

# Ajuntament de Sant Sadurní d'Anoia



Unitat / Àrea Arxiu CGB		
Codi de verificació  3P5M395Z2B596T6F0CFG		
Document ARX181066	Expedient SEC/68/2024	Data 03-04-2024

Interessat/ada de l'expedient  
AJUNTAMENT DE SANT SADURNI D'ANOIA

Assumpte  
PPT - Expte. SEC/68/2024 - CONTRACTACIÓ DEL  
SUBMINISTRAMENT, PRESTACIÓ DE SERVEIS I  
MANTENIMENT D'UN SISTEMA INTEGRAL  
D'ADMINISTRACIÓ ELECTRÒNICA

## PLEC DE PRESCRIPCIONS TÈCNiques

### CONTRACTACIÓ DEL SUBMINISTRAMENT D'UN SISTEMA INTEGRAL D'ADMINISTRACIÓ ELECTRÒNICA I EL SEU MANTENIMENT

#### 1. CONSIDERACIONS PRÈVIES

L'Ajuntament de Sant Sadurní d'Anoia (en endavant Ajuntament) està immers en un procés de transformació digital que va iniciar fa uns quants anys i, degut a la necessitat d'haver de fer el canvi cap a un nou gestor d'expedients, es vol aprofitar per replantejar l'estratègia i el model de transformació digital que s'ha anat treballant fins avui, amb els objectius següents:

- Transformar el model de gestió i treball corporatiu, incorporant la gestió de la qualitat i el cicle de millora contínua, oferint major transparència, accessibilitat i reutilització de la informació.
- Assolir un model de gestió de la informació, integrat i integral, que promogui una visió global i una gestió transversal que permeti prestar serveis públics de forma més àgil, simple i eficient.
- Dotar de nous sistemes i instruments aquells àmbits de la gestió municipal que no en disposen i implementar actuacions administratives automatitzades com a elements d'eficiència.
- Millorar el model de relació amb la ciutadania i els canals d'informació, i fomentar l'obertura de l'Ajuntament mitjançant la transparència activa i dades obertes des de l'origen de la planificació, producció i avaluació administrativa, de forma automatitzada i sostenible.
- Complir el marc normatiu en l'àmbit de l'administració electrònica, el bon govern i la transparència, així com la seva adequació futura.

Per tant, l'objecte d'aquests plecs és descriure les especificacions tècniques i funcionals que han de regular la contractació del subministrament i serveis d'un sistema integral d'administració electrònica per l'Ajuntament en què la solució objecte d'aquesta licitació ha de donar cobertura als objectius plantejats.

#### 2. OBJECTE DEL CONTRACTE

L'objecte del contracte és la provisió d'un sistema integral d'administració electrònica en el núvol (Cloud), tot donant compliment a la normativa vigent, i que ha d'incloure la instal·lació, configuració, llicència d'ús, personalització i manteniment del programari necessari, així com els serveis de migració, implantació, posada en marxa, consultoria, formació, assistència i manteniment associats per a la digitalització, gestió i preservació de la documentació electrònica de l'Ajuntament. La plataforma també hauria de donar servei a possibles organismes autònoms o altres ens dependents de l'Ajuntament que es puguin crear en un futur.

La solució ha de facilitar la gestió de tot el cicle de vida del procediment administratiu amb un programari de gestió d'expedients electrònics, donant compliment a la normativa vigent en matèria d'administració electrònica i, particularment, a les lleis 39/2015 i 40/2015, al l'Esquema Nacional d'Interoperabilitat (ENI), a l'Esquema Nacional de Seguretat (ENS) i la normativa específica en matèria de protecció de dades, així com totes les enumerades en el punt «3. Marc normatiu». La tramitació dels procediments administratius hauran de ser senzills i basats en un model

d'interacció amb la ciutadania a través d'internet.

L'eina haurà de permetre, durant tota la vigència del contracte, la integració amb altres eines proveïdes per altres administracions públiques com les que ofereix gratuïtament la Diputació de Barcelona, la Generalitat de Catalunya, el Consorci AOC, l'Estat, o altres organismes públics amb els que les administracions públiques estem obligades a relacionar-nos per mitjans electrònics. També haurà de permetre les integracions amb altres eines d'altres proveïdors de l'Ajuntament.

El llistat d'integracions que es troba en aquest plec de prescripcions tècniques té un caràcter de mínims i l'adjudicatari haurà de desenvolupar-ne al llarg de la vida útil de la solució proposada, d'acord amb les demandes, necessitats i la disponibilitat jurídica i tècnica de l'Ajuntament, sense que això suposi un cost addicional ja que s'integra en el manteniment evolutiu i perfectiu objecte del contracte.

S'haurà d'incloure sense cost addicional totes les llicències de les aplicacions principals i auxiliars que siguin necessàries per al compliment íntegre de tots i cadascun dels requisits funcionals descrits en aquests plecs tècnics, mentre els esmentats requisits no s'indiquin expressament com a opcionals, i igualment de tots aquells productes necessaris per les funcionalitats incloses en les propostes presentades en les respectives ofertes.

Un cop finalitzada la prestació de l'objecte del contracte, l'Ajuntament passarà a ser propietari de les llicències dels productes ofertats per l'empresa adjudicatària.

### **3. SITUACIÓ ACTUAL**

En l'actualitat, l'Ajuntament disposa de l'eina de gestió d'expedients AUPAC de l'empresa Gestión Avanzada del Desarrollo Digital SL (GADD SL), anteriorment Grupo Meana SA, que actualment dona resposta a les necessitats bàsiques de l'Ajuntament en l'àmbit de l'administració electrònica i que s'utilitza des de l'any 2010. Inclou:

- Tercers i territori
- Catàleg de procediments, i tramitador manual i workflow.
- Fiscalització
- Registre E/S
- Gestor documental i digitalització certificada.
- Repositori de documents
- Signatura electrònica, circuits de signatura i portasignatures.
- Arxiu
- Gestor de resolucions i d'òrgans col·legiats
- Agenda i avisos
- Seu electrònica
- Catàleg de tràmits i carpeta ciutadana
- Visor d'expedients
- Signatura externa.
- Integracions, SICER, MUX, eNOTUM, eTAULER, Valid, Via Oberta, Tramesa Genèrica, Padró d'habitants per la generació de volants.

El proveïdor actual ha comunicat a l'Ajuntament que, un cop finalitzat el contracte de manteniment, incloses les pròrrogues, al maig del 2026, es deixarà prestar el servei de manteniment del software AUPAC.

En aquest context, l'Ajuntament té la necessitat de contractar una nova eina tecnològica per tal de poder continuar treballant amb la implementació de la gestió electrònica que exigeix la normativa aplicable, donant compliment així a tots els requeriments tècnics, funcionals i jurídics necessari, així com per també aprofitar per replantejar l'estratègia i el model de transformació digital, tal com s'ha explicat anteriorment.

### **4. MARC NORMATIU**

La solució proposada haurà d'estar adaptada a la normativa vigent en matèria de procediment administratiu, administració electrònica, protecció de dades, seguretat i interoperabilitat.

Les normatives d'aplicació, a mode orientatiu i no limitatiu, són:

- Llei 39/2015, d'1 d'octubre, de procediment administratiu comú de les administracions públiques.
- Llei 40/2015, d'1 d'octubre, de regim jurídic del sector públic.
- Llei 26/2010, de 3 d'agost, de regim jurídic i de procediment administratiu de les administracions públiques de Catalunya.

- Llei 29/2010, de 3 d'agost, de l'ús dels mitjans electrònics en el sector públic de Catalunya
- Reial Decret 203/2021, de 30 de març, pel qual s'aprova el Reglament d'actuació i funcionament del sector públic per mitjans electrònics.
- Llei 25/2013, de 27 de desembre, d'impuls de la factura electrònica i creació del registre comptable de factures en el Sector Públic.
- Llei 16/2015, de 21 de juliol, de simplificació de l'activitat administrativa de l'Administració de la Generalitat i dels governs locals de Catalunya i d'impuls de l'activitat econòmica.
- Llei orgànica 3/2018, de 5 de desembre, de Protecció de Dades Personals i Garantia dels Drets Digitals.
- Reglament (UE) 2016/679 del Parlament Europeu i del Consell, de 27 d'abril de 2016, relatiu a la protecció de les persones físiques en el que respecte a al tractament de dades personals i a la lliure circulació d'aquestes dades i pel qual es deroga la Directiva 95/46/CE (Reglament General de Protecció de Dades).
- Real Decret 424/2017, de 28 d'abril, pel que es regula el règim jurídic del control intern en les entitats del Sector Públic Local.
- Real Decret 1112/2018, de 7 de setembre, sobre accessibilitat dels llocs web i aplicacions per a dispositius mòbils del sector públic.
- Llei 6/2020, d'11 de novembre, reguladora de determinats aspectes dels serveis electrònics de confiança
- 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.
- Normes tècniques d'interoperabilitat (NTI)
- Llei 37/2007, de 16 de novembre, sobre reutilització de la informació del sector públic, actualitzada mitjançant la Llei 18/2015, de 9 de juliol.
- 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.
- Llei 10/2001, de 13 de juliol, d'arxius i documents, modificada per la Llei 20/2015, de 29 de juliol.

Els licitadors es comprometen a garantir que els sistemes i serveis a contractar acompleixen tots els requeriments normatius, reguladors i contractuals exigits a l'actualitat. L'adjudicatari haurà de realitzar les actuacions necessàries per permetre complir amb qualsevol requeriment legal aprovat amb posterioritat a l'adjudicació, ni durant l'execució del projecte com en una futura fase de suport, manteniment i evolució que afecti els sistemes, serveis, tractament de dades, seguretat, llocs webs,.... Es contemplarà en el contracte de forma que l'adjudicatari no podrà facturar cap import addicional en aquest sentit durant l'execució i durada del contracte.

## **5. REQUERIMENTS TÈCNICS**

### **5.1. Requeriments generals**

La plataforma d'administració electrònica a implantar estarà basada en l'allotjament al núvol i accés amb interfície web que compleixi els principis d'escalabilitat, utilització d'estàndards, modularitat, transferència de dades i seguretat.

La solució haurà de suportar una elevada càrrega de treball, per tant cal un correcte dimensionament de maquinari i programari, amb la qual cosa és imprescindible que en la seva fase de desenvolupament s'hagin tingut en compte criteris d'alta disponibilitat, balanceig de càrrega i baix consum de recursos, així com la capacitat d'emmagatzematge, l'increment del volum de les dades i l'increment de tràfic, que en cap cas suposarà un cost addicional per l'Ajuntament.

La solució s'ha de basar en tecnologia estàndard. El licitador haurà de presentar detall de l'arquitectura tecnològica dels sistemes de servidors, aplicacions, bases de dades i entorn web, així com frameworks o altres.

No s'acceptarà cap solució informàtica d'escriptori o que requereixi per al seu correcte funcionament la instal·lació de programari en els terminals a ser utilitzats (s'exceptua els navegadors web, els paquets ofimàtics Libre Office i Microsoft Office).

Cal que la solució ofertada garanteixi el principi de neutralitat tecnològica, tot utilitzant estàndards oberts així com, en el seu cas i de forma complementària, estàndards d'ús generalitzat per a la ciutadania.

A part de la plataforma en producció, s'haurà de desplegar un sistema en pre-producció a utilitzar per realitzar proves unitàries, de primeres instal·lacions, d'integració, consistència i funcionals de tot el que s'hagi de posar en producció, i on s'hi podran realitzar les tasques de formació. Aquest sistema haurà d'estar disponible durant tota la vigència del contracte.

En tot cas, a nivell de compatibilitat, caldrà com a mínim que la plataforma d'administració electrònica compleixi amb les següents especificitats tècniques:

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

Es requerirà l'existència i aportació d'un diccionari de dades (model de dades), que faciliti la comprensió de l'estructura de dades, i que es permeti la inclusió de nous camps o metadades definits per l'usuari, especialment en la tramitació dels expedients.

## 5.2. Serveis al núvol

El proveïdor haurà d'administrar la solució al núvol com un servei més, essent responsable de la seva administració, actualització i manteniment de la infraestructura i plataformes en la que s'allotgin, incloent totes les llicències necessàries, d'aplicacions pròpies o de tercers, el manteniment dels serveis llur cost i actualització així com els elements per dotar la solució de seguretat i connectivitat de seguretat i connectivitat (servidors, emmagatzematge i còpies de seguretat),

L'Ajuntament no administrerà ni controlarà la infraestructura del cloud però podrà sol·licitar informació sobre les infraestructures i plataformes del cloud per tal de verificar-ne el compliment normatiu sempre que sigui necessari.

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 4. i 5.3 dels presents plecs, havent de designar un Responsable de Seguretat dins la seva organització.

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

La solució haurà d'incloure un servei de monitoratge constant, en modalitat 24X7, de la disponibilitat de la infraestructura, del rendiment de la mateixa, de la capacitat utilitzada i dels paràmetres de gestió de les peticions, incidències o provisió de nous serveis.

La solució ha de preveure per aquells casos en els que el sistema caigui, derivat d'algun possible atac informàtic, o la remota possibilitat de caiguda del CPD principal, un pla de recuperació davant desastres que ha de permetre la recuperació del sistema en una finestra no superior a 1 hora, sense pèrdua de dades, contra un CPD de backup o contingència, situat també dins l'espai comú europeu.

## 5.3. Seguretat i auditoria

L'empresa adjudicatària ha de garantir l'aplicació de les mesures de seguretat que siguin d'aplicació en funció del nivell de risc associat a l'accés, seguretat o tractament de dades i serveis objecte del contracte. El nivell de risc i les mesures de seguretat exigides per l'Ajuntament són les corresponents al **nivell Alt**, tal i com es descriu a l'Annex II de l'Esquema Nacional de Seguretat i en totes les dimensions de seguretat (Disponibilitat, Autenticitat, Integritat, Confidencialitat i Traçabilitat).

El proveïdor haurà d'acreditar l'aplicació d'aquestes mesures mitjançant certificació emesa per una entitat de certificació acreditada per a l'avaluació de les citades mesures. L'Ajuntament es reserva el dret a la realització d'aquelles accions d'auditoria que es considerin necessàries per garantir la correcta aplicació d'aquestes mesures de seguretat.

Cal que en la solució ofertada s'indiquin els mecanismes de privacitat i seguretat de les dades i, en concret, els mecanismes d'adequació a la normativa específica de protecció de dades vigent (Llei Orgànica 3/2018, de 5 de desembre, de Protecció de Dades Personals i garantia dels drets digitals) i al Reial decret 3/2010, de 8 de gener, pel qual es regula l'Esquema Nacional de Seguretat en l'àmbit de l'Administració electrònica.

L'eina ha de permetre la integració amb el directori actiu (LDAP) de l'Ajuntament, per a l'autenticació dels usuaris, bé mitjançant l'ús d'usuari/contrasenya o bé amb certificat digital reconegut.

El sistema ha d'incloure un registre d'activitat que permeti fer auditoria i traçabilitat de totes les accions realitzades pels usuaris a qualsevol dels mòduls del sistema.

A més la plataforma ha d'oferir la navegació segura mitjançant certificat digital de servidor i protocol SSL, permetent identificar a Internet, i de forma fiable, els servidors web on s'allotja la solució.

La solució proposada, com a mínim, haurà de registrar els intents d'accés amb contrasenya errònia i permetre establir una política de renovació periòdica de contrasenya.

#### **5.4. Entorn d'usuari**

La solució haurà de ser, tant a nivell d'usuari com administrador, totalment funcional en entorn web i multiplataforma, totalment responsives en ordinadors, tauletes i smartphones, utilitzant estàndards oberts o generalitzats per la ciutadania, evitant la utilització de plugins especialment en els navegadors web i sense limitacions respecte la possibilitat d'un accés des de fora de la xarxa corporativa de l'Ajuntament.

La solució haurà de disposar d'un sistema àgil, fàcil i potent per realitzar consultes i accedir als registres de l'aplicació.

En quant a la interfície gràfica i navegació es requereix que:

- La solució tingui una interfície gràfica amigable i complerta, que sigui intuïtiva i faciliti la navegació a través de diverses pantalles, enllaçant-les segons la relació existent entre els objectes o mòduls del sistema.
- Totes les aplicacions tinguin la mateixa aparença i segueixin els mateixos criteris respecte al funcionament i interfície d'usuari.
- La interfície de totes les aplicacions internes hauran de ser en català. Tots els components externs de la proposta hauran de contemplar l'ús de les dues llengües oficials.
- La interfície s'adapti al llibre d'estils de l'Ajuntament i sigui totalment responsive web design per adaptar-se a diferents dispositius.
- La interfície ha de ser accessible per a tota la ciutadania segons les lleis vigents d'accessibilitat.
- Totes les aplicacions han de respondre a la interacció amb l'usuari amb un temps de resposta màxima suficient per una bona sensació de fluïdesa i resposta en temps real. Si requereix un temps superior, s'haurà de preveure algun tipus de visualització que mostri clarament que l'aplicació està treballant o que la petició està en progrés.

#### **5.5. Capa d'integració**

La solució ha de disposar d'un catàleg de serveis web que permeti la integració de les aplicacions corporatives actuals o futures de l'Ajuntament, i que permeti fer qualsevol operació funcional del programari. Caldrà facilitar la informació i acompanyament necessaris per a desenvolupar noves integracions mitjançant aquests serveis web.

Qualsevol actualització, millora o evolució d'aquest catàleg serveis web, ha de garantir que les aplicacions corporatives segueixin funcionant amb normalitat sense cap modificació en la integració i amb la validació prèvia de l'Ajuntament.

### **6. REQUERIMENTS FUNCIONALS**

La solució proposada haurà d'incloure necessàriament les funcionalitats i mòduls que a continuació s'enumeren.

#### **6.1. Seu Electrònica**

La solució haurà 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, d'altres d'ús generalitzat per la ciutadania.

Disposarà de sistema que permetin establir comunicacions segures sempre que sigui necessari. Per tal d'identificar-se i garantir una comunicació segura, s'utilitzaran certificats reconeguts o qualificats d'autenticació del lloc web o mitjà equivalent.

Inclourà, com a mínim, les funcionalitats i/o elements següents:

- Informació de la titularitat i regulació.
- Sistemes d'identificació emprats i admesos.
- Indicació data i hora oficial ROA.
- Calendari dies hàbils i inhàbils.
- Informació sobre la disponibilitat de la seu i el registre electrònic, així com d'altres serveis que puguin afectar a la tramitació.

- Multi-idioma
- Espai de preguntes freqüents o d'ajuda en els serveis electrònics.
- Alertes en cas d'interrupcions dels serveis i traçabilitat.
- Disposar d'un sistema de control de la disponibilitat de les publicacions que es realitzen mitjançant un registre públic centralitzat de totes les evidències electròniques.
- Espai de validació dels documents electrònics. L'usuari haurà d'incorporar el csv que es troba en el document electrònic a validar i es mostrarà el document original electrònic.
- Permetre poder signar documents.
- Publicació d'accessos directes de com a mínim:
  - Catàleg de tràmits i carpeta ciutadana
  - Tauler d'anuncis (eTAULER)
  - Bústia de notificacions electròniques (eNOTUM)
  - Punt d'accés al registre de factures (eFACT)
  - Perfil del Contractant
  - Portal de Transparència i Dades Obertes
- S'ha de permetre categoritzar internament dels diferents apartats de les publicacions, els quals hauran d'incorporar les evidències de publicació i la possibilitat de publicar directament des del mòdul d'expedients. Seran, com a mínim, els següents apartats:
  - Actes i acords
  - Expedients en exposició pública
  - Normativa municipal
  - Processos selectius
  - Convocatòries d'ajuts i subvencions.
- Ha de disposar d'un cercador potent que permeti localitzar qualsevol contingut, independentment d'on estigui ubicat (apartat d'informació de la seu, catàleg de tràmits, etc). El cercador ha de funcionar mitjançant la definició de sinònims.
- Capacitat de personalització, autogestió i increment dels apartats existents a la Seu, segons necessitats de l'Ajuntament.

## 6.2. Catàleg de tràmits i formularis electrònics

Cal que la plataforma inclogui la funcionalitat d'administrar i gestionar un catàleg de procediments i tràmits integrat amb la resta de mòduls del sistema i amb les següents funcionalitats:

- L'organització dels tràmits s'ha de poder fer, com a mínim, per matèries i per perfils (ciutadania, entitats i empreses).
- Ha de disposar d'un cercador potent que permeti localitzar qualsevol contingut i ha de funcionar mitjançant la definició de sinònims.
- Disposar d'un espai per poder informar de serveis i tràmits d'altres administracions que es consideri d'interès.
- Integració amb VALid i PSIS
- Back-office de gestió on es puguin definir de fitxes informatives i dissenyar el formulari electrònic incorporant les dades específiques per cada tràmit i sense necessitat de programació.
- Les dades incorporades en el formulari s'han de poder traspasar i afegir a l'expedient per tal de poder tenir tota la informació en dades i poder reutilitzar-la per les plantilles.
- Des de cada fitxa informativa, es podrà accedir al formulari d'inici del tràmit o en un enllaç extern.
- Ha de permetre la incorporació i/o documentació d'accés restringit al personal del servei d'atenció ciutadana i punts d'atenció personalitzada.
- Poder definir per cada tràmit, els documents obligatoris i els opcionals a adjuntar, i poder-ho associar a la tipologia documental corresponent.
- S'ha de poder definir apartats comuns per a tots els tràmits, com ara els peus amb informació legal, els consentiments, els horaris d'atenció ciutadana, entre d'altres.
- Definir el nivell de signatura de cada tràmit i amb possibilitat de tramitació sense certificat digital.
- Poder associar el tràmit a la unitat gestora i al seu procediment i sèrie documental. Registre i/o generació d'expedient automàtic, integrat a la base de dades única de tercers i territori.
- Informar de la vigència de cada tràmit i programar-ne la seva publicació.
- Petició i emmagatzematge automàtic dels consentiments de notificació electrònica.
- Petició i emmagatzematge automàtic de consentiments de reutilització de la documentació.
- Petició i emmagatzematge automàtic de consentiments o oposició expressa de la consulta de dades i documents a altres administracions.
- Informació i petició de la no oposició al tractament de dades de caràcter personal.
- Gestió de la representació.
- Ha de disposar d'un catàleg de tràmits destinats als treballadors municipals, independent i restringit del catàleg de la ciutadania en general.
- Si el tràmit requereix autoliquidacions de taxes, que el ciutadà pugui seleccionar el mètode de pagament, ja

sigui mitjançant una carta de pagament o bé directament a la passarel·la bancària, permetent prèviament l'entrada de dades pel càlcul de l'autoliquidació.

- Integració amb una passarel·la de pagaments.
- Disposar d'un espai d'ajuda dins el mateix entorn amb preguntes freqüents, enllaços i altre informació.

La plataforma de tràmits haurà de permetre la integració amb l'aplicació de Padró d'Habitants de la Diputació de Barcelona (AYTOS), com a mínim per a l'emissió dels volants d'empadronament, i amb la Finestreta Única Empresarial (FUE) del Consorci AOC, servei associat a la tramitació d'activitats empresarials.

Es valorarà com a requisits opcionals:

- Que el contingut d'aquestes fitxes pugui ser indexat i cercat per motors de cerca externs.
- La possibilitat de disposar de cerques guiades dels tràmits per ajudar a trobar el que s'està buscant.
- Sistema automatitzat d'enquestes o recollida de l'experiència i opinió ciutadana un cop finalitzat el tràmit.

### 6.3. Carpeta Ciutadana

La solució proposada ha de permetre a persones físiques i jurídiques accedir via web, de forma àgil i senzilla, a consultar la informació que l'Ajuntament disposa d'ells, que com a mínim ha de ser:

- Consultar els expedients i documents dels quals n'és l'interessat, independentment de si s'ha iniciat de forma electrònica o presencial.
- Accedir als expedients en què s'ha autoritzat de forma temporal, en resposta a una petició d'accés a la informació pública.
- Consultar els seus registres d'entrada i de sortida.
- Consultar les seves dades personals.
- Consultar la documentació que disposa l'Ajuntament de la persona interessada així com les consultes de dades i documents que l'Ajuntament ha realitzat a altres administracions.
- Signar documents generats per l'Ajuntament com per exemple els convenis o contractes amb persones físiques o jurídiques.
- Consultar i gestionar els seus representants.

La carpeta ciutadana cal que tingui l'accés integrat amb l'eina VALid del Consorci AOC per a que les persones interessades puguin identificar-se mitjançant sistemes basats en certificats electrònics reconeguts o qualificats de signatura electrònica emesos pels prestadors inclosos en la "llista de confiança de prestadors de serveis de certificació" del Consorci AOC, o per sistemes de clau concertada.

La plataforma s'haurà d'integrar amb l'espai interadministratiu «La meva carpeta» del Consorci AOC amb l'objectiu de que la ciutadania pugui consultar tots els seus tràmits i actuacions des de qualsevol Seu Electrònica de l'administració, d'acord amb les obligacions legals del Punt d'Accés General Electrònic regulat a la Llei 39/2015, així com que pugui consultar les seves dades personals i conèixer l'ús que en fan les administracions públiques, d'acord com ho regula el Reglament General de Protecció de Dades.

### 6.4. Dades de tercers, representació i territori

La gestió de les dades de les persones caldrà que estigui centralitzada en un únic mòdul on trobar-hi tota la informació del tercer amb qui l'Ajuntament hagi tingut o tingui relació, sigui persona física o jurídica.

Les funcionalitats que el sistema ha de tenir en referència els tercers:

- Ha de ser capaç d'identificar a cada persona en qualsevol relació amb l'Ajuntament de forma única, permeten persones físiques, persones jurídiques i entitats sense personalitat jurídica.
- Ha de tenir un sistema de depuració d'interessats, disposar de controls de coherència, ja sigui per les dades ja existents com per les que s'incorporen de nou, i mecanismes de validació per evitar duplicitats i incoherències. Així mateix haurà de garantir l'estructuració de les dades.
- Les dades mínimes que s'han d'emmagatzemar d'un tercer són:
  - Número identificatiu (NIF, NIE, Passaport, etc)
  - Nom i cognoms
  - Nom/raó social
  - Tipus de tercer (persona física, persona jurídica, administració pública,..)
  - Diferents adreces postals normalitzades, com a camps opcionals.
  - Diverses formes de contacte per mitjans electrònics.
- L'accés a tota la informació complerta de l'interessat ha de ser senzill i ràpid, i ha d'incorporar una visualització ràpida de tota la relació d'aquell amb l'Ajuntament (assentaments, expedients, documents).
- S'ha de posar a disposar d'un sistema per conèixer de forma ràpida i eficaç el canal de notificació preferent i/o

autoritzat per cada interessat i per cada expedient vinculat a aquest. En el cas de la tramitació electrònica, l'eina haurà d'emmagatzemar aquest canal de forma automatitzada.

- Crear i gestionar grups i llistes per realitzar notificacions i/o comunicacions massives, simplificant així la gestió al personal de tramitació.
- Ha de permetre incorporar documents aportats pel tercer amb l'objectiu de reutilitzar-los i amb la possibilitat d'informar de la data de vigència.
- Cal que es pugui emmagatzemar un històric de les modificacions realitzades a un tercer, així com possibles unificacions amb altres tercers que s'hagin produït, de manera que es pugui conèixer la informació d'un tercer en una data passada.

Cal que permeti el registre i gestió de la representació dels interessats, així com els diferents tipus de representació, incorporació de documents i controls de la vigència, que podran ser recollits de forma presencial, telemàticament o mitjançant integració i interoperabilitat amb l'eina Representa del Consorci d'Administració Oberta de Catalunya.

El sistema de tercers haurà d'estar integrat amb el programari de Padró actual de la Diputació de Barcelona (AYTOS). Es recuperaran les dades principals de les persones i la seva adreça actual completa, sense possibilitat de modificació i conservant el mateix format INE del padró. Ha de permetre però modificar la resta de dades, afegir noves adreces modificables, així com gestionar les diferents vies de notificació com qualsevol altre tercer.

Pel que fa a les dades de territori:

- Els elements territorials comuns a totes les aplicacions caldrà que siguin gestionats i continguts en una sola informació territorial i una sola vegada.
- L'emmagatzematge de les adreces postals ha de ser de forma estructurada, permetent desglossar, parametritzar, com a mínim el país, la província, el municipi, el nucli de població, el carrer, el número del portal, el bloc, l'escala, el pis i la porta.
- Caldrà disposar d'un camp opcional de la referència cadastral.
- S'ha de poder distingir entre les adreces locals de les nacionals i estrangeres.
- Les localitzacions o adreces han d'estar geolocalitzables, amb un camp específic que així es determini i integrat amb el sistema d'informació geogràfic de l'Ajuntament (el software de codi obert QGIS).

Tant pel que fa als tercers com a territori s'ha de disposar d'un històric de modificacions, permetre la interoperabilitat amb les administracions públiques, via serveis web, i s'ha de poder realitzar estadístiques.

## **6.5. Registre d'entrada i de sortides**

La plataforma ha d'incloure una aplicació per la gestió del registre d'entrada i sortida de documents, que permeti les tasques de registre, gestió i traçabilitat dels documents presentats, així com el control del procés de les derivacions dels assentaments a les unitats tramitadores.

La solució integrarà el registre electrònic i presencial, tant d'entrada com de sortida, amb capacitat d'integració amb el gestor d'expedients i amb altres sistemes d'informació de l'ajuntament o d'externs. El registre d'entrada i sortida haurà de ser interoperable i incorporarà de forma automatitzada tots els assentaments del registre d'entrada i sortida de l'EACAT mitjançant el Registre Unificat MUX del Consorci d'Administració Oberta, que inclou els derivats dels serveis eFACT i eTRAM.

El registre d'entrada haurà de:

- Assignar un identificador únic a cadascuna de les entrades.
- Garantir la data i hora oficial amb segell de temps, i l'anotació dels assentaments, incloent totes les dades que preveu la normativa vigent.
- Poder esmenar o anul·lar registres erronis o duplicats.
- Ha de seguir l'estàndard SICRES, en la seva última versió.
- Integrar-se amb el catàleg de tràmits i la base de dades de tercers.
- Permetre registrar i associar un document a varis interessats o representants, podent identificar els principals i els representants.
- Incorporar anotacions a l'assentament.
- Poder adjuntar diferents documents en el registre.
- Digitalitzar qualsevol document en paper generant còpies autèntiques amb segell d'òrgan.
- Permetre l'ús de la signatura biomètrica en la presentació de documentació presencial.
- Disposar d'un sistema on es puguin configurar tots els documents a aportar per cada procediment.
- Generar justificant dels assentaments registrals signats electrònicament amb segell d'òrgan i amb possibilitat d'enviar-ho per correu electrònic, evitant així la impressió en paper.
- Assignar registres a les diferents unitats, les quals podran acceptar o rebutjar, estat que podrà ser controlat

- per registre. Caldrà tenir un històric de tots aquests moviments que podrà ser consultat pels usuaris.
- Caldrà tenir un tercer estat per tal de que les unitats i usuaris puguin diferenciar aquelles entrades acceptades de les que s'han gestionat.
- Classificar el registre segons el Quadre de Classificació de l'Ajuntament.
- Iniciar expedient o annexar a un expedient ja existent per part de la unitat tramitadora, des de la derivació i seguint la classificació del registre, traspasant totes les dades i documents de l'assentament.
- S'ha de poder tenir un paràmetre de cerca a nivell d'administrador per saber si quines entrades tenen expedient creat o associat, i quines no en tenen.
- Llistar, realitzar informes i extreure totes les dades relatives als assentaments registrals.
- Iniciar tasques vinculades al registre.
- Permetre generar els llibres del registre d'entrada en format electrònic i en modalitat ENIExp.
- Identificar i diferenciar els casos de Finestreta Única per facilitar-ne la gestió.
- Poder automatitzar les derivacions de les entrades en funció des assumptes.

Es valorarà que la solució, mitjançant uns patrons parametrizables, permeti, sense intervenció del personal de l'Ajuntament, tractar els assentaments del MUX, simplificant la tasca al personal municipal automatitzant processos. El sistema de patrons ha de permetre a l'administrador crear nous patrons futurs i accions. El patró haurà de permetre identificar la tipologia del registre filtrant, com a mínim, per descripció del registre i nom del document, i assignar o modificar, com a mínim, la descripció del registre, les unitats de treball, el procediment i el nom del document.

El registre de sortida haurà de:

- Assignar un identificador únic a cadascuna de les sortides.
- Garantir la data i hora oficial amb segell de temps, i l'anotació dels assentaments, incloent totes les dades que preveu la normativa vigent.
- Poder esmenar o anul·lar registres erronis o duplicats.
- Ha de seguir l'estàndard SICRES, en la seva última versió.
- Permetre la descentralització per serveis, integrat amb el sistema de tramitació i amb el servei de notificacions electròniques eNOTUM del Consorci AOC, a més de la gestió de notificacions mitjançant els sistemes tradicionals, correus o per agent notificador.
- Permetre que els enviaments de les notificacions electròniques eNOTUM s'incorporin automàticament com assentaments en el registre de sortida.
- Disposar d'un espai centralitzat per poder fer el seguiment de les notificacions que envia cada unitat.
- Poder-se integrar amb SICER o d'altres serveis equivalents pel seguiment de l'estat de les notificacions postals.
- Permetre generar els llibres del registre de sortida en format electrònic en modalitat ENIExp.
- Llistar, realitzar informes i extreure totes les dades relatives als assentaments registrals.

## 6.6. Gestió documental i arxiu

La gestió documental a la nova plataforma ha de garantir la integritat, l'autenticitat, la fiabilitat, la disponibilitat i la conservació dels documents electrònics en tot el seu cicle de vida en compliment de la normativa vigent.

La solució ha de garantir els següents requeriments:

- S'ha de complir amb els requisits d'interoperabilitat dels documents i expedients electrònics segons l'Esquema Nacional d'Interoperabilitat (ENI) i de les Normes Tècniques d'Interoperabilitat (NTI).
- Permetre la creació, gestió i manteniment d'un únic Quadre de Classificació Documental sense límit de nivells, el propi de l'Ajuntament, que té que servir per classificar tots els expedients i documents des del moment en què es creen o reben i durant tot el seu cicle de vida. Ha de mantenir un històric de les modificacions que s'hi efectuen.
- Permetre incorporar les dades de les Taules d'Avaluació i Accés de Documentació (TAAD) vinculades a la sèrie documental per tal determinar l'accés i el seu termini de conservació.
- Poder gestionar les eliminacions en aplicació de les TAAD, poden disposar d'un registre d'eliminacions.
- Permetre la definició i aplicació de les polítiques d'accés vinculades a la sèrie documental.
- Permetre arrossegar el nivell de seguretat de la sèrie documental i canviar-ho en qualsevol moment per a un expedient en concret.
- Permet que cada document tingui un identificador únic, que es pugui associar a un expedient amb un codi únic correlatiu, i a un codi de classificació corresponent a una sèrie documental.
- Els documents han de tenir des de la seva incorporació, el codi segur de verificació (csv)
- Permetre declarar un expedient com a confidencial sense necessitat de modificar altres paràmetres de la gestió d'usuaris i perfils.
- Realitzar còpies autèntiques d'un document original, en paper o electrònic, així com còpies autèntiques parcials i han d'incloure les metadades mínimes establertes i que han d'estar visibles en el document.
- Generació del foliat dels expedients, inclòs el document de l'índex (en format XML), tant per expedients oberts com tancats i en qualsevol moment de la tramitació. Aquest procés s'ha de realitzar de forma

automàtica un cop es tanqui l'expedient.

- Descarrega dels expedients i documents en format ENIDOC i ENIEXP.
- Permetre l'exportació mitjançant algun protocol PIT, com a mínim ENIDOC i ENIEXP.
- Garantir l'autenticitat i conservació de la validesa jurídica dels documents en tot el seu cicle de vida mitjançant el ressegellat de la signatura electrònica dels documents i en els expedients tancats mitjançant el ressegellat de les signatures electròniques del document de l'índex de l'expedient. Integració amb S-Perdura del Consorci AOC.
- Permetre la definició i gestió de d'un esquema de metadades, definint la seva obligatorietat i els possibles valors predefinits, permetent incorporació manual o determinar els mecanismes d'obtenció de forma automàtica per cada tipus d'objecte (document i expedient), per a un procés determinat o per una combinació de procés i tipus documental.
- Permetre la captura de documents amb les metadades mínimes obligatòries, segons l'esquema de metadades per a la gestió del document electrònic (e-EMGDE, V2.0)
- Les metadades de signatura s'hauran d'informar de forma automàtica a les metadades de document.
- Permetre generar i convertir documents en PDF i PDF/A.
- Cal que accepti qualsevol format inclòs en el catàleg d'estàndards de les NTI:
- Permetre que els documents que es reaprofiten es pugui limitar la data màxima en què es puguin reaprofitar segons la seva data de vigència.
- Permetre la creació, gestió i manteniment del Quadre de Tipologies Documentals, que permeti identificar cadascun dels documents, garantir la interoperabilitat, facilitant la cerca i afavorir el seu reaprofitament. Cal que es pugui vincular amb el Quadre de Classificació.
- Les plantilles i la documentació a aportar definida per cada procediment, cal poder vincular-se amb la seva corresponent tipologia documental.
- Poder visualitzar el document i la fitxa de metadades associades en una mateixa pantalla.
- Tenir la capacitat de definir plantilles de documents tant genèriques com vinculades a procediments concrets, que permetin incorporar de forma automatitzada en el seu contingut les metadades que s'hagin definit, així com el reaprofitament de parts del contingut d'altres documents del mateix expedient o dels expedients relacionats.
- Ha de permetre la consulta i edició en línia del document mitjançant la plataforma ofimàtica de l'Ajuntament, sense haver de descarregar el document prèviament. El sistema ha de ser compatible amb la versió de Microsoft Office 365, i versions MS Office 2016 o superior i LibreOffice versió 7 o superior.
- Permetre gestionar el flux i documentar les transferències de documentació entre les unitats tramitadores i l'Arxiu, permetent acceptar-les o rebutjar-les per part de l'Arxiu.
- Ha de permetre transferències i arxivament massiu d'expedients.
- Permetre controlar l'accés a partir de la definició de perfils d'usuaris i permisos, tant a nivell individual com de perfil o grup d'usuaris i mantenir un registre de control d'accessos.
- Ha d'incloure les funcionalitats necessàries per localitzar un document per diferents criteris de cerca: per metadades, codi de verificació segur (CSV) o pel contingut del document.
- La plataforma ha de garantir que es pot confiar en els documents i es pot demostrar la seva integritat i autenticitat, mitjançant mecanismes com la integració amb la plataforma de signatura electrònica.
- Disposar dels mecanismes d'auditoria necessaris per garantir un sistema de traçabilitat i de registre d'accessos tant a nivell de consulta com de modificació de documents.
- Integració amb iARXIU del Consorci AOC.

El mòdul de gestió documental ha d'estar basat en una solució estàndard i amb àmplia experiència al mercat, i que permeti la que l'eina pugui ser invocada per aplicacions i sistemes externs aliens a la plataforma objecte del present plec, per tant ha d'estar oberta a custodiar i recuperar documents tant els generats per la plataforma com d'altres sistemes de gestió existents a l'Ajuntament.

## 6.7. Digitalització segura

El sistema ha de permetre un procés de digitalització segura a l'Ajuntament que complexi els següents requisits:

- S'ha de poder digitalitzar qualsevol tipus de document en paper mitjançant un escàner i convertir-lo en una còpia autèntica amb totes les garanties tècniques i legals.
- S'ha d'incorporar un procés de signatura electrònica i segell de temps emesos pel Servei de Certificació Digital del Consorci AOC, que generi còpies electròniques autèntiques de forma segura.
- S'ha de poder diferenciar, en el procés de digitalització, la segura de la còpia simple, la qual no requerirà un procés de certificació.
- Les còpies electròniques autèntiques s'han de poder realitzar tant des del mòdul de registre, com des del mòdul d'expedients.
- S'ha de permetre realitzar la digitalització segura des de qualsevol escàner o impressora multifunció actual de l'Ajuntament, sense necessitat d'instal·lar cap tipus de programari als equips clients que no sigui el propi de l'equip d'impressió.
- El sistema ha de permetre que la digitalització només la pugui realitzar el personal autoritzat.

## 6.8. Porta signatures i identificació electrònica

En quan a identificació i signatura electrònica, la plataforma haurà de garantir els següents requeriments:

- Permetre com a mínim els certificats electrònics que utilitza el personal de l'Ajuntament, en software TCAT-P i en targetes TCAT, proporcionats pel Consorci d'Administració Oberta (AOC), així com també el DNI electrònic, idCAT Certificat o qualsevol altre reconegut i classificat pel Consorci AOC.
- Permetre la signatura en local i en servidor, de tal manera que els certificats puguin allotjar-se al servidor permetent signar des de qualsevol lloc i en qualsevol dispositiu sense necessitat de programari o instal·lació.
- Els documents signats hauran de portar un segell de temps per assegurar amb exactitud l'instant en què la firma té lloc. El segells de temps hauran de ser els proporcionats pel Consorci AOC .
- Integració amb PSIS del Consorci AOC per la validació dels certificats i signatures, i S-Perdura pel ressegellat dels documents pendents de caducar.
- Signatura en mobilitat des de dispositius mòbils (tauletes, telèfons intel·ligents, o substituïts d'aquests): iPad, iPhone, Android, Windows, etc.
- Integració amb un servei de signatura biomètrica, amb la seguretat jurídica en l'àmbit digital a través de la captura segura, com a part tercera de confiança, de la signatura electrònica manuscrita, i que en cap cas suposarà un cost addicional quan l'Ajuntament decideixi incorporar aquesta funcionalitat.

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

- Ha de permetre tant la signatura electrònica com la validació, que s'han de poder incorporar en els circuits de signatura.
- Definició de circuits de signatura predeterminats per tots el personal, així com també la possibilitat de que cada usuari pugui personalitzar i guardar els seus circuits.
- Ha de permetre la signatura individual o massiva (diversos documents), signatures múltiples (diversos signants), indicant els redactors quins són els signataris i l'ordre de signatures. Per certs tipus de documents o plantilles cal poder establir un circuit no modificable per els usuaris i usuàries.
- Previsualitzar el document a signar i, també, accés a l'expedient relacionat.
- Possibilitat de rebutjar el document a signar o validar, indicant el motiu (el document ha de ser recuperable pera ser modificat, si escau).
- Enviament d'avís als usuaris per advertir que tenen documents pendents de signatura i/o validació.
- Signatura de documents en format pdf optimitzat, i transformació de la resta de formats a aquest. Les signatures produïdes tindran formats avançats i seran preservables d'acord a la normativa vigent.
- Safates de documents pendents de signar i consulta històrica de documents signats, pendents i rebutjats a partir de diferents criteris de cerca.
- Incorporació de la funcionalitat de substitució o delegació de signatura o validació d'un usuari a un altra, de manera que tot document pendent de signatura passi a la signatura de la persona delegada. Ha de permetre programar-ho.
- Incorporació en el document de signatura amb "marca d'aigua" visible i/o codi segur de verificació (CSV), codi de barres o QR.
- Generació de còpies dels documents signats amb codi segur de verificació (CSV).
- Disposar d'un llistat de l'històric d'accions on es puguin visualitzar i consultar els processos realitzats anteriorment.
- Poder realitzar actuacions administratives automatitzades mitjançant la signatura amb segell d'òrgan.
- Disposar d'un sistema d'ocultació de dades personals (DNI) en la signatura electrònica.
- Ha de permetre poder enviar i realitzar signatures per part d'externs (persones físiques, jurídiques, altres administracions) o integració amb Via Firma del Consorci AOC.

## 6.9. Gestor d'expedients

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

L'aplicació de gestió d'expedients ha de ser un mòdul integrat en entorn web, integrada amb el nucli d'informació de base, amb el registre d'entrades i sortides, el gestor documental, la gestió de tasques, el mòdul de tercers i territori, entre d'altres descrits en aquest plec.

Ha de poder-se integrar amb altres plataformes de serveis de tercers, sempre que siguin integrables via serveis web, així com amb els serveis del Consorci d'AOC.

Les funcionalitats en el mòdul d'expedients ha d'incloure:

- Els expedients s'han de poder iniciar des de les derivacions del registre d'entrada o d'ofici i s'han de classificar segons el Catàleg de Procediments de l'Ajuntament.
- El Catàleg de Procediments s'ha de poder vincular amb les sèries documentals del Quadre de Classificació de l'Ajuntament.
- Els expedients s'han de poder generar de forma automàtica quan la seva procedència és del catàleg de tràmits, podent vincular-se a la sèrie documental des del propi disseny del tràmit.
- Definició d'expedients sense workflow predefinit i, per tant, amb lliure enviament de qualsevol tasca o tràmit sobre l'expedient a qualsevol usuari o unitat de treball. En aquests casos, s'ha de permetre la tramitació en paral·lel.
- El gestor ha de permetre tenir subcircuits definits per tal d'utilitzar-los en expedients de diferents procediments, tinguin o no workflow definit.
- Poder definir i incorporar els diferents tràmits i els seus terminis, tant pel seguiment del procediment administratiu comú com per fer el seguiment dels expedients no reglats.
- En tots els casos, les fases de tramitació han de permetre saber en tot moment l'estat en què es troba un expedient i el seu termini, així com quina és la càrrega de feina (expedients i tasques pendents) de cada unitat de treball.
- S'ha de poder generar documents electrònics, en totes les fases del procediment, basats en plantilles predefinides, així com poder annexar a l'expedient documents externs, tant en format electrònic com en suport paper, en el qual s'aplicaria el procés de còpia autèntica del document.
- Permetre la consulta i incorporar els document interoperables. Integració al Servei de Via Oberta del Consorci AOC.
- Un expedient ha de poder tenir més d'un interessat, sigui principal, secundari o representant.
- Permetre la publicació de l'expedient i informar del seu estat a la carpeta ciutadana.
- Tramesa de notificacions i comunicacions electròniques des de l'expedient mitjançant el servei eNOTUM per les persones físiques i jurídiques, i la tramesa genèrica d'EACAT per les administracions públiques. Aquests enviaments s'han d'incorporar automàticament com assentaments en el registre de sortida.
- Poder consultar l'estat de cada notificació i guardar l'històric dels canvis d'estat. .
- Incorporar de forma automàtica les evidències de les notificacions que acrediten l'acceptació o el rebuig a l'expedient electrònic.
- Controlar els terminis de notificació i integrar-los en la gestió d'estats i control de terminis dels expedients.
- Permetre relacionar expedients de forma bidireccional.
- Generació d'informes i estadístiques dels estats dels expedients.
- Cerques d'expedients combinades amb possibilitat de generar llistats de les dades en format excel per a la seva posterior explotació.
- Definir permisos i rols a nivell d'usuaris, grups d'usuaris o unitats de treball per a l'execució de les diferents fases i/o tràmits de cada expedient o seguiment del mateix.
- Garantir la traçabilitat dels tràmits realitzats a l'expedient amb informació de l'usuari que les ha realitzat, i quan s'han iniciat i quan s'han acabat.
- Definir camps personalitzats (metadades) per les diferents fases de tramitació, de tipus numèric, text, llistes d'opcions o adreces.
- La plataforma ha de permetre crear un document i associar-lo a un o diversos interessats i/o representants, posteriorment ha de generar de forma automatitzada, un document personalitzat per a cadascun d'ells.
- Execució de resolucions col·lectives o similars relacionades amb diverses expedients com per exemple en casos de procediments com subvencions o ajuts on, per diversos expedient, es realitza una única resolució col·lectiva i es generen notificacions de manera diferenciada per a cada interessat.
- Iniciar tasques de treball vinculades a les fases de tramitació de l'expedient i assignades a una unitat de treball o usuari concret.
- Ha de disposar d'un sistema d'anonimització de les dades personals des del propi disseny i per defecte dels documents que contenen aquest tipus de dades. .
- Poder generar autoritzacions o disposar d'un sistema per l'accés a expedients per part de tercers, que no són interessats, com a resultat d'una sol·licitud d'accés a la informació pública. .

## 6.10. Modelatge de procediments mitjançant BPM

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

El mòdul ha de permetre, com a mínim:

- Definició d'expedients amb workflow predefinit, definint com s'estructuren les fases, quines accions, tràmits o tasques es realitzen, com i qui les fa, quin és l'ordre d'execució, quines són les regles de negoci i els requeriments que condicionen cada fase i/o acció.
- Modelatge de procediments de forma fàcil i àgil per l'administrador, sense necessitat de tenir coneixements

tècnics.

- Modelar les diferents fases de tramitació que configuren un procediment mitjançant una interfície gràfica, intuïtiva i usable.
- Definir subcircuits reutilitzables en diferents procediments.
- Definir diferents tipus de transicions o connexions entre fases que permetin que el procés només pugui continuar per una fase, que permeti escollir entre dos, o fer-ne dos a la vegada.
- Definir variables (dades específiques) associades a fases i procediments (metadades)
- Definir responsables de procediment, així com els perfils o rols que han de realitzar cada fase de tramitació.
- Permetre modificar el circuit un cop implementat, generant diferents versions i amb possibilitat d'escollir si volem aplicar els canvis a tots els expedients ja iniciats en el circuit en concret.
- Crear una biblioteca de plantilles i definir models de plantilles que generaran, de forma automàtica, els documents que formaran cada expedient.
- Identificar quins tràmits o procediments són públics o restringits, es a dir, quins podran ser iniciats o tramitats pel ciutadà o quins seran d'àmbit intern i iniciats d'ofici.
- Per a cadascuna de les fases de tramitació, s'ha de permetre definir terminis de tramitació.

### 6.11. Gestió d'òrgans col·legiats i unipersonals

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

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

- Definició i gestió diferenciada de tants òrgans, unipersonals o col·legiats, com calgui.
- Generar propostes de decret o d'acord des de qualsevol expedient en tràmit, per el seu posterior enviament a decret, a dictàmens o a inclusió en l'ordre del dia de l'òrgan col·legiat corresponent.
- La documentació generada des d'aquest mòdul s'ha d'integrar automàticament i quedar vinculada als expedients originaris del gestor d'expedients.
- Permetre que no arribin expedients que no hagin passat el tràmit de fiscalització que correspongui i poder veure clarament el resultat d'aquesta (favorable, desfavorable, amb observacions) i els seus efectes (suspensius o no).
- Generar automàticament i de forma massiva els certificats i les notificacions dels acords adoptats massiva i automatitzada amb segell d'òrgan.

Pel que fa a la gestió dels òrgans unipersonals:

- Gestió centralitzada de la numeració dels decrets
- Numeració automàticament els decrets
- Creació dels llibres de decrets en format electrònic.

Pel que fa a la gestió dels òrgans col·legiats:

- Poder gestionar i controlar totes les sessions de forma integral.
- Gestionar un calendari de sessions.
- Incorporació de metadades de les sessions que després s'utilitzen per generar els diferents documents de les sessions.
- Generar l'ordre del dia a partir de les propostes enviades des dels expedients.
- Accés a tot l'expedient per part de Secretaria un cop s'han enviat les propostes, previ a la confecció de l'ordre del dia.
- Gestionar i mantenir els membres de tots els òrgans col·legiats de l'Ajuntament.
- Gestionar les convocatòries de les sessions, amb registre de sortida automatitzat i notificació electrònica..
- Sistema per posar a disposició els expedients dels punts de l'ordre del dia de les sessions als càrrecs electes.
- Elaborar de manera assistida l'acta de les sessions.
- Creació dels llibres d'actes en format electrònic.
- Creació dels expedients de sessions on s'incorporin de forma automàtica tots els documents generats en el mòdul de sessions
- Integració amb alguns dels sistema de Videoacta contemplats en la central de comptes de l'ACM: <https://www.acm.cat/compres/productes/videoactes>

### 6.12. Carpeta del regidor/a

Aquest mòdul ha de permetre accedir, per part de tots els membres de la corporació a:

- La documentació de les sessions dels òrgans dels que són membres.
- Als expedients que estan incorporats a l'ordre del dia de les sessions de les quals són membres.

- Fer consultes de les sessions celebrades.
- Tenir accés a les actes, decrets i llibres oficials.
- Tenir accés al registre d'entrada i sortida.
- Accés al Porta signatures.

### 6.13. Control intern i fiscalització

La solució ha de donar compliment, específicament, al Real Decreto 424/2017, de 28 d'abril, pel qual es regula el règim jurídic del control intern en les entitats del sector públic local. En aquest sentit, caldrà donar compliment en els àmbits de funció interventora, en règim de fiscalització prèvia plena o limitada, i control permanent. També caldrà poder explotar la informació per donar també cobertura als àmbits d'auditoria pública i d'informes resums anuals.

Ha de complir els següents requeriments:

- Integració amb la resta de mòduls del sistema.
- Gestionar de manera centralitzada des del departament d'intervenció els informes que estan e tràmit, els enviats a signar i els pendents de signatura, així com els informes signats.
- Poder treballar amb les fitxes d'actuacions de fiscalització (requisits) que proporcioni l'Ajuntament i poder-los associar a les sèries documentals del Quadre de Classificació.
- Permetre generar els informes de fiscalització des del propi circuit de tramitació que defineixi l'Ajuntament i reflectir de manera automàtica el resultat de la fiscalització a l'expedient.
- El programa proporcionarà un model de plantilla que permeti generar els informes, d'acord amb els requisits establerts per a cada cas.
- Incloure els tràmits de reparament i omissió i poder confeccionar els informes corresponents
- Fer requeriments de documentació a través d'una plantilla preestablerta.
- Definició de metadades relatives a la fiscalització dels expedients.
- L'explotació de tota la informació del mòdul per poder-la facilitar posteriorment als organismes de control corresponents, així com per poder-la gestionar a nivell intern. En aquest sentit, cal poder diferenciar entre d'altres aspectes quants expedients s'han fiscalitzat, quants han tingut reparaments, quants procediments de discrepàncies hi ha hagut i en quin sentit s'han resolt, etc...
- L'emissió dels informes i els certificats preceptius d'acord amb la normativa sobre estabilitat pressupostària i estabilitat financera i d'hisendes locals, així com la remissió als òrgans de l'Administració de l'Estat i de l'Administració de la Generalitat de Catalunya, al Tribunal de Comptes i a la Sindicatura de Comptes, que s'especifica en la normativa esmentada

### 6.14. Mòdul de pagaments

La solució he de permetre gestionar els pagaments relacionats amb els procediments administratius de l'Ajuntament i que compleixi els següents requisits:

- Permetre que es pugui realitzar l'autoliquidació des del mateix moment en què s'està duent a terme una sol·licitud al catàleg de tràmits.
- Generació o descàrrega de la carta de pagament per tal de que la ciutadania pugui realitzar el pagament de forma immediata mitjançant la passarel·la de pagament, a una entitat bancària o en algun altre moment a la Seu electrònica.
- Generar la carta de pagament des d'un expedient, tant si és liquidació com autoliquidació.
- Que els conceptes a pagar es puguin desglossar a la carta de pagament.
- Poder associar els conceptes de pagament a una partida pressupostària.
- Possibilitat d'incloure un import per defecte. Que aquest sigui modificable o no en funció d'una parametrització.
- Identificar des de quina plataforma s'ha efectuat el pagament.
- Que a cada concepte tributari se li puguin associar múltiples i diverses bonificacions.
- Que en la carta de pagament hi constin les bonificacions desglossades.
- Actualitzar automàticament la informació relativa a l'estat de pagament.
- Permetre que la documentació i/o evidències del procés s'incorporin a l'expedient corresponent.
- Importar de forma automatitzada el fitxer bancari amb l'estat de pagaments per poder tenir aquesta informació actualitzada en tot moment al gestor d'expedients.
- Generar devolucions d'un pagament.
- Generar el fitxer per importar les liquidacions i autoliquidacions al programa comptable Sicalwin (Diputació de Barcelona).
- Integració amb una passarel·la de pagament.
- Integració amb el WTP (Organisme de Gestió Tributària).

### 6.15. Censos

La solució he de permetre crear una base pel control de la informació dels censos o registres existents o futurs a l'Ajuntament i que permeti:

- Realitzar el registre per part de la persona jurídica o física des de la seu electrònica.
- Contemplar les actuacions d'alta, baixa i modificació que aquestes actuacions requereixen.
- Configurar i personalitzar les metadades associades al registre.
- Permetre tenir documentació adjunta integrada al gestor d'expedients. .
- Manteniment d'un històric de totes les modificacions del registre.
- Creació de llibres registre i elaboració d'informes.
- Realitzar consultes personalitzades i poder extreure les dades en formats reutilitzables.

### 6.16. Avisos

Tots els mòduls han de poder generar un avís per cada acció que requereix l'atenció de l'usuari o usuària, especialment quan es produeixen els següents casos:

- Quan ens han derivat un assentament del registre entrada.
- Quan s'ha generat un expedient automàtic
- Quan un document que hem enviat ha estat signat o rebutjat.
- Quan tenim un document pendent de signar.
- Quan ens han enviat un tràmit d'un expedient a realitzar.
- Quan finalitza un tràmit d'un expedient de la qual som responsables.
- Quan ens han enviat una tasca a fer, una que hem enviat l'han assignat a un altre o quan aquesta finalitza.
- Quan entra una proposta al mòdul de sessions, aquesta es retorna al departament per fer la seva esmena o per al seu trasllat als interessats o interessades.
- Un avís als respectius usuaris o usuàries per qualsevol objecte dels anteriors que estigui a un o varis dies (configurable) de la finalització del termini assignat.

A nivell general, els avisos:

- S'han de mostrar de forma clara i visible dins de la pantalla principal de l'eina, diferenciant els nous avisos rebuts dels ja existents.
- Cal que cada avís indiqui de quin mòdul prové i tingui informat una breu descripció del que és.
- Delegar els avisos de l'agenda a altres usuaris. Aquesta delegació s'ha de poder planificar en el calendari.
- Ha de permetre accedir a l'element que ha generat l'avís amb un sol pas.
- Permetre configurar per cada usuari i per diferents accions poder rebre un correu electrònic.

### 6.17. Gestió de tasques

El sistema ha d'incorporar un gestor de tasques integrat amb el registre d'entrades i sortides, tercers, territori i amb el gestor d'expedients, mitjançant el qual els usuaris del sistema puguin com a mínim, realitzar les següents accions:

- Crear, modificar, esborrar i tancar tasques.
- Crear tasca sense vinculació a un expedient ni registre.
- Crear tasca des d'un expedient o d'un registre.
- Enviar tasques a altres usuaris i reassignar-les.
- Anotar actuacions.
- Relacionar una tasca amb un expedient.
- Control de venciment de tasques.
- Annexar documents.
- Crear tasques predefinides per tal de reutilitzar-les.
- Poder consultar i gestionar les tasques de forma centralitzada, independentment d'on s'han creat.
- Poder gestionar les peticions internes a la brigada municipal així com les incidències a la via pública
- Disposar d'un espai a la web on la ciutadania pugui informar de les incidències a la via pública i s'incorpori automàticament en el gestor de tasques intern.
- El sistema ha de permetre donar resposta als ciutadans afectats.

### 6.18. Quadres de comandament

L'eina ha de disposar d'un panell d'estadístiques i quadre de comandament, incorporant una eina de de Business Intelligence (BI) estàndard, que permeti visualitzar la informació i estadístiques més rellevants, com a mínim haurà d'incorporar les següents:

- Estat dels expedients del departaments o equips de treball.
- Estat de les tasques i avisos.
- Documents pendents de signar o validar.

- Expedients fora de termini.
- Seguiment de l'estat de les actuacions del Registre d'Entrada i les derivacions.
- Estadístiques globals i agrupades d'expedients i registres d'entrada i sortida, permeten filtres per sèries documentals, unitats de treball i altres.
- Estadístiques d'utilització de la solució, accessos d'usuaris, temps mitjà de resposta, etc.

L'eina ha de permetre crear nous indicadors i consultes d'una forma fàcil.

### **6.19. Administració i autogestió de l'aplicació**

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

La plataforma ha de permetre, com a mínim:

- Gestionar els usuaris permetent crear i gestionar diferents perfils, grups i permisos de seguretat per mòduls, funcionalitats, tasques, informes i expedients.
- Configurar els nivells d'accés i/o gestió, en funció de l'organització, amb capacitat i grau d'adaptació al dinamisme i necessitat de l'ens.
- Administrar la informació general de l'organització, òrgans, unitats de treball i el quadre de classificació.
- Poder tenir un perfil superadministrador que li permeti realitzar tot tipus d'accions sobre els expedients, garantint la traçabilitat de tot el que es realitza.
- Crear, configurar i editar les plantilles de documents i els possibles circuits de signatura associats, així com organitzar aquestes plantilles en diferents tipus.
- Gestionar les metadades.
- Crear circuits automàtics de signatura i permetre configurar delegacions de signatura i/o tramitació.
- Determinar els procediments i els tràmits que es podran realitzar en l'aplicació.
- Crear i configurar els procediments guiats i els procediments no guiats, així com les plantilles que podran ser utilitzades en cadascun dels procediments.
- Permetre la classificació dels diferents tipus de registres.
- Accedir als registres d'auditoria.
- I en general, definir i gestionar totes les constants, variables i dades auxiliars que els diferents mòduls necessitin per al seu correcte funcionament.

### **6.20. Explotació de dades**

La solució ha de disposar d'un sistema per l'explotació de totes les dades del gestor amb les següents característiques:

- Poder fer consultes sobre tota la base de dades i tots els elements de la plataforma, sense excepció.
- Del resultat de les consultes poder exportar les dades i crear informes personalitzats.
- Possibilitat de fer les consultes amb condicionants, criteris personalitzats i combinades.
- Creació de consultes predefinides i permanents que les han de poder executar tots els usuaris o aquells a qui se'ls hi permeti l'accés.
- En l'execució de la consulta ha de ser possible exportar les dades en formats oberts i reutilitzables.
- Possibilitat de programar l'execució de les consultes i realitzar l'enviament per correu electrònic.
- Ha de permetre que sistemes externs puguin recuperar les dades de la plataforma a partir de les consultes executades.
- Ha de permetre poder executar consultes per la seva publicació automàtica a serveis com el Portal de Transparència, el Portal de Dades Obertes del Consorci AOC o al Registre Públic de Contractes.

## **7. INTEGRACIONS**

La solució s'haurà d'integrar amb els serveis del Consorci d'Administració Oberta de Catalunya (AOC), que siguin integrables, així com amb altres eines de l'Ajuntament, i serà d'obligatori compliment que a data d'inici de la posada en marxa del sistema siguin operatives les integracions amb els següents serveis:

- El servei de notificacions i comunicacions electròniques eNOTUM del Consorci AOC.
- El Registre Unificat (MUX) del Consorci AOC.
- El servei de tauler d'edictes eTAULER del Consorci AOC.
- La tramesa genèrica EACAT (OVER) del Consorci AOC.
- La Plataforma de Serveis de Identificació i Signatura (PSIS) del Consorci AOC.
- El servei S-Perdura del Consorci AOC.

- La passarel·la de signatura electrònica i identificació digital VALID del Consorci AOC.
- Generació automàtica dels volants del Padró de la Diputació de Barcelona.
- Sistema Informatitzat de Control d'Enviaments Registrats (SICER)
- Els serveis interoperables de Via Oberta del Consorci AOC, com a mínim:
  - AEAT Certificat de l'Impost de la Renda de les Persones Físiques – IRPF
  - AEAT Obligacions tributàries per a subvencions i ajuda
  - AEAT Obligacions tributàries segons llei de contractes
  - TGSS Situació de deute

Les integracions dels diferents serveis de Via Oberta disponibles a la data de signatura del contracte i altres que puguin incorporar-se en un futur per necessitats de l'Ajuntament, són objecte d'aquesta licitació i per tant l'Ajuntament no haurà d'assumir cap cost per futures integracions de nous serveis, estarà inclòs al servei de suport i manteniment.

Les següents integracions, tot i ser un requisit, el proveïdor es comprometrà a tenir-les disponibles i operatives durant el primer any, a partir de la signatura del contracte.

- La resta de serveis del Via Oberta del Consorci AOC, segons necessitats de l'Ajuntament.
- La Finestreta Única Empresarial (FUE)
- La Plataforma de Serveis de Contractació Pública (PSCP)
- El Registre Públic de Contractes (RPC)
- El servei iARXIU del Consorci AOC,
- El servei Representa
- Portal de Transparència
- My Gov – La meua carpeta
- Sistema d'informació geogràfic de l'Ajuntament QGIS
- Videoactes (condicionat a l'adquisició del programari per part de l'Ajuntament, no objecte d'aquest contracte)
- Passarel·la de pagament (condicionada a la contractació del servei bancari).

**Integracions d'eines de la Diputació de Barcelona que estan condicionades a que donin accés als serveis web d'integració.**

- Sicalwin: prioritant la gestió i conformació de les factures a la posada en marxa del gestor, i en un segon lloc la integració de les operacions de la despesa.
- Gestor d'informació d'activitats (GIA)
- Padró d'habitants
- WTP – Base de dades de l'ORGT

Altres integracions a valorar (opcionals):

- Via Firma (Consorci AOC)
- Bústia ètica (Consorci AOC)
- Hèstia (Consorci AOC)
- GPA Gestió Patrimonia: DIBA
- BOE, DOGC, BOE
- Programari gestió Escola de Música (Gwido)
- Programari de Gestió Policial (Eurocop)

## **8. MIGRACIÓ**

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

La documentació haurà de ser migrada tot garantint-ne la seva recuperació, integritat, no repudi, seguretat, posterior accés, disponibilitat i usabilitat d'aquestes en l'entorn que cada licitació proposi, d'acord amb els presents plecs. En el cas de la informació dels tercers i territori, caldrà una depuració prèvia per tal de tenir les dades unificades i normalitzades.

Caldrà que la migració sigui planificada de forma gradual, coexistent durant la implantació dels nous sistemes amb els que l'Ajuntament disposa actualment. En la «Fase 1. Anàlisi previ del projecte», l'adjudicatari haurà de treballar en un pla de migració en el que haurà de definir com fer el traspàs i les transformacions necessàries per garantir la

posada en marxa del nou sistema. Aquest pla haurà de detallar la descripció operativa, les diferents fases i el cronograma previst per la migració.

Les dades i documents a migrar seran les que els tècnics de l'Ajuntament considerin necessari per no haver d'utilitzar el programari actual. Les més rellevants són:

- Els registres d'entrada i de sortida.
- Els expedients amb les seves metadades mínimes (codi expedient, sèrie documental/procediment, títol, interessats, territori, controlador/responsable, unitat tramitadora, data d'inici, data final)
- Els tràmits i estats d'expedients
- Els documents amb el codi segur de verificació (CSV).
- Sessions dels òrgans col·legiats
- Tercers i territori

L'estratègia del pla de migració de les dades ha de contemplar com a mínim una fase de proves prèvia a la migració en la que es pugui revisar i confirmar per part de l'ajuntament que les dades migrades son correctes.

També s'ha d'incloure la migració de les dades del Registre de cementiri, que actualment es troba en el programa Lotus Notes.

El termini màxim per portar a terme la totalitat del procés de migració és d'un any, a comptar des de la data de formalització del contracte

El volum aproximat és el següent (dades 2010- març 2024):

- Expedients: 88.735
- Documents: 931.125
- Registres d'entrada: 184.554
- Registres de sortida: 127.192
- Sessions: 1.828
- Tràmits Seu: 195 (118 amb formularis electrònics propis)
- Models de documents: 442
- Circuits de tramitació: 14

## **9. GESTIÓ I EXECUCIÓ DEL PROJECTE**

### **9.1. Model organitzatiu i perfils requerits**

L'Ajuntament constituirà un comissió de direcció amb les funcions principals de vetllar pel seguiment i la qualitat del projecte, coordinar el seu desenvolupament, i aprovar els resultats parcials i totals. Alhora dins d'aquest equip hi haurà una persona que actuarà com a interlocutora de l'Ajuntament davant l'empresa contractada.

Per la seva banda, el contractista haurà de designar un cap del projecte, que serà el responsable de la seva execució, i que actuarà com interlocutor de l'empresa adjudicatària davant l'Ajuntament.

L'adjudicatari s'encarregarà de la direcció material del projecte, sotmetent a l'aprovació de la comissió directora l'acompliment dels objectius, les incidències o aspectes rellevants per al seu desplegament, així com qualsevol desviació respecte el projecte inicial.

Les propostes presentades pels contractistes inclouran un apartat específic on es descriurà el model de gestió del projecte, els mecanismes de coordinació i seguiment, els controls de qualitat i els recursos humans dedicats al projecte, especificant el perfil, la dedicació i les funcions específiques de cada membre de l'equip.

En el cas de que en el desenvolupament del projecte, es produeixin canvis en l'equip de treball de l'empresa adjudicatària del plantejat inicialment, caldrà la conformitat de l'Ajuntament. Així mateix, si es produeixen motius justificats que provoquin incompliments dels perfils dels equips de treball, es podrà sol·licitar canvis en qualsevol persona de l'equip.

Els perfils mínims que s'han d'incloure a la proposta són:

- Un/a cap de projecte.
- Un/a consultor/a en matèria d'administració electrònica.
- Un/a perfil formador/a.
- Un/a perfil expert em seguretat.
- Un/a perfil de sistemes.

Una mateixa persona pot assumir més d'un dels perfils definit.

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

Les reunions de revisió i seguiment les realitzarà l'equip de direcció amb el cap de projecte de l'empresa adjudicatària. La periodicitat d'aquestes es determinaran en la planificació. A l'inici del projecte aquestes s'hauran de produir més freqüentment i després seran com a màxim cada 3 mesos. L'empresa haurà d'enviar un informe de seguiment almenys 72 hores després i, un cop finalitzada la reunió, s'estendrà una acta on es recolliran totes les accions acordades.

## **9.2. Planificació i implementació**

L'empresa contractista haurà de realitzar una proposta on inclogui la planificació dels treballs necessaris per l'execució del projecte així com la metodologia de treball en un termini de 12 mesos. En el calendari caldrà detallar els terminis límit per cadascuna de les fases del projecte, tant pels contemplats en aquest plec, com els que inclogui l'oferta del licitador.

Per cada fase, caldrà presentar la descripció, el calendari i la descripció del resultat esperat en la finalització.

Donat l'ampli abast del projecte i, per tal d'establir un cronograma adequat a les necessitat internes de l'organització, s'han establert 4 fases diferenciades dins el mateix, que es descriuran a continuació. El contingut de les mateixes pot acabar variant justificadament i d'acord amb el pla d'implementació proposat per l'empresa adjudicatària, sempre hi quan tinguin la validació de la comissió de direcció.

### **9.2.1. Fase 1 – Anàlisi previ del projecte**

En aquesta fase s'haurà de realitzar l'anàlisi i la definició del projecte (instal·lació, configuració i lliurament de la plataforma de gestió). Caldrà tenir en compte que l'Ajuntament ja disposa d'un gestor d'expedients integrat amb la majoria d'aplicatius del Consorci AOC i s'haurà de donar la màxima continuïtat a tota la tasca feta fins el moment.

Les tasques que, com a mínim, s'hauran de realitzar en aquesta fase seran:

- Reunió inicial del projecte.
- Elaboració i aprovació del calendari definitiu d'implementació i configuració.
- Elaboració i aprovació del pla i del calendari de migració.
- Anàlisi i definició de la informació a configurar en el sistema.

El termini màxim és de 2 mesos des de la formalització del contracte.

### **9.2.2. Fase 2 – Configuració del sistema i de l'entorn**

L'empresa contractista haurà de realitzar la configuració inicial del sistema pel correcte i total funcionament de la solució i, entre altres, les següents:

- La parametrització inicial de la plataforma amb la finalitat que compleixi les funcionalitats i requisits especificats en el present plec. L'arrencada s'ha de fer com a mínim amb els següents mòduls:◦ Seu electrònica◦ Catàleg de tràmits◦ Tercers i territori◦ Registre d'entrada i sortida◦ Gestió documental◦ Digitalització segura◦ Porta signatures◦ Expedients◦ Pagaments◦ Òrgans col·legiats i unipersonals◦ Carpeta del regidor.
- Integracions mínimes segons el punt 8 d'aquests plecs.
- La parametrització inicial del sistema de seguretat. Definició de perfils i usuaris de l'aplicació, i accessos.

- Carregar les dades de tercers i territori.
- Carregar el quadre de classificació documental segons el model proporcionat per l'Ajuntament.
- Carregar el quadre de tipologies documentals segons el model proporcionat per l'Ajuntament.
- Carregar el catàleg de procediments no guiats segons el model proporcionat per l'Ajuntament.
- El traspàs i incorporació de les plantilles de documents de l'Ajuntament que estan al gestor actual, inclòs les dels òrgans col·legiats.
- El traspàs de les fitxes dels tràmits i formularis electrònics que existeixen a l'actual Catàleg de tràmits.
- Incorporar un flux de tramitació genèrica obert per tots els expedients.
- La parametrització específica del servidor de base de dades, sistemes operatius i altres serveis requerits per obtenir un nivell d'execució acceptable pels usuaris.
- Desplegament del sistema de pre-producció.
- Migració dels expedients oberts a l'anterior sistema de gestió.
- Formació al personal administrador de l'eina per tal de ser autònoms a l'hora d'efectuar canvis en la parametrització inicial.

El termini màxim és de 6 mesos des de la formalització del contracte.

### **9.2.2. Fase 3 – Posada en marxa**

L'objectiu és la posada en marxa del sistema, l'inici dels treballs amb la nova plataforma i la formació a tot el personal.

L'empresa adjudicatària haurà de realitzar la formació necessària al personal en els seus diferents perfils o rols. L'horari de la formació s'adaptarà a les necessitats de l'Ajuntament i es planificarà en el temps de manera que coincideixi en el període immediatament anterior a la posada en marxa del mòdul corresponent. Es prioritzarà la presencialitat en el desenvolupament de les formacions.

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

El pla de formació s'haurà de programar i ajustar a la dimensió de la plantilla i llocs de treball de l'Ajuntament, preveient les accions formatives necessàries per a cada tipus de col·lectiu, segons el seu perfil tècnic, auxiliar, administratiu, polític, informàtic, administrador d'aplicacions. El pla de formació s'haurà de documentar.

Caldrà disposar de tutorials i documentació actualitzada del funcionament de les eines a implementar. Des del dia acordat per l'arrencada caldrà un acompanyament per part de l'empresa adjudicatària, que haurà de ser presencial, com a mínim durant el 1<sup>er</sup> mes. Es valorarà l'augment d'aquest temps de presencialitat.

El termini màxim és de 7 mesos des de la formalització del contracte.

### **9.2.3. Fase 4 – Consolidació del projecte**

Aquesta última fase preveu la posada en marxa dels mòduls, integracions i funcionalitats pendents que, justificadament i d'acord amb l'Ajuntament, l'empresa adjudicatària no ho hagi pogut implantar en les fases anteriors. En aquesta fase també es contempla la finalització dels treballs de migració dels expedients tancats.

El termini màxim és de 12 mesos des de la formalització del contracte.

## **10. SERVEI DE SUPORT I MANTENIMENT**

### **10.1. Servei de manteniment integral**

Aquest servei s'ha de realitzar de forma integral i és considera bàsic i essencial. Estarà vigent durant tot el termini d'execució del contracte.

S'inclou tant el manteniment de la configuració del programari necessari per a la plataforma, com de tot el programari base (gestor documental, capa d'integracions i sistema operatiu), així com el manteniment de les versions que vagi alliberant la plataforma.

El servei de manteniment ha de garantir, sense cap cost addicional per l'Ajuntament:

- El correcte funcionament de tot el sistema en tota la durada del contracte.
- Realitzar les actualitzacions a les noves versions de la plataforma.

- L'actualització de totes les aplicacions contractades per adaptar-les a la legislació vigent.
- Oferir assessorament i suport tècnic per a la integració informàtica de qualsevol altre programa informàtic amb el gestor d'expedients.
- Donar suport per a resoldre possibles incidències i consultes.

Per tant, es realitzaran els següents tipus de manteniments:

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

Quan s'hagin de realitzar actuacions de manteniment o actualitzacions que afectin o requereixin l'aturada d'alguns serveis o mòduls del producte, caldrà que es realitzin preferentment fora d'horaris de màxima afluència a les oficines, amb acord previ amb l'ajuntament i amb un avís d'un mínim de 48 hores. Caldrà indicar de forma detallada totes les afectacions que es produiran i el resultat detallat de l'actuació realitzada.

En el cas de les actualitzacions caldrà proporcionar prèviament a l'Ajuntament quines seran les noves funcionalitats o millores que s'incorporaran.

A partir del segon any, es disposarà d'una bossa anual de 30 hores sense cost addicional (acumulables durant tota la vigència del contracte) per possibles actuacions de millora en els mòduls existents de la plataforma, pel desenvolupament de nous portals relacionats, petits ajustos, nous mòduls o funcionalitats definides per l'Ajuntament de Sant Sadurní d'Anoia.

## 10.2. Servei de suport i assistència personalitzada

Els licitadors hauran de presentar a la seva oferta la proposta del servei de suport i assistència personalitzada que ofereix i que ha d'incloure l'organització de la relació comercial, administrativa i tècnica, indicant els telèfons i correus electrònics habituals del personal assignat.

En l'assessorament tècnic i la gestió d'incidències es prioritzarà una interlocució única per part de l'empresa, que haurà de recolzar i coordinar-se amb el/la responsable del contracte, oferint noves solucions o serveis tècnics a necessitats plantejades per l'Ajuntament, el seguiment de la resolució d'incidències i explotació de l'eina informàtica, i serà amb qui s'hauran de realitzar reunions de seguiment periòdiques.

En la part comercial, un interlocutor que es coordini amb l'Ajuntament i ofereixi nous serveis que li pugin ser d'interès de forma proactiva o com a resposta a necessitats de l'ajuntament.

El servei de suport i assistència inclou sense cap cost ni consum d'hores de bossa:

- Les consultes i dubtes en l'ús diari del programari per part dels usuaris del sistema.
- Les possibles incidències tècniques generades pel propi sistema.
- Totes les noves versions i actualitzacions del programari.
- El lliurament de la documentació detallada de les novetats de cada nova versió o actualització de la plataforma.

S'hauran d'atendre consultes sobre operatòria i explotació de les aplicacions, pels aspectes tant de tipus conceptual o funcional com informàtic i han d'estar plenament garantits en els horaris de l'Ajuntament, donant resposta a qualsevol consulta relacionada amb l'objecte del contracte.

## 10.3. Gestió i resolució d'incidències

L'empresa ha de definir el sistema i el procediment de la gestió d'incidències i consultes que es comuniquen al seu centre de suport de l'usuari, que podrà ser per telèfon, correu electrònic o a través d'un portal web. Es valorarà que l'Ajuntament pugui fer el seguiment de les consultes i incidències que es plantegen mitjançant l'accés al programari destinat al control i seguiment de les incidències.

Caldrà que l'adjudicatari designi un responsable tècnic del sistema de manteniment integral i resolució d'incidències amb l'objectiu de fer-ne el seguiment.

Les incidències detectades per l'empresa, cal que siguin comunicades a l'Ajuntament de forma immediata i tant aviat com es tingui constància de la seva existència, indicant en tot moment l'abast d'aquesta i, en funció de l'afectació, les alternatives de treball existents per afectar el mínim el funcionament diari de l'Ajuntament.

**El temps de resposta** és el temps màxim transcorregut des que es comunica a l'empresa l'existència d'una incidència i fins que aquesta comença a treballar per la seva resolució.

**El temps de resolució** és el temps màxim transcorregut des que es comunica a l'empresa l'existència d'una incidència fins que aquesta facilita una solució temporal que resolgui provisionalment el problema o bé una solució definitiva.

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

- **Incidències crítiques** són aquelles que afecten l'operativa de l'aplicació de manera global i que impedeix la continuació del treball normal amb la mateixa per part de totes les persones usuàries o una quantitat significativa d'aquestes (10% d'usuaris).
- **Incidència greus:** Es tracta d'incidències que afecten l'operativa de l'aplicació de manera parcial (algunes funcionalitats no funcionen) amb afectació global a tots els usuaris, o bé incidències que afecten la total operativa de l'aplicació per algun usuari concret.
- **Incidències lleus:** es tracta d'incidències que no afecten a l'operativa de l'aplicació per part dels usuaris, però afecta a una o varies funcionalitat menor del sistema.
- **Incidències sense impacte:** són petites incidències, de nivell baix, que no afecta l'operativa de l'aplicació per part dels usuaris i no afecta el funcionament de l'aplicació.

A partir de les definicions anteriors, s'estableixen els següents **Acords de Nivell de Servei (SLA) mínims**:

Tipus d'incidència	Temps de resposta màxim	Temps de resolució màxim
Crítica	1 hora	4 hores
Greu	2 hores	8 hores
Lleu	7 hores	35 hores
Sense impacte / consultes	24 hores	80 hores

El temps de resolució s'iniciarà a partir del moment en què el proveïdor confirma la recepció de la incidència. Es consideren hores laborables dins el servei de suport i manteniment.

## **11. DEVOLUCIÓ DEL SERVEI (PLA DE SORTIDA)**

Les propostes dels licitadors han de garantir la possible devolució del servei a un altre proveïdor durant l'últim mes del contracte objecte d'aquest procediment o, en tot cas, en qualsevol altre moment si es dones algunes de les situacions de resolució del contracte previst al Plec de Clàusules Administratives. Per aquest motiu, la solució tècnica, el model d'implantació i el model d'exploració 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. Per tant, per garantir el baix risc i el menor temps de transició en la devolució del servei, el licitador haurà de garantir:

- Que la solució proposada no dificultarà un futur procés de canvi de proveïdor.
- Que en el moment de devolució del servei, la plataforma implementada permeti la correcta transferència de la informació a l'Ajuntament i al nou proveïdor, sense que la solució implementada en el marc de la present contractació presenti limitacions que puguin dificultar o impedir a una nou proveïdor la integració de la informació a una nova solució.
- Que es podrà exportar tota la documentació en un format que compleixi amb les Normes Tècniques d'Interoperabilitat (ENI) en matèria d'expedient electrònic, gestió documental i les seves metadades, així com la informació d'estructura del quadre de classificació.

Tres mesos abans de la finalització del contracte, l'empresa contractista, haurà de proporcionar tota la informació anterior, per tal de garantir el traspàs al nou proveïdor.

Les incidències i tasques d'administració bàsiques que la seva resolució finalitzi dintre del termini de durada del

contracte hauran de quedar tancades. Si no és així s'aplicaran les penalitats corresponents.