

**CONTRACTE DE SUBMINISTRAMENT I SERVEIS PER A LA IMPLANTACIÓ I
MANTENIMENT D'UNA SOLUCIÓ/PLATAFORMA DE SOFTWARE DE GESTIÓ
D'EXPEDIENTS EN MODALITAT SAAS**

Plec de prescripcions tècniques

Plaça del Castell, 8 43830 Torredembarra. Tel. 977640025 N° Reg. E. L. 4315360009
tic@torredembarra.cat

Pàg. 1/42

Document signat per:	Càrrec:	Data / hora:
Cristina Prieto Castaño	CAP DE LA UNITAT DE TIC I ADMINISTRACIÓ ELECTRÒNICA	20/05/2025 15:30

P0067698ab18141673207e90410501e4

CÒPIA AUTÈNTICA que pot ser comprovada mitjançant el codi segur de verificació en
<https://seu-e.torredembarra.cat/validacionDoc/?entidad=43153>



Ajuntament de Torredembarra

INDEX

1. OBJECTE DEL CONTRACTE	3
2. NORMATIVA APLICABLE	3
2.1 Normes tècniques d'interoperabilitat	3
2.2 Normes tècniques relatives a la gestió documental	4
3. DESCRIPCIÓ DE LA SITUACIÓ ACTUAL	4
4. REQUERIMENTS TÈCNICS	5
4.1 Infraestructura i Serveis Cloud	5
4.2 Seguretat de la informació	6
4.3 Model de dades	8
4.4 Interoperabilitat	8
4.5 Integració	8
4.6 Entorn d'usuari	8
4.7 Dispositius físics	9
5. REQUERIMENTS FUNCIONALS	10
5.1 Seu electrònica	10
5.2 Catàleg de tràmits i formularis electrònics	12
5.3 Carpeta Ciutadana	14
5.4 Dades de tercers, representació i territori	14
5.5 Padró Municipal d'Habitants (PMH)	15
5.6 Registre Entrades i Sortides	20
5.7 Gestió documental i arxiu	21
5.8 Digitalització Segura	23
5.9 Identificació i signatura electrònica i portesignatures	23
5.10 Validació de documents electrònics	25
5.11 Anonimització	26
5.12 Gestor d'expedients	26
5.13 Gestió de les notificacions	27
5.14 Gestió d'òrgans col·legiats i unipersonals	28
5.15 Carpeta del regidor/a	28
5.16 Gestió de Tasques	29
5.17 Mòdul d'Avisos	29
5.18 Modelatge d'expedients mitjançant tramitació reglada	29
5.19 Quadre de Comandament	30
5.20 Administració i autogestió de la solució	31
5.21 Anàlisi i explotació de dades	31
6. INTEGRACIONS	32
7. GESTIÓ I EXECUCIÓ DEL PROJECTE	34
7.1 Durada del projecte	34
7.2 Control del projecte	34
7.3 Estructura i Equip de Treball	34
7.4 Reunions de Seguiment del Projecte	35
7.5 Planificació i implementació	35
7.6 Documentació a presentar durant el desenvolupament del projecte	39
7.7 Documentació a presentar a la fi del desenvolupament del projecte	39
8. SERVEI DE SUPORT I MANTENIMENT	40
8.1 Servei de suport i manteniment de la solució	40
8.2 Acords de Nivell de Servei	40
9. PLA DE DEVOLUCIÓ	42

Plaça del Castell, 8 43830 Torredembarra. Tel. 977640025 N° Reg. E. L. 4315360009
tic@torredembarra.cat

Pàg. 2/42

Document signat per:	Càrrec:	Data / hora:
Cristina Prieto Castaño	CAP DE LA UNITAT DE TIC I ADMINISTRACIÓ ELECTRÒNICA	20/05/2025 15:30



Ajuntament de Torredembarra

1. OBJECTE DEL CONTRACTE

L'objecte del contracte és el subministrament d'una solució digital d'administració electrònica en modalitat SaaS (Programari com a Servei), amb la infraestructura lògica i física "en el núvol", i amb seu electrònica incorporada, que permeti la gestió integral dels expedients, la seva digitalització i unificar la seva gestió en una plataforma única. Aquesta plataforma ha de garantir la integritat de les dades i la traçabilitat de l'expedient, així com la resta de dimensions de la informació, com la confidencialitat, la disponibilitat i l'autenticitat, tot donant compliment a la normativa vigent.

Es tracta d'un projecte que no només incorpora la cessió d'ús de llicència i l'adquisició de tot el necessari per la implantació del sistema integral de gestió, sinó que també inclou els treballs i serveis de consultoria, de migració, de parametrització i de formació necessària per a la seva posada en marxa, així com els serveis d'allotjament de la informació, i de suport, manteniment i millora evolutiva de la solució, tractant-se doncs d'un projecte "claus en mà".

El projecte 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 aquest document, mentre aquests 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.

2. NORMATIVA APLICABLE

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

- Llei 39/2015, d'1 d'octubre, del procediment administratiu comú de les administracions públiques.
- Llei 40/2015, d'1 d'octubre, de règim jurídic del sector públic.
- RD 203/2021, de 30 de març, pel qual s'aprova el Reglament d'actuació i funcionament del sector públic per mitjans electrònics.
- Llei 9/2017, de 8 de novembre, de contractes del sector públic.
- Reial Decret 424/2017, de 28 d'abril, pel qual es regula el règim jurídic del control intern en les entitats del sector públic local.
- Reial Decret 311/2022, de 3 de maig, pel qual es regula l'Esquema Nacional de Seguretat en l'àmbit de l'administració electrònica.
- Reial Decret 4/2010, de 8 de gener, pel qual es regula l'Esquema Nacional d'Interoperabilitat en l'àmbit de l'administració electrònica.
- Llei 6/2020, d'11 de novembre, reguladora de determinats aspectes dels serveis electrònics de confiança.
- Llei Orgànica 3/2018 LOPDGDD, de protecció de dades i garantia de drets digitals.
- Reial Decret Llei 28/2020, de 22 de setembre, de treball a distància.
- Llei 2/2023, de 20 de febrer, reguladora de la protecció de les persones que informen sobre infraccions normatives i de lluita contra la corrupció.

2.1 Normes tècniques d'interoperabilitat

- Reial Decret de 3 d'octubre de 2012, de la Secretaria d'Estat d'Administracions Públiques, mitjançant la qual s'aprova la Norma Tècnica de Interoperabilitat de catàleg d'estàndards.

Plaça del Castell, 8 43830 Torredembarra. Tel. 977640025 N° Reg. E. L. 4315360009
tic@torredembarra.cat

Pàg. 3/42

Document signat per:	Càrrec:	Data / hora:
Cristina Prieto Castaño	CAP DE LA UNITAT DE TIC I ADMINISTRACIÓ ELECTRÒNICA	20/05/2025 15:30

P0067688ab18141673207e90410501e4

CÒPIA AUTÈNTICA que pot ser comprovada mitjançant el codi següent de verificació en
<https://seu-e.torredembarra.cat/validacionDoc/?entidad=43153>



Ajuntament de Torredembarra

- 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 d'Expedient Electrònic.
- Resolució de 28 de juny de 2012 de la Secretaria d'Estat d'Administracions Públiques, mitjançant la qual s'aprova la Norma Tècnica d'Interoperabilitat de Protocols d'intermediació de dades.
- Resolució de 28 de juny de 2012, de la Secretaria d'Estat d'Administracions Públiques, mitjançant la qual s'aprova la Norma Tècnica d'Interoperabilitat de Relació de models de dades.
- Resolució de 19 de juliol de 2011 de la Secretaria d'Estat d'Administracions Públiques, mitjançant la qual s'aprova la Norma Tècnica d'Interoperabilitat de Procediments de còpia autèntica i conversió entre documents electrònics.
- Resolució de 19 de juliol de 2011 de la Secretaria d'Estat d'Administracions Públiques, mitjançant la qual s'aprova la Norma Tècnica d'Interoperabilitat de model de dades per a l'Intercanvi de assentaments entre les entitats registrals.

2.2 Normes tècniques relatives a la gestió documental

- 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, així com altres normes que els desenvolupen.

La solució s'adaptarà als canvis normatius que puguin produir-se durant el seu funcionament que tinguin incidència en qualsevol de les seves funcionalitats de tal manera que se'n garanteixi en tot moment la seva adequació normativa.

3. DESCRIPCIÓ DE LA SITUACIÓ ACTUAL

L'any 2021 l'Ajuntament de Torredembarra va iniciar el projecte d'implantació de l'administració electrònica amb la posada en funcionament de la solució on-premise *eXperta*, de l'empresa Spai Innova Astígita, SL per a la gestió i tramitació d'expedients electrònics, i que incorpora la seu electrònica municipal, trobant-se en funcionament fins a l'actualitat.

L'atenció presencial a la ciutadania s'ofereix mitjançant tres oficines: la principal, situada a la seu de l'Ajuntament a la Plaça del Castell, i les ubicades als serveis d'Educació i Acció Social, respectivament. Aquestes oficines s'encarreguen de l'atenció ciutadana i del registre electrònic de documents de forma presencial, i també de la digitalització de la documentació en paper i la compulsa electrònica per mitjà del propi gestor. La signatura de les sol·licituds a les oficines es realitza mitjançant terminals de signatura biomètrica.

El total d'usuaris amb accés a la plataforma de tramitació electrònica és de 183 persones, els quals realitzen de forma activa gestions i tràmits amb el gestor, per tant es consideren usuaris concurrents.

Actualment la volumetria de documentació a la plataforma de tramitació d'expedients és la següent (dades a novembre de 2024):

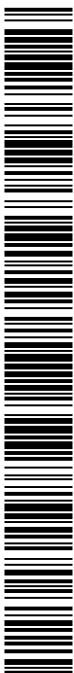
- 67.000 expedients
- 115.500 registres d'entrada i sortida
- 32.400 tercers
- 89.100 documents

Plaça del Castell, 8 43830 Torredembarra. Tel. 977640025 N° Reg. E. L. 4315360009
tic@torredembarra.cat

Pàg. 4/42

Document signat per:	Càrrec:	Data / hora:
Cristina Prieto Castaño	CAP DE LA UNITAT DE TIC I ADMINISTRACIÓ ELECTRÒNICA	20/05/2025 15:30

P0067688ab18141673207e90410501e4



CÒPIA AUTÈNTICA que pot ser comprovada mitjançant el codi següent de verificació en
<https://seu-e.torredembarra.cat/validacionDoc/?entidad=43153>



Ajuntament de Torredembarra

4. REQUERIMENTS TÈCNICS

La plataforma d'administració electrònica objecte d'aquest contracte s'oferirà en modalitat de Software com a Servei (SaaS) i ha de complir amb l'Esquema Nacional d'Interoperabilitat, l'Esquema Nacional de Seguretat i amb la normativa aplicable de Protecció de Dades, que constitueixen prescripcions tècniques de caràcter obligatori a nivell nacional, i d'acord amb el següent detall:

4.1 Infraestructura i Serveis Cloud

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 plataforma haurà de garantir un rendiment òptim i estable, independentment del número d'usuaris concurrents. El sistema ha d'estar dissenyat i dimensionat de tal forma que la seva funcionalitat, temps de resposta i disponibilitat no es vegin compromeses, independentment de la càrrega d'usuaris simultanis que accedeixin a la plataforma.

Així mateix, s'haurà d'assegurar que la seva arquitectura estigui basada en tecnologies escalables que permetin tractar un número variable d'usuaris concurrents, sense que això afecti la qualitat del servei, el rendiment o la integritat de les dades, preveient alhora el creixement del volum de dades i/o usuaris de l'Ajuntament durant la vigència del contracte.

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

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

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.

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

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

Perquè un CPD es consideri secundari ha de tenir almenys una rèplica de totes les bases de dades i de tots els fitxers emmagatzemats amb menys d'1h de retard respecte dels del principal.

Plaça del Castell, 8 43830 Torredembarra. Tel. 977640025 N° Reg. E. L. 4315360009
tic@torredembarra.cat

Pàg. 5/42

Document signat per:	Càrrec:	Data / hora:
Cristina Prieto Castaño	CAP DE LA UNITAT DE TIC I ADMINISTRACIÓ ELECTRÒNICA	20/05/2025 15:30

P0067698ab18141673207e90410501e4

CÒPIA AUTÈNTICA que pot ser comprovada mitjançant el codi següent de verificació en
<https://seu-e.torredembarra.cat/validacionDoc/?entidad=43153>



Ajuntament de Torredembarra

La solució ha d'estar allotjada en Centres de Processos de Dades amb les suficients garanties físiques perquè es pugui donar el servei prestat.

El CPD principal on s'allotgen les dades de producció haurà de ser almenys Tier IV o certificació similar. L'acreditació serà documental a través de qualsevol mitjà que evidenciï el compliment per part del Centre de Procés de Dades (CPC) de l'acreditació TIER IV

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

El CPD secundari ha de ser almenys Tier III++ o certificació similar. L'acreditació serà documental a través de qualsevol mitjà que evidenciï el compliment per part del Centre de Procés de Dades (CPC) de l'acreditació Tier III++ o similar

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

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

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.

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.

Còpies de Seguretat

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

4.2 Seguretat de la informació

Esquema Nacional de Seguretat

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

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

Seguretat dels equips, programari i informació

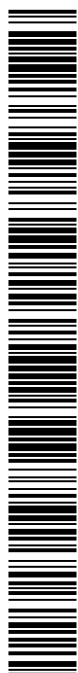
El contractista vetllarà per la seguretat dels equips on es trobin instal·lades les bases de dades i informació de l'Ajuntament, així com per la seguretat en els canals de comunicació emprats. Per tant, prestarà els seus serveis guardant estrictament les mesures de seguretat necessàries, amb la finalitat d'evitar la pèrdua d'informació, així com danys, pèrdua o deteriorament de les bases de dades utilitzades que siguin propietat de l'Ajuntament.

Plaça del Castell, 8 43830 Torredembarra. Tel. 977640025 N° Reg. E. L. 4315360009
tic@torredembarra.cat

Pàg. 6/42

Document signat per:	Càrrec:	Data / hora:
Cristina Prieto Castaño	CAP DE LA UNITAT DE TIC I ADMINISTRACIÓ ELECTRÒNICA	20/05/2025 15:30

P0067698ab18141673207e90410501e4



CÒPIA AUTÈNTICA que pot ser comprovada mitjançant el codi segur de verificació en
<https://seu-e.torredembarra.cat/validacionDoc/?entidad=43153>



Ajuntament de Torredembarra

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

Seguretat de dades de caràcter personal

El contractista assegura que les mesures organitzatives i tècniques adoptades garanteixen una separació lògica entre les dades personals de l'Ajuntament i la resta d'informació, el responsable o encarregat del qual sigui el propi contractista. Les mesures de seguretat esmentades s'adoptaran tenint en compte l'estat de la tecnologia i el cost de les mesures a implementar per tal de garantir un nivell de seguretat adequat, en relació al dany que pugui resultar de l'incompliment de les mesures corresponents i la naturalesa de les dades personals de l'Ajuntament.

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

En aquest sentit, el contractista s'assegurarà de:

- Esbrinar, en funció de la tipologia de les dades propietat de l'Ajuntament, si correspon aplicar mesures de seguretat més robustes per tal de protegir les dades objecte de tractament.
- Comprovar quines de les mesures de seguretat establertes són aplicables a la vista d'aquesta classificació. El contractista resta obligat a comunicar a l'Ajuntament les incidències que en matèria de seguretat afectin les dades tractades, i a atendre les sol·licituds d'informació de l'Ajuntament.

Traçabilitat i autenticitat

El sistema haurà 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.
El contractista garantirà la traçabilitat i autenticitat de les dades, informacions i serveis de l'Ajuntament.

Accés a la gestió dels serveis

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

Securització 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 la utilitzin.

Es requereix el compliment de les següents especificacions tècniques mínimes:

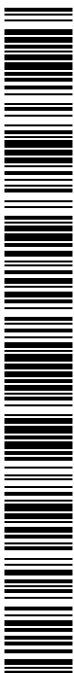
- Definició, configuració i modificació de diferents tipus d'usuaris i rols.
- Definició, configuració i modificació de grups i taules d'usuaris.

Plaça del Castell, 8 43830 Torredembarra. Tel. 977640025 N° Reg. E. L. 4315360009
tic@torredembarra.cat

Pàg. 7/42

Document signat per:	Càrrec:	Data / hora:
Cristina Prieto Castaño	CAP DE LA UNITAT DE TIC I ADMINISTRACIÓ ELECTRÒNICA	20/05/2025 15:30

P0067688ab18141673207e90410501e4



CÒPIA AUTÈNTICA que pot ser comprovada mitjançant el codi segur de verificació en
<https://seu-e.torredembarra.cat/validacionDoc/?entidad=43153>



Ajuntament de Torredembarra

- 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:
 - o Associació de permisos als usuaris sobre els procediments del quadre de classificació municipal.
 - o Associació de permisos als usuaris sobre les tipologies d'expedient.
 - o Associació de permisos als usuaris sobre les accions.
 - o Associació de permisos als usuaris sobre la tramitació.
 - o Associació de permisos d'accés als diferents mòduls, menús, cerques i documents de la plataforma.
 - o Dotar d'accessibilitat temporal a un usuari a un expedient específic.
- Disposar d'un rol d'administrador de la plataforma.

4.3 Model de dades

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

4.4 Interoperabilitat

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

4.5 Integració

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

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

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

4.6 Entorn d'usuari

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

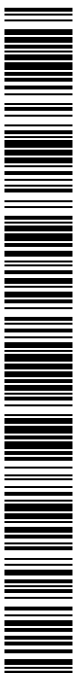
- La solució tingui una interfície gràfica d'usuari amigable i completa, que sigui intuïtiva i faciliti la navegació a través de diverses pantalles, enllaçant-les segons la relació existent entre els objectes o mòduls del sistema.

Plaça del Castell, 8 43830 Torredembarra. Tel. 977640025 N° Reg. E. L. 4315360009
tic@torredembarra.cat

Pàg. 8/42

Document signat per:	Càrrec:	Data / hora:
Cristina Prieto Castaño	CAP DE LA UNITAT DE TIC I ADMINISTRACIÓ ELECTRÒNICA	20/05/2025 15:30

P0067698ab18141673207e90410501e4



CÒPIA AUTÈNTICA que pot ser comprovada mitjançant el codi següent de verificació en
<https://seu-e.torredembarra.cat/validacionDoc/?entidad=43153>



Ajuntament de Torredembarra

- Tots els mòduls disposin d'un sistema àgil i potent per realitzar consultes i accedir als registres de l'aplicació.
- Totes les aplicacions tinguin la mateixa aparença i segueixin els mateixos criteris respecte al funcionament i interfície d'usuari.
- Disposi d'un mòdul d'explotació de la informació obtinguda de les consultes per poder generar estadístiques detallades de tots els mòduls.
- La interfície de totes les aplicacions sigui multi idioma. Tots els components de la proposta hauran de contemplar l'ús de les dues llengües oficials.
- La interfície s'adapti al llibre d'estils de l'Ajuntament i sigui totalment responsive web design per adaptar-se a diferents dispositius.
- La interfície ha de ser accessible per a tota la ciutadania, pel que haurà d'acomplir les normes WCAG (web content accessibility Guidelines) del W3C (World Wide Web Consortium).
- 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.
- L'entorn de treball de la plataforma i els portals i components que es posin a disposició de ciutadans i altres entitats han de complir amb la legislació vigent d'accessibilitat i usabilitat i en especial en el disposat en el Reial Decret 1112/2018 de 7 de setembre, sobre accessibilitat de llocs web i aplicacions per a dispositius mòbils del sector públic.
- Es demana disposar d'un mecanisme d'accés mitjançant una cartera d'identitat que faciliti l'accés al programari sense haver de gestionar contrasenyes. D'aquesta manera es permetrà controlar l'accés mitjançant usuari/contrasenya o amb seguretat avançada basada en un doble factor d'autenticació (2FA) utilitzant una app criptogràfica com a disparador y gestor de l'accés, sota el control exclusiu de cada usuari. Es requereix compliment amb el model eIDAS2, que disposi del Conformance Test de EBSI.

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 Google Chrome, Microsoft Edge, Firefox i Safari).
- Compatibilitat amb els formats d'ofimàtica i estàndards de Microsoft i Windows.
- Compatibilitat amb formats d'ofimàtica basats en estàndards oberts.
- Compatibilitat i integració entre tots els mòduls licitats en el plec.
- Operativitat des de terminals mòbils.

4.7 Dispositius físics

El licitador haurà de subministrar **16 tauletes** per realitzar la signatura biomètrica que ha de permetre al personal funcionari de l'oficina d'atenció en matèria de registres fer el registre d'entrada presencial de manera digital, i que la persona ciutadana signi electrònicament els documents de sol·licitud. Els dispositius hauran de complir els següents requisits:

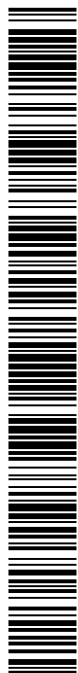
- Pantalla d'almenys 10,4 polsades.
- CPU d'almenys 2,3 Ghz de velocitat.
- Amb almenys 128Gb d'emmagatzament.
- Amb almenys 4 Gb de memòria interna.

Plaça del Castell, 8 43830 Torredembarra. Tel. 977640025 N° Reg. E. L. 4315360009
tic@torredembarra.cat

Pàg. 9/42

Document signat per:	Càrrec:	Data / hora:
Cristina Prieto Castaño	CAP DE LA UNITAT DE TIC I ADMINISTRACIÓ ELECTRÒNICA	20/05/2025 15:30

P0067698ab18141673207e90410501e4



CÒPIA AUTÈNTICA que pot ser comprovada mitjançant el codi segur de verificació en
<https://seu-e.torredembarra.cat/validacionDoc/?entidad=43153>



Ajuntament de Torredembarra

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

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

5. REQUERIMENTS FUNCIONALS

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

5.1 Seu electrònica

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

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

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

El disseny de la Seu ha de ser responsive (o adaptatiu), és a dir, que s'ha de poder visualitzar correctament en tot tipus de dispositius (des d'ordinadors de sobretaula fins a tauletes o mòbils). L'Ajuntament podrà definir tant el disseny com l'estructura dels elements que configuraran la Seu Electrònica segons les seves necessitats.

Inclourà, com a mínim, els elements i/o funcionalitats que s'enumeren a continuació, amb la possibilitat de poder afegir qualsevol altre enllaç segons necessitat:

- Multi-idioma. Amb possibilitat tant d'afegir la traducció del text de manera manual com de traducció automàtica mitjançant API de Google.
- Informació de la titularitat i regulació de la Seu i del Registre Electrònic.
- Política de signatura i relació de segells electrònics emprats per l'Ajuntament.
- Catàleg de tràmits
- Accés (enllaç) a:
 - o Portal de Transparència: Consorci AOC
 - o Plana web municipal
 - o L'oferta pública d'ocupació: actualment es publiquen dins el portal Convoca
 - o Tauler d'Edictes Electrònic: Consorci AOC
 - o Perfil del contractant: Generalitat de Catalunya

Plaça del Castell, 8 43830 Torredembarra. Tel. 977640025 N° Reg. E. L. 4315360009
tic@torredembarra.cat

Pàg. 10/42

Document signat per:	Càrrec:	Data / hora:
Cristina Prieto Castaño	CAP DE LA UNITAT DE TIC I ADMINISTRACIÓ ELECTRÒNICA	20/05/2025 15:30

P0067698ab18141673207e90410501e4



CÒPIA AUTÈNTICA que pot ser comprovada mitjançant el codi segur de verificació en <https://seu-e.torredembarra.cat/validacionDoc/?entidad=43153>



Ajuntament de Torredembarra

- o Sistema Intern d'Alertes (bústia ètica): Consorci AOC
- Indicació de la data i hora oficial del Real Instituto y Observatorio de la Armada Española
- Calendari de dies hàbils i inhàbils.
- Informació sobre la disponibilitat de la Seu, el Registre Electrònic i les interrupcions previstes.
- Punt d'accés al registre de factures del servei eFact del Consorci AOC.
- Directori geogràfic de les oficines d'assistència en matèria de registre.
- Disposar de diversos mòduls (apartats) on els treballadors de l'Ajuntament puguin publicar la informació que correspongui des de la mateixa eina del gestor d'expedients. Els mòduls mínims que es demanen són:
 - o Actes i acords d'òrgans col·legiats (on publicar actes de sessions del Ple, de la Junta de Govern Local, extracte de les resolucions d'Alcaldia...).
 - o Convocatòries d'ajuts, subvencions i premis.
 - o Informació financera (on publicar el pressupost de la corporació...).
 - o Normativa i documentació de rellevància jurídica (on publicar Ordenances, Cartes de Servei...).
 - o Instruments de planificació urbanística (on publicar el POUM, altres plans...).

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

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

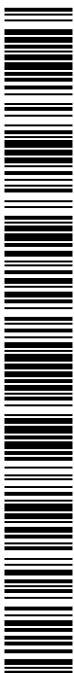
- Permetre incorporar fluxos d'edició, aprovació, signatura i publicació de continguts dins de l'eina.
- Disposar d'un registre de control d'activitat dins l'apartat d'administració de l'eina per un millor control de totes les accions i canvis que s'hi realitzin.
- L'eina també haurà de disposar d'un registre d'evidències electròniques: un sistema de control de la disponibilitat de les publicacions mitjançant un registre públic a través d'evidències electròniques.
- Accés a la Carpeta Ciutadana o espai personalitzat de comunicació amb l'Ajuntament (més informació en el seu corresponent apartat)
- El servei ha de disposar d'una bústia de notificacions electròniques integrada amb el servei de notificacions electròniques eNotum del Consorci AOC, i accessible preferentment des de la Carpeta Ciutadana.
- Verificació de documents electrònics mitjançant Codis Segurs de Verificació (CSV) o altres sistemes de verificació utilitzats per a les còpies en suport paper. Per a la validació del document es sol·licitarà a l'usuari la introducció del CSV que incorporarà el document a validar i es mostrarà el document original electrònic que haurà d'estar emmagatzemat, juntament amb el seu CSV, el qual formarà part de les metadades del document.
- La Seu electrònica s'ha de poder integrar amb la resta de programari de l'Ajuntament, permetent així la publicació de continguts d'altres aplicacions, tant de manera manual com automatitzada. Destacarà especialment la integració amb el gestor d'expedients de l'Ajuntament ja que és l'eina per on passa la majoria de la documentació que es publica a la Seu.
- La Seu electrònica ha de disposar d'un cercador i aquest ha de cercar en tot el seu propi contingut.
- Els diferents menús de la Seu han de ser editables des de l'apartat d'administració pels administradors de l'Ajuntament, que podran decidir en tot moment l'ordre i els enllaços dels diferents menús.
- Els administradors de l'Ajuntament han de poder crear pàgines informatives amb possibilitats bàsiques d'edició de textos des de l'apartat d'administració.

Plaça del Castell, 8 43830 Torredembarra. Tel. 977640025 N° Reg. E. L. 4315360009
tic@torredembarra.cat

Pàg. 11/42

Document signat per:	Càrrec:	Data / hora:
Cristina Prieto Castaño	CAP DE LA UNITAT DE TIC I ADMINISTRACIÓ ELECTRÒNICA	20/05/2025 15:30

P0067688ab18141673207e90410501e4



CÒPIA AUTÈNTICA que pot ser comprovada mitjançant el codi segur de verificació en
<https://seu-e.torredembarra.cat/validacionDoc/?entidad=43153>



Ajuntament de Torredembarra

5.2 Catàleg de tràmits i formularis electrònics

Els tràmits i procediments accessibles en cada moment per via electrònica s'inclouran en el corresponent catàleg als efectes d'informació a la ciutadania. La plataforma inclourà un llistat de procediments i tràmits organitzats per matèries (per temes, per àrees de tramitació, per perfils...) amb indicació dels canals de tramitació, a fi que facin que els usuaris localitzin més fàcilment els tràmits.

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

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

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

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

Fitxa informativa

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

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

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

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

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

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

En el cas concret de les fitxes informatives de tràmits que exigeixin el pagament de taxes i preus públics en règim d'autoliquidació, el sistema haurà de possibilitar la publicació d'un avís que indiqui que previ a l'inici del tràmit és exigible el pagament de la taxa o preu públic mitjançant l'Oficina Virtual Tributària

Plaça del Castell, 8 43830 Torredembarra. Tel. 977640025 N° Reg. E. L. 4315360009
tic@torredembarra.cat

Pàg. 12/42

Document signat per:	Càrrec:	Data / hora:
Cristina Prieto Castaño	CAP DE LA UNITAT DE TIC I ADMINISTRACIÓ ELECTRÒNICA	20/05/2025 15:30

P0067688ab18141673207e90410501e4



CÒPIA AUTÈNTICA que pot ser comprovada mitjançant el codi segur de verificació en
<https://seu-e.torredembarra.cat/validacionDoc/?entidad=43153>



Ajuntament de Torredembarra

(OVT). Aquest avís contindrà l'enllaç al tràmit corresponent de l'OVT per tal que la persona interessada pugui fer l'autoliquidació, es descarregui el justificant de pagament, i posteriorment pugui iniciar el tràmit de nou de la Seu Electrònica mitjançant la fitxa informativa.

Formularis i tràmits electrònics

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

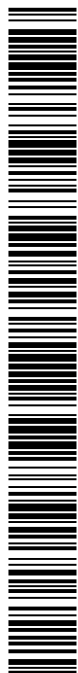
- Permetre personalitzar formularis i documents seguint el manual d'estil de l'Ajuntament.
- Permetre definir els formularis, les dades específiques que aquests han d'incloure i els documents que s'hauran d'adjuntar, segons les característiques de cada tràmit, mitjançant una eina d'edició, sense necessitat de programació. Els camps mínims que es demanen per aquesta eina:
 - o Camps de text
 - o Camps numèrics
 - o Camps de data
 - o Camps de selecció (simple i múltiple)
 - o Camps de compte bancari
 - o Camps de captcha
 - o Camps d'adjuntar arxiu
 - o Camps per inserir directament codi html
- Definir conjunts de dades reutilitzables pels formularis, permetent adaptacions massives de forma simplificada.
- Permetre adjuntar a la sol·licitud documents en diferents formats, com per exemple: 7z | ace | bmp | cab | doc | docx | gif | gz | hqx | jpeg | jpg | ods | odt | pdf | png | rar | rtf | sit | sitx | tgz | tif | tiff | txt | xls | xlsx | xml | zip.
- Sol·licitar i emmagatzemar el tipus de consentiment de forma automatitzada en funció de l'expedient o tipus de tràmit. L'eina ha de permetre la gestió dels consentiments per tal que la notificació es realitzi per mitjà del canal que marca el consentiment, per tant a cada consentiment haurà de poder indicar-se el canal per defecte segons el tipus escollit.
- Disposar d'un control de disponibilitat de places i reserves a formularis que així ho requereixin.
- Els formularis han de permetre signar electrònicament la sol·licitud i/o els documents adjunts mitjançant signatures electròniques segons es determini per a cada tràmit.
- Generar el fitxer corresponent a la sol·licitud o comunicació en format llegible.
- Ha de permetre enllaçar amb l'Oficina Virtual Tributària des de les fitxes descriptives dels tràmits amb contingut econòmic.
- Integrar-se amb el gestor d'Expedients de l'Ajuntament, permetent:
 - o Registrar d'entrada la sol·licitud o comunicació de la persona interessada, de forma automàtica mitjançant el registre electrònic, i generar automàticament el justificant d'assentament registral signat amb segell d'òrgan.
 - o El justificant és una còpia autenticada del document de què es tracti, que ha d'incloure la data, l'hora de presentació i el número d'entrada al registre, així com un rebut acreditatiu d'altres documents que, en el seu cas, l'acompanyin, de forma que es garanteixi la seva integritat i no-repudi. S'ha d'enviar automàticament mitjançant correu electrònic i/o missatge al telèfon del sol·licitant.
 - o Permetre diligenciar automàticament la sol·licitud cap al centre Gestor que l'haurà de tramitar.
 - o Permetre generar l'alta automàtica d'un expedient, incorporant la documentació aportada a l'expedient i vinculant l'assentament registral al mateix.
- Disposar d'un sistema d'estadístiques dels tràmits per controlar-ne errors, detectar tràmits que no s'acaben de complimentar, etc.

Plaça del Castell, 8 43830 Torredembarra. Tel. 977640025 N° Reg. E. L. 4315360009
tic@torredembarra.cat

Pàg. 13/42

Document signat per:	Càrrec:	Data / hora:
Cristina Prieto Castaño	CAP DE LA UNITAT DE TIC I ADMINISTRACIÓ ELECTRÒNICA	20/05/2025 15:30

P0067688ab18141673207e90410501e4



CÒPIA AUTÈNTICA que pot ser comprovada mitjançant el codi següent de verificació en
<https://seu-e.torredembarra.cat/validacionDoc/?entidad=43153>



Ajuntament de Torredembarra

5.3 Carpeta Ciutadana

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

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

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

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

5.4 Dades de tercers, representació i territori

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

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

- Ha de ser capaç d'identificar a cada persona en qualsevol relació amb l'Ajuntament de forma única. Haurà de permetre totes les formes de persones físiques i jurídiques.
- S'han d'emmagatzemar les adreces de forma estructurada, permetent desglossar, parametritzar, com a mínim el municipi, el nucli de població, el carrer, el número del portal, el bloc, l'escala, el pis i porta.
- S'ha de permetre la seva depuració, les seves relacions, domicilis així com disposar de controls de coherència, ja sigui per les dades ja existents en un moment donat com per les dades generades per la incorporació a fitxers externs.
- S'ha de disposar d'un mecanisme de validació per evitar duplicitats i incoherències.
- L'accés ha de ser senzill i ràpid a la visió completa de tota la informació vinculada a un tercer.
- De cada tercer s'ha d'emmagatzemar, com a mínim, la següent informació: o Identificador, primer cognom, partícula del primer cognom, segon cognom, partícula del segon cognom, nom/raó social, al·lies (per guardar nom comercial, per exemple), NIF/Passaport/..., tipus de tercer (persona física/jurídica, administració pública, ..), idioma, diferents adreces degudament normalitzades, diverses formes de contacte (telèfons, adreces de correu electrònic, fax, etc).
- S'ha de poder prioritzar les diferents adreces que disposi el tercer en funció del resultat de les possibles notificacions, així com qualsevol altra criteri que resulti necessari.
- Cal que es pugui emmagatzemar un històric de les modificacions realitzades al tercer, així com les possibles unificacions amb altres tercers, de forma que es pugui conèixer la informació d'un tercer a una data passada.
- S'ha de poder identificar i localitzar amb l'objectiu de poder notificar a tercers de forma correcta.
- S'han de poder realitzar estadístiques basades en tercers o territori.
- Les adreces han de ser georeferenciables.

Plaça del Castell, 8 43830 Torredembarra. Tel. 977640025 N° Reg. E. L. 4315360009
tic@torredembarra.cat

Pàg. 14/42

Document signat per:	Càrrec:	Data / hora:
Cristina Prieto Castaño	CAP DE LA UNITAT DE TIC I ADMINISTRACIÓ ELECTRÒNICA	20/05/2025 15:30

P0067688ab18141673207e90410501e4

CÒPIA AUTÈNTICA que pot ser comprovada mitjançant el codi segur de verificació en
<https://seu-e.torredembarra.cat/validacionDoc/?entidad=43153>



Ajuntament de Torredembarra

Cal que permeti el registre i gestió de la representació, així com els diferents tipus de representació, documents i control de vigència, que podran ser recollits de forma presencial, telemàticament o mitjançant integració i interoperabilitat amb l'eina Representa del Consorci AOC.

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

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

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'han de poder realitzar estadístiques.

5.5 Padró Municipal d'Habitants (PMH)

La solució ha d'incloure, sense cost addicional, un mòdul natiu de Padró d'Habitants Municipal així com el servei de migració de dades del programari actual en funcionament a l'Ajuntament de Torredembarra, que és el que ofereix als municipis la Diputació de Tarragona, a l'ofert per la plataforma objecte d'aquesta licitació.

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

1. Oficina virtual del padró municipal d'habitants

1.1. Tràmits electrònics

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

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

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

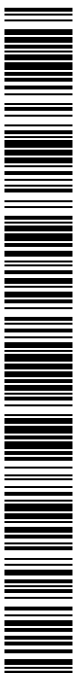
Sempre que un ciutadà sol·liciti l'alta o la modificació de les seves dades, se li demanarà l'aportació dels documents necessaris per provar la seva identitat, la representació si s'escau, i la residència real.

Plaça del Castell, 8 43830 Torredembarra. Tel. 977640025 N° Reg. E. L. 4315360009
tic@torredembarra.cat

Pàg. 15/42

Document signat per:	Càrrec:	Data / hora:
Cristina Prieto Castaño	CAP DE LA UNITAT DE TIC I ADMINISTRACIÓ ELECTRÒNICA	20/05/2025 15:30

P0067698ab18141673207e90410501e4



CÒPIA AUTÈNTICA que pot ser comprovada mitjançant el codi segur de verificació en
<https://seu-e.torredembarra.cat/validacionDoc/?entidad=43153>



Ajuntament de Torredembarra

Acreditació de les dades d'identitat

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

Acreditació de la representació

- Els ciutadans podran realitzar, per mitjà de representant, una inscripció padronal una modificació de qualsevol de les dades obligatòries conforme l'article 5 de laLPACAP (conforme l'article 1.7 de la instrucció tècnica).
- La representació dels menors es verificarà conforme les regles establertes als articles 2.2.1, 2.2.3 i 2.2.4 de la instrucció tècnica.
- La representació de persones amb discapacitat es verificarà conforme a les regles establertes a l'article 2.2.5 de la instrucció tècnica.

Acreditació del domicili de residència

- El sistema requerirà l'aportació de documentació que acrediti que el veí habita al domicili que ha indicat (conforme l'article 2.3 de la instrucció tècnica).
- En el cas que el ciutadà sol·liciti l'empadronament en un domicili on ja hi consten empadronades altres persones, se li exigirà l'autorització per escrit d'una persona major d'edat que figuri empadronada en aquest domicili (conforme l'article 3.1 de la instrucció tècnica).
- En el cas que el ciutadà sol·liciti l'empadronament en un establiment col·lectiu, se li requerirà autorització de la persona que ostenti la direcció del mateix (conforme l'article 3.2 de la instrucció tècnica).

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

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

1.2. Obtenció de certificats electrònics

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

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

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

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

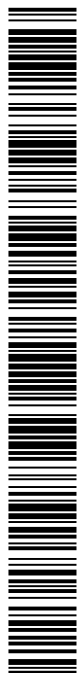
De tots els certificats electrònics expedits per l'Ajuntament es guardarà còpia en un llibre oficial, el qual s'haurà d'integrar amb el sistema de llibres oficials de l'Ajuntament.

Plaça del Castell, 8 43830 Torredembarra. Tel. 977640025 N° Reg. E. L. 4315360009
tic@torredembarra.cat

Pàg. 16/42

Document signat per:	Càrrec:	Data / hora:
Cristina Prieto Castaño	CAP DE LA UNITAT DE TIC I ADMINISTRACIÓ ELECTRÒNICA	20/05/2025 15:30

P0067688ab18141673207e90410501e4



CÒPIA AUTÈNTICA que pot ser comprovada mitjançant el codi segur de verificació en
<https://seu-e.torredembarra.cat/validacionDoc/?entidad=43153>



Ajuntament de Torredembarra

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

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

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

2. Gestió d'expedients padronals

2.1 Expedients iniciats a instància de part

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

El sistema permetrà definir fluxos de tramitació diferents en funció de l'aprovació o denegació de la sol·licitud d'inscripció. En el supòsit de denegació de la inscripció, serà necessària una resolució motivada per part de l'Alcaldia-Presidència.

2.2. Empadronament de persones sense domicili

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

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

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

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

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

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

2.4 Renovació i confirmació de residència d'estrangers

Ciutadans estrangers ENCSARP:

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

Plaça del Castell, 8 43830 Torredembarra. Tel. 977640025 N° Reg. E. L. 4315360009
tic@torredembarra.cat

Pàg. 17/42

Document signat per:	Càrrec:	Data / hora:
Cristina Prieto Castaño	CAP DE LA UNITAT DE TIC I ADMINISTRACIÓ ELECTRÒNICA	20/05/2025 15:30

P0067688ab18141673207e90410501e4

CÒPIA AUTÈNTICA que pot ser comprovada mitjançant el codi següent de verificació en
<https://seu-e.torredembarra.cat/validacionDoc/?entidad=43153>



Ajuntament de Torredembarra

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

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

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

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

Ciudadans estrangers NO ENCSARP:

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

A partir de la informació intercanviada amb l'INE, s'iniciaran de forma automatitzada els expedients de comprovació periòdica de la residència i s'automatitzarà l'enviament de sol·licituds de confirmació de continuïtat de la seva residència.

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

Plaça del Castell, 8 43830 Torredembarra. Tel. 977640025 N° Reg. E. L. 4315360009
tic@torredembarra.cat

Pàg. 18/42

Document signat per:	Càrrec:	Data / hora:
Cristina Prieto Castaño	CAP DE LA UNITAT DE TIC I ADMINISTRACIÓ ELECTRÒNICA	20/05/2025 15:30

P0067688ab18141673207e90410501e4



CÒPIA AUTÈNTICA que pot ser comprovada mitjançant el codi següent de verificació en
<https://seu-e.torredembarra.cat/validacionDoc/?entidad=43153>



Ajuntament de Torredembarra

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

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

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

4. Sistema d'informació territorial

4.1. Divisions territorials

El sistema permetrà gestionar i mantenir actualitzades:

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

4.2. Carrer municipal

El sistema permetrà gestionar i mantenir actualitzats:

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

4.3. Cens municipal d'habitatges

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

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

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

4.4. Cartografia i geoanalítica

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

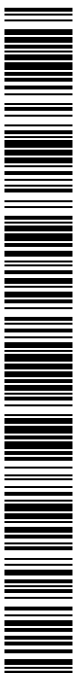
Disposarà de manera integrada visualitzacions geoespacionals amb capacitats avançades de selecció. Aquests mapes, a més, hauran de poder mostrar (de forma solapada o per navegació) diferents caps/nivells d'informació.

Plaça del Castell, 8 43830 Torredembarra. Tel. 977640025 N° Reg. E. L. 4315360009
tic@torredembarra.cat

Pàg. 19/42

Document signat per:	Càrrec:	Data / hora:
Cristina Prieto Castaño	CAP DE LA UNITAT DE TIC I ADMINISTRACIÓ ELECTRÒNICA	20/05/2025 15:30

P0067688ab18141673207e90410501e4



CÒPIA AUTÈNTICA que pot ser comprovada mitjançant el codi següent de verificació en
<https://seu-e.torredembarra.cat/validacionDoc/?entidad=43153>



Ajuntament de Torredembarra

El context d'utilització d'aquests elements se circumscriurà a informació georeferenciada (punts geogràfics, àrees...) o georeferenciables (habitants, codis postals, ...).

5.6 Registre Entrades i Sortides

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

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

Aquest registre haurà de ser interoperable de manera que es garanteixi la seva compatibilitat informàtica i interconnexió. Haurà d'estar integrat en el Sistema d'Interconnexió de Registres (SIR), amb el Directori Comú, DIR3, i incorporarà de forma automatitzada tots els assentaments del registre d'entrada i sortida de l'EACAT mitjançant integració amb el registre unificat MUX3.

La mercantil haurà de trobar-se degudament registrada al llistat d'aplicacions integrades a la plataforma SIR que publica la Secretaria General de Administració Digital.

L'acreditació d'aquest requisit serà documental a través de qualsevol document vàlid acreditatiu de que l'aplicació proposada per la mercantil figura en el registre determinat per la Secretaria General de Administració Digital.

La solució, mitjançant uns patrons parametrizables, ha de permetre tractar els assentaments del registre d'entrada i sortida unificat (MUX3) sense intervenció del personal de l'Ajuntament, simplificant així la feina 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, el contingut de les unitats de treball, personal tramitador, procediment/assumpte, descripció del registre i nom del document.

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

El registre d'entrada presencial haurà de:

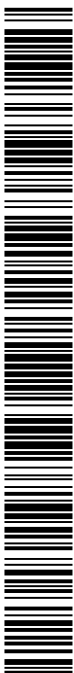
- Garantir la data i hora oficial de registre de conformitat amb el que estableixen les lleis 39/2015 i 40/2015.
- Classificar els registres en base al tràmit realitzat i estarà integrat amb les bases de dades tercers.
- Permetre registrar i associar un document a diversos interessats o representants,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

Plaça del Castell, 8 43830 Torredembarra. Tel. 977640025 N° Reg. E. L. 4315360009
tic@torredembarra.cat

Pàg. 20/42

Document signat per:	Càrrec:	Data / hora:
Cristina Prieto Castaño	CAP DE LA UNITAT DE TIC I ADMINISTRACIÓ ELECTRÒNICA	20/05/2025 15:30

P0067688ab18141673207e90410501e4



CÒPIA AUTÈNTICA que pot ser comprovada mitjançant el codi següent de verificació en
<https://seu-e.torredembarra.cat/validacionDoc/?entidad=43153>



Ajuntament de Torredembarra

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

El registre de sortida haurà de poder:

- Enviar una notificació o comunicació generada en el sistema de gestió d'expedient al servei de notificacions electròniques eNotum del Consorci AOC.
- Permetre que els enviaments de les notificacions electròniques eNotum s'incorporin automàticament com assentaments en el registre de sortida.
- Consultar l'estat de cada notificació.
- Incorporar automàticament a l'expedient electrònic les evidències que acrediten el lliurament o rebuig de la notificació.
- Controlar els terminis de notificació i integrar-los en la gestió d'estats i control de terminis dels expedients.
- Ha de seguir l'estàndard SICRES, en la seva última versió.
- Crear i gestionar grups i llistes per tal de realitzar notificacions i/o comunicacions massives, simplificant així la gestió al personal de tramitació.
- Guardar l'històric dels canvis d'estat de les notificacions i les seves evidències.

5.7 Gestió documental i arxiu

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

A continuació es llisten els principals requisits:

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

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

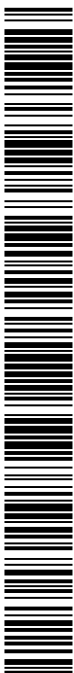
- Gestionar i mantenir un únic quadre de classificació (QdC) per a tota l'eina amb les següents característiques:
 - o Gestionat a través d'un perfil específic d'administrador del QdC.
 - o Permetre altes, baixes i modificacions dels diferents nivells del QdC cadascú d'aquests identificats de manera unívoca.

Plaça del Castell, 8 43830 Torredembarra. Tel. 977640025 N° Reg. E. L. 4315360009
tic@torredembarra.cat

Pàg. 21/42

Document signat per:	Càrrec:	Data / hora:
Cristina Prieto Castaño	CAP DE LA UNITAT DE TIC I ADMINISTRACIÓ ELECTRÒNICA	20/05/2025 15:30

P0067698ab18141673207e90410501e4



CÒPIA AUTÈNTICA que pot ser comprovada mitjançant el codi següent de verificació en
<https://seu-e.torredembarra.cat/validacionDoc/?entidad=43153>



Ajuntament de Torredembarra

- o Vinculat al catàleg de tipologies documentals, al calendari de conservació i accés i a les Taules d'Accés i Avaluació Documental.
 - o Permetre la gestió de metadades associades que s'han de poder heretar entre nivells i associar automàticament als objectes classificats.
 - o El sistema ha de permetre gestionar canvis de codificació de forma automàtica, propagant el canvi a tots els registres vinculats. Un canvi a nivell d'arxiu s'ha de propagar a nivell de procediment i registre.
- Gestió per documents, permetent disposar d'un manteniment específic per llistar, filtrar i gestionar els documents, independentment dels elements de gestió amb els que pugui estar relacionat (Registre, Expedient, Tercer, etc).
 - Ingress de documents per diferents canals (Interoperabilitat, Digitalització, Plantilles, etc). Aquest documents sempre han de formar part d'un expedient que ha d'estar classificat seguint el QdC. S'ha de disposar d'un mecanisme de control per aquesta acció.
 - Poder enviar el document, des d'aquest mateix mòdul, a un flux de validació i/o firma de document per a ser rebut al mòdul de portasignatures.
 - Permetre publicar documents a diferents taulers o diaris electrònics.

Gestió de metadades:

- Informar manualment les metadades d'un document en suport paper o que ha estat digitalitzat i ingressat
- Les metadades de signatura s'hauran d'informar de forma automàtica a les metadades de document.
- Assignar a cada unitat documental simple (document) o composta (expedient) un identificador únic.
- Gestionar les operacions relacionades amb la gestió documental com ara el control d'accés, transferències, i disposicions de documents.

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

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

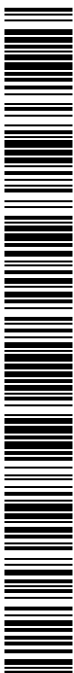
El mòdul de gestió documental haurà d'estar basat en una solució estàndard i amb àmplia experiència al mercat, i que permeti que l'eina pugui ser invocada per aplicacions i sistemes externs aliens a la plataforma objecte del present plec.

Plaça del Castell, 8 43830 Torredembarra. Tel. 977640025 N° Reg. E. L. 4315360009
tic@torredembarra.cat

Pàg. 22/42

Document signat per:	Càrrec:	Data / hora:
Cristina Prieto Castaño	CAP DE LA UNITAT DE TIC I ADMINISTRACIÓ ELECTRÒNICA	20/05/2025 15:30

P0067688ab18141673207e90410501e4



CÒPIA AUTÈNTICA que pot ser comprovada mitjançant el codi següent de verificació en
<https://seu-e.torredembarra.cat/validacionDoc/?entidad=43153>



Ajuntament de Torredembarra

El gestor haurà 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 MS Office 365, i versions MS Office 2013 o superior i LibreOffice versió 5.2.x o superior i OpenOffice versió 4.1.x o superior.

Gestió d'arxiu

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

- Possibilitat de definir el calendari de tancament i transferència a l'arxiu per part dels serveis gestors.
- Possibilitat de definir el calendari d'avaluació i disposició documental.
- Respecte de l'eliminació d'expedients i documents arxivats:
 - o Permetre aplicar les Taules d'Accés i Avaluació Documental
 - o Permetre l'eliminació per mostreig vinculada a la Taula d'avaluació documental i tipologia documental.
 - o Permetre mantenir la traçabilitat de tot el procés d'eliminació, incloent una evidència dels elements eliminats.
 - o Permetre la generació de manera automàtica d'un informe dels elements eliminats que contingui els camps mínims sol·licitats per la Comissió Nacional d'Avaluació, Accés i Tria Documental per a la comunicació d'eliminacions.
- Acceptació i rebuig electrònic de la transferència per part de l'Arxiu.
- Gestió dels expedients i de les metadades definides a l'EGMDE pròpies d'arxiu.
- Possibilitat de definir dret d'accés a expedients arxivats.
- Compatibilitat i tramesa d'expedients a l'Arxiu del Consorci AOC.
- Gestió dels préstecs i les consultes dels expedients electrònics.
- Consulta d'expedients de l'arxiu per part de tercers no interessats de l'expedient.

5.8 Digitalització Segura

El sistema ha de permetre un procés de digitalització segura a l'Ajuntament. S'ha de poder digitalitzar qualsevol tipus de document en paper mitjançant un escàner i convertir-lo en format digital amb totes les garanties tècniques i legals.

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

5.9 Identificació i signatura electrònica i portasignatures

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

Plaça del Castell, 8 43830 Torredembarra. Tel. 977640025 N° Reg. E. L. 4315360009
tic@torredembarra.cat

Pàg. 23/42

Document signat per:	Càrrec:	Data / hora:
Cristina Prieto Castaño	CAP DE LA UNITAT DE TIC I ADMINISTRACIÓ ELECTRÒNICA	20/05/2025 15:30

P0067698ab18141673207e90410501e4

CÒPIA AUTÈNTICA que pot ser comprovada mitjançant el codi següent de verificació en
<https://seu-e.torredembarra.cat/validacionDoc/?entidad=43153>



Ajuntament de Torredembarra

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

Els segells de temps hauran de ser els proporcionats pel Consorci AOC o bé per l'empresa adjudicatària. Per la qual cosa, l'aplicació ofertada per la mercantil proposada com a adjudicatària ha de tenir el certificat de conformitat amb el Reglament UE 910/2014 (eIDAS) del Prestador de Serveis de Confiança i els serveis d'expedició de certificats electrònics de signatura de segell electrònic. L'acreditació serà documental a través de la presentació del certificat.

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

- Integració amb el gestor de documents i gestor d'expedients
- Signatura i validació per usuaris
- Definició de circuits de signatura predeterminats per tot el personal
- Ha de permetre la signatura per lots (diversos documents), signatures múltiples (diversos signants), indicant els redactors quins són els signataris i l'ordre de signatures. Per certs tipus de documents o plantilles cal poder establir un circuit no modificable pels usuaris i usuàries.
- Incorporació de validació o vistiplau en el circuit de signatura.
- Previsualitzar el document a signar i, també, accés a l'expedient relacionat.
- Signatura individual o massiva de documents.
- Possibilitat de rebutjar el document a signar o validar, indicant el motiu (el document ha de ser recuperable per a ser modificat, si escau).
- Enviament d'avisos als usuaris per advertir que tenen documents pendents de signatura i/o validació.
- Ús de segell de temps per assegurar amb exactitud l'instant en què la firma té lloc.
- Signatura de documents en format pdf optimitzat, i transformació de la resta de formats a aquest. Les signatures produïdes tindran formats avançats i seran preservables d'acord a la normativa vigent.
- Safates de documents pendents de signar i consulta històrica de documents signats, pendents i rebutjats a partir de diferents criteris de cerca.
- Gestió de delegacions i/o substitucions de signatura i validació. Incorporació de la funcionalitat de substitució o delegació de signatura d'un usuari a un altre, de manera que tot document pendent de signatura passi a la signatura de la persona delegada.
- Incorporació en el document de signatura amb "marca d'aigua" visible i/o codi segur de verificació (CSV), codi de barres o QR.
- Signatura electrònica de documents incorporant el codi segur de verificació (CSV).
- Generació de còpies dels documents signats amb codi segur de verificació.
- Signatura en mobilitat des de dispositius mòbils (tauletes, telèfons intel·ligents, o substituïts d'aquests): iPad, iPhone, Android, Windows, etc.
- Integració amb el validador del Consorci AOC.
- Disposar d'un llistat de l'històric d'accions on es puguin visualitzar i consultar els processos realitzats anteriorment.

Caldrà que disposi d'un portasignatures extern amb capacitat perquè persones alienes a l'organització puguin signar i cosignar de manera remota documents generats en la tramitació administrativa, especialment contractes, convenis, actes o certificacions, garantint la integritat del procés de signatura i la seva posterior custòdia.

La plataforma ha d'incloure també un sistema per a realitzar signatures electròniques avançades en un portasignatures mòbil compatible amb el sistema operatiu IOS i Android.

Plaça del Castell, 8 43830 Torredembarra. Tel. 977640025 N° Reg. E. L. 4315360009
tic@torredembarra.cat

Pàg. 24/42

Document signat per:	Càrrec:	Data / hora:
Cristina Prieto Castaño	CAP DE LA UNITAT DE TIC I ADMINISTRACIÓ ELECTRÒNICA	20/05/2025 15:30



Ajuntament de Torredembarra

Com que el servei que es contractarà és en modalitat SaaS, i per evitar la dependència d'elements hardware, es requereix que la plataforma permeti realitzar firmes electròniques avançades amb un sistema de signatura "en el núvol" basat en una custòdia centralitzada dels certificats en un servidor HSM. En aquest sentit hauran d'acomplir amb les condicions establertes a l'article 9.1.b) de la Llei 6/2020, de 11 de novembre, reguladora de determinats aspectes dels serveis electrònics de confiança. Els dispositius de signatura utilitzats (HSM) hauran d'estar seleccionats entre els previstos al Catàleg de Productes i Serveis de Seguretat de les Tecnologies de la Informació i la Comunicació (CCN-STIC 105) publicat pel Centre Criptològic Nacional.

L'acreditació serà documental a través de la presentació del propi certificat de seguretat.

El sistema haurà de disposar d'un servei de signatura biomètrica (signatura electrònica manuscrita), amb la seguretat jurídica en l'àmbit digital a través de la captura segura, com a part tercera de confiança. En cap cas suposarà un cost addicional per l'Ajuntament.

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

- El sol·licitant de la signatura envia els documents a signar al servei, igual que enviaria els documents a imprimir, sense que hi hagi cap tipus de manipulació del dispositiu.
- Cal garantir i assegurar que el document que es mostra al dispositiu coincideix amb el document que es va a signar (WYSIWYS -What you see is what you sign).
- El signant realitza la signatura sobre el dispositiu tàctil, igual que es realitzaria sobre un paper, i es recullen els dades biomètriques dels mateixos.
- Les evidències han de ser gestionades i enviades per un canal segur des del dispositiu al servei.
Es requereix l'execució d'una signatura electrònica avançada sobre el document més les seves metadades dotant així d'integritat al document signat.
- La solució ha de complir els estàndards ISO tant per a la recollida de les dades biomètriques com per a la seva codificació. S'han de codificar les dades segons la normativa i les especificacions tècniques que permetin garantir la seva valoració pericial futura, independentment de l'evolució tecnològica.
- La solució ha de complir amb el Reglament (UE) 910/2014 de el Parlament Europeu i de Consell de 23 de juliol de 2014 relatiu a la identificació electrònica i els serveis de confiança per a les transaccions electròniques (eIDAS); Reglament (UE) 2024/1183 del Parlament Europeu i del Consell, d'11 d'abril de 2024, pel qual es modifica el Reglament (UE) n° 910/2014 pel que fa a l'establiment del marc europeu d'identitat digital.
- El nombre de signatures biomètriques serà il·limitat pel nombre de dispositius inclosos en el present document.

Finalment, la plataforma ha de permetre configurar de forma senzilla actuacions administratives automatitzades, emprant com a sistema de signatura un segell electrònic de la institució basat en certificat electrònic reconegut o qualificat que reuneixi els requisits exigits per la legislació de signatura electrònica.

5.10 Validació de documents electrònics

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

Plaça del Castell, 8 43830 Torredembarra. Tel. 977640025 N° Reg. E. L. 4315360009
tic@torredembarra.cat

Pàg. 25/42

Document signat per:	Càrrec:	Data / hora:
Cristina Prieto Castaño	CAP DE LA UNITAT DE TIC I ADMINISTRACIÓ ELECTRÒNICA	20/05/2025 15:30



Ajuntament de Torredembarra

Per a la validació del document es sol·licitarà a l'usuari la introducció del CSV que incorporarà el document a validar i es mostrarà el document original electrònic que haurà d'estar emmagatzemat, juntament amb el seu CSV, el qual formarà part de les metadades del document.

5.11 Anonimització

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

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

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

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

5.12 Gestor d'expedients

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

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

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

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

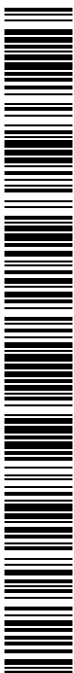
- Classificació d'expedients i documents mitjançant l'ús d'una estructura lògica que permeti la seva correcta organització dins el quadre de classificació documental.
- El gestor ha de permetre que puguin conviure diferents tipus de tramitació, oberta, condicionada i/o reglada.
- Gestió integral dels expedients en tot el seu cicle de vida (des de la creació fins a la finalització), garantint l'accessibilitat i recuperació de les dades dels mateixos.
- El gestor d'expedients permetrà saber en tot moment l'estat de tramitació en que es troba un expedient, així com quina és la carrega de feina (expedients i/o tasques pendents) d'una unitat gestora. També ha de permetre definir terminis de tramitació per fase i establir alarmes de control dels terminis.
- Un expedient podrà tenir més d'un destinatari, tant principal com secundari, interessat o representant. També podrà tenir referenciats varis punts del territori, si correspon.
- Generar documents electrònics integrats dins del mòdul de gestió documental, tant basats en plantilles predefinides com amb documents lliures.

Plaça del Castell, 8 43830 Torredembarra. Tel. 977640025 N° Reg. E. L. 4315360009
tic@torredembarra.cat

Pàg. 26/42

Document signat per:	Càrrec:	Data / hora:
Cristina Prieto Castaño	CAP DE LA UNITAT DE TIC I ADMINISTRACIÓ ELECTRÒNICA	20/05/2025 15:30

P0067698ab18141673207e90410501e4



CÒPIA AUTÈNTICA que pot ser comprovada mitjançant el codi següent de verificació en
<https://seu-e.torredembarra.cat/validacionDoc/?entidad=43153>



Ajuntament de Torredembarra

- Generació de propostes d'acord o de resolució per enviar-les a fiscalitzar i/o a Secretaria.
- Signatura electrònica de documents incorporant el codi segur de verificació (CSV). Aquesta signatura haurà de poder-se fer dins del propi portesignatures del gestor, via signatura biomètrica o des de la Carpeta Ciutadana o d'Empresa.
- Tramesa de notificacions i comunicacions a les persones interessades mitjançant la plataforma de notificació electrònica e-NOTUM del Consorci AOC
- Integració amb el servei d'impressió i sobrat.
- Annexar a l'expedient documents externs, ja sigui en format electrònic o en format paper, mitjançant l'escaneig segur d'aquests i incorporant la compulsa electrònica.
- Enviament de correus electrònics a través de la plataforma.
- Iniciar tasques de treball vinculades a les fases de tramitació de l'expedient i assignades a una unitat de tramitació o usuari concret.
- Registre de sortida automatitzat de documents. Les notificacions han de generar les anotacions corresponents al registre de sortida de documents de forma automatitzada.
- Generar l'índex i foliat electrònic de documents que integren l'expedient, segons les NNTT de l'ENI.
- Foliat digital en un únic fitxer PDF amb un índex que permeti una consulta ordenada de tota la documentació. Aquest índex ha de tenir un enllaç que permeti la visualització del document sense necessitat de passar totes les pàgines, és a dir, en col·locar el cursor sobre l'apartat corresponent s'obre la pàgina buscada.
- Gestió d'expedients arxivats.
- Cerca d'expedients i també dels documents individuals d'aquests.
- Possibilitat d'integració amb altres eines pròpies de gestió per a recuperar i enviar dades a través de serveis web.
- Generar llibres, llistats i/o informes predeterminats, sense cap limitació.
- Definir permisos i rols a nivell d'usuaris, grups d'usuaris o unitats organitzatives per a l'execució de les diferents fases i/o tràmits de cada expedient o seguiment del mateix.
- Garantir la traçabilitat dels tràmits realitzats a l'expedient amb informació de l'usuari que les ha realitzat, i quan s'han iniciat i quan s'han acabat, podent explotar aquesta informació.
- Definir camps personalitzats per les diferents fases de tramitació de tipus numèric, text, llistes d'opcions, adreces en format GIS o taules de bases de dades externes.
- Relacionar expedients, tant de forma automàtica com de forma manual, per l'usuari tramitador.

5.13 Gestió de les notificacions

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

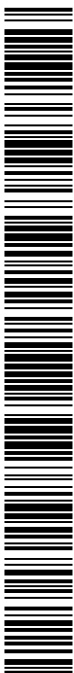
- Implementació de funcionalitat d'admissió, posada a disposició i lliurament de notificacions amb justificat de recepció.
- Enviament d'informació a mitjans electrònics, com correu electrònic o SMS, per informar de la disponibilitat d'una notificació.
- Implementació de sistema d'informació de l'estat tant de les notificacions postals com les telemàtiques.
- Realització de notificacions en grup/massives.
- Notificació a ciutadania 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'administracions públiques per mitjà de la integració amb la plataforma EACAT, sempre que sigui viable.
- 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.

Plaça del Castell, 8 43830 Torredembarra. Tel. 977640025 N° Reg. E. L. 4315360009
tic@torredembarra.cat

Pàg. 27/42

Document signat per:	Càrrec:	Data / hora:
Cristina Prieto Castaño	CAP DE LA UNITAT DE TIC I ADMINISTRACIÓ ELECTRÒNICA	20/05/2025 15:30

P0067688ab18141673207e90410501e4



CÒPIA AUTÈNTICA que pot ser comprovada mitjançant el codi segur de verificació en
<https://seu-e.torredembarra.cat/validacionDoc/?entidad=43153>



Ajuntament de Torredembarra

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

- Generació del full de seguiment o justificant de lliurament.
- Integració amb SICER, o bé proporcionar altres serveis amb funcionalitats equivalents per al seguiment de l'estat de les notificacions postals.
- Digitalització i incorporació a l'expedient dels justificants de lliurament.
- Mitjançant integració amb l'e-Tauler del Consorci AOC i amb el Tauler Edictal Únic del BOE (TEU), des de la plataforma haurà de poder-se publicar de forma automatitzada les notificacions en paper que hagin resultat infructuoses. Ha de permetre tant la publicació íntegra com un extracte.

Quant a la notificació presencial, la plataforma d'administració electrònica ha de garantir la possibilitat de mantenir de forma manual l'estat de la notificació i del comprovant de lliurament quan així es practiqui.

5.14 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 al seu posterior enviament a decret, a dictàmens o a inclusió en l'ordre del dia de l'òrgan col·legiat corresponent.
- Crear els llibres de decrets i acords necessaris en format electrònic.
- La documentació generada des d'aquest mòdul s'ha d'integrar automàticament i quedar vinculada als expedients originaris del gestor d'expedients.
- Pel que fa a la gestió dels òrgans col·legiats, la solució proposada haurà de permetre:
 - o Gestionar i mantenir els membres dels òrgans col·legiats i de les comissions informatives.
 - o Tramesa electrònica dels expedients per incorporar-los a les ordres del dia dels diferents òrgans col·legiats.
 - o Generar l'ordre del dia a partir de les propostes enviades.
 - o Generar les convocatòries de les sessions, amb registre de sortida automatitzat i notificació electrònica.
 - o Generar una acta de les sessions.
 - o Possibilitat d'integració amb el mòdul de vídeo actes actualment implantat.
 - o Elaborar de manera assistida l'acta de les sessions.
 - o Generar automàticament certificats dels acords adoptats.
 - o Numerar els decrets o resolucions, en el cas dels òrgans unipersonals.
 - o Generar les notificacions dels acords de manera automatitzada i massiva.
 - o Possibilitat d'incloure punts fora de l'entorn del gestor d'expedients.
 - o Possibilitat d'incloure a l'ordre del dia més d'un punt per a l'aprovació de més d'una acta.
 - o Generar un llibre d'acords per cada òrgan unipersonal.
 - o Generar certificats i notificacions de forma automatitzada i massiva.
 - o Publicar les actes o extractes.

5.15 Carpeta del regidor/a

Aquest mòdul ha de permetre que els membres de la corporació accedeixin a la documentació relativa a les sessions dels òrgans dels que en són membres, els expedients que es troben en fase de resolució,

Plaça del Castell, 8 43830 Torredembarra. Tel. 977640025 N° Reg. E. L. 4315360009
tic@torredembarra.cat

Pàg. 28/42

Document signat per:	Càrrec:	Data / hora:
Cristina Prieto Castaño	CAP DE LA UNITAT DE TIC I ADMINISTRACIÓ ELECTRÒNICA	20/05/2025 15:30

P0067688ab18141673207e90410501e4

CÒPIA AUTÈNTICA que pot ser comprovada mitjançant el codi següent de verificació en
<https://seu-e.torredembarra.cat/validacionDoc/?entidad=43153>



Ajuntament de Torredembarra

fer consultes de les sessions celebrades, tenir accés a les actes o registres d'entrada i sortida, tenir accés a decrets i llibres oficials, i també poder realitzar signatures accedint al portassignatures.

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

El sistema haurà d'integrar-se amb la plataforma d'àudio i vídeo actes del proveïdor eCityclíc.

5.16 Gestió de Tasques

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

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

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

5.17 Mòdul d'Avisos

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

- Diligència del registre entrada i sortida de documents.
- Gestió documental, indicant si un document ha estat signat totalment o rebutjat.
- Portassignatures, indicant que un document ha entrat a la safata de signatura.
- Tasques i tràmits, indicant l'assignació, finalització d'una tasca o tràmit assignat a una altra persona.
- Expedients, indicant quan un expedient entra a la safata d'entrada per la seva gestió.
- Decrets i òrgans col·legiats, indicant que una proposta ha entrat a gestió del grup de treball responsable de la seva tramitació, quan una proposta s'ha retornat al departament per fer la seva esmena o per al seu trasllat als interessats o interessades.
- Un avís als respectius usuaris o usuàries per qualsevol objecte dels anteriors que estigui a un o varis dies (configurable) de la finalització del termini assignat.

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

L'eina haurà de permetre que es puguin configurar els avisos per a que el personal rebi un missatge de correu.

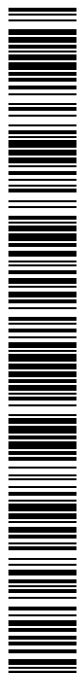
5.18 Modelatge d'expedients mitjançant tramitació reglada

Plaça del Castell, 8 43830 Torredembarra. Tel. 977640025 N° Reg. E. L. 4315360009
tic@torredembarra.cat

Pàg. 29/42

Document signat per:	Càrrec:	Data / hora:
Cristina Prieto Castaño	CAP DE LA UNITAT DE TIC I ADMINISTRACIÓ ELECTRÒNICA	20/05/2025 15:30

P0067688ab18141673207e90410501e4



CÒPIA AUTÈNTICA que pot ser comprovada mitjançant el codi segur de verificació en
<https://seu-e.torredembarra.cat/validacionDoc/?entidad=43153>



Ajuntament de Torredembarra

L'objectiu d'aquesta funcionalitat és poder facilitar a l'Ajuntament l'anàlisi dels processos administratius municipals que permeti fer una reconversió progressiva cap a la simplificació administrativa.

La gestió electrònica dels expedients en el motor de tramitació ha de permetre la convivència d'una tramitació híbrida: tramitació lliure i/o reglada dels procediments. La tramitació lliure dels expedients permetrà la gestió electrònica de l'expedient d'inici a fi, fent servir del motor de tramitació de documents i dels circuits de tramitació.

La solució proposada inclourà un mòdul de modelatge d'expedients dins la mateixa plataforma que serveixi per parametritzar i tramitar procediments, i en entorn 100% web.

Per a la configuració dels tràmits reglats, es formarà a determinats perfils de l'organització de forma que puguin ser totalment autònoms per a la definició dels seus procediments sense necessitat de tenir un perfil informàtic.

Aquesta modalitat de gestió electrònica també permetrà la generació de tota la documentació de l'expedient a partir de models d'expedients i plantilles prèviament normalitzades. La tramitació reglada haurà de permetre la possibilitat de la seva automatització de consultes i verificacions de dades, així com les operacions d'inserció que s'hagin de realitzar des de o cap a sistemes externs.

L'adjudicatari administrará dins del preu ofertat un repositori d'un mínim de 500 models d'expedients i els haurà de mantenir adaptats a la legislació autonòmica i estatal durant tota la durada del contracte.

El mòdul ha de permetre mínimament:

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

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

5.19 Quadre de Comandament

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

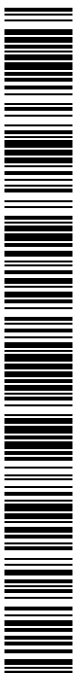
- Estat dels expedients dels departaments o equips de treball.
- Estat de les tasques i avisos.
- Documents pendents de signar o validar.

Plaça del Castell, 8 43830 Torredembarra. Tel. 977640025 N° Reg. E. L. 4315360009
tic@torredembarra.cat

Pàg. 30/42

Document signat per:	Càrrec:	Data / hora:
Cristina Prieto Castaño	CAP DE LA UNITAT DE TIC I ADMINISTRACIÓ ELECTRÒNICA	20/05/2025 15:30

P0067688ab18141673207e90410501e4



CÒPIA AUTÈNTICA que pot ser comprovada mitjançant el codi segur de verificació en
<https://seu-e.torredembarra.cat/validacionDoc/?entidad=43153>



Ajuntament de Torredembarra

- Expedients fora de termini.
- Seguiment de l'estat de les actuacions del Registre d'Entrada i les diligències.
- Estadístiques globals i agrupades d'expedients i registres d'entrada i sortida, permetent 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. També haurà de permetre publicar total o parcialment la informació del sistema a la part pública, per exemple a la Carpeta Ciutadana, al web municipal o al Portal de transparència, per tal que estigui accessible per a la ciutadania.

5.20 Administració i autogestió de la solució

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

La plataforma ha de permetre, com a mínim:

- Gestionar els usuaris permetent crear i gestionar diferents perfils i rols per a cadascun.
- Administrar la informació general de l'organització: òrgans, unitats de treball, tipologies documentals i el quadre de classificació, entre d'altres.
- Confeccionar el catàleg de procediments de l'Ajuntament.
- Configurar els fluxes per a procediments de tipus guiats.
- Gestionar el catàleg de metadades.
- Mantenir les plantilles de documents i els possibles circuits de signatura associats, així com organitzar aquestes plantilles en diferents tipus.
- Definir els diferents llibres (Registre, Acords, Resolucions, etc).
- I en general, definir i gestionar totes les constants, variables i dades auxiliars que els diferents mòduls necessitin per al seu correcte funcionament.

5.21 Anàlisi i explotació de dades

La solució ha de disposar d'un mòdul amb les següents característiques que ha de permetre realitzar una explotació avançada de tota la informació existent a la plataforma:

- Poder fer consultes sobre tota la base de dades i tots els elements de la plataforma, sense excepció, incloses les operatives generades pels connectors d'interoperabilitat amb els serveis del Consorci AOC.
- 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.

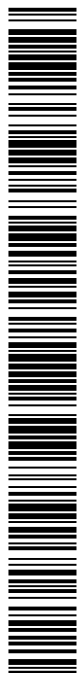
També ha de facilitar a l'Ajuntament de Torredembarra quadres de comandament i d'informes per al filtratge de dades i monitorització i control de l'activitat administrativa de l'ens, permetent controlar fàcilment els indicadors i KPI més importants per cada àmbit de gestió, càrregues de treball, temps i

Plaça del Castell, 8 43830 Torredembarra. Tel. 977640025 N° Reg. E. L. 4315360009
tic@torredembarra.cat

Pàg. 31/42

Document signat per:	Càrrec:	Data / hora:
Cristina Prieto Castaño	CAP DE LA UNITAT DE TIC I ADMINISTRACIÓ ELECTRÒNICA	20/05/2025 15:30

P0067698ab18141673207e90410501e4



CÒPIA AUTÈNTICA que pot ser comprovada mitjançant el codi següent de verificació en
<https://seu-e.torredembarra.cat/validacionDoc/?entidad=43153>



Ajuntament de Torredembarra

compromisos de servei, colls d'ampolla, indicadors de productivitat i de descripció, que ajudi als diferents responsables a prendre decisions mitjançant informació.

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

Així mateix l'aplicació haurà de disposar de la funcionalitat de lliurar informació en forma de datasets cap a l'exterior (*OpenData*).

6. INTEGRACIONS

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

Consorti AOC

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

- Finestreta Única Empresarial FUE
- e-Notum
- Registre Unificat (MUX3) amb descàrrega de documents
- e-TAULER
- Tramesa genèrica EACAT
- PSIS
- e-LICITA
- S-Perdura
- e-FACT
- VALid
- iArxiu
- Registre Públic de Contractes i el Perfil del Contractant

En relació amb el servei **Via Oberta**, la solució haurà d'integrar-se, com a mínim, amb l'ús dels serveis interoperables següents, podent l'Ajuntament incorporar qualsevol altre servei interoperable sense cost afegit:

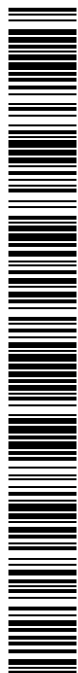
- Agència Tributària (AEAT): Obligacions tributàries.
- Antecedents penals i per delictes sexuals (Ministeri Justícia)
- Discapacitats CCAA (PID)
- Imerso
- Prestacions per desocupació (SEPE)
- Registre de vehicles i conductors (DGT)
- Títols oficials (Ministeri Educació)
- Tresoreria General Seguretat Social (TGSS)
- Demandants d'ocupació (SOC)
- Deute amb l'agència tributària de Catalunya (GenCat, ATC)
- Grau de discapacitats (GenCat)
- Renda garantida de la ciutadania

Plaça del Castell, 8 43830 Torredembarra. Tel. 977640025 N° Reg. E. L. 4315360009
tic@torredembarra.cat

Pàg. 32/42

Document signat per:	Càrrec:	Data / hora:
Cristina Prieto Castaño	CAP DE LA UNITAT DE TIC I ADMINISTRACIÓ ELECTRÒNICA	20/05/2025 15:30

P0067698ab18141673207e90410501e4



CÒPIA AUTÈNTICA que pot ser comprovada mitjançant el codi següent de verificació en
<https://seu-e.torredembarra.cat/validacionDoc/?entidad=43153>



Ajuntament de Torredembarra

- Títol de família nombrosa (GenCat)
- Títol de família monoparental (GenCat)

Caldrà poder fer consultes i rebre la corresponent resposta, per a tots aquests serveis, des del gestor d'expedients. La resposta rebuda (evidència) quedarà guardada de forma automàtica en el corresponent expedient des d'on s'ha generat la consulta.

Les empreses licitadores hauran de presentar una declaració responsable conforme la seva plataforma està integrada amb aquest servei. L'empresa que resulti adjudicatària del contracte haurà de presentar una certificació acreditativa, per part del Consorci d'Administració Oberta de Catalunya, de la integració de la plataforma amb aquest servei.

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:

- Plataforma de Serveis de Contractació Pública (PSCP) i Sobre Digital
- Representa
- Sistema Intern d'Alertes (Bústia ètica)
- My Gov - El meu espai
- Portal de Transparència

L'aplicació ofertada per la mercantil adjudicatària ha d'estar autoritzada per publicar en el perfil del contractant de la Plataforma de Contractació del Servei Públic i per fer ús dels Serveis de Gestió de l'espai virtual de licitació.

L'acreditació serà documental a través de la presentació de l'informe emès per la Subdirecció General de Coordinació de la Contractació Electrònica

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

Altres integracions

- La solució haurà d'integrar-se amb la plataforma d'àudio i vídeo actes del proveïdor eCityclíc.
- La solució haurà d'integrar-se amb el programa de comptabilitat Spai Sical, del proveïdor Spai Innova Astígita SL

Es demana que mitjançant el portasignatures de la solució de gestió d'expedients a contractar, els responsables dels serveis i càrrecs municipals puguin signar la conformitat de factures i els documents comptables procedents del programa de comptabilitat. Així mateix els proveïdors podran presentar les seves factures a través de la seu electrònica, les quals causaran assentament al registre de documents i hauran d'entrar al circuit de tramitació del programa de comptabilitat.

- La solució haurà d'estar preparada per integrar amb una solució de gestió d'arxiu.

L'Ajuntament té previst contractar una solució informàtica de gestió d'arxiu, per la qual cosa la plataforma haurà de preveure la interoperabilitat amb aquesta solució i haurà de proveir serveis web d'integració que permetin, almenys:

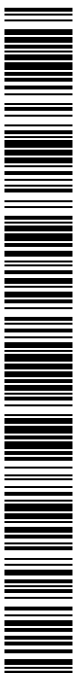
- o La transferència completa d'expedients des de la plataforma al sistema gestor d'arxiu. En aquest sentit, caldrà preveure que faci una transferència completa tant de metadades com de la documentació relacionada amb l'expedient en format ENI, compatible tant a nivell de document com d'expedient.

Plaça del Castell, 8 43830 Torredembarra. Tel. 977640025 N° Reg. E. L. 4315360009
tic@torredembarra.cat

Pàg. 33/42

Document signat per:	Càrrec:	Data / hora:
Cristina Prieto Castaño	CAP DE LA UNITAT DE TIC I ADMINISTRACIÓ ELECTRÒNICA	20/05/2025 15:30

P0067688ab18141673207e90410501e4



CÒPIA AUTÈNTICA que pot ser comprovada mitjançant el codi següent de verificació en
<https://seu-e.torredembarra.cat/validacionDoc/?entidad=43153>



Ajuntament de Torredembarra

- o La integració es podrà fer a través del consum de serveis web de la solució gestor d'arxiu o a través de serveis web proporcionats per la plataforma.
- o En cas de ser necessària la reobertura de l'expedient, aquest s'haurà de poder tornar a enviar a l'aplicació d'arxiu i superar el procés de transferència (ingesta) completament. Serà responsabilitat de l'aplicació d'arxiu gestionar aquesta entrada com una nova versió de l'expedient de què es tracti.

Adicionalment, tot i que no es requereix de forma obligatòria, es valorarà la integració amb d'altres eines 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:

- Autenticació d'identitat mitjançant el Directori Actiu mitjançant protocol LDAP.
- QGIS, Sistema d'Informació Geogràfica de l'Ajuntament

7. GESTIÓ I EXECUCIÓ DEL PROJECTE

7.1 Durada del projecte

El període establert per a la implantació del projecte és de 6 mesos. A partir d'aquest moment es considera que el projecte entrarà en fase de manteniment i suport.

7.2 Control del projecte

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

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

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

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

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

7.3 Estructura i Equip de Treball

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

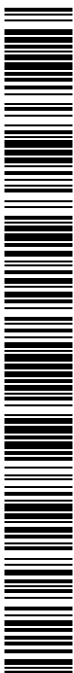
- Perfil que forma part de l'equip de treball.
- Funcions específiques de cadascun dels perfils dins l'equip

Plaça del Castell, 8 43830 Torredembarra. Tel. 977640025 N° Reg. E. L. 4315360009
tic@torredembarra.cat

Pàg. 34/42

Document signat per:	Càrrec:	Data / hora:
Cristina Prieto Castaño	CAP DE LA UNITAT DE TIC I ADMINISTRACIÓ ELECTRÒNICA	20/05/2025 15:30

P0067688ab18141673207e90410501e4



CÒPIA AUTÈNTICA que pot ser comprovada mitjançant el codi següent de verificació en
<https://seu-e.torredembarra.cat/validacionDoc/?entidad=43153>



Ajuntament de Torredembarra

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

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

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

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

7.4 Reunions de Seguiment del Projecte

Les reunions de revisió i seguiment les realitzarà l'equip de direcció de projecte. Aquestes reunions tindran la freqüència que es determini en la planificació. S'entén que al començament del projecte hauran de ser més seguides en el temps i després es pot determinar un màxim de 3 mesos entre reunió i reunió.

Les reunions seran preferiblement presencials però a petició de l'Ajuntament o per causes de força major podran ser telemàtiques.

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

7.5 Planificació i implementació

L'empresa contractista haurà de realitzar una proposta on inclogui el detall de la planificació dels treballs necessaris per a l'execució del projecte així com la metodologia de treball en un termini de 6 mesos. En el calendari caldrà detallar els terminis límit per cadascuna de les fases del projecte, tant per als contemplats en aquest plec com els que inclogui en 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 necessitats internes de l'organització, s'han establert 6 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 l'equip de direcció de projecte.

7.5.1 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), sobretot tenint en compte que l'Ajuntament ja disposa d'un gestor d'expedients en funcionament i s'ha de donar continuïtat a tota la tasca feta fins al moment.

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

Plaça del Castell, 8 43830 Torredembarra. Tel. 977640025 N° Reg. E. L. 4315360009
tic@torredembarra.cat

Pàg. 35/42

Document signat per:	Càrrec:	Data / hora:
Cristina Prieto Castaño	CAP DE LA UNITAT DE TIC I ADMINISTRACIÓ ELECTRÒNICA	20/05/2025 15:30

P0067688ab18141673207e90410501e4

CÒPIA AUTÈNTICA que pot ser comprovada mitjançant el codi següent de verificació en
<https://seu-e.torredembarra.cat/validacionDoc/?entidad=43153>



Ajuntament de Torredembarra

- 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.

7.5.2 Fase 2 - Configuració del sistema i de l'entorn

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

- La parametrització inicial de la plataforma amb la finalitat que compleixi les funcionalitats i requisits especificats en el present plec.
- Les integracions mínimes segons el punt 6 d'aquest plec.
- 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 aprovat per l'Ajuntament.
- Carregar el catàleg de procediments.
- Migració dels expedients oberts a l'anterior sistema de gestió.
- La parametrització inicial dels llistats i els models de documents genèrics per adequar-los al disseny establert per l'Ajuntament.
- 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 5 mesos des de la formalització del contracte.

7.5.3 Fase 3 - Migració de les dades

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

L'adjudicatari elaborarà un procés de migració de dades tant del sistema de gestió electrònic actual com de l'aplicació del Padró Municipal d'Habitants en funcionament, evitant en el possible la depuració manual de la informació i, en concret, haurà de ser capaç de migrar la totalitat de la informació existent en els dos sistemes, així com la relació entre les diferents entitats (per exemple, entrades i sortides 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.

Les dades a migrar des del gestor d'expedients actual són:

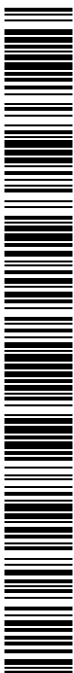
- Documents (amb codi segur de verificació)
- Expedients amb el seu estat de tramitació
- Registre d'entrades i sortides
- Llibres de decrets
- Tercers i territori (carrerer)
- Sessions d'òrgans col·legiats

Plaça del Castell, 8 43830 Torredembarra. Tel. 977640025 N° Reg. E. L. 4315360009
tic@torredembarra.cat

Pàg. 36/42

Document signat per:	Càrrec:	Data / hora:
Cristina Prieto Castaño	CAP DE LA UNITAT DE TIC I ADMINISTRACIÓ ELECTRÒNICA	20/05/2025 15:30

P0067698ab18141673207e90410501e4



CÒPIA AUTÈNTICA que pot ser comprovada mitjançant el codi segur de verificació en
<https://seu-e.torredembarra.cat/validacionDoc/?entidad=43153>



Ajuntament de Torredembarra

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

A partir de la posada en marxa del sistema s'estableix un termini màxim de 6 mesos per tal que les dades migrades estiguin disponibles.

7.5.4 Fase 4 - Comprovacions i verificacions

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

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

Finalitzat el termini previst per la realització d'aquestes verificacions, s'emetrà un informe tècnic relatiu al compliment funcional de l'entorn i de la qualitat de les dades migrades.

Quan el resultat de l'informe tècnic sigui positiu es podrà subscriure la corresponent acta de confirmació de realització de la fase d'implantació indicant en aquest document, de forma expressa, la data d'inici de la fase de posada en funcionament.

7.5.5 Fase 5 - Posada en funcionament

L'objectiu és la posada en funcionament dels mòduls i funcionalitats requerits, l'inici dels treballs amb la nova plataforma i la formació a tot el personal.

El contractista haurà de portar a terme activitats de formació per a facilitar l'ús de tots i cadascun dels mòduls i components de la solució. Aquestes mesures aniran adreçades als diferents perfils d'usuari de la plataforma.

L'horari de formació s'adaptarà a les necessitats de l'Ajuntament i es planificarà en el temps de manera que coincideixi, preferiblement, amb el període immediatament anterior a la posada en marxa del mòdul o funcionalitat corresponent.

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 d'àmbit funcional col·lectiu segons el seu perfil:

- Personal tramitador d'expedients, ja siguin de perfil tècnic, administratiu o auxiliar
- Personal d'OAC
- Personal de gestió documental i arxivística
- Personal de secretaria per la gestió del mòdul d'òrgans de govern
- Càrrecs electes i caps d'àrea
- Administració i explotació del sistema. Caldrà que els perfils d'administració electrònica, i quan sigui necessari, personal tècnic informàtic, estiguin capacitats per:
 - o Implantar processos específics i desplegar nous processos.
 - o Disposar de coneixements i autonomia en la parametrització i configuració per a l'adequació, operació i explotació de la solució a les necessitats de l'Ajuntament.

Plaça del Castell, 8 43830 Torredembarra. Tel. 977640025 N° Reg. E. L. 4315360009
tic@torredembarra.cat

Pàg. 37/42

Document signat per:	Càrrec:	Data / hora:
Cristina Prieto Castaño	CAP DE LA UNITAT DE TIC I ADMINISTRACIÓ ELECTRÒNICA	20/05/2025 15:30

P0067688ab18141673207e90410501e4

CÒPIA AUTÈNTICA que pot ser comprovada mitjançant el codi segur de verificació en
<https://seu-e.torredembarra.cat/validacionDoc/?entidad=43153>



Ajuntament de Torredembarra

- o Explotació de dades i integració amb/des d'altres sistemes d'informació fent ús de la capa de serveis web, així com carpeta del ciutadà per a la implantació de nous serveis directes i personalitzats, etc.

L'adjudicatari haurà de posar a disposició de l'Ajuntament la documentació actualitzada del funcionament de les eines durant el període de formació mitjançant manuals de formació segons els perfils indicats anteriorment. Es prioritzarà la presencialitat en el desenvolupament de les formacions.

Es distingiran dos tipus de formació:

- **Formació inicial bàsica** (6 jornades) destinada a tots els usuaris dels perfils indicats anteriorment.
- **Formació inicial avançada** (3 jornades) destinada al personal d'administració electrònica per a la millora de l'eficiència i l'eficàcia del conjunt del sistema mitjançant les millors pràctiques.

A més, durant tota la durada del contracte caldrà que l'adjudicatari imparteixi un mínim de 2 jornades anuals de formació (formació continuada) que permeti als empleats actualitzar i perfeccionar els seus coneixements a través d'accions que reforcin conceptes i per garantir un ús òptim dels serveis contractats.

Cada vegada que s'apliqui una actualització rellevant del sistema l'adjudicatari haurà d'impartir als usuaris la deguda formació presencial o en línia.

L'acompanyament a l'arrancada haurà de ser proporcionat per algun dels perfils contemplats per la implantació del projecte indicats a la clàusula 7.3 del present plec.

La fase de posada en funcionament no es donarà per finalitzada fins a l'emissió de l'acta corresponent per part de l'Ajuntament.

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

7.5.6 Fase 6 – Consolidació de projecte i millora de processos

Durant el període de transició des de la posada en funcionament de la plataforma fins que els usuaris de l'Ajuntament hagin afermat l'ús de la solució, l'adjudicatari haurà de facilitar un servei de suport i acompanyament al personal en l'ús i l'activitat diària amb les aplicacions lliurades i es podran realitzar ajustaments en la depuració de dades, parametrització i configuració de la plataforma, adequació de les integracions i, en general, es duran a terme les accions necessàries per assegurar el correcte funcionament i utilització de la plataforma per part dels usuaris de l'Ajuntament.

Es considera que dos mesos és un temps raonable per a l'assoliment de les capacitats normals de treball, però aquest temps es podria estendre fins a un màxim de quatre mesos, sense cap cost addicional per a l'Ajuntament, mentre no es garanteixi la correcta activitat, operació i explotació de la solució per part del personal dels serveis administratius del consistori.

Les funcions més rellevants del servei de suport preferent es relacionen seguidament:

- Suport i acompanyament al personal de l'Ajuntament en l'ús i l'activitat diària amb les aplicacions lliurades.
- Parametrització i suport a la parametrització, la configuració de la solució, adaptacions i càrrega de dades necessàries per adequar els components, mòduls, aplicacions, llistats i plantilles del sistema a les necessitats organitzatives i tècniques de l'Ajuntament durant aquest període.
- Reforçar amb sessions d'acompanyament i formació presencial, tant des del punt de vista organitzatiu com tècnic, en l'ús de les eines de treball.

Plaça del Castell, 8 43830 Torredembarra. Tel. 977640025 N° Reg. E. L. 4315360009
tic@torredembarra.cat

Pàg. 38/42

Document signat per:	Càrrec:	Data / hora:
Cristina Prieto Castaño	CAP DE LA UNITAT DE TIC I ADMINISTRACIÓ ELECTRÒNICA	20/05/2025 15:30

P0067688ab18141673207e90410501e4

CÒPIA AUTÈNTICA que pot ser comprovada mitjançant el codi següent de verificació en
<https://seu-e.torredembarra.cat/validacionDoc/?entidad=43153>



Ajuntament de Torredembarra

- Processos i serveis de depuració de dades, d'arxius d'intercanvi, etc, que garanteixi la consistència, unitat, normalització de les bases de dades de gestió i l'intercanvi d'informació (interoperabilitat) amb altres administracions i agents externs.
- Serveis d'interlocució i intermediació entre l'Ajuntament i d'altres agents externs per resolució d'incidències en integracions i interoperabilitat així com tramitació de lliuraments i intercanvis d'arxius i/o dades amb altres administracions i entitats.
- Serveis de suport, explotació i operació de dades i aplicacions davant possibles endarreriments, a fi d'aconseguir de recuperar els endarreriments soferts.
- Assistència i suport al personal d'administració electrònica i el responsable de l'OAC amb relació als serveis electrònics davant de dubtes, qüestions i incidències dels ciutadans en l'ús dels canals telemàtics oferts per l'Ajuntament de Torredembarra utilitzant la plataforma.
- Adequació d'integracions amb components de la solució així com de sistemes externs.
- Suport necessari per a garantir l'exercici normal de l'Ajuntament, en temps i forma, i sobretot els relacionats amb drets i deures vers els ciutadans i l'acompliment de requeriments per part d'administracions supramunicipals.

7.6 Documentació a presentar durant el desenvolupament del projecte

Els principals documents que es lliuraran durant el projecte són :

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

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

7.7 Documentació a presentar a la fi del desenvolupament del projecte.

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

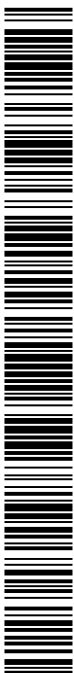
- **Manual d'Usuari:** Document que descriu l'accés a l'aplicació, les pantalles i els camps dins d'elles amb els que han d'interaccionar els usuaris, els llistats que els usuaris poden emetre, les operacions que poden realitzar i les mesures de validació i control.
- **Manual d'Explotació:** Document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

Plaça del Castell, 8 43830 Torredembarra. Tel. 977640025 N° Reg. E. L. 4315360009
tic@torredembarra.cat

Pàg. 39/42

Document signat per:	Càrrec:	Data / hora:
Cristina Prieto Castaño	CAP DE LA UNITAT DE TIC I ADMINISTRACIÓ ELECTRÒNICA	20/05/2025 15:30

P0067698ab18141673207e90410501e4



CÒPIA AUTÈNTICA que pot ser comprovada mitjançant el codi següent de verificació en
<https://seu-e.torredembarra.cat/validacionDoc/?entidad=43153>



Ajuntament de Torredembarra

8. SERVEI DE SUPORT I MANTENIMENT

8.1 Servei de suport i manteniment de la solució

El servei de suport i de manteniment s'iniciarà a partir de la posada en funcionament de tota la solució en correspondència amb l'apartat 7.5.5, i s'allargarà fins a la finalització del contracte.

El servei de suport i de manteniment, en considerar-se uns serveis bàsics i essencials al conjunt d'àrees i departaments de l'Ajuntament, han d'estar plenament garantits en l'horari d'oficina (8 h a 17 h de dilluns a divendres).

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

El suport i manteniment serà integral, contemplant-se els serveis següents:

- 1) Manteniment, actualització i optimització tècnica contínua de la plataforma.
- 2) Manteniment, actualització i optimització de la infraestructura física i lògica del núvol des del que es prestaran els serveis de la plataforma.
- 3) Suport funcional i informàtic per la resolució d'incidències i dubtes.
- 4) Manteniment i millora de les integracions objecte d'aquest plec.
- 5) El contractista haurà d'assegurar el manteniment, suport, avaluació, evolució, adaptació als canvis legislatius i el correcte funcionament de la solució implementada durant la vigència del contracte. El tipus de manteniment es classifica de la manera següent:
 - o Correctiu: són aquells canvis precisos per a corregir errors del producte software, incloent-hi la recuperació de dades errònies generades pel mal funcionament de l'aplicació.
 - o Evolutiu: són les incorporacions, modificacions i eliminacions necessàries en el producte per a cobrir l'expansió o canvi en les necessitats de l'usuari.
 - o Perfectiu: són les accions dutes a terme per millorar la qualitat interna de les aplicacions subministrades en qualsevol dels seus aspectes: reestructuració del codi, definició més clara del sistema i optimització del rendiment i eficiència.

Adicionalment, l'adjudicatari es compromet a:

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

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

8.2 Acords de Nivell de Servei

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.

Plaça del Castell, 8 43830 Torredembarra. Tel. 977640025 N° Reg. E. L. 4315360009
tic@torredembarra.cat

Pàg. 40/42

Document signat per:	Càrrec:	Data / hora:
Cristina Prieto Castaño	CAP DE LA UNITAT DE TIC I ADMINISTRACIÓ ELECTRÒNICA	20/05/2025 15:30

P0067688ab18141673207e90410501e4

CÒPIA AUTÈNTICA que pot ser comprovada mitjançant el codi segur de verificació en
<https://seu-e.torredembarra.cat/validacioDoc/?entidad=43153>



Ajuntament de Torredembarra

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 afecten l'operativa de l'aplicació per part dels usuaris i no afecten 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.

Plaça del Castell, 8 43830 Torredembarra. Tel. 977640025 N° Reg. E. L. 4315360009
tic@torredembarra.cat

Pàg. 41/42

Document signat per:	Càrrec:	Data / hora:
Cristina Prieto Castaño	CAP DE LA UNITAT DE TIC I ADMINISTRACIÓ ELECTRÒNICA	20/05/2025 15:30

P0067698ab18141673207e90410501e4



CÒPIA AUTÈNTICA que pot ser comprovada mitjançant el codi següent de verificació en
<https://seu-e.torredembarra.cat/validacionDoc/?entidad=43153>



Ajuntament de Torredembarra

9. PLA DE DEVOLUCIÓ

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

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

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

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

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

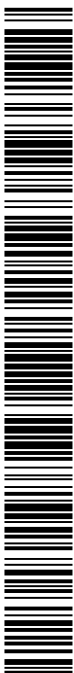
- Detall del pla de devolució, activitats, durades, assignació de perfils, etc.
- Metodologia prevista pel pla de devolució.
- Detall de la documentació a lliurar durant el pla de devolució.
- Informació requerida al nou adjudicatari per tal d'abordar el pla de devolució.

Plaça del Castell, 8 43830 Torredembarra. Tel. 977640025 N° Reg. E. L. 4315360009
tic@torredembarra.cat

Pàg. 42/42

Document signat per:	Càrrec:	Data / hora:
Cristina Prieto Castaño	CAP DE LA UNITAT DE TIC I ADMINISTRACIÓ ELECTRÒNICA	20/05/2025 15:30

P0067698ab18141673207e90410501e4



CÒPIA AUTÈNTICA que pot ser comprovada mitjançant el codi segur de verificació en
<https://seu-e.torredembarra.cat/validacionDoc/?entidad=43153>