



Document	Expedient	Data	Segell
112929/2025	10358/2024	04-07-2025	

Informàtica i Sistemes d'InformacióC107

Procediment
B523 Contractes ordinaris de subministraments

Codi de verificació



3462215P2C4C212N057K

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



PRESCRIPCIONS TÈCNIQUES DEL CONTRACTE DE SUBMINISTRAMENT D'UNA PLATAFORMA DE SERVEIS D'ADMINISTRACIÓ ELECTRÒNICA EN MODALITAT SAAS.....1

1. OBJECTE DEL CONTRACTE.....	3
2. PRESTACIONS.....	3
2.1. Redacció i presentació del projecte d'execució.....	3
2.2. Infraestructura, programari i serveis necessaris per a la prestació del servei.....	3
2.3. Subministrament mòduls de programari per a la prestació de serveis d'Administració electrònica.....	5
2.4. Funcionalitats necessàries.....	8
El conjunt de la plataforma haurà de permetre:.....	8
El sistema d'Arxiu i gestió de documents ha de permetre:.....	10
3) La seu electrònica permetrà:.....	11
4) L'eina per a la creació de formularis electrònics ha de permetre:.....	11
5) El mòdul de registre d'entrada i sortida de documents ha de permetre:.....	12
6) El mòdul de gestió d'expedients electrònics ha de permetre:.....	13
7) El mòdul de disseny de tràmits i processos ha de permetre:.....	14
8) El mòdul d'òrgans de govern ha de permetre:.....	15
9) El mòdul d'administració de la plataforma ha de permetre:.....	15
10) Mòdul de gestió del Padró d'habitants.....	16
2.5. Serveis d'integració.....	18
2.6. Serveis d'implantació.....	18
2.7. Serveis de suport i manteniment de la solució.....	21
2.8. Altres serveis.....	22
2.9 Regulació del procés de relleu per possible canvi d'adjudicatari al finalitzar el contracte....	23
3. PROTECCIÓ DE DADES I CONFIDENCIALITAT.....	23
3.1.- Protecció de dades.....	23
3.2.- Confidencialitat.....	24



1. OBJECTE DEL CONTRACTE

L'objecte del contracte és el subministrament d'una plataforma de software d'administració electrònica en modalitat SaaS (Programari com a Servei) que inclou els serveis d'administració electrònica, la infraestructura lògica i física al núvol, l'emmagatzemament de la informació necessària per a la prestació i gestió dels serveis i la conservació, custòdia i preservació de documents, dades i metadades vinculats als serveis prestats i la gestió del Padró d'Habitants municipal.

També són objecte del contracte els serveis de migració de la informació i documentació des de la plataforma actual, el manteniment, suport tècnic i funcional, els serveis d'integració i interoperabilitat, així com els de suport a la posada en funcionament i de formació.

2. PRESTACIONS

Mitjançant el contracte s'hauran de realitzar les prestacions que seguidament s'enuncien.

Cal esmentar, que els licitadors es comprometen a adscriure els mitjans personals suficients i amb els perfils professionals i experiència necessaris per a garantir la correcta execució del contracte. Aquests perfils professionals han de tenir la capacitat d'aportar solucions de consultoria en els àmbits jurídic, organitzacional, tecnològic, gestió documental, anàlisi de processos, i gestió i lideratge de projectes d'adopció de noves tecnologies i transformació digital.

2.1. Redacció i presentació del projecte d'execució

El redactat del projecte, haurà de ser concret i precís, en cap cas haurà de superar les 40 pàgines (20 fulles) inclosos portada e índex, on la font haurà de ser «Calibri» i la seva mida «11», amb interlineat senzill, on haurà de descriure detalladament com compleixen amb cadascun dels punts demanats en el plec de clàusules administratives particulars, així com grau de compliment amb els diferents criteris del judici de valors i quines seran les millores que poden assolir.

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

1) Ha de disposar de servidors i sistemes d'informació al núvol d'alta disponibilitat necessaris per a la prestació dels serveis contractats. El contractista gestionarà aquests servidors i sistemes i els mantindrà actualitzats, protegits i optimitzats, i inclourà en els productes les llicències corresponents als sistemes operatius de virtualització, emmagatzemament, bases de dades, còpies de seguretat i qualsevol altre element o aplicació que es proporcioni, així i com, el seu suport i manteniment.

2) Administrar, actualitzar i mantenir la infraestructura i plataformes en la que s'allotgin els servidors, programari, bases de dades i serveis electrònics, incloent totes les llicències necessàries pel manteniment dels serveis, llur cost i actualització així com els elements per dotar la solució de seguretat i connectivitat.



Ajuntament de Pineda de Mar

3) Disposar de llicències, si s'escau, que garanteixi l'ús per part de l'Ajuntament sense límit d'usuaris, funcionalitats disponibles i capacitat emmagatzematge.

4) Emmagatzemar les dades, metadades, documents i components, logs d'accés i ID usuaris, necessaris per a la prestació dels serveis. Les dades i documents seran propietat de l'Ajuntament de Pineda de Mar. Aquesta informació no es podrà lliurar, cedir, reproduir, alterar, eliminar sense consentiment previ i explícit per part de l'Ajuntament.

5) El contractista haurà d'aportar certificat de conformitat amb l'Esquema Nacional de Seguretat (ENS), en la seva categoria ALT, emès per una Entitat de Certificació acreditada pel Centre Criptològic Nacional en virtut de la disposició addicional primera, punt segon de la Llei Orgànica 3/2018, de 5 de desembre, de protecció de dades i garantia dels drets digitals, així com garantir el seu compliment.

L'objectiu és disposar de la protecció adequada de la informació tractada i els serveis prestats complint i utilitzant els principis bàsics, requisits mínims, mesures de protecció i mecanismes de conformitat i monitorització establerts a l'ENS, a més de complir amb requeriments i bones pràctiques de les guies i instruccions tècniques de seguretat del Centre Criptològic Nacional.

6) El contractista haurà d'aportar certificat de conformitat amb l'Esquema Nacional de Interoperabilitat (ENI), emès per una entitat certificadora, així com garantir el seu compliment.

7) Realitzar còpies de seguretat de forma que sigui possible la recuperació completa de tot el sistema i la informació emmagatzemada en el mateix. Aquestes còpies es realitzaran amb una periodicitat no superior a 24 hores, mitjançant un sistema que garanteixi un impacte mínim en l'activitat del sistema. En qualsevol cas, serà necessari implementar les mesures oportunes per a garantir la continuïtat del servei, per la qual cosa disposarà d'un Pla de Recuperació de Desastres que garanteixi la recuperació de serveis, amb un punt de recuperació no superior a 12 hores i un temps fins a la recuperació de tots els serveis no superior a 4 hores.

El lliurament d'aquestes s'haurà de realitzar al Responsable del Departament d'Informàtica de l'Ajuntament de Pineda de Mar i no haurà de repercutir en cap cost addicional.

8) Implementar als serveis cloud els sistemes i connexions que permetin obtenir una bona connectivitat, així com redundància en l'accés i ús de la solució per part dels empleats municipals així com per part de la ciutadania en els serveis públics electrònics que es posin a disposició. Així mateix haurà d'adequar de forma permanent aquest servei a les necessitats d'accés i rendiment que garanteixi un ús àgil i eficient de la solució en tots els seus àmbits.

9) La plataforma, la infraestructura i sistemes de comunicació, han de comptar amb els mitjans i serveis necessaris per al compliment de la normativa en matèria de protecció de dades personals, especialment el Reglament (UE) núm. 2016/679 general de protecció de dades, i la Llei orgànica 3/2018, de 5 de desembre, de protecció de dades personals i garantia dels drets digitals.

10) Les instal·lacions destinades a la prestació del servei, i que emmagatzemin o gestionin dades personals, han d'estar ubicades en territori de la Unió europea.

11) Els diferents mòduls de la plataforma seran accessibles mitjançant navegador web.



12) L'accessibilitat de la solució haurà de complir les normes WCAG (web content accessibility Guidelines) del W3C (World Wide Web Consortium).

13) 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.

14) Les aplicacions i portals web dels serveis públics electrònics, han de poder-se visualitzar i operar correctament en les darreres versions de Microsoft Edge, Mozilla Firefox, Google Chrome i Safari.

15) Coexistència d'usuaris o estacions de treball que utilitzin Microsoft Office i LlibreOffice per generar documents a la plataforma.

2.3. Subministrament mòduls de programari per a la prestació de serveis d'Administració electrònica

1) Registre d'entrada i sortida de documents en qualsevol horari i dia de l'any amb capacitat per a utilitzar diferents llibres de registre, a banda del llibre de registre general de documents. Integrar el registre electrònic i el presencial de manera unificada. Aquest mòdul ha d'estar interrelacionat amb el gestor d'expedients i altres mòduls de la plataforma d'administració electrònica, i també amb serveis externs com EACAT, REPRESENTA, SIR i Via Oberta. Ha de donar compliment a la normativa vigent en matèria de registres, especialment la norma SICRES en la seva darrera versió.

2) Seu electrònica amb formularis electrònics personalitzables. Han de tenir disseny web responsiu per a ús amb dispositius mòbils Android i iOS, com a mínim. La seu electrònica ha de respectar i complir amb els principis de seguretat, disponibilitat, neutralitat, accessibilitat i interoperabilitat - (ENI), d'acord amb la normativa establerta, així com l'ús d'estàndards oberts i, en el seu cas, altres d'ús generalitzat per la ciutadania. Funcionalitats de creació i modificacions de formularis electrònics per a la seu electrònica amb publicació immediata.

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

3) Carpeta ciutadana que permeti la consulta de l'estat de tramitació dels expedients i obtenció de còpia dels documents de manera segura, utilitzant els mateixos mecanismes d'autenticació dels interessats que la Seu electrònica. La carpeta ciutadana ha de tenir la capacitat d'integrar orígens d'informació diferents als de la plataforma d'administració electrònica. Així com permetre bloquejar l'accés a determinats continguts dels expedients.

4) Portal del regidor, o intranet per al personal polític, que inclogui accés als expedients que l'administració municipal posi a la seva disposició.

5) Gestor d'expedients que inclogui el control de tramitació i la generació, gestió i preservació de documents electrònics.

6) Sistema de generació de documents a partir de models de plantilles normalitzats, que podran utilitzar-se tant en procediments de tramitació lliure com de tramitació reglada (Workflow –Flux de treball).



7) Fluxes de treball (d'ara en endavant WorkFlows) per a la tramitació guiada i capacitats de reaprofitament de mòduls de processos i subprocessos electrònics de tramitació. La solució ha de permetre la tramitació mixta dels procediments, de manera que es pugui combinar la tramitació lliure i reglada.

8) Workflows de signatura amb possibilitat de signatures en paral·lel i signatura automatitzada de documents.

9) Mòdul d'òrgans de govern i informatius per a la gestió de resolucions/decrets i de gestió de les sessions d'òrgans col·legiats de govern i comissions informatives, i els documents vinculats a aquests processos: propostes d'aprovació, decret/resolució, certificats, ordre del dia, convocatòria, dictamen i actes.

10) Eines informàtiques per a conservació i custòdia de documents que puguin garantir la preservació del valor jurídic que correspongui en cada cas. És imprescindible que la plataforma mantingui el valor jurídic de les signatures i segells electrònics dels documents emmagatzemats.

11) Generació de còpies autèntiques: còpia d'original electrònic en suport paper mitjançant codi de verificació o sistema equivalent; còpia de document en paper a document electrònic mitjançant la signatura d'un funcionari habilitat o utilitzant un sistema automatitzat basat en segell electrònic, indistintament. També permetrà la realització de còpies simples. Les còpies autèntiques electròniques hauran de mostrar visiblement la condició de còpia de manera que es pugui distingir sense confusió entre signatura del document original, i signatura produïda per assistència en matèria de registre o conversió de suport o de format del document, o bé per la realització d'una còpia parcial autèntica.

12) Eines per a la creació i verificació de signatures i segells electrònics.

13) Identificació, mitjançant certificat electrònic de persona física i de representant de persona jurídica.

14) Porta signatures integrat que permeti la identificació i signatura electrònica tant als ordinadors com dispositius mòbils Android i iOS per a ciutadans i usuaris de l'Ajuntament.

15) Porta signatures extern amb capacitat perquè persones alienes a l'organització puguin signar i consignar de manera remota documents generats en la tramitació administrativa, especialment contractes, convenis, actes o certificacions.

16) Sistema de digitalització. Tots els documents d'entrada aportats pel ciutadà en suport paper s'han de poder incorporar a la plataforma mitjançant processos de digitalització a fi de que assoleixin la condició còpia autèntica dels documents originals aportats en paper, si s'escau. Aquesta conversió a còpia autèntica de l'original en suport paper es realitzarà amb signatura electrònica d'empleat públic o alternativament amb segell electrònic, segons decideixi activar l'Ajuntament, podent ésser alternatiu en alguns casos.

17) En el procés de digitalització, s'ha de poder utilitzar qualsevol dispositiu de producció documental que compleixi amb l'estàndard TWIN, i específicament amb equips els Kyocera ECOSYS M3560idn, de que disposa l'Ajuntament actualment. També s'han de poder realitzar processos de digitalització utilitzant centres d'impressió que disposin de segell electrònic.



18) Sistema de gestió de notificacions i comunicacions generades. Aquest servei haurà d'estar integrat amb els diferents mòduls de gestió de la plataforma, i ha d'adequar-se a la legislació vigent en cada moment en matèria de serveis postals i notificacions a les administracions públiques, i automatitzar el retorn de les evidències de comunicació i notificacions electròniques generades per eNOTUM.

19) Sistema de control d'estat de les notificacions i comunicacions telemàtiques i postals per part de cada unitat responsable en l'exercici de les seves funcions, amb permisos específics que impossibiliti als grups d'usuaris accedir a les notificacions i comunicacions gestionades per altres grups d'usuaris.

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

21) Preferiblement Tauler electrònic integrat, o bé opcionalment, amb integració bidireccional amb eTAULER.

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

- Els òrgans de gestors podran remetre les seves propostes de resolució a l'òrgan interventor per al seu examen previ abans que es dicti la corresponent resolució.
- L'òrgan interventor podrà verificar el compliment dels requisits legals necessaris per a l'adopció dels acords mitjançant l'examen de tots els documents que preceptivament hagin d'estar incorporats a l'expedient. Aquesta verificació es pot realitzar mitjançant la fiscalització i intervenció prèvia ordinària o bé mitjançant un règim de fiscalització limitada prèvia.
- Els òrgans gestors podran plantejar discrepàncies en cas de no acceptar les objeccions formulades per l'òrgan interventor.

23) Mòdul d'anàlisi i explotació de dades de la plataforma. Aquest ha de permetre realitzar una explotació avançada de la informació existent a la plataforma d'administració electrònica, dotant els usuaris d'aquest mòdul els elements necessaris per a la correcta anàlisi de la informació a la que tinguin autorització per a accedir. Aquesta solució ha de comptar amb analítica que abasti l'explotació de les dades generades per la seu electrònica, el registre d'entrades i sortides, la base de dades d'interessats o tercers, gestor d'expedients i gestió de documents. També ha de facilitar que l'Ajuntament disposi de quadres de comandament i d'informes per al filtratge de dades i monitorització i control de l'activitat administrativa de l'ens, permetent controlar fàcilment els indicadors i KPI més importants per cada àmbit de gestió, càrregues de treball, temps i compromisos de servei, colls d'ampolla, indicadors de productivitat i de descripció, que ajudi als diferents responsables a prendre decisions mitjançant informació. La interacció usuari-sistema ha de ser amigable, flexible, i potent mitjançant navegadors web.

24) Mòdul d'anonimització de dades dels documents que estiguin al repositori documental de la plataforma i que eventualment calgui difondre, ja sigui a regidors de l'Ajuntament com al públic de manera general. Aquest mòdul ha de suportar processos d'anonimització automàtica, processos d'anonimització automàtica amb confirmació dels usuaris de les dades a anonimitzar, i també anonimització de dades a criteri de l'usuari.



En aquests processos es tindran en compte criteris especials d'anonimització recomanats per l'Agència Espanyola de Protecció de Dades, com és el cas dels documents d'identitat.

25) Capa de serveis d'integració bidireccionals per a aplicacions de l'Ajuntament de Pineda de Mar o de tercers. L'objecte de totes aquestes funcions és facilitar a l'Ajuntament i a tercers la integració d'aplicacions, especialment amb els mòduls de registre d'entrada i sortida de documents, formularis electrònics, procediments, expedients, repositori de documents, i interessats (tercers) i porta signatures. Totes les funcions d'aquesta capa s'executaran amb els deguts mecanismes de seguretat.

L'accés i ús de la capa d'integracions no comportarà un cost addicional.

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

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

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

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

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

Els mòduls de back office de la plataforma han d'estar disponibles en idioma català.

La seu electrònica, els formularis electrònics de la seu electrònica i els mòduls que, per la seva naturalesa, hagin de ser utilitzats per terceres persones, han de poder ser posats a disposició, com a mínim, en català i castellà.

2.4. Funcionalitats necessàries

1) El conjunt de la plataforma haurà de permetre:

a) La gestió de consentiments per part del ciutadà, inclosos els apoderaments i les seves peticions de tramesa de notificacions només per mitjans electrònics i amb els mitjans d'avís de notificació que comuniqui.



Ajuntament de Pineda de Mar

- b) Disposar d'un sistema de digitalització que s'ajusti a les normes tècniques d'interoperabilitat de digitalització de documents, gestió de documents electrònics, copiat autèntic i conversió entre documents electrònics.
- c) Disposar o integrar components i serveis de signatura electrònica que permetin:
- La signatura de documents electrònics mitjançant certificat digital i també mitjançant segells electrònics, especialment per als processos d'actuació administrativa automatitzada.
 - Signatura biomètrica, que permeti transformar signatures manuscrites en digitals, fent ús de tablets.
 - Validació de certificats.
 - Verificació de signatures electròniques.
 - Incorporar segells de temps a les signatures.
- d) Utilitzar els certificats electrònics publicats per la Unió Europea a la llista de confiança dels estat membres de la Unió Europea, cl@ve i IdCAT Mòbil.
- e) Utilitzar de segells de temps per a generar signatures amb segell de temps, afegir evidències temporals a les signatures, i garantir la conservació de signatures a través del ressegellat o amb la utilització de signatures electròniques longeves.
- f) Crear i modificar workflows o processos de signatura predeterminats que incloguin signatures electròniques, aprovacions o vistiplaus sense signatura electrònica i rebuig de signatures. Aquest han de permetre la signatura per lots (diversos documents en única acció), signatures múltiples indistintes i/o seqüencials (quan hi ha diversos signants), i mostrar als intervinents quins són els signataris, quins han signat amb anterioritat i l'ordre de signatures.
- g) Crear workflows o processos de signatura al vol.
- h) Possibilitat de previsualitzar el document a signar.
- i) Generar còpies autèntiques de documents originals en paper amb actuació automatitzada o amb signatura digital de personal funcionari habilitat a tal efecte.
- j) Garantir el bon funcionament dels sistemes de signatura biomètrica. Tant els que es puguin dotar pel contractista dins d'aquesta licitació i que seran considerats com una millora en l'apartat de millores, com els que aquesta administració pugui necessitar en el futur i que hauran de poder-se afegir en l'entorn de producció. La signatura biomètrica s'haurà d'implementar tant a les nostres instal·lacions de l'OAC, com per usuaris que es puguin desplaçar a domicilis de ciutadans i requereixin d'aquest tipus de signatura.
- k) Comprovar de manera lliure, a través de la seu electrònica, l'autenticitat de les còpies de documents que es posin a disposició de tercers. Aquesta comprovació es farà mitjançant codi segur de verificació, o sistema equivalent.
- l) Enviar avisos i/o alertes als usuaris que tenen documents pendents de signatura, així com l'avís i/o alerta als usuaris que han iniciat el procés de signatura una vegada hagi finalitzat el procés de signatura.
- m) Delegacions i/o substitucions de signatura, incorporant la funcionalitat de substitució o delegació de signatura d'un usuari/càrrec a un altre, de manera que tot document pendent de signatura passi a la signatura de la persona/càrrec a qui s'ha efectuat la delegació. Aquesta tasca de delegació la podrà fer, com a mínim, el mateix usuari/càrrec que delega la signatura i els administradors de la plataforma.
- n) Complir amb la Norma Tècnica d'Interoperabilitat de catàleg d'estàndards, especialment per a la càrrega de documents i altres objectes digitals amb valor documental.
- o) Incorporar i gestionar documents en format text i altres objectes digitals que compleixin funcions documentals, d'una grandària de fins 150 MB, com a mínim.
- p) Exportar documents i expedients electrònics d'acord amb els formats estructurats previstos en les corresponents normes tècniques d'interoperabilitat.



- q) Poder limitar accions sobre expedients, documents, assentaments de registre, notificacions i altres objectes digitals segons perfils (crear, modificar, accés, eliminació, desvinculació, posada a disposició, etc.).
- r) Disposar d'informació d'auditoria i traçabilitat de, com a mínim, l'accés consulta i tramitació als expedients i assentaments de registre, inclosa la consulta de documents, amb informació i detall dels accessos i les accions realitzades indicant usuari i moment en què es va tenir lloc l'accés o l'acció.
- s) Disposar a tots els mòduls d'un sistema àgil i potent per a realitzar consultes i accedir a la informació, inclosos els assentaments de registre de documents, expedients, òrgans col·legiats, documents, etc.

2) El sistema d'Arxiu i gestió de documents ha de permetre:

- a) Garantir la plena validesa i eficàcia jurídica dels documents mitjançant processos i serveis que assegurin, confidencialitat, autenticitat, fiabilitat, integritat, disponibilitat, identitat dels autors/productors, llegibilitat, accés, seguretat i interoperabilitat dels documents electrònics i, en general, de la informació emmagatzemada o que es processa a la plataforma o utilitzant la plataforma.
- b) Descriure les unitats documentals transferides a l'arxiu d'acord amb la Norma de Descripció Arxivística de Catalunya (NODAC).
- c) Organitzar el fons documental que figura a la plataforma, classificar les unitats documentals respectant el Quadre de Classificació Documental (QCD) de l'Ajuntament de Pineda de Mar.
- d) Gestionar el QCD des d'un apartat específic de l'eina.
- e) Gestionar el QCD s'haurà des d'un perfil d'usuari únic, pel que fa a altes, baixes, modificacions, etc.
- f) Ha d'existir un sol QCD per a tota l'eina, i que els codis que el conformen siguin únics, no repetibles.
- g) Garantir que tot expedient i document que es creï o s'incorpori al gestor tingui definit un QCD propi.
- h) El codi del QCD que es defineixi als expedients i documents ha de representar un element més de les seves metadades.
- i) Mantenir un registre de les modificacions del QCD que inclogui, com a mínim:
 - Tipus de canvi
 - Data del canvi
 - Motivació del canvi
 - Unitat responsable
 - Data de revisió
 - Data d'aprovació
- j) Les classes del QCD han de tenir una vinculació pel que fa al calendari de conservació establert per les Taules d'accés i avaluació documental (TAAD).
- k) Facilitar la codificació SIA dels procediments.
- l) Incorporar l'esquema de metadades definit i aprovat per l'organització en compliment de l'ENI i les normes tècniques de document i expedient electrònic.
- m) El procés de generació i incorporació de metadades als expedients i documents ha de ser automatitzat.
- n) Incorporar el Catàleg de Tipologies Documentals definit i aprovat per l'organització.
- o) Vincular la definició de la tipologia documental a les plantilles de documents creades a l'eina, així com als documents que aportin els ciutadans al Registre General.
- p) Generar fitxers SIP per a què puguin ser transferits a ARXIU o una altra eina d'arxiu definitiu dissenyada conforme el model OAIS (ISO 14721).



Ajuntament de Pineda de Mar

- q) Importar i exportar informació i documentació en compliment de l'Esquema Nacional d'Interoperabilitat (ENI) i les normes que el desenvolupen.
- r) Deixar constància de les transferències dels expedients a l'Arxiu amb les metadades del full de transferència.
- s) Permetre transferències i arxivament massiu d'expedients.
- t) Permetre generar el préstec d'un expedient a diferents departaments i a diferents usuaris de forma simultània.
- u) Permetre l'eliminació d'expedients d'acord amb les TAAD.
- v) Registrar la traçabilitat de tot el procés d'eliminació.
- w) Permetre generar de forma automàtica l'informe d'elements eliminats.
- x) Disposar d'un mòdul de consulta d'expedients i/o documents arxivats per qualsevol metadada inclosa en l'expedient i/o document.
- y) Generar informes que mostrin l'activitat de l'arxiu i que permeti obtenir estadístiques de la seva activitat com expedients arxivats per sèries, préstecs, consultes i, taules d'avaluació aplicades.

3) La seu electrònica permetrà:

- a) Accedir al catàleg de procediments i tràmits organitzat per matèries. Cada procediment o tràmit que es publiqui a la seu electrònica disposarà d'una fitxa informativa on es podran vincular documents, permet accedir als corresponents formularis electrònics, i disposarà d'una part d'informació privada destinada al personal de la Oficina d'Atenció al Ciutadà de l'Ajuntament de Pineda de Mar (OAC).
- b) Permetre utilitzar, com a mínim, els certificats electrònics publicats per la Unió Europea a la llista de confiança dels estats membres de la Unió Europea, cl@ve i IdCAT Mòbil.
- c) Gestionar la representació dels ciutadans, mitjançant compareixença electrònica per a l'atorgament de poder apud acta per mitjà de sistemes de signatura electrònica i, per tant, poder indicar/seleccionar el representat. El servei s'integrarà amb el Registre electrònic d'apoderaments REPRESENTA del Consorci AOC.
- d) Disposar d'un cercador de tràmits disponibles orientat a les necessitats dels ciutadans.
- e) Enllaçar la següent informació: disponibilitat de la seu i del registre electrònic, interrupcions de servei, identificació de la seu, disposició de creació de registre i la seu electrònica, titularitat i regulació, indicació de la data i hora oficial, calendari de dies hàbils, plana de preguntes freqüents o guies d'ajuda d'ús dels serveis electrònics, sistema de verificació de certificats i de documents electrònics i còpies autèntiques, relació de sistemes d'identificació i mitjans d'identificació i signatura electrònica admesos, accés al tauler d'edictes electrònics, al perfil del contractant, a la plataforma de notificacions electròniques, portal de transparència, normativa municipal, i qualsevol altra informació pública que l'Ajuntament consideri enllaçar.
- f) Establir el pagament online de tributs vinculats a determinats tràmits i integrar passarel·les virtuals de pagament online i, específicament, amb Redsys, des de la seva posada en producció.

4) L'eina per a la creació de formularis electrònics ha de permetre:

- a) Definir i gestionar les sol·licituds i els documents aportats per part del ciutadà des de la seu electrònica al registre electrònic de documents. Aquests formularis podran estar associats a la fitxa informativa d'un o més tràmits del catàleg de procediments i tràmits. Els formularis també seran accessibles per al personal de l'OAC amb la finalitat facilitar la tramitació presencial.



- b) Crear formularis electrònics per ús del personal de l'Ajuntament en les seves relacions amb l'organització municipal. Els formularis s'han de poder configurar per a funcionar de manera integrada amb el registre general d'entrada de documents o amb altres registres de documents que es puguin crear a la plataforma.
- c) Indicar la unitat administrativa responsable del procediment, de forma que la informació i la documentació adjuntada sigui automàticament derivat a aquesta. Si la unitat no està indicada, l'entrada quedarà com a pendent de ser gestionada i derivada per l'OAC, en el cas del registre general, o dels responsables d'altres registres de documents, si s'escau.
- d) Que els ciutadans usuaris dels tràmits en línia puguin adjuntar a les sol·licituds, i signar electrònicament la sol·licitud i/o els documents adjunts mitjançant signatures i/o segells electrònics amb evidències. Com a mínim han de poder fer servir els certificats electrònics publicats per la Unió Europea a la llista de confiança dels estat membres de la Unió Europea, cl@ve i IdCAT Mòbil.
- e) Determinar per a cada tràmit/formulari el nivell de signatura admissible a aplicar; generar el document de sol·licitud o comunicació en format llegible (preferiblement PDF). En el cas dels formularis de registre de documents, facilitar al ciutadà el justificant electrònic de presentació a mode còpia electrònica autèntica degudament segellat electrònicament, amb tota la informació i documents presentats pel ciutadà amb segell d'òrgan especificat i identificant els documents annexats amb els noms i els hash corresponents, i registrar d'entrada la sol·licitud o comunicació del ciutadà de forma automàtica.
- f) Precarregar dades al formulari electrònic.
- g) Incorporar les dades associades i obtingudes del mecanisme d'identificació.
- h) Generar automàticament, o amb intervenció dels usuaris, l'alta d'un expedient incorporant la documentació aportada i vinculant l'assentament registral al mateix.
- i) Identificar quines variables son obligatòries i quines opcionals.
- j) Establir peus de formulari amb opcions legals, com peu de RGPD, o les autoritzacions a l'Ajuntament en l'ús de plataformes d'intermediació de dades interoperables.

5) El mòdul de registre d'entrada i sortida de documents ha de permetre:

- a) Gestionar els assentaments d'entrada i la informació, documentació i metadades que ingressen a l'Ajuntament de Pineda de Mar per les diferents vies i canals disponibles: Seu electrònica, MUX, OAC en la seva qualitat d'oficina d'assistència en matèria de registres, etc. El mòdul de registre electrònic general ha d'estar integrat en el Sistema d'Interconnexió de Registres (SIR), preferiblement via MUX.
- b) Expedir rebuts de presentació de documentació amb la data i hora, número de registre, dades i informació de la sol·licitud, i relació de documents aportats, ja sigui electrònicament o a les oficines de registre. En el cas que no s'aportin tots els documents, el rebut de presentació podrà incorporar un requeriment de documentació pendent d'aportar.
- c) Disposar, com a mínim, de les següents funcionalitats:
 - 1. Crear anotacions ràpides i repetitives.
 - 2. Registrar i associar un document a diversos interessats a més del principal.
 - 3. Adjuntar diversos documents al registre.
 - 4. Admetre a les entrades telemàtiques, com a mínim, els format definits a la Norma tècnica d'interoperabilitat de catàleg d'estàndards.
 - 5. Ha de ser plenament operatiu amb signatura biomètrica.
 - 6. Les unitats gestores, com a mínim, hauran de poder acceptar o rebutjar les entrades.



7. Poder cercar anotacions en els diferents llibres per diferents criteris a la vegada, i disposar d'un cercador potent i eficient amb l'objectiu de localitzar una anotació o per obtenir una llista amb un subconjunt d'anotacions que compleixin els filtres.
8. Permetre cercar pels valors dels assentaments, tant pels atributs obligatoris com pels opcionals.
9. Ha de poder llistar, imprimir i exportar les dades relatives als assentaments registrats realitzats als diferents llibres de registres, mitjançant llistats personalitzats, inclosos els llibres oficials.
- d) Donar d'alta més d'un expedients per assentament d'entrada, heretant dades, metadades i documents i deixant vinculats, entre ells, l'assentament de registre i l'expedient.

6) El mòdul de gestió d'expedients electrònics ha de permetre:

- a) Gestionar la tramitació electrònica de l'expedient en totes les seves fases i realitzar una completa gestió del cicle de vida d'expedients i documents, d'acord amb els requeriments legals de la Llei 39/2015 de procediment administratiu, de la Llei 40/2015 de règim jurídic i la Llei 26/2010 de règim jurídic i de procediment administratiu de les administracions públiques de Catalunya.
- b) Incorporar la següent informació als expedients:
 - Més d'un interessat, tant principal com secundari i permetent identificar els diferents tipus (interessat, representant, licitador, president, etc.).
 - Dades generals de l'expedient identificant tipus d'expedient (sèrie documental), procediment, forma d'inici (ofici/instància de part/etc.).
 - Data d'inici, responsable, instructor, fase/estat de tramitació, dades d'emplaçament i coordenades, si s'escau.
 - Documents electrònics que el conformen.
 - Expedients i assentaments de registre relacionats.
 - Dades addicionals definides en el disseny del procediment específic.
- c) Generar documents electrònics basats tant en plantilles predefinides com en plantilles lliures, amb el disseny gràfic i ajustat a l'estil definit per l'Ajuntament.
- d) Signatura electrònica de documents.
- e) Generació de còpies autèntiques de documents electrònics.
- f) Crear assentaments de registre de sortida de manera automàtica en el moment de la posada a disposició de notificacions i comunicacions electròniques, i creació, de manera manual, d'assentaments de sortida per a tramesa d'objectes i documents en suports no susceptibles de digitalització o per altres raons.
- g) Disposar de mecanismes per a la tramesa de diverses notificacions o comunicacions administratives en única acció.
- h) Creació de documents i tramesa automatitzada de notificacions i comunicacions a les persones interessades mitjançant eNOTUM a partir de la signatura electrònica de la resolució.
- i) Generar l'índex electrònic i foliar els expedients tal com estableix l'ENI.
- j) Trametre els expedients electrònics complets, foliats, i acompanyats d'un índex autènticat dels documents que continguin. Totes les accions relacionades amb aquesta funcionalitat han de donar compliment al que preveu l'Esquema Nacional d'Interoperabilitat i les corresponents normes tècniques d'interoperabilitat.
- k) Realitzar la cerca d'expedients i documents per diferents dades i/o metadades.
- l) Generar llistats i/o informes predeterminats o fets a mida..
- m) Permetre definir i/o associar una o més adreces a l'expedient.
- n) Relacionar/vincular expedients.
- o) Incloure procediments de transferència dels expedients tancats al sistema d'arxiu definitiu.



- p) Incorporar dades d'emplaçaments i domicilis dels expedients. Les dades d'emplaçament dels expedients han poder ser georeferenciades i, en tot cas, s'ha de poder informar la referència cadastral.
- q) Permetre la integració amb sistemes d'informació geogràfica.
- r) Integració amb Via Oberta, eNotum i eTauler entre altres.
- s) Disposar de mecanismes d'alerta i avisos als usuaris que els informi del compliment de tràmits, tasques pendents de realitzar, validacions, tasques programades, etc.
- t) Crear carpetes d'expedients, o bé subexpedients.
- u) Integració amb la plataforma del Gestor de Padró d'Habitants, licitada conjuntament amb el Gestor d'expedients, per tal de poder interactuar plenament entre les dues plataformes.

7) El mòdul de disseny de tràmits i processos ha de permetre:

- a) Configurar procediments senzills i complexos, amb fases específiques, estats, actuacions condicionades, terminis, entre altres.
- b) Classificar els tràmits amb una numeració i tipologia determinada per l'Ajuntament.
- c) Diagramar processos amb configuració fàcil del flux de tramitació i indicar, per a cada procediment, quins usuaris, departaments, grups o rols, poden donar d'alta expedients, quins grups d'usuaris podran accedir i consultar els expedients; definir terminis per a un tràmit, conjunt de tràmits o per a un expedient en el seu conjunt; disposar i definir mecanismes per a dur a terme actuacions administratives de forma:
 - Automatitzada, permetent criteris on la decisió pugui ser objecte de tractament automatitzat en base a dades dels diferents subsistemes de gestió de la solució, mitjançant la seva integració nativa.
 - Col·lectiva, quan l'anàlisi d'informació que dona suport a la decisió permeti qualificar als expedients mitjançant atributs que serveixin per a realitzar una actuació sobre un col·lectiu d'expedients, on l'avaluació dels criteris es pugui realitzar de forma automàtica.
 - Individual, quan no sigui possible cap dels dos casos anteriors i, per tant, la tramitació hagi de fer-se de forma individual.
- d) Definir formularis electrònics amb les corresponents variables de recollida de dades per a cadascuna de les tasques de tramitació, podent indicar quines son obligatòries i quines opcionals i quines poden ser "intel·ligents", on la recollida del valor pot venir donat per:
 - Una consulta directa contra una base de dades (de la pròpia plataforma objecte del contracte, o externes d'aplicacions pròpies de l'Ajuntament).
 - D'una consulta via serveis web o API.
- e) Crear, guardar, reproduir, copiar i modificar subprocessos de tramitació que puguin ser aplicats a altres processos o procediments de tramitació. Els subprocessos es podran crear i aprofitar per a crear o modificar procediments sense necessitat de generar codi, a fi de que puguin ser creats i modificats per usuaris avançats sense coneixements de programació informàtica.
- f) Configurar de forma senzilla actuacions administratives automatitzades acord amb el que disposa l'article 41 LRJSP, emprant com a sistema de signatura un segell electrònic basat en certificat electrònic reconegut o qualificat que reuneixi els requisits exigits per la legislació de signatura electrònica.
- g) Disposar d'eines per a la creació de processos i fluxos de tramitació i de signatura amb execucions automàtiques desassistides (sense la intervenció directa d'una persona) que puguin abastar procediments complets. Es tractarà de solucions sense necessitat de generar codi, a fi de que puguin ser creats i modificats per usuaris avançats sense coneixements de programació informàtica.



8) El mòdul d'òrgans de govern ha de permetre:

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

9) El mòdul d'administració de la plataforma ha de permetre:

- a) Gestionar les solucions que formen part de la plataforma de forma fàcil, flexible i intuïtiva, essent objectiu que, amb la deguda formació en temps d'implantació, es garanteixi que els perfils tècnics d'administració electrònica puguin ser totalment independents en l'administració del sistema.
- b) Gestionar els serveis en base a l'estructura organitzativa de l'Ajuntament, ja siguin, regidories, àrees, departaments, unitats i altres agrupacions d'usuaris. Així mateix cal que es disposi de mecanismes per adequar l'estructura organitzativa i, en conseqüència, el sistema d'informació, a l'estructura, organigrama i processos de treball reals.
- c) Gestionar usuaris i paraules de pas o altres sistemes d'identificació, essent l'usuari únic i utilitzable per totes les aplicacions, mòduls i la resta de components.



- d) En la gestió de la seguretat és necessari que es puguin assignar, de manera ràpida i senzilla, els usuaris a rols, grups d'usuaris o perfils i sobre aquests es concediran permisos d'accés a les diferents aplicacions, mòduls, funcionalitats, dades, metadades i documents.
- e) Disposar de mesures de protecció, com ara temps màxims de sessió d'usuari per inacció amb el sistema que generin bloquejos de sessió, credencials d'accés amb periodicitat de renovació i mesures de seguretat sobre el patró de credencials d'accés.
- f) Aplicar els criteris de seguretat segons perfils o rols assignats per l'accés a les mateixes, guardant auditoria i traçabilitat sobre les actuacions que es realitzin i l'accés a la informació i als documents, identificant qui, quan i a quina informació s'ha accedit i, en el seu cas, modificat.

10) Mòdul de gestió del Padró d'habitants

La solució de gestió del Padró d'habitants, haurà d'aportar, com a mínim, les integracions abans esmentades i ha de tenir les següents característiques:

1. Permetre la gestió i manteniment de les persones residents al municipi, ha d'oferir els mateixos serveis al ciutadà des de diferents canals: presencial, telefònic o mitjançant internet (multicanal), ha de contemplar l'opció de generar i gestionar expedients associats a un habitant o a varis habitants d'una inscripció.
2. Permetre realitzar totes les actuacions previstes per la normativa de padró d'habitants, i efectuar correccions.
3. Estar integrat amb la seu electrònica, registre de documents i gestió d'expedients.
4. Respectar els criteris de privacitat i protecció de la informació que s'assenyala per al conjunt de la plataforma, aplicant els criteris de seguretat segons perfils o rols assignats per l'accés a les mateixes, guardant auditoria i traçabilitat sobre l'accés i actualització de qualsevol tipus de dada vinculada amb l'habitant, ja sigui des de l'aplicació de gestió interna com dels serveis electrònics disponibles des de la seu electrònica i la carpeta ciutadana.
5. L'estructura de les dades ha d'atendre a la normativa oficial.
6. Les dades del padró han de ser consultables per diferents criteris (NIA, nom document identificatiu, adreça, inscripció, des d'un altre habitant en la seva mateixa inscripció, identificador o codi únic de document generat per aquest habitant, etc.).
7. Ha de mostrar-se la informació agrupada per famílies/adreces.
8. Ha de mostrar-se tota la informació històrica de l'habitant.
9. Ha d'existir l'opció de mostrar les incidències derivades de comunicacions amb l'INE.
10. Permetre la consulta de l'arxiu digital associat a una persona i a tota la seva família, especialment al full padronal i/o documents que acreditin cada modificació de padró.
11. Facilitar la visualització de tota la història d'una inscripció mostrant les alteracions de la mateixa.
12. Facilitar la consulta de totes les operacions i consultes realitzades sobre un habitant concret: qui, que es va consultar, així com tots els documents generats des de l'habitant.
13. Emissió immediata de documents acreditatius de l'alteració padronal que s'hagi realitzat, així com el full padronal.
14. Facilitar que es pugui realitzar de forma automàtica tots els treballs de segregació i/o agregacions de seccions i districtes censals, així com qualsevol altra divisió del territori, amb els conseqüents traspassos de població, manteniment d'històrics i notificacions i enviaments telemàtics a les oficines de l'INE i Cens electoral, garantint la coherència de les dades personals i del territori.
15. Garantir una gestió automàtica i manual de tot el relacionat amb el territori, en quant a modificacions de noms de carrers, i re-numeració de finques amb tota la informació de la població afectada, generant un



Ajuntament de Pineda de Mar

històric dels canvis d'adreces o numeracions realitzades. En tot cas ha de comptar amb una eina necessària per garantir la correcció de les incidències amb l'INE, que puguin generar dites modificacions.

16. Permetre informar la referència cadastral de l'habitatge.

17. Ha d'incorporar eines per a definir i personalitzar qualsevol document associat a un habitant, inscripció, o la història de l'habitant.

18. Els informes s'han de generar de forma individual o de forma massiva pels habitants/inscripcions que aconsegueixin certes condicions.

19. Ha de disposar d'eines de control de certificats/volants generats.

20. Emissió de volants i/o certificats de forma electrònica mitjançant canal telemàtic. Ha de permetre la posada a disposició d'aquests documents al sol·licitant de forma immediata.

21. El sistema ha de servir-se de les eines de digitalització comunes a tota la plataforma aportant facilitats per a l'accés als documents de padró, així com per al seu arxiu, tenint instruments per a localitzar, visualitzar i reproduir.

22. Podran emmagatzemar-se documents digitalitzats associats a un habitant en concret.

23. La documentació associada a la gestió d'habitants serà gestionada i emmagatzemada en el sistema centralitzat de gestió documental de la plataforma.

24. Facilitar l'intercanvi d'arxius amb l'INE. Per tant, caldrà permetre la generació de l'arxiu de variacions mensuals, disposant de les eines que permetin tractar de forma automàtica i de forma manual o individual (quan no sigui necessari fer-ho automàticament), el major nombre de les incidències i errors comunicats per l'INE.

25. La solució ha de permetre la càrrega automàtica i el tractament de la informació continguda en els arxius especials de l'INE (naixements, defuncions, canvis de DNI, canvis en NIE, baixes i qualsevol altre emès per l'INE), així com la càrrega i tractament de la totalitat dels arxius que intervenen en el procés de tancament numèric en l'obtenció de la xifra oficial de població, de forma automàtica, així com la gestió de reparaments i al·legacions, amb indicació expressa en cada cas, de les accions a realitzar per la solució de cada una de les incidències o errors que es detectin.

26. La lectura dels arxius emesos per l'INE i la incorporació del seu contingut a la base de dades del Padró municipal d'habitants, permetrà la creació d'un històric de les modificacions que produeixi aquesta informació, garantint la impossibilitat de generar duplicats amb les dades que puguin haver-se introduït a la base de dades pel personal municipal amb caràcter previ a la recepció dels arxius de l'INE. L'aplicació ha de generar un arxiu de les incidències que puguin produir-se.

27. Sobre els arxius emesos per l'INE en els que consta la població amb errors, la solució ha de permetre agrupar aquesta població en funció del nombre d'error que els afecta, i cal que indiqui l'opció a realitzar per a la seva correcció. Cal que disposi igualment de la possibilitat d'accedir i mostrar les incidències derivades de les comunicacions amb l'INE, obtenint les accions adoptades i la data de les mateixes per, en el seu cas, poder justificar les al·legacions oportunes.

28. Cal poder realitzar la càrrega i tractament de tots els arxius que intervinguin en el procés de tancament numèric; padró a una data, rebutjos, al·legacions, xifres de població, etc.

29. L'adjudicatari mantindrà, evolucionarà i actualitzarà les funcionalitats, sistemes, formats i mecanismes d'intercanvi d'informació amb l'INE, que aquest estableixi.

30. El sistema ha de ser capaç de generar, individualment o massivament a partir d'agrupacions d'habitants, per districtes censals, seccions, carrer, etc., comunicacions per mitjans electrònics per usos específics com pot ser la informació de renovacions de padró.

31. El sistema ha de disposar de tràmits i serveis directes per a la ciutadania, plenament integrats amb el sistema de gestió, prèvia identificació electrònica, mitjançant internet:

- Accés a les dades padronals.



Ajuntament de Pineda de Mar

- Emissió de volants i certificats, signats mitjançant segell d'òrgan, d'empadronament, convivència, històrics tant individuals com familiars, etc.
- Sol·licituds d'altres, baixes i modificacions al padró.

32. Permetre l'explotació i obtenció d'informació que faciliti realitzar el següents tipus d'actuacions:

- Comunicacions massives per varis criteris (identificació padronal, dades personals, carrers, etc.).
- Poder reconstruir el padró d'habitants a una data determinada i donarà la possibilitat d'explotar la informació a aquella data.
- Facilitar anàlisis quantitatius estadístics (gràfics i alfanumèrics), per nacionalitat, procedència, edats, tipus de moviments, etc.
- Anàlisi entre dates de moviments, migració, quantitatius i personalitzats d'habitants amb determinades característiques, a una data donada.

2.5. Serveis d'integració

Caldrà comptar amb les següents integracions:

- 1) MUX, eNOTUM, Via Oberta, portal de govern obert i transparència, iARXIU, EACAT, Tramesa genèrica, Representa, i El Meu Espai.
- 2) Vint-i-dos tràmits de Via Oberta.
- 3) Plataforma de Serveis de Contractació Pública (PSCP) i Sobre Digital. Les integracions mínimes són les publicacions d'anuncis, adjudicacions de contracte, consulta de l'estat d'un expedient i recuperació de les ofertes dels sobres digitals.
- 4) Registre de funcionaris habilitats i el registre d'apoderaments que donin compliment a la legislació vigent, de manera que la plataforma sigui plenament interoperable amb les eines corresponents de l'AOC i, eventualment, de l'Administració General de l'Estat (AGE).
- 5) Portal de Govern obert i transparència de l'Ajuntament de Pineda de Mar propi, de manera que es pugui carregar informació des de la plataforma en aquest servei.
- 6) SIA, Cl@ve, i Tablón Edictal Único (TEU).
- 7) Col·laboració en la integració amb el GIS de l'Ajuntament de Pineda de Mar per a mostrar, georeferenciades, dades d'expedients.
- 8) Integració amb l'aplicació de gestió econòmica, financera i pressupostaria (actualment SicalWin cedit per la Diputació de Barcelona).

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

2.6. Serveis d'implantació

- 1) Consultoria per a l'adaptació, optimització i correcta parametrització de la nova plataforma de serveis electrònics a les necessitats de l'Ajuntament de Pineda de Mar.



Ajuntament de Pineda de Mar

Aquest servei ha de facilitar, implantar la solució de la manera més ajustada i òptima per a l'Ajuntament, així com la definició, adaptació, automatització i documentació de procediments específics; i que ajudi a l'Ajuntament a adoptar millores organitzatives, de gestió, i de mètodes de treball per a, finalment, aprofitar el potencial de la plataforma. La consultoria abastarà els diferents mòduls i serveis objecte del contracte.

Aquesta fase, amb una durada màxima d'un mes, no es podrà considerar finalitzada fins que no hi hagi una revisió formal de la proposta de desenvolupament amb el responsable del contracte de l'Ajuntament de Pineda de Mar. La part de consultoria relativa a padró d'habitants i passarel·la de pagaments, no es podrà posposar i haurà de realitzar-se conjuntament amb la resta.

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

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

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

2) Migració de la totalitat de les dades, metadades, documents i altres objectes digitals des de l'actual programari d'administració electrònica i de l'actual programa de Padró Municipal.

Serà necessari migrar la totalitat de la informació, tant del Gestor d'Expedients com del Padró d'habitants actuals, necessària per a no haver de continuar utilitzant les aplicacions actuals. Es verificarà la informació per a detectar error i possibles incoherències en les dades i documents migrats. Els licitadors hauran descriure la metodologia i mitjans empleats per a dur a terme aquestes migracions.

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

3) Formació completa i exhaustiva.

Una vegada finalitzada la fase de proves i validació del desplegament i migració, el contractista ha de portar a terme activitats de formació per a facilitar l'ús de tots i cadascun dels mòduls i components de la solució.



Ajuntament de Pineda de Mar

Aquestes mesures aniran adreçades als diferents perfils d'usuari de la plataforma: càrrecs electes, caps d'unitat, responsables funcionals, tècnics i personal administratiu.

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

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

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

Aclarim d'ara en endavant, 1 jornada equival a 6 hores.

Es distingiran dos tipus de formacions:

- a) Formació inicial bàsica (6 jornades) destinada a usuaris tramitadors, usuaris avançats, oficina d'assistència en matèria de registres, regidors, personal tècnic informàtic i del servei d'administració electrònica.
- b) Formació inicial avançada (6 jornades) destinada al personal d'administració electrònica i, quan sigui necessari, el responsable de l'OAC, per a la millora de l'eficiència i l'eficàcia del conjunt del sistema mitjançant les millors pràctiques per a la correcta parametrització i gestió de la plataforma, el disseny de tràmits, processos i formularis, la utilització de plantilles, etc.
- 4) Serveis d'implantació i suport preferent durant les setmanes posteriors a la posada en funcionament. (12 jornades).

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

Es tracta d'un servei de suport i acompanyament al personal de l'Ajuntament en l'ús i l'activitat diària amb les aplicacions lliurades i es podran realitzar ajustaments en la depuració de dades, parametrització i configuració de la plataforma, adequació de les integracions i, en general, es duran a terme les accions necessàries per assegurar el correcte funcionament i utilització de la plataforma per part dels usuaris de l'Ajuntament.

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



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

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

- a) Suport i acompanyament al personal de l'Ajuntament en l'ús i l'activitat diària amb les aplicacions lliurades.
- b) 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.
- c) 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.
- d) Processos i serveis de depuració de dades, d'arxius d'intercanvi, etc, que garanteixi la consistència, unicitat, normalització de les bases de dades de gestió i l'intercanvi d'informació (interoperabilitat) amb altres administracions i agents externs.
- e) 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.
- f) Serveis de suport, explotació i operació de dades i aplicacions davant possibles endarreriments, a fi d'aconseguir de recuperar els endarreriments soferts.
- g) 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 Pineda de Mar utilitzant la plataforma.
- h) Adequació d'integracions amb components de la solució així com de sistemes externs.
- i) Accés del personal de l'Ajuntament, sense cost addicional, a cursos de formació oferts pel contractista sobre les funcionalitats i solucions amb motiu d'actualitzacions, millores i altres modificacions de la plataforma. El personal del servei d'administració electrònica, i informàtica ha de disposar de la informació i documentació necessària i actualitzada per a la realització de les configuracions de les aplicacions informàtiques i dels sistemes que les suporten, incloent tot el necessari per realitzar el correcte manteniment i suport de les mateixes.
- j) Suport necessari per a garantir l'exercici normal de l'Ajuntament, en temps i forma, i sobretot els relacionats amb drets i deures vers els ciutadans i l'acompliment de requeriments per part d'administracions supramunicipals.

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

2.7. Serveis de suport i manteniment de la solució

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

Els serveis contemplats són els següents:

- Manteniment, actualització i optimització tècnica contínua de la plataforma.
- Actualització i optimització de la plataforma, com a conseqüència dels possibles canvis normatius.
- Manteniment, actualització i optimització de la infraestructura física i lògica del núvol des del que es prestaran els serveis de la plataforma.
- Suport funcional i informàtic per la resolució d'incidències i dubtes.



Ajuntament de Pineda de Mar

- Actualització del programari, de la capa d'integracions i de les bases de dades de la plataforma.
- Manteniment i millora de les integracions objecte d'aquest plec.

El contractista haurà d'assegurar el manteniment, suport, avaluació, evolució, adaptació als canvis legislatius i el correcte funcionament de la solució implementada durant la vigència del contracte. Classifiquem el tipus de manteniment de la manera següent:

- Correctiu. Són aquells canvis precisos per a corregir errors del programari, incloent-hi la recuperació de dades errònies generades pel mal funcionament de l'aplicació.
- Evolutiu. Són les incorporacions, modificacions i eliminacions necessàries en el producte per a cobrir l'expansió o canvi en les necessitats legals.
- Perfectiu. Són les accions dutes a terme per millorar la qualitat interna de les aplicacions subministrades en qualsevol dels seus aspectes: reestructuració del codi, definició més clara del sistema i optimització del rendiment i eficiència.
- Publicació d'informació relativa a les noves versions que es posin a disposició de l'Ajuntament de Pineda de Mar.

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

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

En els casos en què el servei no hagi d'estar disponible de forma programada per motius de manteniment, millora o qualsevol altre, l'Ajuntament haurà de ser informat amb un mínim de 48 hores d'antelació per a poder gestionar l'aturada.

2.8. Altres serveis

1) Formació contínua. L'objectiu d'aquesta formació és el reforç en l'ús correcte de la solució informàtica i la formació en noves funcionalitats i canvis que es vagin incorporant en el decurs del contracte. Quan s'hagin de dur a terme accions relacionades amb la formació continuada, s'ha de detallar els tipus de cursos a impartir, durada prevista per a cada un dels perfils professionals (usuaris de base, usuaris avançats, administradors i personal informàtic i d'administració electrònica). Les jornades de formació previstes inclouen la creació i posada a disposició de vídeos i documents destinats a l'actualització i reforç de coneixements. 4 jornades cada any de durada del contracte.

2) Millora i suport a la millora serveis. Serveis anuals d'assessorament, consultoria amb la finalitat d'avaluar i implementar millores dels serveis i dels processos de treball de manera que es puguin utilitzar de la manera més eficient les capacitats de la plataforma d'administració electrònica. 3 jornades cada any de durada del contracte.

3) Col·laboració en la migració de la informació i la documentació quan finalitzi el contracte. L'empresa haurà de col·laborar en el procés de migració de la informació i de la documentació des de la plataforma d'administració electrònica objecte del contracte als sistemes o plataformes que la substitueixin. Amb la finalitat de facilitar la migració de la informació i documentació es donarà preferència a la utilització de



formats, criteris i processos que prioritzin la neutralitat tecnològica i utilitzant estàndards oberts o, de forma complementària, estàndards d'ús generalitzat que facilitin la migració. Aquesta col·laboració no suposarà cap cost addicional per a l'Ajuntament de Pineda de Mar ni altres proveïdors.

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

2.9 Regulació del procés de relleu per possible canvi d'adjudicatari al finalitzar el contracte

Amb l'objecte d'evitar que l'adjudicatari que estigui donant el servei pugui fer mal ús de la seva posició, durant el procés de relleu resultant d'una nova licitació estarà obligat a:

1. Facilitar tota la informació tant tècnica com administrativa necessària per a la realització del traspàs en un termini màxim de 4 setmanes.
2. No degradar els nivells de serveis en aquelles infraestructures que continuïn en servei.
3. No dificultar el procés de canvi.

En cas d'incompliment, per negligència o mala fe, l'Ajuntament aplicarà les penalitzacions fixades en el Plec de Clàusules Administratives Particulars del contracte.

Així mateix, durant tota la vigència del contracte, i amb la finalitat de facilitar el possible relleu per canvi d'adjudicatari, el que estigui donant el servei estarà obligat a utilitzar tecnologies, que no impliquin restricció a un nou adjudicatari.

3. PROTECCIÓ DE DADES I CONFIDENCIALITAT

3.1.- Protecció de dades

Les parts, com a responsables de tractament, compliran adequadament i en tot moment les disposicions contingudes en el Reglament (UE) 2016/679 del Parlament Europeu del Consell, de 27 d'abril de 2016, relatiu a la protecció de les persones físiques en quant al tractament de dades personal i a la lliure circulació d'aquestes dades i pel qual es deroga la Directiva 95/46/CE (RGPD) i en la Llei Orgànica 3/2018, de 5 de desembre, de Protecció de Dades Personals i Garantia dels Drets Digitals (LOPDGDD). En aquesta línia, les dades personals tractades en aquesta licitació, així com de la resta de persones que intervinguin en la relació jurídica es tractaran amb la finalitat de complir amb els drets i obligacions contingudes per dur a terme la licitació, essent la base legítima del tractament l'aplicació de mesures precontractuals de conformitat amb l'article 6.1.b) del RGPD.

Les dades seran conservades durant el temps estrictament necessari per a complir amb la finalitat per la qual van ser recaptades i en tot cas per a determinar les possibles responsabilitats que poguessin derivar-se d'aquesta finalitat, tenint en compte els períodes establerts en la normativa corresponent. Així mateix no se cediran a tercers, excepte en els casos en què existeixi una obligació legal i no es realitzaran transferències internacional de dades.



Les parts es comprometen a adoptar les mesures tècniques i organitzatives necessàries i adequades al risc, per a donar compliment al RGPD i a la LOPDGDD, amb la finalitat de garantir la seguretat i evitar l'alteració, pèrdua, tractament o accés no autoritzat als tractaments de dades.

Els interessats podran exercir els seus drets d'accés, rectificació, supressió de dades, així com sol·licitar la portabilitat de les dades, que es limiti el tractament o a oposar-se a aquest, mitjançant escrit a cadascuna de les parts, així com tindran dret a presentar una reclamació davant l'Autoritat de Control competent.

L'adjudicatari es compromet a complir amb les disposicions del Reglament 2016/679, de 27 d'abril de 2016, sobre la protecció de les persones físiques en quant al tractament de dades personals i la lliure circulació d'aquestes dades, així com la Llei Orgànica 3/2018, de 5 de desembre, de Protecció de Dades Personals i Garantia de Drets Digitals (LOPDGDD) i la normativa estatal de protecció de dades vigent. En aquest sentit, en el moment de la contractació es signarà el corresponent contracte en la matèria.

3.2.- Confidencialitat

L'adjudicatari es compromet a adoptar totes les mesures raonablement necessàries per protegir la informació confidencial aplicant, almenys, el mateix grau de precaució i procediment que utilitzi per custodiar i protegir la seva pròpia informació confidencial.

L'adjudicatari ha d'aplicar les mesures organitzatives per restringir l'accés a la informació confidencial només a aquelles persones, representants i/o directius de la seva organització que necessitin tenir-hi accés per dur a terme el procés de licitació i sempre que aquestes persones siguin informades del caràcter confidencial de la informació a la qual tinguin accés i estiguin subjectes a les degudes obligacions de confidencialitat.