabilitat del Catàleg d'Estàndards.
- L'aplicació ha de permetre recuperar expedients i documents i realitzar consultes en línia amb detalls del seu contingut.
- Tots els documents han de formar part d'un expedient administratiu.
- Tots els documents han d'estar vinculats a un expedient administratiu, de manera que no es puguin tramitar propostes d'acord o resolució soltes.
- Implementació dels mecanismes d'auditoria necessaris i traçabilitat de modificacions als documents. Generació dels corresponents informes.
- L'aplicació ha de permetre la creació de registres i certificats d'eliminació.
- La solució ha de definir un identificador únic i unívoc per als documents en el moment de la seva captura.
- La solució ha d'utilitzar l'esquema XML, especificat a les normes tècniques d'interoperabilitat a l'hora d'intercanviar documents i expedients electrònics entre administracions.
- Els expedients electrònics han d'incloure un índex electrònic firmat electrònicament per l'òrgan administratiu competent.
- L'aplicació ha de permetre implementar una política de firma electrònica amb els requeriments especificats a la Norma Tècnica de Firma Electrònica.
- L'aplicació ha de definir identificadors únics pels usuaris que tenen accés als sistemes en funció del seu rol. La solució tecnològica ha incloure controls d'accés.
- L'aplicació ha de permetre la realització de còpies de seguretat mitjançant un procediment determinat i segur de manera periòdica per evitar la pèrdua d'informació.
- La solució tecnològica ha de disposar d'algun mecanisme que impedeixi la modificació dels documents / expedients o la seva eliminació.
- La solució ha de permetre realitzar estratègies de preservació com la migració, emulació, replicació i realitzar validació de formats per preveure la seva obsolescència.
- La solució tecnològica ha de permetre la migració de tots els expedients i documents i del gestor d'expedients actual d'Absis així com Registre en el nou gestor documental.

Aquest document és una còpia autèntica d'un document electrònic validable a:		
Codi Segur de Validació	44333b95fab4458ea4f0f8039f9cc428001	
Url de validació	https://carpetaciudadana.calella.cat/absis/idi/arx/idiarxabsaweb/asp/verificadorfirma.asp	
Metadades	Classificador:Altres -	

5.2.9 Arxiu

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

- Possibilitat de definir polítiques d'accés a la documentació en funció dels rols.
- Compatibilitat i tramesa de fitxers a iArxiu

Adicionalment es requereix la certificació de l'arxiu electrònic d'acord amb la certificació MoReq2.

5.2.10 Funcionalitats orientades a l'operació i explotació de la plataforma

Quant a les funcionalitats orientades a l'operació i explotació de la plataforma, la solució proposada ha de garantir els següents requeriments mínims:

- Generació d'avísos específics per als usuaris quan tinguin pendent de dur accions. Programació d'avísos relacionats amb el venciment de terminis.
- Generació d'informes d'ús relacionats amb les volumetries de cada tipus de tràmit, per tipologia o per usuaris.
- Generació d'informes sobre el procediment de tramitació: temps mig, colls d'ampolla, etc.
- Registre per a l'auditoria de les operacions que els diferents usuaris fan en el sistema.
- Explotació de les dades de la plataforma, representació gràfica de les mateixes i possibilitat d'integració amb eines de *Business Intelligence*.

5.3 Integracions

Quant a les diferents integracions necessàries, es requereix com a mínim i de forma obligatòria en la fase d'implantació del servei, la integració amb els següents serveis:

- PSIS.
- EACAT.
- MUX.
- E-Notum.
- i-Arxiu.
- eTram.
- eFact.
- Via Oberta, es requereix com a mínim integrar 10 serveis de Via Oberta. Es valorarà la millora del número de serveis a integrar.
- E-Tauler.
- Vàlid.

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

- Plataforma de contractació PCSP i perfil del contractant.
- Portal de tramitació PMT de la Diputació de Barcelona.
- Registre públic de contractes.
- e-Licita del Consorci AOC.
- Representa del Consorci AOC.
- Directori Actiu mitjançant protocol LDAP.



- Programa de nòmnes A3.
- Integració amb un sistema GIS, per exemple per a poder georeferenciar un expedient.

Adicionalment la plataforma haurà de disposar d'interfícies que permetin la integració amb d'altres eines de tercers mitjançant API-REST, web services, etc.

5.4 Dimensionament

A continuació es detalla el dimensionament quant a usuaris i volumetries d'expedients i registre de l'Ajuntament

- L'Ajuntament compta amb un total d'uns 200 treballadors dels quals 120 disposen d'accés al gestor d'expedients.
- D'aquests, aproximadament uns 80 realitzen de forma activa gestions i tràmits amb el gestor, per tant es podrien considerar usuaris concurrents.
- Quant a la volumetria, l'any 2021 al registre es van comptabilitzar 16.583 entrades i 7.466 sortides.
- El mateix 2021 s'identifiquen 5.352 expedients electrònics, dels quals un 13,6% són expedients genèrics i la part restant són de tipologia específica tal com es detalla al capítol 3.
- Quant a la volumetria, l'any 2022 al registre es van comptabilitzar 17.808 entrades i 5.867 sortides.
- El mateix 2022 s'identifiquen 5.173 (3.588 oberts actualment) expedients electrònics, dels quals un 17'5 % són expedients genèrics i la part restant són de tipologia específica tal com es detalla al capítol 3.

Aquest document és una còpia autèntica d'un document electrònic validable a:		
Codi Segur de Validació	44333b95fab4458ea4f0f8039f9cc428001	
Url de validació	https://carpetaciudadana.calella.cat/absis/idi/arx/idiarxabsaweb/asp/verificadorfirma.asp	
Metadades	Classificador:Altres -	

6 Pla de qualitat

Els licitadors inclouran al pla de qualitat la metodologia que serà d'aplicació per a garantir els compromisos de qualitat.

A continuació es detallen els SLA mínims requerits:

Paràmetre	Definició de l'SLA mínim	Definició de la penalitat mínima
Resolució d'incidències		
Temps màxim de resolució d'incidència molt greu	Igual o inferior a 4 hores laborables.	2% del cost mensual del servei per cada hora addicional de desviació.
Temps màxim de resolució d'incidència greu	Igual o inferior a 8 hores laborables.	1% del cost mensual del servei per cada hora addicional de desviació.
Temps màxim de resolució d'incidència lleu	Igual o inferior a 20 hores laborables.	0,5% del cost mensual del servei per cada per cada hora addicional de desviació.
Resolució de peticions		
Temps màxim de resolució de peticions urgents que no impliquin noves implementacions i/o desenvolupaments.	Igual o inferior a 8 hores laborables.	0,5% del cost mensual del servei per cada per cada hora addicional de desviació.
Temps màxim de resolució de peticions no urgents que no impliquin noves implementacions i/o desenvolupaments.	Igual o inferior a 24 hores laborables	0,25% del cost mensual del servei per cada per cada hora addicional de desviació.
Còpies de seguretat		
RTO (Temps màxim de recuperació de la darrera còpia)	Igual o inferior a 4h laborables	2% del cost mensual del servei per cada hora addicional de desviació.
RPO (Temps màxim entre còpies)	Igual o inferior a 24h naturals	1% del cost mensual del servei per cada hora addicional de desviació.
Disponibilitat de la plataforma		
Disponibilitat mensual de la plataforma (excloent aturades planificades)	Igual o superior al 99,5%	1% del cost mensual del servei per cada 1% addicional de desviació.

Per a la tipificació de la criticitat de les incidències s'empraran els criteris següents:

- Avaries molt greus
 - Avaries que impedeixin l'ús dels serveis contemplats al present document.
- Avaries greus
 - Avaries que, tot i no impedir l'ús dels serveis contemplats al present document suposen un mode degradat.
- Avaries lleus
 - Qualsevol avaria no inclosa en els casos anteriors.

Per a la tipificació de la urgència de les peticions s'empraran els criteris següents:

- Peticions urgents
 - Peticions que comporten la impossibilitat de realitzar determinats tràmits.
- Peticions no urgents
 - Qualsevol petició no inclosa en el cas anterior.



Respecte a les aturades planificades:

- Es consideraran aturades planificades aquelles que impedeixin l'ús del servei però hagin estat comunicades amb més d'una setmana d'antelació i tinguin una durada màxima de 6 hores. Aquestes aturades, en tots els casos, es duran a terme fora de l'horari laboral.

Aquest document és una còpia autèntica d'un document electrònic validable a:		
Codi Segur de Validació	44333b95fab4458ea4f0f8039f9cc428001	
Url de validació	https://carpetaciudadana.calella.cat/absis/idi/arx/idiarxabsaweb/asp/verificadorfirma.asp	
Metadades	Classificador:Altres -	

7 Model de proposta

Els licitadors entregaran les seves propostes tècniques incloent, com a mínim, la següent informació.

Informació tècnica a incloure al sobre de criteris de Judici de valor:

1. Solució tècnica i funcionalitats:
 - Arquitectura de la solució proposada.
 - Característiques dels serveis cloud proposats.
 - Característiques quant a securització i rols, seguretat de la informació i còpies de seguretat.
 - Funcionalitats de la solució proposada.
 - Integracions de la solució proposada.
2. Model d'implantació:
 - Pla d'implantació proposat i detall de tasques a realitzar.
 - Equip de projecte proposat per part del licitador, integrants, perfils, responsabilitats, matriu d'escalat, etc.
3. Model d'explotació:
 - Model d'atenció proposat, vies de contacte, facilitats, eines disponibles per a la gestió per part de l'Ajuntament.
 - Model proposat quant al manteniment preventiu, correctiu i evolutiu de la plataforma.
4. Model de devolució:
 - Model de devolució proposat per a la plataforma oferta.

Informació tècnica a incloure en el sobre corresponent als criteris automàtics, juntament amb l'oferta econòmica i amb el llistat de preus en previsió de futures necessitats, tal com es detalla al Plec de Clàusules Administratives Particulars:

- Migració de les entrades del registre d'entrada i sortida.
- Increment del nombre d'expedients històrics migrats.
- Inclusió de sessions de formació anuals de 6 hores addicionals a les requerides durant la durada del contracte.
- Augment de les hores inicialment requerides a la bossa d'hores.
- Ampliació dels serveis de Via Oberta integrats.

Addicionalment a la informació anterior, els licitadors hauran de complimentar l'Annex contingut al PCAP referent als criteris automàtics.

INFORMACIÓ IMPORTANT: Els licitadors hauran de tenir en compte que, la informació continguda al sobre de criteris de judici de valor no pot permetre pressuposar o anticipar la continguda al sobre de criteris automàtics. En cas contrari, aquest fet comporta l'exclusió directa de la proposta en qüestió.



Calella, a la data de la signatura electrònica

Responsable de Digitalització i Smart City

Asensio Molina Montoya

Aquest document és una còpia autèntica d'un document electrònic validable a:		
Codi Segur de Validació	44333b95fab4458ea4f0f8039f9cc428001	
Url de validació	https://carpetaciudadana.calella.cat/absis/idi/arx/idiarxabsaweb/asp/verificadorfirma.asp	
Metadades	Classificador:Altres -	