



Ajuntament de Pineda de Mar

Document	Expedient	Fecha	Sello
112929/2025	10358/2024	04-07-2025	

Informática y Sistemas de InformaciónC107

Procedimiento
B523 Contratos ordinarios de suministros

Código de verificación



3462215P2C4C212N057K

ESTE DOCUMENTO ES UNA TRADUCCIÓN DEL PPT EN CATALÁN

PRESCRIPCIONES TÉCNICAS DEL CONTRATO DE SUMINISTRO De UNA PLATAFORMA DE SERVICIOS De ADMINISTRACIÓN ELECTRÓNICA EN MODALIDAD SAAS



PRESCRIPCIONES TÉCNICAS DEL CONTRATO DE SUMINISTRO De UNA PLATAFORMA DE
SERVICIOS De ADMINISTRACIÓN ELECTRÓNICA EN MODALIDAD SAAS..... 1

1. OBJETO DEL CONTRATO.....	3
2. PRESTACIONES.....	3
2.1. Redacción y presentación del proyecto de ejecución.....	3
2.2. Infraestructura, software y servicios necesarios para la prestación del servicio.....	3
2.3. Suministro módulos de software para la prestación de servicios de Administración electrónica.....	5
2.4. Funcionalidades necesarias.....	8
El conjunto de la plataforma tendrá que permitir:.....	8
El sistema de Archivo y gestión de documentos tiene que permitir:.....	10
3) La sede electrónica permitirá:.....	11
4) La herramienta para la creación de formularios electrónicos tiene que permitir:.....	11
5) El módulo de registro de entrada y salida de documentos tiene que permitir:.....	12
6) El módulo de gestión de expedientes electrónicos tiene que permitir:.....	13
7) El módulo de diseño de trámites y procesos tiene que permitir:.....	14
8) El módulo de órganos de gobierno tiene que permitir:.....	15
9) El módulo de administración de la plataforma tiene que permitir:.....	15
10) Módulo de gestión del Padrón de habitantes.....	16
2.5. Servicios de integración.....	18
2.6. Servicios de implantación.....	18
2.7. Servicios de apoyo y mantenimiento de la solución.....	21
2.8. Otros servicios.....	22
2.9 Regulación del proceso de relevo por posible cambio de adjudicatario al finalizar el contrato	23
3. PROTECCIÓN DE DATOS Y CONFIDENCIALIDAD.....	23
3.1.- Protección de datos.....	23
3.2.- Confidencialidad.....	24



1. OBJETO DEL CONTRATO

El objeto del contrato es el suministro de una plataforma de software de administración electrónica en modalidad SaaS (Software como Servicio) que incluye los servicios de administración electrónica, la infraestructura lógica y física a la nube, el almacenamiento de la información necesaria para la prestación y gestión de los servicios y la conservación, custodia y preservación de documentos, datos y metadatos vinculados a los servicios prestados y la gestión del Padrón de Habitantes municipal.

También son objeto del contrato los servicios de migración de la información y documentación desde la plataforma actual, el mantenimiento, apoyo técnico y funcional, los servicios de integración e interoperabilidad, así como los de apoyo a la puesta en funcionamiento y de formación.

2. PRESTACIONES

Mediante el contrato se tendrán que realizar las prestaciones que seguidamente se enuncian.

Hay que mencionar, que los licitadores se comprometen a adscribir los medios personales suficientes y con los perfiles profesionales y experiencia necesarios para garantizar la correcta ejecución del contrato. Estos perfiles profesionales tienen que tener la capacidad de aportar soluciones de consultoría en los ámbitos jurídico, organizacional, tecnológico, gestión documental, análisis de procesos, y gestión y liderazgo de proyectos de adopción de nuevas tecnologías y transformación digital.

2.1. Redacción y presentación del proyecto de ejecución

El redactado del proyecto, tendrá que ser concreto y preciso, en ningún caso tendrá que superar las 40 páginas (20 hojas) incluidos traída e índice, donde la fuente tendrá que ser «Calibre» y su medida «11», con interlineado sencillo, donde tendrá que describir en detalle como cumplen con cada uno de los puntos pedidos en el Pliego de cláusulas administrativas particulares, así como grado de cumplimiento con los diferentes criterios del juicio de valores y qué serán las mejoras que pueden lograr.

2.2. Infraestructura, software y servicios necesarios para la prestación del servicio

1) Tiene que disponer de servidores y sistemas de información a la nube de alta disponibilidad necesarios para la prestación de los servicios contratados. El contratista gestionará estos servidores y sistemas y los mantendrá actualizados, protegidos y optimizados, e incluirá en los productos las licencias correspondientes a los sistemas operativos de virtualización, almacenamiento, bases de datos, copias de seguridad y cualquiera otro elemento o aplicación que se proporcione, así y cómo, su apoyo y mantenimiento.

2) Administrar, actualizar y mantener la infraestructura y plataformas en la que se alojen los servidores, software, bases de datos y servicios electrónicos, incluyendo todas las licencias necesarias para el



mantenimiento de los servicios, su coste y actualización así como los elementos para dotar la solución de seguridad y conectividad.

3) Disponer de licencias, si se tercia, que garantice el uso por parte del Ayuntamiento sin límite de usuarios, funcionalidades disponibles y capacidad almacenamiento.

4) Almacenar los datos, metadatos, documentos y componentes, logs de acceso e ID usuarios, necesarios para la prestación de los servicios. Los datos y documentos serán propiedad del Ayuntamiento de Pineda de Mar. Esta información no se podrá entregar, ceder, reproducir, alterar, eliminar sin consentimiento previo y explícito por parte del Ayuntamiento.

5) El contratista tendrá que aportar certificado en conformidad con el Esquema Nacional de Seguridad (ENTE), en su categoría ALT, emitido por una Entidad de Certificación acreditada por el Centro Criptológico Nacional en virtud de la disposición adicional primera, punto segundo de la Ley Orgánica 3/2018, de 5 de diciembre, de protección de datos y garantía de los derechos digitales, así como garantizar su cumplimiento.

El objetivo es disponer de la protección adecuada de la información tratada y los servicios prestados cumpliendo y utilizando los principios básicos, requisitos mínimos, medidas de protección y mecanismos de conformidad y monitorización establecidos al ENS, además de cumplir con requerimientos y buenas prácticas de las guías e instrucciones técnicas de seguridad del Centro Criptológico Nacional.

6) El contratista tendrá que aportar certificado en conformidad con el Esquema Nacional de Interoperabilidad (ENI), emitido por una entidad certificadora, así como garantizar su cumplimiento.

7) Realizar copias de seguridad de forma que sea posible la recuperación completa de todo el sistema y la información almacenada en el mismo. Estas copias se realizarán con una periodicidad no superior a 24 horas, mediante un sistema que garantice un impacto mínimo en la actividad del sistema. En cualquier caso, será necesario implementar las medidas oportunas para garantizar la continuidad del servicio, por lo cual dispondrá de un Plan de Recuperación de Desastres que garantice la recuperación de servicios, con un punto de recuperación no superior a 12 horas y un tiempo hasta la recuperación de todos los servicios no superior a 4 horas.

La entrega de estas se tendrá que realizar al Responsable del Departamento de Informática del Ayuntamiento de Pineda de Mar y no tendrá que repercutir en ningún coste adicional.

8) Implementar en los servicios cloud los sistemas y conexiones que permitan obtener una buena conectividad, así como redundancia en el acceso y uso de la solución por parte de los empleados municipales así como por parte de la ciudadanía en los servicios públicos electrónicos que se pongan a disposición. Así mismo tendrá que adecuar de forma permanente este servicios a las necesidades de acceso y rendimiento que garantice un uso ágil y eficiente de la solución en todos sus ámbitos.

9) La plataforma, la infraestructura y sistemas de comunicación, tienen que contar con los medios y servicios necesarios para el cumplimiento de la normativa en materia de protección de datos personales, especialmente el Reglamento (UE) núm. 2016/679 general de protección de datos, y la Ley orgánica 3/2018, de 5 de de diciembre, de protección de datos personales y garantía de los derechos digitales.



10) Las instalaciones destinadas a la prestación del servicio, y que almacenen o gestionen datos personales, tienen que estar ubicadas en territorio de la Unión europea.

11) Los diferentes módulos de la plataforma serán accesibles mediante navegador web.

12) La accesibilidad de la solución tendrá que cumplir las normas WCAG (web content accessibility Guidelines) del W3C (World Wide Web Consortium).

13) En el entorno de trabajo de la plataforma y los portales y componentes que se pongan a disposición de ciudadanos y otras entidades tienen que cumplir con la legislación vigente de accesibilidad y usabilidad y en especial en el dispuesto en el Real decreto 1112/2018 de 7 de septiembre, sobre accesibilidad de sitios web y aplicaciones para dispositivos móviles del sector público.

14) Las aplicaciones y portales web de los servicios públicos electrónicos, tienen que poderse visualizar y operar correctamente en las últimas versiones de Microsoft Edge, Mozilla Firefox, Google Chrome y Safari.

15) Coexistencia de usuarios o estaciones de trabajo que utilicen Microsoft Office y LlibreOffice para generar documentos en la plataforma.

2.3. Suministro módulos de software para la prestación de servicios de Administración electrónica

1) Registre de entrada y salida de documentos en cualquier horario y día del año con capacidad para utilizar diferentes libros de registro, además del libro de registro general de documentos. Integrar el registro electrónico y el presencial de manera unificada. Este módulo tiene que estar interrelacionado con el gestor de expedientes y otros módulos de la plataforma de administración electrónica, y también con servicios externos como EACAT, REPRESENTA, SIR y Vía Abierta. Tiene que dar cumplimiento a la normativa vigente en materia de registros, especialmente la norma SICRES en su última versión.

2) Sede electrónica con formularios electrónicos personalizables. Tienen que tener diseño web responsivo para uso con dispositivos móviles Android e iOS, como mínimo. La sede electrónica tiene que respetar y cumplir con los principios de seguridad, disponibilidad, neutralidad, accesibilidad e interoperatividad - (ENI), de acuerdo con la normativa establecida, así como el uso de estándares abiertos y, en su caso, otros de uso generalizado por la ciudadanía. Funcionalidades de creación y modificaciones de formularios electrónicos para la sede electrónica con publicación inmediata.

La sede electrónica se tiene que entregar personalizada y adaptada a la imagen corporativa del Ayuntamiento.

3) Carpeta ciudadana que permita la consulta del estado de tramitación de los expedientes y obtención de copia de los documentos de manera segura, utilizando los mismos mecanismos de autenticación de los interesados que la Sede electrónica. La carpeta ciudadana tiene que tener la capacidad de integrar orígenes de información diferentes a los de la plataforma de administración electrónica. Así como permitir bloquear el acceso a determinados contenidos de los expedientes.

4) Portal del regidor, o intranet para el personal político, que incluya acceso en los expedientes que la administración municipal ponga a su disposición.



- 5) Gestor de expedientes que incluya el control de tramitación y la generación, gestión y preservación de documentos electrónicos.
- 6) Sistema de generación de documentos a partir de modelos de plantillas normalizados, que podrán utilizarse tanto en procedimientos de tramitación libre como de tramitación reglada (WorkFlow –Flujo de trabajo).
- 7) Flujos de trabajo (de ahora en adelante WorkFlows) para la tramitación guiada y capacidades de reaprovechamiento de módulos de procesos y subprocessos electrónicos de tramitación. La solución tiene que permitir la tramitación mixta de los procedimientos, de forma que se pueda combinar la tramitación libre y reglada.
- 8) Workflows de firma con posibilidad de firmas en paralelo y firma automatizada de documentos.
- 9) Módulo de órganos de gobierno e informativos para la gestión de resoluciones/decretos y de gestión de las sesiones de órganos colegiados de gobierno y comisiones informativas, y los documentos vinculados a estos procesos: propuestas de aprobación, decreto/resolución, certificados, orden del día, convocatoria, dictamen y actas.
- 10) Herramientas informáticas para conservación y custodia de documentos que puedan garantizar la preservación del valor jurídico que corresponda en cada caso. Es imprescindible que la plataforma mantenga el valor jurídico de las firmas y sellos electrónicos de los documentos almacenados.
- 11) Generación de copias auténticas: copia de original electrónico en soporte papel mediante código de verificación o sistema equivalente; copia de documento en papel a documento electrónico mediante la firma de un funcionario habilitado o utilizando un sistema automatizado basado en sello electrónico, indistintamente. También permitirá la realización de copias simples. Las copias auténticas electrónicas tendrán que mostrar visiblemente la condición de copia de forma que se pueda distinguir sin confusión entre firma del documento original, y firma producida por asistencia en materia de registro o conversión de soporte o de formato del documento, o bien por la realización de una copia parcial auténtica.
- 12) Herramientas para la creación y verificación de firmas y sellos electrónicos.
- 13) Identificación, mediante certificado electrónico de persona física y de representante de persona jurídica.
- 14) Porta firmas integrado que permita la identificación y firma electrónica tanto en los ordenadores como dispositivos móviles Android e iOS para ciudadanos y usuarios del Ayuntamiento.
- 15) Porta firmas externo con capacidad porque personas ajenas a la organización puedan firmar y consignar de manera remota documentos generados en la tramitación administrativa, especialmente contratos, convenios, actas o certificaciones.
- 16) Sistema de digitalización. Todos los documentos de entrada aportados por el ciudadano en soporte papel se tienen que poder incorporar a la plataforma mediante procesos de digitalización con objeto de que logren la condición copia auténtica de los documentos originales aportados en papel, si se tercia. Esta



conversión a copia auténtica del original en soporte papel se realizará con firma electrónica de empleado público o alternativamente con sello electrónico, según decida activar el Ayuntamiento, pudiendo ser alternativo en algunos casos.

17) En el proceso de digitalización, se tiene que poder utilizar cualquier dispositivo de producción documental que cumpla con el estándar TWAIN, y específicamente con equipos los Kyocera ECOSYS M3560idn, de que dispone el Ayuntamiento actualmente. También se tienen que poder realizar procesos de digitalización utilizando centros de impresión que dispongan de sello electrónico.

18) Sistema de gestión de notificaciones y comunicaciones generadas. Este servicio tendrá que estar integrado con los diferentes módulos de gestión de la plataforma, y tiene que adecuarse a la legislación vigente en cada momento en materia de servicios postales y notificaciones a las administraciones públicas, y automatizar el regreso de las evidencias de comunicación y notificaciones electrónicas generadas por eNOTUM.

19) Sistema de control de estado de las notificaciones y comunicaciones telemáticas y postales por parte de cada unidad responsable en el ejercicio de sus funciones, con permisos específicos que imposibilite a los grupos de usuarios acceder a las notificaciones y comunicaciones gestionadas por otros grupos de usuarios.

20) Gestor de tareas que tiene que permitir crear tareas, definirlas y explicarlas, asignarlas, re-asignarlas, gestionarlas y devolverlas entre usuarios o grupos de usuarios. El gestor de tareas tiene que facilitar el trabajo colaborativo, especialmente con expedientes, asentamientos de registro de documentos.

21) Preferiblemente Tablero electrónico integrado, o bien opcionalmente, con integración bidireccional con eTAULER.

22) Módulo de control interno integrado con la tramitación que permita el ejercicio, de manera eficaz, de la función interventora en conformidad con los artículos 7 a 28 del Real decreto 424/2017, de 28 de abril, por el cual se regula el régimen jurídico del control interno en las entidades del Sector Público Local. Este módulo tendrá que contar como mínimo con las siguientes funcionalidades:

- Los órganos de gestores podrán remitir sus propuestas de resolución al órgano interventor para su examen previo antes de que se dicte la correspondiente resolución.
- El órgano interventor podrá verificar el cumplimiento de los requisitos legales necesarios para la adopción de los acuerdos mediante el examen de todos los documentos que preceptivamente tengan que estar incorporados al expediente. Esta verificación se puede realizar mediante la fiscalización e intervención previa ordinaria o bien mediante un régimen de fiscalización limitada previa.
- Los órganos gestores podrán plantear discrepancias en caso de no aceptar las objeciones formuladas por el órgano interventor.

23) Módulo de análisis y explotación de datos de la plataforma. Este tiene que permitir realizar una explotación avanzada de la información existente en la plataforma de administración electrónica, dotando los usuarios de este módulo los elementos necesarios para el correcto análisis de la información a la que tengan autorización para acceder. Esta solución tiene que contar con analítica que alcance la explotación de



los datos generados por la sede electrónica, el registro de entradas y salidas, la base de datos de interesados o terceros, gestor de expedientes y gestión de documentos. También tiene que facilitar que el Ayuntamiento disponga de cuadros de mando y de informes para el filtraje de datos y monitorización y control de la actividad administrativa del ente, permitiendo controlar fácilmente los indicadores y KPI más importantes por cada ámbito de gestión, cargas de trabajo, tiempo y compromisos de servicio, cuellos de botella, indicadores de productividad y de descripción, que ayude a los diferentes responsables a tomar decisiones mediante información. La interacción usuario-sistema tiene que ser amigable, flexible, y potente mediante navegadores web.

24) Módulo de anonimización de datos de los documentos que estén al repositorio documental de la plataforma y que eventualmente haya que difundir, ya sea a regidores del Ayuntamiento como al público de manera general. Este módulo tiene que soportar procesos de anonimización automática, procesos de anonimización automática con confirmación de los usuarios de los datos a anonimizar, y también anonimización de datos a criterio del usuario.

En estos procesos se tendrán en cuenta criterios especiales de anonimización recomendados por la Agencia Española de Protección de Datos, como es el caso de los documentos de identidad.

25) Capa de servicios de integración bidireccionales para aplicaciones del Ayuntamiento de Pineda de Mar o de terceros. El objeto de todas estas funciones es facilitar en el Ayuntamiento y a terceros la integración de aplicaciones, especialmente con los módulos de registro de entrada y salida de documentos, formularios electrónicos, procedimientos, expedientes, repositorio de documentos, e interesados (terceros) y trae firmas. Todas las funciones de esta capa se ejecutarán con los debidos mecanismos de seguridad.

El acceso y uso de la capa de integraciones no comportará un coste adicional.

La capa de integraciones tiene que estar documentada y permanentemente actualizada para su utilización y tiene que contar, como mínimo, con las siguientes capacidades:

- Permitir la interacción en modo lectura de los expedientes, registros e interesados (terceros).
- Verificar si existe un expediente.
- Recuperar los documentos asociados a expedientes, registros de entrada y/o salida, incluyendo los datos y metadatos asociados en estos.
- Incorporar documentos a expedientes, registros de entrada y/o salida, incluyendo los datos y metadatos asociados en estos.
- Editar datos de expedientes, y asentamientos de registro de documentos.
- Permitir la creación de expedientes y asentamientos de registro de documentos, incluyendo los correspondientes interesados (terceros).
- Permitir la integración con el módulo de firmas.
- Posibilidad de implementar conectores de integración que envíen información a sistemas externos de manera estructurada.

Si se producen cambios en los servicios de la capa de integración que puedan afectar a alguna de las integraciones corporativas, habrá que notificar al Ayuntamiento de qué cambios son necesarios para adaptarse a estas mejoras, con objeto de que disponga del tiempo necesario para hacer la adaptación.

Los componentes y módulos tienen que tener una interfaz gráfica de usuario amigable y que facilite la navegación a través de varias pantallas, enlazándolas según la relación existente entre los objetos de los módulos.



Todos los componentes y módulos que forman la solución tienen que tener, tanto como sea posible, la misma apariencia, iconografía, estilos y seguir los mismos criterios respecto a funcionamiento de la interfaz de usuario.

Los módulos de back office de la plataforma tienen que estar disponibles en idioma catalán.

La sede electrónica, los formularios electrónicos de la sede electrónica y los módulos que, por su naturaleza, tengan que ser utilizados por terceras personas, tienen que poder ser puestos a disposición, como mínimo, en catalán y castellano.

2.4. Funcionalidades necesarias

1) El conjunto de la plataforma tendrá que permitir:

- a) La gestión de consentimientos por parte del ciudadano, incluidos los apoderamientos y sus peticiones de remisión de notificaciones sólo por medios electrónicos y con los medios de aviso de notificación que comunique.
- b) Disponer de un sistema de digitalización que se ajuste a las normas técnicas de interoperabilidad de digitalización de documentos, gestión de documentos electrónicos, copiado auténtico y conversión entre documentos electrónicos.
- c) Disponer o integrar componentes y servicios de firma electrónica que permitan:
 - La firma de documentos electrónicos mediante certificado digital y también mediante sellos electrónicos, especialmente para los procesos de actuación administrativa automatizada.
 - Firma biométrica, que permita transformar firmas manuscritas en digitales, haciendo uso de tablets.
 - Validación de certificados.
 - Verificación de firmas electrónicas.
 - Incorporar sellos de tiempos a las firmas.
- d) Utilizar los certificados electrónicos publicados por la Unión Europea a la lista de confianza de los sido miembros de la Unión Europea, cl@ve e IdCAT Móvil.
- e) Utilizar de sellos de tiempos para generar firmas con sello de tiempo, añadir evidencias temporales a las firmas, y garantizar la conservación de firmas a través del resellar o con la utilización de firmas electrónicas longevas.
- f) Crear y modificar workflows o procesos de firma predeterminados que incluyan firmas electrónicas, aprobaciones o vistiplaus sin firma electrónica y rechazo de firmas. Este tienen que permitir la firma por lotes (varios documentos en única acción), firmas múltiples indistintas y/o secuenciales (cuando hay varios firmantes), y mostrar a los intervinientes qué son los signatarios, qué han firmado con anterioridad y la orden de firmas.
- g) Crear workflows o procesos de firma al vol.
- h) Posibilidad de previsualitzar el documento a firmar.
- y) Generar copias auténticas de documentos originales en papel con actuación automatizada o con firma digital de personal funcionario habilitado a tal efecto.
- j) Garantizar el buen funcionamiento de los sistemas de firma biométrica. Tanto los que se puedan dotar por el contratista dentro de esta licitación y que serán considerados como una mejora en el apartado de mejoras, como los que esta administración pueda necesitar en el futuro y que tendrán que poderse añadir en el entorno de producción. La firma biométrica se tendrá que implementar tanto a nuestras instalaciones



de la OAC, como por usuarios que se puedan desplazar en domicilios de ciudadanos y requieran de este tipo de firma.

k) Comprobar de manera libre, a través de la sede electrónica, la autenticidad de las copias de documentos que se pongan a disposición de terceros. Esta comprobación se hará mediante código seguro de verificación, o sistema equivalente.

l) Enviar avisos y/o alertas a los usuarios que tienen documentos pendientes de firma, así como el aviso y/o alerta a los usuarios que han iniciado el proceso de firma una vez haya finalizado el proceso de firma.

m) Delegaciones y/o sustituciones de firma, incorporando la funcionalidad de sustitución o delegación de firma de un usuario/cargo a otro, de forma que todo documento pendiente de firma pase a la firma de la persona/cargo a quien se ha efectuado la delegación. Esta tarea de delegación la podrá hacer, como mínimo, el mismo usuario/cargo que delega la firma y los administradores de la plataforma.

n) Cumplir con la Norma Técnica de Interoperabilidad de catálogo de estándares, especialmente para la carga de documentos y otros objetos digitales con valor documental.

o) Incorporar y gestionar documentos en formato texto y otros objetos digitales que cumplan funciones documentales, de un tamaño de hasta 150 MB, como mínimo.

p) Exportar documentos y expedientes electrónicos de acuerdo con los formatos estructurados previstos en las correspondientes normas técnicas de interoperabilidad.

q) Poder limitar acciones sobre expedientes, documentos, asentamientos de registro, notificaciones y otros objetos digitales según perfiles (crear, modificar, acceso, eliminación, desvinculación, puesta a disposición, etc.).

r) Disponer de información de auditoría y trazabilidad de, como mínimo, el acceso consulta y tramitación a los expedientes y asentamientos de registro, incluida la consulta de documentos, con información y detalle de los accesos y las acciones realizadas indicando usuario y momento en que se tuvo lugar el acceso o la acción.

s) Disponer a todos los módulos de un sistema ágil y potente para realizar consultas Y acceder a la información, incluidos los asentamientos de registro de documentos, expedientes, órganos colegiados, documentos, etc.

2) El sistema de Archivo y gestión de documentos tiene que permitir:

a) Garantizar la plena validez y eficacia jurídica de los documentos mediante procesos y servicios que aseguren, confidencialidad, autenticidad, fiabilidad, autenticidad, integridad, disponibilidad, identidad de los autores/productores, legibilidad, acceso, seguridad e interoperabilidad de los documentos electrónicos y, en general, de la información almacenada o que se procese a la plataforma o utilizando la plataforma.

b) Describir las unidades documentales transferidas al archivo de acuerdo con la Norma de Descripción Archivística de Cataluña (NODAC).

c) Organizar el fondo documental que figura a la plataforma, clasificar las unidades documentales respetando el Cuadro de Clasificación Documental (QCD) del Ayuntamiento de Pineda de Mar.

d) Gestionar el QCD desde un apartado específico de la herramienta.

e) Gestionar el QCD se habrá desde un perfil de usuario único, en cuanto a altas, bajas, modificaciones, etc.

f) Tiene que existir un solo QCD para toda la herramienta, y que los códigos que lo conforman sean únicos, no repetibles.

g) Garantizar que todo expediente y documento que se cree o se incorpore al gestor tenga definido un QCD propio.



h) El código del QCD que se defina a los expedientes y documentos tiene que representar un elemento más de sus metadatos.

y) Mantener un registro de las modificaciones del QCD que incluya, como mínimo:

- Tipo de cambio
- Data del cambio
- Motivación del cambio
- Unidad responsable
- Fecha de revisión
- Data de aprobación

j) Las clases del QCD tienen que tener una vinculación en cuanto al calendario de conservación establecido por las Mesas de acceso y evaluación documental (TAAD).

k) Facilitar la codificación SIA de los procedimientos.

l) Incorporar el esquema de metadatos definido y aprobado por la organización en cumplimiento de ENI y las normas técnicas de documento y expediente electrónico.

m) El proceso de generación e incorporación de metadatos a los expedientes y documentos tiene que ser automatizado.

n) Incorporar el Catálogo de Tipologías Documentales definido y aprobado por la organización.

o) Vincular la definición de la tipología documental a las plantillas de documentos creadas a la herramienta, así como a los documentos que aporten los ciudadanos al Registro General.

p) Generar ficheros SIP para que puedan ser transferidos a ARCHIVO u otra herramienta de archivo definitivo diseñada conforme el modelo OAIS (ISO 14721).

q) Importar y exportar información y documentación en cumplimiento del Esquema Nacional de Interoperabilidad (ENI) y las normas que lo desarrollan.

r) Dejar constancia de las transferencias de los expedientes al Archivo con los metadatos de la hoja de transferencia.

s) Permitir transferencias y archivo masivo de expedientes.

t) Permitir generar el préstamo de un expediente a diferentes departamentos y a diferentes usuarios de forma simultánea.

uno) Permitir la eliminación de expedientes de acuerdo con las TAAD.

v) Registrar la trazabilidad de todo el proceso de eliminación.

w) Permitir generar de forma automática el informe de elementos eliminados.

x) Disponer de un módulo de consulta de expedientes y/o documentos archivados por cualquier metadato incluido en el expediente y/o documento.

y) Generar informes que muestren la actividad del archivo y que permita obtener estadísticas de su actividad como expedientes archivados por series, préstamos, consultas y, mesas de evaluación aplicadas.

3) La sede electrónica permitirá:

a) Acceder en el catálogo de procedimientos y trámites organizado por materias. Cada procedimiento o trámite que se publique en la sede electrónica dispondrá de una ficha informativa donde se podrán vincular documentos, permite acceder a los correspondientes formularios electrónicos, y dispondrá de una parte de información privada destinada al personal de la Oficina d'Atención al Ciudadano del Ayuntamiento de Pineda de Mar (OAC).



- b) Permitir utilizar, como mínimo, los certificados electrónicos publicados por la Unión Europea a la lista de confianza de los estados miembros de la Unión Europea, cl@ve e IdCAT Mòvil.
- c) Gestionar la representación de los ciudadanos, mediante comparecencia electrónica para el otorgamiento de poder apud acta por medio de sistemas de firma electrónica y, por lo tanto, poder indicar/seleccionar el representado. El servicio se integrará con el Registro electrónico de apoderamientos REPRESENTA del Consorcio AOC.
- d) Disponer de un buscador de trámites disponibles orientado a las necesidades de los ciudadanos.
- e) Enlazar la siguiente información: disponibilidad de la sede y del registro electrónico, interrupciones de servicio, identificación de la sede, disposición de creación de registro y la sede electrónica, titularidad y regulación, indicación de la fecha y hora oficial, calendario de días habilitados, llanura de preguntas frecuentes o guías de ayuda de uso de los servicios electrónicos, sistema de verificación de certificados y de documentos electrónicos y copias auténticas, relación de sistemas de identificación y medios de identificación y firma electrónica admitidos, acceso al tablero de edictos electrónicos, al perfil del contratante, a la plataforma de notificaciones electrónicas, portal de transparencia, normativa municipal, y cualquier otra información pública que el Ayuntamiento considere enlazar.
- f) Establecer el pago online de tributos vinculados a determinados trámites e integrar pasarelas virtuales de pago online y, específicamente, con Redsys, desde su puesta en producción.

4) La herramienta para la creación de formularios electrónicos tiene que permitir:

- a) Definir y gestionar las solicitudes y los documentos aportados por parte del ciudadano desde la sede electrónica al registro electrónico de documentos. Estos formularios podrán estar asociados a la ficha informativa de uno o más trámites del catálogo de procedimientos y trámites. Los formularios también serán accesibles para el personal del OAC con la finalidad facilitar la tramitación presencial.
- b) Crear formularios electrónicos por uso del personal del Ayuntamiento en sus relaciones con la organización municipal. Los formularios se tienen que poder configurar para funcionar de manera integrada con el registro general de entrada de documentos o con otros registros de documentos que se puedan crear a la plataforma.
- c) Indicar la unidad administrativa responsable del procedimiento, de forma que la información y la documentación adjuntada sea automáticamente derivado a esta. Si la unidad no está indicada, la entrada quedará como pendiente de ser gestionada y derivada por la OAC, en el caso del registro general, o de los responsables otros registros de documentos, si se tercia.
- d) Que los ciudadanos usuarios de los trámites en línea puedan adjuntar a las solicitudes, y firmar electrónicamente la solicitud y/o los documentos adjuntos mediante firmas y/o sellos electrónicos con evidencias. Como mínimo tienen que poder usar los certificados electrónicos publicados por la Unión Europea a la lista de confianza de los estados miembros de la Unión Europea, cl@ve e IdCAT Mòvil.
- e) Determinar para cada trámite/formulario el nivel de firma admisible a aplicar; generar el documento de solicitud o comunicación en formato legible (preferiblemente PDF). En el caso de los formularios de registro de documentos, facilitar al ciudadano el justificante electrónico de presentación a modo copia electrónica auténtica debidamente sellado electrónicamente, con toda la información y documentos presentados por el ciudadano con sello de órgano especificado e identificando los documentos anexados con los nombres y los hash correspondientes, y registrar de entrada la solicitud o comunicación del ciudadano de forma automática.
- f) Precargar datos al formulario electrónico.
- g) Incorporar los datos asociados y obtenidos del mecanismo de identificación.



- h) Generar automáticamente, o con intervención de los usuarios, el alta de un expediente incorporando la documentación aportada y vinculando el asentamiento registral al mismo.
- y) Identificar qué variables sueño obligatorias y qué opcionales.
- j) Establecer pies de formulario con opciones legales, como pie de RGPD, o las autorizaciones al Ayuntamiento en el uso de plataformas de intermediación de datos interoperables.

5) El módulo de registro de entrada y salida de documentos tiene que permitir:

- a) Gestionar los asentamientos de entrada y la información, documentación y metadatos que ingresan en el Ayuntamiento de Pineda de Mar por las diferentes vías y canales disponibles: Sede electrónica, MUX, OAC en su calidad de oficina de asistencia en materia de registros, etc. El módulo de registro electrónico general tiene que estar integrado en el Sistema de Interconexión de Registros (SIR), preferiblemente vía MUX.
- b) Expedir recibos de presentación de documentación con la fecha y hora, número de registro, datos e información de la solicitud, y relación de documentos aportados, ya sea electrónicamente o a las oficinas de registro. En el supuesto de que no se aporten todos los documentos, el recibo de presentación podrá incorporar un requerimiento de documentación pendiente de aportar.
- c) Disponer, como mínimo, de las siguientes funcionalidades:
 - 1. Crear anotaciones rápidas y repetitivas.
 - 2. Registrar y asociar un documento a varios interesados además del principal.
 - 3. Adjuntar varios documentos al registro.
 - 4. Admitir a las entradas telemáticas, como mínimo, los formato definidos a la Norma técnica de interoperabilidad de catálogo de estándares.
 - 5. Tiene que ser plenamente operativo con firma biométrica.
 - 6. Las unidades gestoras, como mínimo, tendrán que poder aceptar o rechazar las entradas.
 - 7. Poder buscar anotaciones en los diferentes libros por diferentes criterios a la vez, y disponer de un buscador potente y eficiente con el objetivo de localizar una anotación o para obtener una lista con un subconjunto de anotaciones que cumplan los filtros.
 - 8. Permitir buscar por los valores de los asentamientos, tanto por los atributos obligatorios como por los opcionales.
 - 9. Tiene que poder listar, imprimir y exportar los datos relativos a los asentamientos registrados realizados a los diferentes libros de registros, mediante listados personalizados, incluidos los libros oficiales.
- d) Dar de alta más de un expedientes por asentamiento de entrada, heredando datos, metadatos y documentos y dejando vinculados, entre ellos, el asentamiento de registro y el expediente.

6) El módulo de gestión de expedientes electrónicos tiene que permitir:

- a) Gestionar la tramitación electrónica del expediente en todas sus fases y realizar una completa gestión del ciclo de vida de expedientes y documentos, de acuerdo con los requerimientos legales de la Ley 39/2015 de procedimiento administrativo, de la Ley 40/2015 de régimen jurídico y la Ley 26/2010 de régimen jurídico y de procedimiento administrativo de las administraciones públicas de Cataluña.
- b) Incorporar la siguiente información a los expedientes:
 - Más de un interesado, tanto principal como secundario y permitiendo identificar los diferentes tipos (interesado, representando, licitador, presidente, etc.).
 - Datos generales del expediente identificando tipo de expediente (serie documental), procedimiento, forma de inicio (oficio/instancia de parte/etc.).



Ajuntament de Pineda de Mar

- Fecha de inicio, responsable, instructor, fase/estado de tramitación, datos de emplazamiento y coordenadas, si se tercia.
 - Documentos electrónicos que lo conforman.
 - Expedientes y asentamientos de registro relacionados.
 - Datos adicionales definidos en el diseño del procedimiento específico.
- c) Generar documentos electrónicos basados tanto en plantillas predefinidas como en plantillas libres, con el diseño gráfico y ajustado al estilo definido por el Ayuntamiento.
- d) Firma electrónica de documentos.
- e) Generación de copias auténticas de documentos electrónicos.
- f) Crear asentamientos de registro de salida de manera automática en el momento de la puesta a disposición de notificaciones y comunicaciones electrónicas, y creación, de manera manual, de asentamientos de salida para remisión de objetos y documentos en apoyos no susceptibles de digitalización o por otras razones.
- g) Disponer de mecanismos para la remisión de varias notificaciones o comunicaciones administrativas en única acción.
- h) Creación de documentos y remisión automatizada de notificaciones y comunicaciones a las personas interesadas mediante eNOTUM a partir de la firma electrónica de la resolución.
- y) Generar el índice electrónico y foliar los expedientes tal como establece ENI.
- j) Enviar los expedientes electrónicos cumplidos, foliados, y acompañados de un índice autenticado de los documentos que contengan. Todas las acciones relacionadas con esta funcionalidad tienen que dar cumplimiento al que prevé el Esquema Nacional de Interoperabilidad y las correspondientes normas técnicas de interoperabilidad.
- k) Realizar la busca de expedientes y documentos por diferentes datos y/o metadatos.
- l) Generar listados y/o informes predeterminados o hechos a medida..
- m) Permitir definir y/o asociar una o más direcciones al expediente.
- n) Relacionar/vincular expedientes.
- o) Incluir procedimientos de transferencia de los expedientes cerrados al sistema de archivo definitivo.
- p) Incorporar datos de emplazamientos y domicilios de los expedientes. Los datos de emplazamiento de los expedientes han poder ser georeferenciados y, en todo caso, se tiene que poder informar la referencia catastral.
- q) Permitir la integración con sistemas de información geográfica.
- r) Integración con Vía Abierta, eNotum y eTauler entre otras.
- s) Disponer de mecanismos de alerta y avisos a los usuarios que los informe del cumplimiento de trámites, tareas pendientes de realizar, validaciones, tareas programadas, etc.
- t) Crear carpetas de expedientes, o bien subexpedientes.
- uno) Integración con la plataforma del Gestor de Padrón de Habitantes, licitada conjuntamente con el Gestor de expedientes, para poder interactuar plenamente entre las dos plataformas .

7) El módulo de diseño de trámites y procesos tiene que permitir:

- a) Configurar procedimientos sencillos y complejos, con fases específicas, estados, actuaciones condicionadas, plazos, entre otros.
- b) Clasificar los trámites con una numeración y tipología determinada por el Ayuntamiento.
- c) Diagramar procesos con configuración fácil del flujo de tramitación e indicar, para cada procedimiento, qué usuarios, departamentos, grupos o roles, pueden dar de alta expedientes, qué grupos de usuarios



podrán acceder y consultar los expedientes; definir plazos para un trámite, conjunto de trámites o para un expediente en su conjunto; disponer y definir mecanismos para llevar a cabo actuaciones administrativas de forma:

- Automatizada, permitiendo criterios donde la decisión pueda ser objeto de tratamiento automatizado en base a datos de los diferentes subsistemas de gestión de la solución, mediante su integración nativa.
- Colectiva, cuando el análisis de información que mujer apoyo a la decisión permita calificar a los expedientes mediante atributos que sirvan para realizar una actuación sobre un colectivo de expedientes, donde la evaluación de los criterios se pueda realizar de forma automática.
- Individual, cuando no sea posible cabeza de los dos casos anteriores y, por lo tanto, la tramitación tenga que hacerse de forma individual.

d) Definir formularios electrónicos con las correspondientes variables de recogida de datos para cada una de las tareas de tramitación, pudiendo indicar qué sueño obligatorias y qué opcionales y qué pueden ser “inteligentes”, donde la recogida del valor puede venir dado por:

- Una consulta directa contra una base de datos (de la propia plataforma objeto del contrato, o externas de aplicaciones propias del Ayuntamiento).
- De una consulta vía servicios web o APIO.

e) Crear, guardar, reproducir, copiar y modificar subprocesos de tramitación que puedan ser aplicados a otros procesos o procedimientos de tramitación. Los subprocesos se podrán crear y aprovechar para crear o modificar procedimientos sin necesidad de generar código, con objeto de que puedan ser creados y modificados por usuarios avanzados sin conocimientos de programación informática.

f) Configurar de forma sencilla actuaciones administrativas automatizadas acuerdo con el que dispone el artículo 41 LRJSP, empleando como sistema de firma un sello electrónico basado en certificado electrónico reconocido o cualificado que reúna los requisitos exigidos por la legislación de firma electrónica.

g) Disponer de herramientas para la creación de procesos y flujos de tramitación y de firma con ejecuciones automáticas desasistidas (sin la intervención directa de una persona) que puedan alcanzar procedimientos cumplidos. Se tratará de soluciones sin necesidad de generar código, con objeto de que puedan ser creados y modificados por usuarios avanzados sin conocimientos de programación informática.

8) El módulo de órganos de gobierno tiene que permitir:

a) Gestionar tantos órganos unipersonales o colegiados, como sea necesario, con los correspondientes libros de sesiones y acuerdos; junta de gobierno, pleno, comisiones informativas, comisión especial de cuentas, alcaldía y concejalías delegadas, etc.

b) Gestionar las sesiones, resoluciones y acuerdos de los órganos unipersonales y colegiados, las propuestas de resolución que realizan las diferentes unidades gestoras de forma integrada con el gestor de expedientes y con el módulo de notificaciones electrónicas.

c) Generar propuestas de acuerdo y las mociones de los grupos municipales desde cualquier expediente en trámite, y enviarlas al módulo de órganos de gobierno para incluirlas en la orden del día.

d) Automatizar y centralizar la recepción de propuestas para cada uno de los órganos consultivos/resolutorios. Hace falta que el módulo esté totalmente orientado a la gestión electrónica y, por lo tanto, los documentos que intervengan en el proceso tienen que poder ser firmados electrónicamente con las herramientas de que dispone la plataforma (propuestas de resolución o de acuerdo, resoluciones, certificados, actas, etc.).



- e) Gestionar los órganos colegiados, su configuración, miembros, calendario de sesiones, etc.
- f) Crear los expedientes de sesión informando el órgano, tipo de sesión, lugar, fecha, hora de inicio y fin; generar y preparar la orden del día a partir de la remisión electrónica de propuestas desde expedientes y de las mociones de los grupos municipales, para incorporarlas a las órdenes del día de los diferentes órganos colegiados; generar las convocatorias de las sesiones a los miembros convocados, según configuración previa del órgano..
- g) El expediente de la convocatoria quedará relacionado con los expedientes que integran y conforman la orden del día, con el fin de que todas las personas que componen el órgano dispongan de acceso a los expedientes para examinarlos. El módulo también permitirá informar los asistentes; recoger el resultado de las votaciones y deliberaciones; numerar los decretos o resoluciones de los órganos unipersonales; generar notificaciones y certificados de acuerdos que, si se tercia, se podrán generar de forma automática y con firma electrónica mediante sello de órgano utilizando sistemas de actuación administrativa automatizada adecuados a la regulación de la Ley 40/2015. La documentación generada que sea necesaria tiene que integrarse automáticamente en los expedientes originales de donde se han realizado las propuestas (resoluciones, certificados de resolución y de acuerdo, etc.).
- h) Cargar y, eventualmente, firmar documentos no generados con las herramientas de la plataforma. Este módulo tiene que estar integrado con portal del regidor o intranet para el personal político, especialmente para la puesta a disposición de los expedientes y otros documentos.

9) El módulo de administración de la plataforma tiene que permitir:

- a) Gestionar las soluciones que forman parte de la plataforma de forma fácil, flexible e intuitiva, siendo objetivo que, con la debida formación en tiempo de implantación, se garantice que los perfiles técnicos de administración electrónica puedan ser totalmente independientes en la administración del sistema.
- b) Gestionar los servicios en base a la estructura organizativa del Ayuntamiento, ya sean, concejalías, áreas, departamentos, unidades y otras agrupaciones de usuarios. Así mismo hace falta que se disponga de mecanismos para adecuar la estructura organizativa y, en consecuencia, el sistema de información, a la estructura, organigrama y procesos de trabajo reales.
- c) Gestionar usuarios y palabras de paso u otros sistemas de identificación, siendo el usuario único y utilizable por todas las aplicaciones, módulos y el resto de componentes.
- d) En la gestión de la seguridad es necesario que se puedan asignar, de manera rápida y sencilla, los usuarios a roles, grupos de usuarios o perfiles y sobre estos se concederán permisos de acceso a las diferentes aplicaciones, módulos, funcionalidades, datos, metadatos y documentos.
- e) Disponer de medidas de protección, como por ejemplo tiempos máximos de sesión de usuario por inacción con el sistema que generen bloqueos de sesión, credenciales de acceso con periodicidad de renovación y medidas de seguridad sobre el patrón de credenciales de acceso.
- f) Aplicar los criterios de seguridad según perfiles o roles asignados por el acceso a las mismas, guardando auditoría y trazabilidad sobre las actuaciones que se realicen y el acceso a la información y a los documentos, identificando quién, cuando y a qué información se ha accedido y, en su caso, modificado.

10) Módulo de gestión del Padrón de habitantes

La solución de gestión del Padrón de habitantes, tendrá que aportar, como mínimo, las integraciones antes mencionadas y tiene que tener las siguientes características:



Ajuntament de Pineda de Mar

1. Permitir la gestión y mantenimiento de las personas residentes al municipio, tiene que ofrecer los mismos servicios al ciudadano desde diferentes canales: presencial, telefónico o mediante internet (multicanal), tiene que contemplar la opción de generar y gestionar expedientes asociados a un habitante o a varios habitantes de una inscripción.
2. Permitir realizar todas las actuaciones previstas por la normativa de padrón de habitantes, y efectuar correcciones.
3. Estar integrado con la sede electrónica, registro de documentos y gestión de expedientes.
4. Respetar los criterios de privacidad y protección de la información que se señala para el conjunto de la plataforma, aplicando los criterios de seguridad según perfiles o roles asignados por el acceso a las mismas, guardando auditoría y trazabilidad sobre el acceso y actualización de cualquier tipo de dato vinculado con el habitante, ya sea desde la aplicación de gestión interna como de los servicios electrónicos disponibles desde la sede electrónica y la carpeta ciudadana.
5. La estructura de los datos tiene que atender a la normativa oficial.
6. Los datos del padrón tienen que ser consultables por diferentes criterios (ANIDA, nombre documento identificativo, dirección, inscripción, desde otro habitante en su misma inscripción, identificador o código único de documento generado por este habitante, etc.).
7. Tiene que mostrarse la información agrupar por familias/dirijas.
8. Tiene que mostrarse toda la información histórica del habitante.
9. Tiene que existir la opción de mostrar las incidencias derivadas de comunicaciones con la INE.
10. Permitir la consulta del archivo digital asociado a una persona y a toda su familia, especialmente a la hoja padronal y/o documentos que acrediten cada modificación de padrón.
11. Facilitar la visualización de toda la historia de una inscripción mostrando las alteraciones de la misma.
12. Facilitar la consulta de todas las operaciones y consultas realizadas sobre un habitante concreto: quién, que se consultó, así como todos los documentos generados desde el habitante.
13. Emisión inmediata de documentos acreditativos de la alteración padronal que se haya realizado, así como la hoja padronal.
14. Facilitar que se pueda realizar de forma automática todos los trabajos de segregación y/o agregaciones de secciones y distritos censales, así como cualquier otra división del territorio, con los consecuentes traspasos de población, mantenimiento de históricos y notificaciones y envíos telemáticos a las oficinas de la INE y Censo electoral, garantizando la coherencia de los datos personales y del territorio.
15. Garantizar una gestión automática y manual de todo el relacionado con el territorio, en en cuanto a modificaciones de nombres de calles, y re-numeración de fincas con toda la información de la población afectada, generando un histórico de los cambios de direcciones o numeraciones realizadas. En todo caso tiene que contar con una herramienta necesaria para garantizar la corrección de las incidencias con la INE, que puedan generar dichas modificaciones.
16. Permitir informar la referencia catastral de la vivienda.
17. Tiene que incorporar herramientas para definir y personalizar cualquier documento asociado a un habitante, inscripción, o la historia del habitante.
18. Los informes se tienen que generar de forma individual o de forma masiva por los habitantes/inscripciones que cumplan ciertas condiciones.
19. Tiene que disponer de herramientas de control de certificados/volantes generados.
20. Emisión de volantes y/o certificados de forma electrónica mediante canal telemático. Tiene que permitir la puesta a disposición de estos documentos al solicitante de forma inmediata.
21. El sistema tiene que servirse de las herramientas de digitalización comunes a toda la plataforma aportando facilidades para el acceso a los documentos de padrón, así como para su archivo, teniendo instrumentos para localizar, visualizar y reproducir.



22. Podrán almacenarse documentos digitalizados asociados a un habitante en concreto.
23. La documentación asociada a la gestión de habitantes será gestionada y almacenada en el sistema centralizado de gestión documental de la plataforma.
24. Facilitar el intercambio de archivos con el INE. Por lo tanto, habrá que permitir la generación del archivo de variaciones mensuales, disponiendo de las herramientas que permitan tratar de forma automática y de forma manual o individual (cuando no sea necesario hacerlo automáticamente), el mayor número de las incidencias y errores comunicados por el INE.
25. La solución tiene que permitir la carga automática y el tratamiento de la información contenida en los archivos especiales del INE (nacimientos, defunciones, cambios de DNI, cambios ANIDO, bajas y cualquier otro emitido por el INE), así como la carga y tratamiento de la totalidad de los archivos que intervienen en el proceso de cierre numérico en la obtención de la cifra oficial de población, de forma automática, así como
- la gestión de reparamientos y alegaciones, con indicación expresa en cada caso, de las acciones a realizar por la solución de cada una de las incidencias o errores que se detecten.
26. La lectura de los archivos emitidos por el INE y la incorporación de su contenido a la base de datos del Padrón municipal de habitantes, permitirá la creación de un histórico de las modificaciones que produzca esta información, garantizando la imposibilidad de generar duplicados con los datos que puedan haberse introducido a la base de datos por el personal municipal con carácter previo a la recepción de los archivos del INE. La aplicación tiene que generar un archivo de las incidencias que puedan producirse.
27. Sobre los archivos emitidos por el INE en los que consta la población con errores, la solución tiene que permitir agrupar esta población en función del número de error que los afecta, y hace falta que indique la opción a realizar para su corrección. Hace falta que disponga igualmente de la posibilidad de acceder y mostrar las incidencias derivadas de las comunicaciones con la INE, obteniendo las acciones adoptadas y la fecha de las mismas por, en su caso, poder justificar las alegaciones oportunas.
28. Hay que poder realizar la carga y tratamiento de todos los archivos que intervengan en el proceso de cierre numérico; padrón a una fecha, rechazos, alegaciones, cifras de población, etc.
29. El adjudicatario mantendrá, evolucionará y actualizará las funcionalidades, sistemas, formatos y mecanismos de intercambio de información con la INE, que este establezca.
30. El sistema tiene que ser capaz de generar, individualmente o masivamente a partir de agrupaciones de habitantes, por distritos censales, secciones, calle, etc., comunicaciones por medios electrónicos por usos específicos como puede ser la información de renovaciones de padrón.
31. El sistema tiene que disponer de trámites y servicios directos para la ciudadanía, plenamente integrados con el sistema de gestión, previa identificación electrónica, mediante internet:
- Acceso a los datos padronales.
 - Emisión de volantes y certificados, firmados mediante sello de órgano, de empadronamiento, convivencia, históricos tanto individuales como familiares, etc.
 - Solicitudes de altas, bajas y modificaciones al padrón.
32. Permitir la explotación y obtención de información que facilite realizar el siguientes tipo de actuaciones:
- Comunicaciones masivas por varios criterios (identificación padronal, datos personales, calles, etc.).
 - Poder reconstruir el padrón de habitantes a una fecha determinada y dará la posibilidad de explotar la información a aquella fecha.
 - Facilitar análisis cuantitativos estadísticos (gráficos y alfanuméricos), por nacionalidad, procedencia, edades, tipos de movimientos, etc.
 - Análisis entre fechas de movimientos, migración, cuantitativos y personalizados de habitantes con determinadas características, a una fecha dada.



2.5. Servicios de integración

Habrà que contar con las siguientes integraciones:

- 1) MUX, eNOTUM, Vía Abierta, portal de gobierno abierto y transparencia, iARXIU, EACAT, Remisión genérica, Representa, y Mi Espacio.
- 2) Veintidós trámites de Vía Abierta.
- 3) Plataforma de Servicios de Contratación Pública (PSCP) y Sobre Digital. Las integraciones mínimas son las publicaciones de anuncios, adjudicaciones de contrato, consulta del estado de un expediente y recuperación de las ofertas de los sobres digitales.
- 4) Registre de funcionarios habilitados y el registro de apoderamientos que den cumplimiento a la legislación vigente, de forma que la plataforma sea plenamente interoperable con las herramientas correspondientes de la AOC y, eventualmente, de la Administración General del Estado (AGE).
- 5) Portal de Gobierno abierto y transparencia del Ayuntamiento de Pineda de Mar propio, de forma que se pueda cargar información desde la plataforma en este servicio.
- 6) SIA, Cl@ve, y Tablón Edictal Único (TUYO).
- 7) Colaboración en la integración con el GIS del Ayuntamiento de Pineda de Mar para mostrar, georeferenciadas, datos de expedientes.
- 8) Integración con la aplicación de gestión económica, financiera y presupuestaria (actualmente SicalWin cedido por la Diputación de Barcelona).

Para el conjunto de integraciones a realizar con herramientas del Consorcio AOC, si el día de la finalización del plazo de presentación de ofertas el Consorcio AOC no ha facilitado alguna de las integraciones, esta no se podrá exigir a los licitadores en aquel momento. No obstante, cuando esta integración sea facilitada por el Consorcio AOC, el contratista dispondrá de un plazo de 6 meses para integrarlas a la plataforma. En este sentido, la plataforma tiene que estar permanentemente actualizada y adaptada a los cambios tecnológicos y tiene que integrarse a todas las herramientas ofrecidas por la AOC y las que se generen para la mejora de la relación electrónica con el ciudadano.

2.6. Servicios de implantación

- 1) Consultoría para la adaptación, optimización y correcta parametrización de la nueva plataforma de servicios electrónicos a las necesidades del Ayuntamiento de Pineda de Mar.

Este servicio tiene que facilitar, implantar la solución de la manera más ajustada y óptima para el Ayuntamiento, así como la definición, adaptación, automatización y documentación de procedimientos específicos; y que ayude en el Ayuntamiento a adoptar mejoras organizativas, de gestión, y de métodos de trabajo para, finalmente, aprovechar el potencial de la plataforma. La consultoría alcanzará los diferentes módulos y servicios objeto del contrato.

Esta fase, con una duración máxima de un mes, no se podrá considerar finalizada hasta que no haya una revisión formal de la propuesta de desarrollo con el responsable del contrato del Ayuntamiento de Pineda de Mar. La parte de consultoría relativa a padrón de habitantes y pasarela de pagos, no se podrá posponer y tendrá que realizarse conjuntamente con el resto.

Como resultado de los servicio inicial de consultoría, la emprendida contratista presentará un plan de implantación que defina las etapas, objetivos, acciones a realizar y necesidades que tendrá que satisfacer



Ajuntament de Pineda de Mar

para la administración municipal en cada etapa del proyecto. Este plan servirá de guía para poder trasladar a cada unidad de gestión que el que se espera de ella a cada etapa del proyecto.

Los resultados a obtener más relevantes del servicio de consultoría son los relacionados con los siguientes elementos que tienen que facilitar la correcta parametrización y configuración de la plataforma, incluidas las integraciones:

- a) Información organizativa. Estructura/organigrama, usuarios, roles, cargos, flujos de firma, cuadros de clasificación documental, tipos documentales, órganos colegiados, y sus miembros, etc.
- b) Sistema de seguridad. Definición de perfiles, grupos de seguridad y usuarios y de los accesos a las aplicaciones que conformen la solución global, del nivel de acceso que dispondrán a las diferentes funcionalidades de los sistemas así como de datos y documentos.
- c) Adecuación de los listados, tipos y modelos de informes y documentos en todos los componentes de la solución. Personalización de encabezamientos y pies de página, logotipos, etc. según imagen corporativa del Ayuntamiento.
- d) Análisis y propuesta práctica para la integración de los diferentes componentes y subsistemas de información que componen la solución propuesta, para que se pueda obtener una gestión 100% electrónica, visión 360° del ciudadano, territorio y documental, la reutilización de datos y documentos, tanto a nivel horizontal como vertical dentro de la plataforma a entregar, así como integración con los servicios públicos electrónicos al ciudadano (suyo electrónica, catálogo de procedimientos, carpetas electrónicas, portales, etc).
- e) Análisis de necesidades y de requerimientos para la interoperabilidad con sistemas y servicios propios y otros (MUX, eTauler, eNotum, Perfil del Contratante, Registro público de contratos, Registro electrónico de Apoderamientos, Vía Abierta, etc).

2) Migración de la totalidad de los datos, metadatos, documentos y otros objetos digitales desde el actual software de administración electrónica y del actual programa de Padrón Municipal.

Será necesario migrar la totalidad de la información, tanto del Gestor de Expedientes como del Padrón de habitantes actuales, necesaria para no tener que continuar utilizando las aplicaciones actuales. Se verificará la información para detectar error y posibles incoherencias en los datos y documentos migrados. Los licitadores habrán de describir la metodología y medios empleados para llevar a cabo estas migraciones.

Antes de la puesta en producción de cada componente y módulo, el adjudicatario y los técnicos municipales de referencia, realizarán pruebas de funcionamiento y de consistencia de la información con el fin de resolver los problemas que se detecten hasta garantizar el correcto y eficiente funcionamiento de la solución.

3) Formación completa y exhaustiva.

Una vez finalizada la fase de pruebas y validación del desPliego y migración, el contratista tiene que llevar a cabo actividades de formación para facilitar el uso de todos y cada uno de los módulos y componentes de la solución. Estas medidas irán dirigidas a los diferentes perfiles de usuario de la plataforma: cargos electos, cabe de unidad, responsables funcionales, técnicos y personal administrativo.

Habrá que tener en cuenta específicamente la formación en los diferentes módulos para los siguientes ámbitos funcionales:

- Oficina de Atención al Ciudadano.
- Personas tramitadores de expedientes.
- Personal de gestión documental y archivística.
- Personal de secretaría y servicios jurídicos para la gestión de sesiones y órganos de resolución.



Ajuntament de Pineda de Mar

- Cargos electos y jefes de área.
- Gestores y personal de mando, que ayude al seguimiento y control de sus áreas y unidades de negocio y a la ayuda a la toma de decisiones.
- Personal con perfiles de administración electrónica y, cuando sea necesario, , informáticos, para:

- Implantar procesos específicos y desplegar nuevos procesos.
- Disponer de conocimientos y autonomía en la parametrización y configuración para la adecuación, operación y explotación de la solución a las necesidades del Ayuntamiento.
- Explotación de datos e integración con/desde otros sistemas de información haciendo uso de la capa de servicios web, así como carpeta del ciudadano para la implantación de nuevos servicios directos y personalizados, etc.

La formación se adaptará al horario y las necesidades del Ayuntamiento y se planificará en el tiempo, de forma que coincida, preferiblemente, con el periodo inmediatamente anterior a la puesta en marcha del subsistema correspondiente y se realizará en su totalidad de forma presencial a las instalaciones del Ayuntamiento.

Aclaremos de ahora en adelante, 1 jornada equivale a 6 horas.

Se distinguirán dos tipos de formaciones:

- a) Formación inicial básica (6 jornadas) destinada a usuarios tramitadors, usuarios avanzados, oficina de asistencia en materia de registros, regidores, personal técnico informático y del servicio de administración electrónica.
 - b) Formación inicial avance (6 jornadas) destinada al personal de administración electrónica y, cuando sea necesario, el responsable del OAC, para la mejora de la eficiencia y la eficacia del conjunto del sistema mediante las mejores prácticas para la correcta parametrización y gestión de la plataforma, el diseño de trámites, procesos y formularios, la utilización de plantillas, etc.
- 4) Servicios de implantación y apoyo preferente durante las semanas posteriores a la puesta en funcionamiento. (12 jornadas).

Este servicio tiene como objetivo la correcta implantación de la solución de forma que se adapte a las necesidades del Ayuntamiento de Pineda de Mar. Hay que disponer de un periodo de transición desde la puesta en funcionamiento de la plataforma hasta que la utilización de la solución esté asumida por parte de los usuarios del Ayuntamiento.

Se trata de un servicio de apoyo y acompañamiento al personal del Ayuntamiento en el uso y la actividad diaria con las aplicaciones entregadas y se podrán realizar ajustamientos en la depuración de datos, parametrización y configuración de la plataforma, adecuación de las integraciones y, en general, se llevarán a cabo las acciones necesarias para asegurar el correcto funcionamiento y utilización de la plataforma por parte de los usuarios del Ayuntamiento.

Se considera que dos meses es un tiempo razonable para el logro de las capacidades normales de trabajo, pero este tiempo se podría extender hasta un máximo de cinco meses, sin ningún coste adicional para el Ayuntamiento, mientras no se garantice la correcta actividad, operación y explotación de la solución, por parte del Ayuntamiento. La fase de puesta en funcionamiento no se dará por finalizada hasta la emisión del acta correspondiente por parte del Ayuntamiento.

Se relacionan algunas de las actividades y funciones más relevantes del servicio de apoyo preferente sueño:

- a) Apoyo y acompañamiento al personal del Ayuntamiento en el uso y la actividad diaria con las aplicaciones entregadas.
- b) Parametrización y apoyo a la parametrización, la configuración de la solución, adaptaciones y carga de datos necesarios para adecuar los componentes, módulos, aplicaciones, listados y plantillas del sistema a las necesidades organizativas y técnicas del Ayuntamiento durante este periodo.



- c) Reforzar con sesiones de acompañamiento y formación presencial, tanto desde el punto de vista organizativo como técnico, en el uso de las herramientas de trabajo.
- d) Procesos y servicios de depuración de datos, de archivos de intercambio, etc, que garantice la consistencia, unicidad, normalización de las bases de datos de gestión y el intercambio de información (interoperabilidad) con otras administraciones y agentes externos.
- e) Servicios de interlocución e intermediación entre el Ayuntamiento y otros agentes externos por resolución de incidencias en integraciones e interoperabilidad así como tramitación de entregas e intercambios de archivos y/o datos con otras administraciones y entidades.
- f) Servicios de apoyo, explotación y operación de datos y aplicaciones ante posibles atrasos, con objeto de conseguir de recuperar los atrasos sufridos.
- g) Asistencia y apoyo al personal de administración electrónica y el responsable del OAC con relación a los servicios electrónicos ante dudas, cuestiones e incidencias de los ciudadanos en el uso de los canales telemáticos ofrecidos por el Ayuntamiento de Pineda de Mar utilizando la plataforma.
- h) Adecuación de integraciones con componentes de la solución así como de sistemas externos.
- y) Acceso del personal del Ayuntamiento, sin coste adicional, a cursos de formación ofrecidos por el contratista sobre las funcionalidades y soluciones con motivo de actualizaciones, mejoras y otras modificaciones de la plataforma. El personal del servicio de administración electrónica, e informática tiene que disponer de la información y documentación necesaria y actualizada para la realización de las configuraciones de las aplicaciones informáticas y de los sistemas que las soportan, incluyendo todo el necesario para realizar el correcto mantenimiento y apoyo de las mismas.
- j) Apoyo necesario para garantizar el ejercicio normal del Ayuntamiento, en tiempo y forma, y sobre todo los relacionados con derechos y deberes verso los ciudadanos y el desempeño de requerimientos por parte de administraciones supramunicipales.

El Ayuntamiento designará al responsable de la ejecución del contrato que coordinará los trabajos para la puesta en funcionamiento de la plataforma.

2.7. Servicios de apoyo y mantenimiento de la solución

Apoyo, mantenimiento y evolución del sistema completo durante la duración del contrato, que asegure el funcionamiento, calidad, rendimiento, evolución de todo el sistema provisto e implantado, tanto a nivel de infraestructura, plataforma y servicios “cloud”, como de las aplicaciones, integraciones y servicios, que conforman la plataforma objeto del presente contrato, sin ningún coste adicional.

Los servicios contemplados son los siguientes:

- Mantenimiento, actualización y optimización técnica continua de la plataforma.
- Actualización y optimización de la plataforma, como consecuencia de los posibles cambios normativos.
- Mantenimiento, actualización y optimización de la infraestructura física y lógica de la nube desde el que se prestarán los servicios de la plataforma.
- Apoyo funcional e informático por la resolución de incidencias y dudas.
- Actualización del software, de la capa de integraciones y de las bases de datos de la plataforma.
- Mantenimiento y mejora de las integraciones objeto de este Pliego.

El contratista tendrá que asegurar el mantenimiento, apoyo, evaluación, evolución, adaptación a los cambios legislativos y el correcto funcionamiento de la solución implementada durante la vigencia del contrato. Clasificamos el tipo de mantenimiento de la manera siguiente:



Ajuntament de Pineda de Mar

- **Correctivo.** Son aquellos cambios precisos para corregir errores del software, incluyendo la recuperación de datos erróneos generados por el mal funcionamiento de la aplicación.
- **Evolutivo.** Son las incorporaciones, modificaciones y eliminaciones necesarias en el producto para cubrir la expansión o cambio en las necesidades legales.
- **Perfectivo.** Son las acciones llevadas a cabo para mejorar la calidad interna de las aplicaciones suministradas en cualquier de sus aspectos: reestructuración del código, definición más clara del sistema y optimización del rendimiento y eficiencia.
- **Publicación de información** relativa a las nuevas versiones que se pongan a disposición del Ayuntamiento de Pineda de Mar.

La interlocución con el contratista, por la comunicación de incidencias, apoyo a la resolución y transmisión interna de las mejores prácticas para la utilización de los servicios, será vehiculada, por parte del Ayuntamiento, a través del personal con funciones de administración electrónica, técnicos informáticos y de archivo, el responsable u otra persona de referencia de la OAC y, eventualmente, con la participación de usuarios avanzados, dependiendo de la naturaleza de la incidencia.

La puesta en producción de cualquier cambio o modificación en los sistemas en funcionamiento no tiene que afectar al normal desarrollo de los procesos de trabajo del Ayuntamiento de Pineda de Mar, y tiene que ser transparente para el organismo.

En los casos en que el servicio no tenga que estar disponible de forma programada por motivos de mantenimiento, mejora o cualquier otro, el Ayuntamiento tendrá que ser informado con un mínimo de 48 horas de antelación para poder gestionar la parada.

2.8. Otros servicios

1) **Formación continua.** El objetivo de esta formación es el refuerzo en el uso correcto de la solución informática y la formación en nuevas funcionalidades y cambios que se vayan incorporando en el decurso del contrato. Cuando se tengan que llevar a terms acciones relacionadas con la formación continuada, se tiene que detallar los tipos de cursos a impartir, duración prevista para cada uno de los perfiles profesionales (usuarios de base, usuarios avanzados, administradores y personal informático y de administración electrónica). Las jornadas de formación previstas incluyen la creación y puesta en disposición de vídeos y documentos destinados a la actualización y refuerzo de conocimientos. 4 jornadas cada año de duración del contrato.

2) **Mejora y apoyo a la mejora servicios.** Servicios anuales de asesoramiento, consultoría con el fin de evaluar e implementar mejoras de los servicios y de los procesos de trabajo de forma que se puedan utilizar de la manera más eficiente las capacidades de la plataforma de administración electrónica. 3 jornadas cada año de duración del contrato.

3) **Colaboración en la migración de la información y la documentación** cuando finalice el contrato. La empresa tendrá que colaborar en el proceso de migración de la información y de la documentación desde la plataforma de administración electrónica objeto del contrato a los sistemas o plataformas que la sustituyan. Con el fin de facilitar la migración de la información y documentación se dará preferencia a la utilización de formatos, criterios y procesos que prioricen la neutralidad tecnológica y utilizando estándares abiertos o, de forma complementaria, estándares de uso generalizado que faciliten la migración. Esta colaboración no supondrá ningún coste adicional para el Ayuntamiento de Pineda de Mar ni otros proveedores.



Una vez finalizado el contrato, la empresa procederá, en el plazo de diez días hábidosos, a borrar/destruir toda la información almacenada relativa a la prestación del servicio, excepto aquella que tenga que mantener por determinaciones legales y sólo durante el plazo fijado por la legislación vigente. La empresa emitirá los correspondientes certificados a efectos de acreditar la ejecución de las operaciones de borrado/destrucción de la información.

2.9 Regulación del proceso de relevo por posible cambio de adjudicatario al finalizar el contrato

Con el objeto de evitar que el adjudicatario que esté dando el servicio pueda hacer daño uso de su posición, durante el proceso de relevo resultante de una nueva licitación estará obligado a:

1. Facilitar toda la información tanto técnica como administrativa necesaria para la realización del traspaso en un plazo máximo de 4 semanas.
2. No degradar los niveles de servicios en aquellas infraestructuras que continúen en servicio.
3. No dificultar el proceso de cambio.

En caso de incumplimiento, por negligencia o mala fe, el Ayuntamiento aplicará las penalizaciones fijadas en el Pliego de Cláusulas Administrativas Particulares del contrato.

Así mismo, durante toda la vigencia del contrato, y con el fin de facilitar el posible relevo por cambio de adjudicatario, el que esté dando el servicio estará obligado a utilizar tecnologías, que no impliquen restricción a un nuevo adjudicatario.

3. PROTECCIÓN DE DATOS Y CONFIDENCIALIDAD

3.1.- Protección de datos

Las partes, como responsables de tratamiento, cumplirán adecuadamente y en todo momento las disposiciones contenidas en el Reglamento (UE) 2016/679 del Parlamento Europeo del Consejo, de 27 de abril de 2016, relativo a la protección de las personas físicas en en cuanto al tratamiento de datos personal y a la libre circulación de estos datos y por el cual se deroga la Directiva 95/46/CE (RGPD) y en la Ley Orgánica 3/2018, de 5 de diciembre, de Protección de Datos Personales y Garantía de los Derechos Digitales (LOPDGDD). En esta línea, los datos personales tratados en esta licitación, así como del resto de personas que intervengan en la relación jurídica se tratarán con el fin de cumplir con los derechos y obligaciones contenidas para llevar a cabo la licitación, siendo la base legítima del tratamiento la aplicación de medidas precontractuales en conformidad con el artículo 6.1.b) del RGPD.

Los datos serán conservados durante el tiempo estrictamente necesario para cumplir con la finalidad por la cual fueron recaudadas y en todo caso para determinar las posibles responsabilidades que pudieran derivarse de esta finalidad, teniendo en cuenta los periodos establecidos en la normativa correspondiente. Así mismo no se cederán a terceros, excepto en los casos en que exista una obligación legal y no se realizarán transferencias internacional de datos.



Las partes se comprometen a adoptar las medidas técnicas y organizativas necesarias y adecuadas al riesgo, para dar cumplimiento al RGPD y a la LOPDGDD, con el fin de garantizar la seguridad y evitar la alteración, pérdida, tratamiento o acceso no autorizado a los tratamientos de datos.

Los interesados podrán ejercer sus derechos de acceso, rectificación, supresión de datos, así como solicitar la portabilidad de los datos, que se limite el tratamiento o a oponerse a este, mediante escrito a cada una de las partes, así como tendrán derecho a presentar una reclamación ante la Autoridad de Control competente.

El adjudicatario se compromete a cumplir con las disposiciones del Reglamento 2016/679, de 27 de abril de 2016, sobre la protección de las personas físicas en cuanto al tratamiento de datos personales y la libre circulación de estos datos, así como la Ley Orgánica 3/2018, de 5 de diciembre, de Protección de Datos Personales y Garantía de Derechos Digitales (LOPDGDD) y la normativa estatal de protección de datos vigente. En este sentido, en el momento de la contratación se firmará el correspondiente contrato en la materia.

3.2.- Confidencialidad

El adjudicatario se compromete a adoptar todas las medidas razonablemente necesarias para proteger la información confidencial aplicando, al menos, el mismo grado de precaución y procedimiento que utilice para custodiar y proteger su propia información confidencial.

El adjudicatario tiene que aplicar las medidas organizativas para restringir el acceso a la información confidencial sólo a aquellas personas, representantes y/o directivos de su organización que necesiten tener acceso para llevar a cabo el proceso de licitación y siempre que estas personas sean informadas del carácter confidencial de la información a la cual tengan acceso y estén sujetos a las debidas obligaciones de confidencialidad.

F_GRPFIRMA_TECNICS