

PLEC DE PRESCRIPCIONS TÈCNIQUES GESTOR D'EXPEDIENTS

EXPEDIENT: Licitació, NSP, del manteniment del gestor d'expedients Gestiona

Procediment: Negociat sense publicitat

Tramitació: ORDINÀRIA



Objecte

Contractació del manteniment de la plataforma d'administració electrònica Gestiona, en modalitat SaaS (Programari com a servei) que inclogui els serveis seu electrònica, gestió documental, oficina d'assistència en matèria de registre, la gestió dels expedients, les notificacions electròniques, signatura al núvol, la gestió dels òrgans col·legiats i resolucions, la interoperabilitat amb els serveis del consorci AOC i la signatura amb APP mòbil.

Delimitat i determinat l'objecte del contracte, des d'aquesta Corporació s'aposta per continuar amb el servei que s'està prestant per part de l'empresa Espùblico Servicios para la Administración, S.A. atès que és l'única empresa que permet obtenir tots els elements necessaris que poden satisfer l'assoliment de l'objecte contractual. D'altra banda, l'esmentada societat mercantil és la que disposa dels codis fonts i codis d'ús en exclusivitat que fan que no puguin ser proporcionades, en l'actualitat, i sota el coneixement del que es disposa a l'hora de realitzar aquest plec, per cap altre proveïdor en el mercat.

És objecte d'aquest contracte, com a mínim, els següents elements més essencials:

- Mòdul de gestió d'expedients electrònics en format (SaaS) mitjançant el qual es faciliti la tramitació dels procediments administratius per via electrònica. Aquest, ha de comptar amb una integració total i completa amb el registre d'entrades i sortides. Tanmateix, també ha de tenir i permetre la gestió completa de carpetes i expedients electrònics d'acord amb l'establert a la legislació vigent.
- Mòdul de seu electrònica que permeti posar en marxa i a disposició els serveis electrònics dirigits a ciutadans i empreses d'acord amb l'establert a la legislació vigent.
- Mòdul de gestió dels expedients electrònics dels òrgans col·legiats dins de la plataforma principal tipus (SaaS).
- Ofereixi una integració completa amb una plataforma de carpeta ciutadana que també s'oferirà a través de la present licitació. Aquesta, permetrà a la ciutadania de disposar dels seus registres d'entrades i sortides, les seves dades a efectes de notificacions, els expedients en els quals són part interessada, entre d'altres que puguin oferir-se.
- Que ofereixi una integració àmplia amb les eines que posen a disposició dels Ajuntaments el Consorci d'Administració Oberta de Catalunya i altres organismes públics.
- Que disposi de procediments parametritzats adaptats a la legislació i normativa vigent. On s'incloguin plantilles, informes, certificats, etc.
- La custòdia i emmagatzematge de les dades.
- El manteniment de tots els serveis durant la vigència del contracte.

Les característiques tècniques i funcionals dels serveis que es descriuen en aquest document tenen un caràcter mínim imprescindible, i caldrà demostrar que estan completament operatives en el moment de formalitzar el contracte. A més, és necessari garantir que la licitació inclou tots els serveis associats, com ara el suport tècnic, el manteniment preventiu, correctiu i evolutiu de la solució, així com la formació, la documentació i qualsevol altre servei inherent a l'objecte d'aquesta licitació, tal com es detalla en aquest plec.



D'altra banda, la solució d'administració electrònica que s'implanti haurà de permetre l'aplicació de totes les mesures necessàries en matèria de seguretat i interoperabilitat, segons les necessitats específiques d'aquesta Corporació.

Així mateix, cal tenir en compte diverses disposicions normatives aplicables que incideixen directament en l'objecte de la licitació, com són:

- Reial decret 311/2022, de 3 de maig, que regula l'Esquema Nacional de Seguretat.
- Reial decret 951/2015, de 23 d'octubre, que modifica el Reial decret 3/2010, de 8 de gener, sobre l'Esquema Nacional de Seguretat en l'àmbit de l'Administració Electrònica.
- Reial decret 4/2010, de 8 de gener, pel qual es regula l'Esquema Nacional d'Interoperabilitat.
- Llei 29/2010, de 3 d'agost, sobre l'ús dels mitjans electrònics al sector públic a Catalunya.
- Llei 39/2015, d'1 d'octubre, del procediment administratiu comú de les Administracions Públiques.
- Llei 40/2015, d'1 d'octubre, de règim jurídic del Sector Públic.
- Reial decret 424/2017, de 28 d'abril, sobre el règim jurídic del control intern de les entitats del Sector Públic.
- Llei 9/2017, de 8 de novembre, de contractes del Sector Públic.

Finalment, cal destacar que donar resposta a tots aquests requisits legals en matèria d'administració electrònica implica un procés de transformació profunda de les administracions públiques. Aquest canvi no només és tecnològic, sinó també organitzatiu, jurídic i econòmic, i afecta tant les relacions entre administracions com les que s'estableixen amb la ciutadania.

Requeriments del servei

A continuació s'inclouen un conjunt de clàusules que l'adjudicatari haurà d'estar d'acord a incloure-les en el contracte de prestació de servei.

Clàusula 1. Localització dels serveis: condicions especials d'execució i obligacions del proveïdor

1. El proveïdor tindrà ubicats territorialment els Centres de Procés de Dades (en endavant "CPD") des dels quals presti el servei, en l'espai de la Unió Europea (en endavant "UE").



2. El proveïdor en cap cas ubicarà els CPD en localitzacions les quals poguessin suposar la infracció de la legislació pel que fa a les obligacions imposades per la Llei espanyola, la legislació del país de destinació final de les dades per translació de les mateixes, o la legislació del país de trànsit o d'ubicació temporal de les dades, tenint en compte que tots aquests intercanvis tindran lloc en tot cas en territori europeu.

Clàusula 2. Protecció de dades de caràcter personal

2.1. Compliment

El proveïdor s'obliga al compliment d'allò establert al Reglament UE 2016/679 (RGPD), de 27 d'abril de 2016, relatiu a la protecció de les persones físiques pel que fa al tractament de dades, en relació a les dades personals a les que tingui accés durant la vigència del contracte, i en la seva condició d'encarregat del tractament.

2.2. Encarregat del tractament

Pel que fa a les obligacions i responsabilitats respecte dels fitxers que continguin dades de caràcter personal a les quals el proveïdor tingui accés exclusivament per al compliment dels serveis, de conformitat amb el que preveu l'article 28 de la RGPD, el proveïdor assumirà les responsabilitats que li pugui correspondre derivades de la legislació vigent sobre protecció de dades de caràcter personal, i específicament en relació a la seva condició d'encarregat del tractament.

En compliment del que estableix l'article 28 de la RGPD, s'estableix que tot accés que el proveïdor tingui a dades de caràcter personal en el marc d'aquest contracte estarà subjecte a les obligacions que la legislació preveu en relació amb la figura d'encarregat del tractament. En concret, el proveïdor s'obliga a:

- Tractar les dades només d'acord amb les instruccions que explícitament rebi de l'Ametlla del Vallès, d'acord amb el que s'estableix a l'article 4 d'aquesta clàusula.
- Aplicar les mesures de seguretat que es recullen en aquest plec, en particular a aquesta clàusula i a la clàusula cinquena.
- En cas que es produeixi la finalització de l'encàrrec, retornar les dades a l'Ajuntament de l'Ametlla del Vallès en els temes que es regulen en aquest plec, o destruir-les seguint les instruccions de l'Ajuntament de l'Ametlla del Vallès.

2.3. Lliurament de les dades

El lliurament de les dades a través de qualsevol mitjà per part de l'Ajuntament de l'Ametlla del Vallès al proveïdor no té la consideració legal de comunicació o cessió de dades, sinó de simple accés a les mateixes com a element necessari per a la realització del servei que s'encarrega a través d'aquest contracte.

2.4. Titularitat i responsabilitat



Les dades són propietat i responsabilitat exclusiva de l'Ajuntament de l'Ametlla del Vallès, estenent-se també aquesta titularitat a la totalitat d'elaboracions, avaluacions, segmentacions o processos similars que, en relació amb les mateixes, realitzi el proveïdor. Aquestes dades són confidencials a tots els efectes, i estan subjectes en conseqüència al més estricte secret professional, fins i tot una vegada finalitzada la prestació de serveis pel proveïdor. El proveïdor, en relació amb les dades, s'obliga específicament a:

- Utilitzar les dades personals exclusivament per a la realització dels serveis objecte d'aquest plec i d'acord amb les instruccions impartides per l'Ajuntament de l'Ametlla del Vallès.
- No comunicar-les a altres persones, ni tan sols a efectes de la seva conservació, ni duplicar o reproduir tota o part de la informació que en resulti sobre les mateixes, excepte en els casos previstos expressament en aquest contracte.
- Assegurar-se que les dades siguin manipulades únicament per aquells empleats la intervenció dels quals sigui necessària per a la finalitat del servei.
- Admetre els controls i auditories que, de forma raonable, pretengui realitzar l'Ajuntament de l'Ametlla del Vallès, així com registres de control a les dades personals facilitades.

A més de les obligacions anteriorment establertes, el proveïdor s'obliga específicament, en relació a l'accés de dades, a custodiar-les a través de les mesures de seguretat, legalment exigibles, d'índole tècnica i organitzativa que garanteixin la seguretat de les mateixes, evitant la seva alteració, pèrdua, tractament o accés no autoritzat, de conformitat amb l'estat de la tecnologia en cada moment, la naturalesa de les dades i els possibles riscos a què estiguin exposades. A aquests efectes, caldrà que el proveïdor tingui implementades les mesures de seguretat exigides segons el que es dirà a la clàusula 5, manifestant específicament:

- Que aquestes mesures s'ajusten, com a mínim, al nivell de seguretat que sigui legalment exigible en cada cas,
- Que té elaborat el corresponent document/s de seguretat dels fitxers, especialment amb un registre d'incidències de seguretat, tot això segons els termes que estableix la normativa esmentada
- Que aquesta informació està disponible en tot moment per l'Ajuntament de l'Ametlla del Vallès o, si escau, per a les autoritats administratives o judicials corresponents.

En el supòsit d'incompliment per part del proveïdor, inclosos els seus empleats, de les seves obligacions segons el que estableix la present clàusula o de les derivades de la legislació aplicable en matèria de protecció de dades, el proveïdor serà considerat responsable del tractament, i de forma específica assumeix la total responsabilitat que pogués irrogar a l'Ajuntament de l'Ametlla del Vallès com a conseqüència de qualsevol tipus de sancions administratives imposades per les autoritats corresponents, així com dels danys i perjudicis per procediments



judicials o extrajudicials, inclosos en tots els casos despeses per minuts d'advocat, procurador i qualsevol altre professional.

2.5. Retorn, destrucció i eliminació de la informació

Després de la finalització del contracte, sens perjudici de que l'Ajuntament disposa de la facultat recollida a la clàusula 8, el proveïdor s'obliga a:

- En primer lloc, i en tot cas, retornar les dades personals propietat de l'Ajuntament de l'Ametlla del Vallès que estiguin en el seu poder o sota la seva custòdia o control, o en poder o sota la custòdia o control del seu personal o antics empleats o assessors professionals, un cop finalitzat el contracte amb el proveïdor actual del gestor d'expedients Gestiona, aquest haurà de lliurar a l'Ajuntament la totalitat de les dades corresponents als mòduls de gestor d'expedients, òrgans col·legiats, registre d'entrada i sortida, interessats, etc... Aquest lliurament s'haurà de fer en un format estàndard, interoperable i documentat, que garanteixi la possibilitat d'importació a una altra plataforma de gestió d'expedients. A més, les dades hauran de conservar l'estat de tramitació actual, incloent-hi l'històric, els documents annexos, els fluxos de treball, els registres vinculats i qualsevol altra informació essencial per assegurar la continuïtat operativa i legal del servei.
- En segon lloc, destruir, tots els documents o qualsevol material que estigui en poder o sota la seva custòdia o control, que continguin o incloguin part de les dades personals dels treballadors de l'Ajuntament de l'Ametlla del Vallès, de les empreses prestadores del servei i/o dels usuaris destinataris del servei d'atenció domiciliària, i certificar per escrit el mateix que ha dut a terme la destrucció, de manera que les dades personals no siguin recuperables durant o després de la seva eliminació.
- Finalment, realitzar tots els esforços per eliminar totes les dades personals del consistori dels ordinadors, dels sistemes d'emmagatzematge de dades o d'altres dispositius similars que estiguin a càrrec o sota el control del proveïdor, de manera que aquestes dades personals no siguin descobertes durant o després de la seva eliminació.

Clàusula 3. Confidencialitat i propietat intel·lectual

El proveïdor s'obliga en matèria de confidencialitat i propietat intel·lectual a:

- Respectar el caràcter confidencial de la informació a què tingui accés en ocasió de l'execució del contracte. Aquest deure es mantindrà fins després de la finalització del contracte.
- Guardar silenci respecte les dades, informacions, documents i assumptes o antecedents als quals tinguin accés i que estiguin relacionats amb l'objecte del contracte.
- Tractar de forma confidencial i reservada tant la informació rebuda, com la derivada de l'execució del contracte, no podent ser objecte de difusió,



publicació o utilització per a fins diferents als establerts en aquest contracte. Aquesta obligació continuarà vigent una vegada que el contracte hagi finalitzat o s'hagi resolt.

- Respecte la informació propietat de l'Ajuntament de l'Ametlla del Vallès que sigui objecte del servei (documentació, treballs, dades, i segons escaigui, les bases de dades, aplicacions, i la resta de elements de programari ubicats i emmagatzemats a la infraestructura del proveïdor durant l'execució del present contracte), a no utilitzar-la per a sí, ni proporcionar-la a tercers, ni publicar-la totalment o parcialment, sense la seva autorització expressa. En tot cas, el proveïdor serà responsable dels danys i perjudicis que es derivin de l'incompliment d'aquesta obligació.
- Implantar els mecanismes i controls necessaris per garantir la confidencialitat, privacitat, integritat i continuïtat de la informació i les dades personals propietat de l'Ajuntament de l'Ametlla del Vallès. A aquests efectes, com a mínim abans de l'inici de la prestació objecte del contracte, el proveïdor notificarà al seu personal, qualsevol obligació a la qual la seva empresa estigui sotmesa per contracte, el formarà en les normes i procediments que els siguin aplicables en matèria de protecció de dades personals i confidencialitat en la informació tractada.
- Obtindre les cessions, permisos i autoritzacions necessàries dels seus respectius titulars per utilitzar tecnologia, procediments, materials, equips utilitzats en la realització dels serveis contractats, així com qualsevol dret de propietat intel·lectual i industrial, ja que l'accés a informació i/o productes protegits per la propietat intel·lectual, propietat de l'Ametlla del Vallès, necessaris per a la prestació del servei contractat, no pressuposa en cap cas la cessió de la mateixa ni el seu ús sense autorització expressa.
- Responsabilitzar-se de les reclamacions i mantenir indemnes a l'Ajuntament de l'Ametlla del Vallès dels danys i perjudicis que per la mateixa puguin derivar-se de la formulació de les reclamacions a l'Ajuntament de l'Ametlla del Vallès per l'incompliment del proveïdor d'allò previst en aquesta clàusula.
- Mantenir disponible en tot moment la informació dels treballs objecte del contracte als efectes de la comprovació del compliment de les mesures i controls previstos en aquesta clàusula.
- Garantir que el seu personal, inclosos els treballadors d'empreses de treball temporal i els col·laboradors mercantils, estan adequadament informats, formats i instruïts respecte de les obligacions establertes en la normativa de protecció de dades, havent de dur a terme totes les actuacions de formació i informació i conscienciació als seus empleats i col·laboradors siguin necessàries per garantir el seu fidel coneixement i compliment i les concretes funcions i responsabilitats personals que es deriven, tot això amb anterioritat a que aquests disposin d'accés a dades personals.



- o El proveïdor igualment custodiarà i impedirà l'accés a les dades de caràcter personal a qualsevol persona no autoritzada, no podent revelar les dades personals a l'Ajuntament de l'Ametlla del Vallès llevat que aquesta revelació formi part de la prestació de servei encomanada d'acord el present contracte, sigui requerit per aquest, o aquesta revelació sigui obligada per llei.
- Les anteriors obligacions s'estenen a tota persona que pogués intervenir en qualsevol fase del tractament dins l'àmbit del proveïdor, i subsistiran encara després de acabats els tractaments efectuats en virtut d'aquest contracte i de finalitzar i extingir-se la vinculació derivada del contracte.

Clàusula 4. Compliment legal

El proveïdor donarà resposta a tots aquells controls que es derivin de lleis, normes o decrets de caràcter oficial i d'àmbit europeu, estatal o autonòmic, que estiguin vigents durant el contracte i que li siguin d'aplicació.

El proveïdor haurà de disposar de mecanismes d'avaluació periòdica durant la vigència de la relació jurídica entre les parts, i acreditar que compta amb els nivells idonis de gestió i maduresa en els serveis prestats.

Clàusula 5. Seguretat de la informació

5.1. Esquema Nacional de Seguretat

El proveïdor haurà de garantir que el seu sistema aplica les mesures de seguretat de l'Esquema Nacional de Seguretat. Podrà basar-se per fer-ho en les guies publicades pel Centre Criptogràfic Nacional en relació amb la prestació de serveis al núvol:

<https://www.ccn-cert.cni.es/>

El proveïdor ha de disposar d'un certificat d'acompliment de l'Esquema Nacional de Seguretat de **nivell Alt**.

5.2 Seguretat dels serveis i sistemes d'informació

El proveïdor s'obliga a implementar els estàndards tècnics i de seguretat que s'indiquen en aquest contracte, i aquests estàndards s'ajustaran i complementaran amb els requeriments indicats en el contracte i a les particularitats organitzatives i funcionals de l'Ajuntament de l'Ametlla del Vallès.

El proveïdor manifesta que reuneix totes les garanties necessàries per al compliment del que disposa el Reglament UE 2016/679, de 27 d'abril de 2016, relatiu a la protecció de les persones físiques pel que fa al tractament de dades, i garanteix l'adopció de les mesures d'índole tècnica i organitzativa que siguin adequades per



evitar l'accés o tractament il·lícit o no autoritzat de dades personals de l'Ajuntament de l'Ametlla del Vallès i davant la seva alteració, pèrdua o destrucció.

El proveïdor declara que disposa d'un document de seguretat propi que recull les mesures de seguretat exigibles i un resum accessible a l'Ajuntament de l'Ametlla del Vallès en tot moment, accés que serà complet en cas de procediment administratiu o judicial que afecti a l'Ajuntament de l'Ametlla del Vallès.

El proveïdor declara que disposa d'un document de seguretat propi que recull les mesures de seguretat exigibles i un resum accessible a l'Ajuntament de l'Ametlla del Vallès en tot moment, accés que serà complet en cas de procediment administratiu o judicial que afecti a l'Ajuntament de l'Ametlla del Vallès.

5.3 Mesures de seguretat del sistema de informació

El proveïdor, en l'exercici de la prestació dels seus serveis professionals derivats del present contracte, adoptarà i donarà un efectiu compliment a totes les mesures de seguretat necessàries d'índole tècnica i organitzativa tendents a garantir la seguretat, confidencialitat i integritat de la informació propietat a l'Ajuntament de l'Ametlla del Vallès per tal d'evitar la seva alteració, pèrdua, tractament o accés no autoritzat, atès l'estat de la tecnologia, la naturalesa de les dades emmagatzemades i els riscos a què estan exposades, tant si provenen de l'acció humana com del medi físic o natural.

Per a la correcta protecció de la informació, el proveïdor establirà un sistema de control d'accessos que garanteixi que els usuaris s'identifiquen per accedir al sistema i que tenen accés exclusivament a la informació que expressament se'ls ha fet accessible, o a aquella que ha estat publicada amb caràcter general.

Adicionalment el servei haurà de registrar la traçabilitat de l'accés a tots els expedients per garantir la seguretat dels mateixos.

El proveïdor no incorporarà les dades de l'Ajuntament de l'Ametlla del Vallès a altres sistemes o suports sense l'autorització expressa de l'Ajuntament de l'Ametlla del Vallès, i haurà de complir amb les mesures de seguretat establertes en el document de seguretat del responsable del tractament.

5.4 Seguretat dels equips, programari i informació

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

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



La solució ha de tenir una arquitectura prou robusta perquè pugui donar-se servei des de diferents ubicacions en cas de desastre. Els llocs on estigui allotjada la solució han de ser centres de procés de dades (CPD), i per tal motiu s'ha de complir com a mínim el següent:

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

Per tal que un CPD pugui ser considerat secundari ha de tenir almenys una rèplica de totes les bases de dades i de tots els fitxers emmagatzemats en menys d'una hora (1 hora) de retard respecte del principal. La solució proposada pel licitador ha d'estar allotjada en Centres de Processos de Dades (CPD) amb les suficients garanties físiques perquè es pugui donar el servei prestat.

Requisits mínims indispensables en relació amb els CPD:

- El CPD principal on s'allotgen les dades de producció haurà de ser almenys TIER IV o similar. Aquest haurà de disposar de dues línies d'accés a Internet amb proveïdors diferents per poder donar servei en cas que una de les línies falli.
- El CPD secundari ha de ser almenys TIER III o certificació similar.
- Les comunicacions entre els diferents CPD les han de fer les línies punt a punt.
- Els documents amb el recull d'evidències haurà de descriure els sistemes de protecció específics per fer front a atacs de denegació de servei i sistemes de detecció i prevenció d'intrusions.

5.5 Seguretat de dades de caràcter personal

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

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



- Esbrinar, en funció de la tipologia de les dades propietat de a l'Ajuntament de l'Ametlla del Vallès, si correspon aplicar mesures de seguretat de nivell bàsic, mig o alt.
- Comprovar quines de les mesures de són aplicables a la vista d'aquesta classificació.
-

El proveïdor resta obligat a comunicar a l'Ajuntament de l'Ametlla del Vallès les incidències que en matèria de seguretat afectin les dades tractades, i a atendre les sol·licituds d'informació de l'Ajuntament de l'Ametlla del Vallès.

5.6 Traçabilitat i autenticitat

El proveïdor garantirà la traçabilitat i autenticitat de les dades, informacions i serveis de l'Ajuntament de l'Ametlla del Vallès continguts en la seva infraestructura.

Clàusula 6. Acord de nivell de servei garantit

Disponibilitat del sistema: El sistema estarà disponible de manera continuada. S'admetran aturades del sistema en les següents condicions:

- Aturades planificades en cas de migració de versions, comunicades amb més d'una setmana d'antelació, amb una durada màxima de 4 hores i fora dels horaris estàndard d'oficina, màxim 1 a l'any.
- Aturades no planificades, de durada inferior a 30 minuts: Màxim 1 al mes.
- Qualsevol altra forma d'aturada es considerarà una caiguda del servei. A partir de 4 caigudes del servei en un any natural, cada caiguda addicional implicarà un descompte del 10% de la quota trimestral de suport.

En cas de mal funcionament o no funcionament de l'eina, que no en permeti l'ús, el proveïdor garanteix resposta dins de la mateixa jornada laboral a la comunicació de la incidència i la recuperació de les funcionalitats bàsiques del sistema en un termini màxim de 4 hores (en horari d'oficina), així com la recuperació total dins la següent jornada laboral posterior a la comunicació de la incidència. Per cada jornada laboral addicional sense solució, es descomptarà un 10% de la quota trimestral de suport.

En cas de funcionament irregular, en que la configuració o parametrització del sistema doni lloc a una situació en la qual el sistema funcioni contravenint la llei o les especificacions particulars definides per l'Ajuntament de l'Ametlla del Vallès, el proveïdor garanteix que assignarà almenys un tècnic per resoldre el problema com a màxim d'una jornada laboral després de ser reportat.

L'Ajuntament de l'Ametlla del Vallès podrà contactar amb aquest tècnic i seguir l'evolució de la solució, i esperarà que es corregeixin els defectes en el termini de dos dies laborables. Per cada dia addicional sense solució, es descomptarà un 5% de la quota trimestral de suport.

Tota petició de suport traslladada al proveïdor (i que no impliqui un error dels tractats en els casos anteriors) ha de ser contestada en les dues jornades laborals següents.



Per cada jornada laboral adicional sense resposta, es descomptarà un 5% de la quota trimestral de suport.

L'adjudicatari s'obliga, en el marc de les operacions de suport al servei, a adaptar el sistema als nous requeriments legals que vagin apareixent en el temps. Aquestes adaptacions s'haurien de posar en producció en tres mesos després de l'entrada en vigor del text legal, o sis mesos després de la publicació oficial del mateix, el que sigui més curt, i seran promogudes pel propi proveïdor.

El proveïdor garantirà l'aplicació de mecanismes/solucions de backup de les dades per complir amb els requeriments de RPO (Recovery Point Objective) que l'Ajuntament de l'Ametlla del Vallès hagi establert pel servei, així com el de RTO (Recovery Time Objective), segons es detalla a continuació.

Taula de requisits del servei:

Taula de requisits del servei:	Objectiu	Penalització per incompliment
Indicador		
Disponibilitat (fora d'aturades planificades)	99,5%	10% del manteniment trimestral
RTO en incidències del servei	4 hores (oficina)	10% del manteniment trimestral
RTO en peticions de recuperació de dades	4 hores (oficina)	5% del manteniment trimestral
RPO en peticions de recuperació de dades (temps màxim de pèrdua d'informació)	24 hores (24x7)	20% del manteniment trimestral
Atenció a peticions de configuració / parametrització no gestionables pel propi Ajuntament	8 hores (oficina)	5% del manteniment trimestral
Correcció de defectes en el funcionament	1 jornada laboral (oficina)	5% del manteniment trimestral
Resposta a peticions de suport	2 jornades laborals (oficina)	5% del manteniment trimestral
Navegadors suportats per al funcionament de les aplicacions	Chrome/Firefox/IE 11/Edge/Safari	5% del manteniment trimestral



Els horaris de manteniment i suport descrits a la taula anterior diferencien entre:

- Horari 24x7: Considera suport continu, 24x7, 365 dies l'any.
- Horari d'oficina: Considera horari de 8:00 a 18:00 en dies laborables en el municipi.

El proveïdor haurà de proporcionar a l'Ajuntament de l'Ametlla del Vallès, amb una periodicitat mínima semestral, un informe del nivell de servei, que inclogui:

- Informació detallada sobre els estadístics assenyalats a la taula anterior, durant el període de referència.
- Registre de les aturades del servei (planificades o no) i la seva durada.

A efectes de calcular les sancions esmentades, la quota trimestral es calcula en proporció a l'import total del contracte.

Clàusula 7. Requisits funcionals

El Gestor d'expedients ha de:

- Permetre definir tipologies d'expedients.
- Permetre gestionar un procediment genèric amb plantilles associades per a la simplificació de la tramitació.
- Permetre generar documents a partir de plantilles, afegint automàticament dades ja existents a l'expedient.
- Permetre fusionar documents existents a l'expedient al crear un de nou a partir d'una plantilla o documents en blanc.
- Permetre signar els documents electrònicament.
- Permetre gestionar els fluxos de signatura sense la intervenció dels administradors del gestor.
- Incloure plantilles al tipus de procediment per part de l'usuari.
- Bloquejar els expedients enviats a les sessions fins que aquests s'hagin retornat.
- La plataforma permetrà als empleats públics generar la documentació de l'expedient a partir de models d'expedients i plantilles normalitzats.

El registre d'entrada i sortides ha de:

- Incorporar una eina de registre d'entrada de documentació electrònic i garantir la descàrrega de tots els documents.
- Permetre redistribuir les entrades a grups de persones o departament.
- Permetre el registre d'entrada de documents en paper.
- Permetre configurar els camps que s'informen als registres d'entrada.
- Oferir una solució segellar o tamponar còpies o generar rebuts d'entrada en paper.
- Oferir una solució per a generar rebuts d'entrada en suport electrònic amb l'opció d'imprimir-los amb CSV.



- Permetre que diferents unitats de registre treballin amb un únic registre central.
- Mantenir una base de dades de tercers a la que associar les entrades.
- Permetre filtrar per tercers i per les dades introduïdes durant el registre.
- Permetre fer compulses.
- Permetre la integració amb solucions de signatura biomètrica manuscrita per atendre la presentació presencial de sol·licituds en format íntegrament digital.
- Permetre la integració amb els dispositius de digitalització de documents per permetre la captura de documents amb segell d'òrgan i segell de temps incorporat.
- Permetre la digitalització segura del documents.
- Aquest registre haurà de ser plenament interoperable, de manera que es garanteixi la seva compatibilitat informàtica i interconnexió, així com la transmissió telemàtica dels assentaments registrals i dels documents que es presentin en qualsevol dels registres.

Per a això, haurà de complir amb el que disposa la Resolució de 19 de juliol de 2011, de la Secretaria d'Estat per a la Funció Pública, per la qual s'aprova la Norma Tècnica d'Interoperabilitat de Model de Dades per a l'Intercanvi de seients entre les entitats registrals.

o Per complir totes aquestes obligacions, la plataforma d'administració electrònica haurà d'integrar-se amb:

- El sistema de registres EACAT mitjançant la integració amb el Registre Unificat MUX 3, per a l'enviament i recepció de comunicacions electròniques entre administracions públiques.
- El sistema d'intercanvi de registres (SIR), per a l'enviament i recepció de comunicacions electròniques entre administracions públiques.
- Munitat i amb el Directori Comú d'Administracions Públiques (DIR 3), per a la selecció de la unitat administrativa de destinació de l'intercanvi de registre.

o En virtut de l'article 16.5. "Els documents presentats de manera presencial davant les administracions públiques, han de ser digitalitzats, d'acord amb el que preveu l'article 27".

- Per donar compliment a aquest precepte, la plataforma haurà de disposar d'un sistema de digitalització que s'ajusti a la Resolució de 19 de juliol de 2011, de la Secretaria d'Estat per a la Funció Pública, per la qual s'aprova la Norma Tècnica d'Interoperabilitat de procediments de copiat autèntic i conversió entre documents electrònics.

El gestor d'acords i resolucions ha de:

- Oferir un mecanisme per a la gestió de les sessions dels òrgans col·legiats.
- Facilitar la creació de l'ordre del dia de les sessions a partir de les propostes d'acord presentades per les diferents àrees.



- Facilitar la introducció del sentit dels acords durant la celebració de la sessió.
- Facilitar la creació de l'acta de la sessió a partir de les propostes i els acords introduïts.
- Facilitar la comunicació i notificació de la convocatòria de les sessions.
- Facilitar als convocats la consulta de la documentació dels expedients que formen part de l'ordre dels dia de les sessions.
- Permetre la gestió de diversos tipus d'òrgans col·legiats i permetre la comunicació de propostes entre ells.
- Permetre la creació de propostes de decret a partir de propostes de resolució.
- Gestionar la signatura dels decret per diverses persones.
- Gestionar la numeració dels decrets de manera centralitzada.
- Incorporar un espai electrònic on els regidors puguin accedir, autenticant-se digitalment, i poder consultar els expedients que estan en l'ordre del dia de la següent sessió d'òrgan.

Relacions amb el ciutadà:

- Disposar d'un formulari bàsic de registre general / Instància genèrica.
- Disposar d'un sistema de pagament telemàtic als formularis de registre d'entrada.
- Incorporar una eina de registre d'entrada de documents.
- Permetre publicar formularis per iniciar tràmits online.
- Oferir funcionalitats de signatura electrònica per al ciutadà.
- Oferir un entorn per a fluxes de signatura / portasignatures per a tercers.
- Incorporar una solució de seu electrònica.
- Disposar d'una eina de portal de ciutadà / Carpeta ciutadana que permeti consultar les seves peticions i els documents públics dels expedients relacionats.
- La plataforma de tramitació ha de permetre publicar un catàleg de al menys 80 tràmits. Cada tràmit ha de permetre dissenyar una fitxa informativa, que permeti adjuntar documents pdf, i un formulari electrònic.
- La identificació per iniciar la tramitació ha de permetre sistemes de certificació digital sistemes d'identificació amb codi d'un sòl ús, com ara idCat Mòbil o Cl@ve.
- La tramitació haurà de permetre incorporar documents adjunts al formulari de sol·licitud. Previ al tancament de la tramitació, controlarà que tots els camps obligatoris han estat informats i que els documents obligatoris s'han annexat al tràmit.
- Un cop es validin els tràmits mitjançant la plataforma, el sistema anotarà un registre d'entrada, i retornarà a l'usuari, per correu electrònic un comprovant de tramitació que inclourà el núm. de registre, el formulari de sol·licitud i una llista dels documents adjunts.
- La limitació de documents adjunts a un tràmit no pot ser inferior a 100 Mb.



- L'adjudicatari haurà de deixar configurats i implementats, com a mínim, els tràmits que hi ha actualment a la seu electrònica de l'Ajuntament de l'Ametlla del Vallès.
- Ha de permetre al ciutadà consultar l'estat dels tràmits que ha iniciat, consultar el contingut dels expedients on ell sigui l'interessat i descarregar la documentació dels registres, tràmits o expedient, als que ha estat autoritzat.
- L'accés a l'espai restringit del ciutadà ha d'estar securitzat amb sistemes d'identificació idèntics als utilitzats a la plataforma de tramitació.
- En virtut de l'article 5.1. LPAC "Els interessats amb capacitat d'obrar podran actuar per mitjà de representant".

Per donar compliment a aquest precepte, la plataforma ha de permetre que un representant pugui acreditar la seva representació com a mínim a través d'aquests mitjans vàlids en dret:

- o Identificant-se amb un certificat de persona física com a representant de persona jurídica.
- o A través de la inscripció d'un apoderament en un registre electrònic d'apoderaments interoperable conforme a la Llei 39/2015 del procediment administratiu comú de les administracions públiques, com Apodera de l'AGE o el servei Representa del Consorci AOC.
- o A través d'un poder notarial recaptat via serveis de consulta de Poders notariais (NOTARIA) disponible a través de Via Oberta.

En virtut de l'article 28. LPAC "els interessats no estaran obligats a aportar documents que hagin estat elaborats per qualsevol Administració"

- Per donar compliment a aquest precepte, la plataforma ha d'estar integrada amb la plataforma d'intermediació de dades (PID) i amb la plataforma ViaOberta, permetent a aquesta Administració demanar els documents electrònicament i eximir d'aquestes càrregues administratives a l'interessat.
- La plataforma haurà de permetre que ciutadans i empreses puguin realitzar actuacions electròniques a través de la seu electrònica signant amb el sistema Cl@ve i el sistema IDCAT Mòbil.
- En virtut de l'article 27.1. del Reglament EIDAS, el sistema ha de permetre també la signatura de ciutadans de la Unió Europea amb mitjans d'identificació expeditos en els seus països d'origen.
- A més, el sistema permetrà la signatura dels interessats a l'Oficina d'Assistència en Matèria de Registres a través de tauletes que permetin realitzar signatures electròniques mitjançant captura de signatura digitalitzada amb dades biomètriques.
- D'acord amb l'article 12 LPAC "Les administracions públiques assistiran en l'ús de mitjans electrònics als interessats no inclosos en els apartats 2 i 3 de l'article 14 que així ho sol·licitin, especialment pel que fa a la identificació i signatura electrònica, presentació de sol·licituds a través del registre electrònic general i obtenció de còpies autèntiques"
- Per donar compliment a aquest precepte, la plataforma ha de permetre mantenir actualitzat un registre on constin els funcionaris habilitats per a la identificació o



signatura que regula aquest article. Aquest registre haurà de ser plenament interoperable i estar interconnectat amb els de les restants Administracions Públiques, a través dels mecanismes que, arribat el moment, estableixi l'Administració General de l'Estat i el CAOC.

Gestió d'usuaris:

- Permetre definir diferents tipus d'usuaris i rols.
- Permetre definir grups d'usuaris.
- Permetre associar permisos als usuaris i grups sobre la tipologia dels expedients.
- Permetre declarar expedients com a confidencials.
- Permetre gestionar usuaris externs amb permisos limitats.

Control i Auditoria:

- Registrar les operacions que els usuaris fan al sistema.
- Poder obtenir informes de manera senzilla sobre les accions realitzades per un usuari o sobre un objecte del sistema.
- Els criteris d'auditoria han de complir el que requereix la RGDP i el seu reglament.
- Registre d'accessos i actuacions sobre expedients per a donar compliment a la norma de l'ENS i el RGDP.

Idioma:

- Possibilitat de configuració multi-idioma (català i castellà).

Gestor documental:

- Creació d'expedients
- Numeració automàtica i centralitzada d'expedients
- Incorporació de documents elaborats amb plantilles de la pròpia eina.
- Incorporació de documents d'altres fonts.
- Gestió i manteniment d'un quadre de classificació documental.
- Classificació de la documentació contra el Qdc.
- Nivells de classificació del Quadre il·limitats.
- Tancament i foliat d'expedient respectant fidelment l'ordre d'entrada dels documents.
- Permetre indexar expedients no tancats respectant fidelment l'ordre d'entrada dels documents.
- Integració amb eines ofimàtiques per a modificar i incorporar documents automàticament.
- Permetre la compulsa electrònica de documents.
- Permetre la compulsa automàtica mitjançant segell d'òrgan.
- Permetre la possibilitat d'imprimir còpies autèntiques de documents.
- Oferir un portal de validació de còpies autèntiques mitjançant codi CSV.
- Permetre exportar expedients en format ENI.
- Exercir drets ARCO.
- Emmagatzemar els expedients en format ENI.
- Permetre generar documents en format PDF i PDF/A.
- Permetre treballar amb tots tipus de formats electrònics, de programari propietari i programari lliure.



- Els documents que s'imprimeixen en format còpia autèntica han d'incloure un codi de verificació i un codi QR amb les dades del document. La plataforma, en el seu servidor públic, ha d'implementar una eina per a verificar els documents. Aquesta eina, a partir del codi de verificació ha de permetre al ciutadà contrastar la validesa del document, visualitzar-lo, verificar les signatures electròniques amb que ha estat certificat o descarregar una còpia.
- El sistema documental ha d'estampar el segell institucional de manera d'automàtica als documents que tenen la signatura electrònica amb caducitat propera.
- S'ha d'integrar amb els serveis estatals i autonòmics d'arxiu digital, com ara, iArxiu.
- En virtut de l'article 26 LPAC "Les administracions públiques han d'emetre els documents administratius per escrit, a través de mitjans electrònics, llevat que la seva naturalesa exigeixi una altra forma més adequada d'expressió i constància".
 - Per donar compliment a aquest precepte, la plataforma ha de complir amb el que disposa Resolució de 19 de juliol de 2011, de la Secretaria d'Estat per a la Funció Pública, per la qual s'aprova la Norma Tècnica d'Interoperabilitat de Document Electrònic.
- En virtut de l'article 70.2. LPAC "Els expedients tindran format electrònic".
 - Per donar compliment a aquest precepte, la plataforma ha de complir amb el que disposa la Resolució de 19 de juliol de 2011, de la Secretaria d'Estat per a la Funció Pública, per la qual s'aprova la Norma Tècnica d'Interoperabilitat de l'Expedient Electrònic.
- En virtut de l'article 70.3 LPAC "quan en virtut d'una norma calgui remetre l'expedient electrònic, es farà d'acord amb el que preveu l'Esquema Nacional d'Interoperabilitat i de les corresponents Normes Tècniques d'Interoperabilitat, i s'enviarà complet, foliat, entrat i acompanyat d'un índex, també autènticat, dels documents que contingui".

Signatura electrònica:

- Generar signatures attached en documents PDF.
- Validar signatures attached en documents PDF.
- Permetre incorporar segells de temps als documents.
- Completar signatures en PDF fins a PADES-T o PADES-LTV
- Generar signatures attached en formats XAdES i PKCS7
- Validar signatures detached en formats XAdES i PKCS7
- Completar signatures detached fins a XAdES-A
- Ha de permetre la signatura de documents, en lot, des d'una safata de signatura.
- Ha de permetre afegir anotacions associades a la signatura per implementar diligències d'aprovació del funcionari.
- En virtut de l'Article 43.1. LRJSP "l'actuació d'una administració pública, òrgan, organisme públic o entitat de dret públic, quan utilitzi mitjans electrònics, es realitzarà mitjançant signatura electrònica del titular de l'òrgan o empleat públic."



- Per donar compliment a aquesta obligació, la plataforma ha de facilitar a tots els empleats públics un sistema de signatura que permeti com a mínim:
 1. Realitzar signatures electròniques qualificades a través d'un porta firmes web amb un certificat reconegut i un dispositiu segur de creació de signatura (Ex. DNI electrònic).
 2. Aquest sistema de signatura en el navegador no haurà d'emprar applets de Java, ja que han estat considerats com a insegurs per part dels principals navegadors.
 3. Realitzar signatures electròniques avançades per un portesignatures mòbil en el sistema IOS d'Apple i en Android.
- Permetre realitzar signatures electròniques avançades amb un sistema de signatura "en el núvol" basat en una custòdia centralitzada dels certificats en un servidor HSM que compleixi amb la norma CEN 419.241 del Comitè Europeu de Normalització.
- En virtut de l'article 18 de la Llei 59/2003, de 19 de desembre, de signatura electrònica "Només els prestadors de serveis de certificació que expedixin certificats reconeguts podran gestionar les dades de creació de signatura electrònica en nom del signant"
 - Per això cal que el licitador incorpori en la seva oferta el certificat de prestador qualificat de serveis electrònics de confiança amb capacitat per expedir certificats reconeguts
- Es valorarà com a millora, fins a 10 punts, que l'adjudicatari subministri, dins el preu ofert, tots els certificats d'empleat públic i d'empleat públic amb pseudònim que necessiti aquesta Administració per poder operar amb la plataforma.
- Aquests han de tractar-se de certificats reconeguts i emesos per una Entitat de Certificació que figuri en la llista de confiança de prestadors de serveis de certificació (TSL) de l'Estat Espanyol.
- La plataforma permetrà configurar de forma senzilla actuacions administratives automatitzades acord amb el que disposen els articles 41 LRJSP, emprant com a sistema de signatura un segell electrònic de la Institució basat en certificat electrònic reconegut o qualificat que reuneixi els requisits exigits per la legislació de signatura electrònica.
- Ha d'incorporar els certificats de segell d'òrgan que necessiti aquesta Administració per operar amb la plataforma.
 - Aquests han de tractar-se de certificats reconeguts i emesos per una Entitat de Certificació que figuri en la llista de confiança de prestadors de serveis de certificació (TSL) de l'Estat Espanyol.

Notificació electrònica:

- De conformitat amb l'article 43.4. LPAC "Els interessats podran accedir a les notificacions des del punt d'accés general electrònic de l'Administració, que funcionarà com un portal d'accés."
 - Per donar compliment a aquest precepte, la plataforma haurà d'integrar-se amb ENOTUM.
 - Aquesta integració permetrà també poder externalitzar les tasques d'impressió i ensobrat de notificacions en paper als centres homologats per l'Administració General de l'Estat.



- De conformitat amb l'article 44. LPAC "Quan els interessats en un procediment siguin desconeguts, s'ignori el lloc de la notificació o bé, intentada aquesta, no s'hagués pogut practicar, la notificació es farà per mitjà d'un anunci publicat en el « Butlletí Oficial de l'Estat »."
- Per donar compliment a aquest precepte, la plataforma haurà integrar-se amb els serveis web del TAULER EDICTAL ÚNIC del Butlletí Oficial de l'Estat.

Factura electrònica:

- Els sistema s'ha d'integrar amb la bústia de facturació electrònica de l'AOC (eFact).

Arxiu Electrònic Únic:

- De conformitat amb l'article 17 LPAC i el 46 LRJP la "Administració ha de mantenir un arxiu electrònic únic dels documents electrònics que corresponguin a procediments finalitzats".
 - Per això, la plataforma haurà d'incloure els mòduls necessaris perquè l'administració pugui dur a terme la gestió arxivística des de l'obertura del procediment i facilitat:
 - L'organització del fons documental
 - La classificació de les unitats documentals respectant el quadre de classificació propi de l'entitat
 - La descripció arxivística de les unitats documentals (gestió de sèries documentals, gestió de metadades, ...)
- A més, la plataforma haurà de ser capaç de generar fitxers SIP perquè puguin ser transferits a iArxiu, ARCHIVE o a una altra eina d'arxiu definitiu que també estigui dissenyada d'acord amb el model de referència OAIS (ISO 14721).

Relació amb Proveïdors:

- Per a complir les obligacions de publicitat que estableix la Llei 9/2017, de 8 de novembre, de Contractes del Sector Públic, la plataforma s'integrarà amb la Plataforma de Serveis de Contractació Pública del Consorci AOC.
- Addicionalment s'integrarà també amb el Registre Públic de Contractes del Consorci AOC per permetre donar publicitat de les dades relatives a la contractació pública de l'entitat.
- La plataforma s'integrarà amb el Punt General d'Entrada de Factures Electròniques del Consorci AOC (EFACT) per a rebre factures de proveïdors i distribuir-les electrònicament a les unitats tramitadores a l'efecte de recaptar per mitjans electrònics la conformació o el rebuig de les mateixes.

Explotació de dades:

- Permetre la cerca de documents i expedients per les seves metadades.
- Permetre la cerca de documents i expedients per text complet.



Transparència:

- Oferir un entorn, si l'Ajuntament decideix no integrar el portal de la DIBA, per a la publicació d'informació per a donar compliment a la Llei de transparència.
- Permetre oferir a un usuari, validat mitjançant certificat electrònic, accés temporal a un expedient electrònic.
- Oferir mecanismes per a l'exportació de la informació rellevant per al compliment de la Llei de transparència.

Navegació:

- Permetre la navegació, com a usuari intern de la plataforma, amb els principals navegadors (Internet Explorer, Firefox, Chrome, Safari).
- Permetre operar a través de terminal mòbil o tauleta electrònica (IOS i Android).

Personalització:

- Permetre definir els nostres propis expedients.
- Permetre definir el nostre propi Quadre de Classificació.
- Permetre definir els nostres propis fluxos de tramitació.
- Permetre personalitzar les plantilles i formularis.
- Permetre personalitzar les pàgines de la seu electrònica.
- Les personalitzacions han de ser absorbides per a noves versions del producte.
- Permetre la exportació de les dades en formats estàndards que permeti la importació en altres eines.
- La informació d'auditoria i històric ha de permetre ser migrada en l'exportació a una altra eina.

Integracions:

- Connexió telemàtica amb el registre telemàtic de l'EACAT (servei MUX de l'AOC) - Obligatori.
- Connexió telemàtica amb la plataforma de notificació electrònica (servei eNotum de l'AOC) - Obligatori.
- Connexió telemàtica amb la plataforma de tramesa genèrica de l'EACAT, per presentar escrits en altres administracions catalanes - Obligatori
- Connexió telemàtica amb la plataforma d'intercanvi de registres entre administracions no catalanes, per presentar escrits davant administracions no catalanes - Obligatori
- Connexió telemàtica amb la plataforma d'interoperabilitat (servei ViaOberta de l'AOC) - Obligatori
- Connexió telemàtica amb la plataforma de tauler electrònic (servei eTauler de l'AOC) - Opcional
- Connexió telemàtica amb la plataforma d'arxiu digital de l'AOC (servei iArxiu de l'AOC) - Obligatori
- Integració amb la plataforma vídeo-acta dels proveïdors adjudicats a la licitació de contracte marc de l'ACM - Opcional



La connexió telemàtica implica la automatització del procés, de manera que l'usuari haurà d'actuar només en aquelles situacions del procediment que requereixi discriminació intel·ligent de l'usuari.

I, tot i que no s'implementi, garantir de connexió futura amb els mateixos serveis electrònics de l'estat espanyol.

API REST:

La plataforma i solució proposada comptarà amb una API (Application Programming Interface) de serveis que permeti a aquesta entitat i als seus proveïdors tecnològics poder integrar els recursos proporcionats per la plataforma amb qualsevol altra solució de mercat o amb aplicacions desenvolupades a mesura per l'entitat.

Els serveis proporcionats estaran implementats en forma de servei web, utilitzant el model d'arquitectura basat en REST (Representational State Transfer), i sobre aquests serveis es podrà construir una capa de serveis web que compleixi amb els estàndards (Web Services Interoperability).

Per facilitar la integració d'altres solucions (de mercat o pròpies) existirà una documentació actualitzada amb tota la informació respecte de les especificacions de la API (Application Programming Interface), una descripció dels diferents recursos que ofereix l'arquitectura de la interoperabilitat de la plataforma i codis d'exemple d'ús d'alguns dels espais de recursos oferts dins de la plataforma.

Mitjançant els serveis REST i API, les aplicacions de l'entitat o de tercers hauran de tenir accessibilitat com a mínim a funcions com:

- Permetre la interacció en mode de lectura dels expedients, registres i tercers.
- Recuperar els documents associats a expedients, llibres, registres d'entrada i/o sortida, incloent-hi les dades i metadades associades al mateix.
- Exportar expedients i registres complets en un format interoperable.
- Editar dades d'expedients, registres i tercers existents.
- Permetre la creació d'expedients, registres i tercers nous. Bus d'esdeveniments o sistema equivalent de missatgeria, que reculli informació generada com a resultats de processos de tramitació en els espais d'expedients, registres, tercers, portafirmes.
- Permetre la integració amb el mòdul de signatura.
- Possibilitat d'implementar connectors d'integració que enviïn informació a sistemes externs de manera estructurada.

L'objecte de totes aquestes funcions és facilitar a tercers la integració d'aplicacions que poden interactuar en el conjunt de registres dels expedients, dels registres d'entrada i dels propis expedients. Totes aquestes funcions es realitzaran amb els deguts mecanismes de seguretat.

- Bus d'esdeveniments o sistema equivalent de missatgeria, que reculli informació generada com a resultats de processos de tramitació en els espais d'expedients, registres, tercers, portafirmes.
- Permetre la integració amb el mòdul de signatures.



- Possibilitat d'implementar connectors d'integració que enviïn informació a sistemes externs de manera estructurada.

L'objecte de totes aquestes funcions és facilitar a tercers la integració d'aplicacions que poden interactuar en el conjunt de registres dels expedients, dels registres d'entrada i dels mateixos expedients.

Totes aquestes funcions es realitzaran amb els deguts mecanismes de seguretat. La documentació de les funcionalitats i el funcionament de l'API s'entregarà en el moment de la signatura del contracte.

Sistema d'accés a la plataforma:

En quant als mecanismes d'identificació, ha de contemplar, com a mínim aquests requisits:

- Identificació amb usuari i contrasenya. Només quan els usuaris es connecten dintre de l'organització. La identificació amb usuari i contrasenya hauria d'incorporar la autenticació en dos passos, es a dir, que el sistema confirmés per correu electrònic, l'accés a la plataforma quan aquest es realitza des d'un dispositiu diferent als que té registrat. Per aquest tipus de procediment d'identificació, el sistema ha de permetre a l'usuari la contrasenya sempre que vulgui o quan l'ha oblidat, mitjançant correu electrònic de confirmació, i ha de bloquejar el compte després de tres intents.
- Amb certificat digital. Únic mecanisme quan es connecten des de l'exterior a l'organització, opcional quan són a la xarxa corporativa.

El sistema tindrà un sistema únic d'accés a les plataformes, de manera que l'usuari tindrà unes úniques credencials per accedir la globalitat de la solució. S'implementarà un protocol de gestió de contrasenyes que permeti a l'usuari regenerar-se la contrasenya o canviar-se-la sense necessitat que intervinguin els Serveis TIC de l'Ajuntament de l'Ametlla del Vallès.

El sistema ha de mantenir un registre d'accessos al sistema, complint amb la normativa RGPD.

Els usuaris hauran de poder estar classificats per perfils que determinen l'accés a la plataforma en dos dimensions, accés a mòduls – funcionalitats i accés al contingut per àrees de gestió.

Aquest accés podrà ser, com a mínim, per visualitzar o escriure. Això aplicable a tots els mòduls de l'aplicació (registre, gestor documental, gestor d'expedients, etc.). A més ha d'existir un perfil "administrador" amb accés universal.

Excepcionalment per al mòdul de gestió d'expedients, els usuaris, instructors d'un expedient haurien de poder deixar visualitzar, o inclús, gestionar expedients a usuaris d'altres àrees, o inclús a àrees senceres.

El servei de manteniment inclourà:



- CAU (Centre d'atenció a l'Usuari)
- Suport funcional i tècnic
- Manteniment preventiu.
- Manteniment correctiu.
- Desenvolupament evolutiu de la plataforma per que s'adapti a la normativa vigent.

Tota actuació tècnica sobre la plataforma serà anotada en un "Registre d'actuacions tècniques" que contindrà com a mínim Data-hora d'inici, persona que ho realitza, motiu de l'actuació, plataformes afectades, data-hora de tancament.

CAU (Centre d'atenció a l'Usuari)

L'adjudicatari haurà de posar, a disposició de l'Ajuntament de l'Ametlla del Vallès, un punt únic de comunicació amb l'usuari final, de dilluns a divendres a partir de les 8:00 hs i fins les 20:00 hs, destinat a rebre, tant per consultes funcionals, com per consultes tècniques (configuracions), com per comunicar una incidència.

Aquest CAU donarà suport tant per:

- Telèfon (una línia d'atenció telefònica que no sigui del tipus 90X amb tarifes especials), que anirà a càrrec de l'adjudicatari.
- Correu electrònic.

Es farà servir una "eina de tiquets" per gestionar cada una de les consultes o incidències. Per a cada una, haurà de retornar un núm. de registre que servirà a l'Ajuntament de l'Ametlla del Vallès per a poder fer el seguiment. La mateixa eina de tiquets mantindrà un "Registre de serveis del CAU" que contindrà, com a mínim Data-hora d'entrada, usuari sol·licitant, data-hora de resposta, descripció de la sol·licitud, data-hora de tancament (la data de tancament representarà la resolució e la sol·licitud, no la transferència cap a altre departament.

Suport funcional i tècnic

Existirà un servei de suport a l'usuari final per a la resolució de consultes funcionals, consultes tècniques i incidències que vindran derivades des del CAU.

Aquest servei podrà atendre les sol·licituds per:

- Telèfon (una línia d'atenció telefònica que no sigui del tipus 90X amb tarifes especials), que anirà a càrrec de l'adjudicatari.
- Correu electrònic.
- Una eina d'assistències remota, com per exemple TeamViewer, AnyDesk o similar, per connectar-se directament a l'entorn de l'usuari amb problemes.

El termini màxim de resposta serà de 2 hores des de la comunicació de la consulta.

La fase de manteniment començarà tot just l'endemà del tancament de la fase d'implantació.



Manteniment preventiu

El proveïdor estarà obligat a implementar totes les actualitzacions de les plataformes i dels sistemes i infraestructures que suporten aquestes plataformes per tal que estiguin al dia.

Manteniment correctiu

Entenent aquest com l'atenció a les incidències no previstes que impedeixin el desenvolupament del servei amb normalitat.

L'Ajuntament de l'Ametlla del Vallès les notificarà fent servir el canal escrit.

El proveïdor tindrà un temps, per resoldre la incidència de:

- 2 hores per respondre a la sol·licitud i fer un primer diagnòstic.
- 24 hores quan la incidència impedeixi l'ús del servei de manera global (no permet a l'Ajuntament de l'Ametlla del Vallès, de cap manera, complir amb les activitats d'administració electrònica essencials (registre d'entrada i sortida, notificacions, publicacions en els butlletins, presentació de tràmits, trameses amb altres ajuntaments, etc. I, en general, aquelles que puguin causar demora en els terminis del procediment administratiu o, fins i tot, la nul·litat.
- 72 hores quan la incidència és lleu, es dir, no afecta al compliment de les activitats d'administració electrònica essencials.

El proveïdor haurà de comunicar a l'Ajuntament de l'Ametlla del Vallès, pel mateix canal escrit, la resolució de la qual.

Desenvolupament evolutiu de la plataforma

La plataforma estarà obligada a complir en tot moment amb la llei vigent. Per aquest motiu el proveïdor estarà obligat a implementar evolutius de desenvolupament per adaptar la plataforma a la llei vigent, a mesura que aquesta vagi canviant.

Respecte al model d'allotjament SaaS

Tota la solució estarà allotjada en instal·lacions sota el control i responsabilitat del licitador i gestionada, tècnica i administrativament, també pel mateix. La propietat del sistema, en tota la seva globalitat, serà del licitador. Per a l'Ajuntament de l'Ametlla del Vallès la solució ha de ser vista com un servei net i robust, on tota complexitat tècnica, la càrrega de treball derivada de la configuració i el manteniment de les dades sigui transparent per a l'Ajuntament.

El proveïdor posarà tots els mitjans tècnics i humans en les seves instal·lacions per què es compleixin, al menys, les obligacions legals en matèria de "Reglament General de Protecció de Dades (RGPD)" i l'Esquema Nacional de Seguretat (ENS)" en l'àmbit de la funció pública i l'administració electrònica.



El proveïdor serà el responsable de dimensionar adequadament les infraestructures (Servidors, bases de dades, “networking” i comunicacions”) per què l'accés i la resposta de la solució sigui en general adequada. Serà responsabilitat de la entitat pública l'adequació del seu entorn (maquinari client, “networking” i accés a internet) per què la resposta sigui també adequada.

El proveïdor haurà de mantenir actualitzades les plataformes i aquesta activitat serà transparent per a l'Ajuntament de l'Ametlla del Vallès.

Respecte a la configuració i parametrització de les solucions es procedirà de manera similar. El proveïdor aplicarà totes les configuracions que siguin necessàries per què les solucions funcionin adequadament i es doni resposta a les sol·licituds de canvis que proposi la entitat pública, sempre sobre escenaris que permeti implementar la solució.

Per a la comunicació de noves configuracions es farà servir el mateix correu electrònic del CAU. El proveïdor tindrà 48 hores (sense comptar dissabtes ni festius), des del moment de la comunicació, per implementar aquests canvis proposats.

La disponibilitat dels serveis serà de 24x7, les 24 hores del dia els 365 dies de l'any.

Tots els talls de disponibilitat programats hauran de ser comunicats a l'Ajuntament de l'Ametlla del Vallès pel canal de comunicació escrita, amb un mínim de 48 hores d'antelació.

Tots els talls de servei i incidències que pateixi el proveïdor i puguin afectar a la seguretat de les dades hauran de ser registrades en un “Registre de seguretat i disponibilitat del servei”.

Com a mínim, aquest registre haurà de contenir (Data del tall de servei, Sistema afectat, petita descripció del motiu, temps aproximat d'inactivitat).

Respecte als requeriments de rendiment

Entenent aquest paràmetre com el temps de resposta del sistema en l'accés a pantalles de gestió, a signar documents, a visualitzar documents, a mostrar resultats en pantalles de consulta o accedir a eines auxiliars de gestió.

S'estableixen aquests valors de resposta mínims:

- Accés a pantalles de gestió: No superior a 3 segons.
- Signar documents: En la signatura en lot, El límit de documents a signar en un únic procés no pot està límit a un valor inferior a 100 documents.
- Visualitzar documents: No superior a 3 segons.
- Mostrar resultats en pantalles de consulta: No superior a 3 segons.
- Accedir a eines auxiliars de gestió: No superior a 3 segons.

Per aquests temps només estarà justificat un valor superior quan el problema resideixi:



- En l'ample de banda d'accés a internet de la entitat pública.
- En les comunicacions internes de la entitat pública
- A l'ordinador client de la entitat pública.

Respecte al canal de comunicació formal, canal de comunicació tècnic i interlocutors

El canal de comunicació formal seran els estipulats pel procediment administratiu comú.

Aquest canal es farà servir per a la notificació de tot allò que fa referència a la relació contractual entre les dues parts del contracte. Pel que fa referència a les notificacions de l'adjudicatari cap al proveïdor adjudicat, serà la Notificació electrònica i pel què fa referència a les notificacions del proveïdor adjudicat cap a l'adjudicatari serà la instància genèrica.

El canal de comunicació tècnic podrà ser el correu electrònic. Aquest es farà servir per deixar constància de les comunicacions establertes entre totes dues parts, tant durant el projecte d'implantació com després durant tota la vigència del contracte. Per contracte s'establirà el correu electrònic de cada part que es farà servir per aquesta finalitat. Qualsevol canvi d'aquests correus haurà de ser comunicat per canal de comunicació formal.

Respecte a la confidencialitat, protecció i titularitat de les dades

Protecció dades de caràcter personal.

Fitxer, cessió i consideració del proveïdor en el tractament de les dades.

Donat que el proveïdor, tant durant la etapa d'implantació del sistema com durant la de vigència del contracte, en la seva prestació del servei, haurà d'accedir a les dades del registre i els expedients i, per tant, tindrà accés a dades de caràcter personal dels ciutadans, cal establir les següents consideracions:

Les dades que durant el projecte haurà de tractar el proveïdor es consideren de caràcter personal i molt confidencials. Aquestes dades que l'ajuntament facilitarà al proveïdor estaran incloses en el fitxer "Ciutadans", del que és titular l'Ajuntament de l'Ametlla del Vallès.

D'aquest fitxer, l'Ajuntament de l'Ametlla del Vallès cedirà una part de les dades a l'adjudicatari, entre elles pot haver documentació considerada de nivell "Alt".

El proveïdor (adjudicatari) actuarà com a encarregat del tractament sobre aquestes dades, haurà de tenir accés de consulta per tal de prestar el servei, però no podrà modificar-les en cap cas. Aquest traspàs de condició del proveïdor davant aquestes dades es reflectirà en el fitxer com una cessió, on s'establirà, de manera clara, concreta i explícita la finalitat per la qual se li cedeixen les dades.



El proveïdor no podrà fer ús de la informació continguda en aquest fitxer per cap altra finalitat per a la que se li cedeixen les dades.

Compliment de la normativa en matèria de seguretat de les dades.

Sobre aquestes dades l'adjudicatari estarà obligat al compliment del que disposa la Llei Orgànica 3/2018, de 5 de desembre, de Protecció de Dades Personals i garantia dels drets digitals, adaptada al Reglament (UE) 2016/679 del Parlament Europeu i del Consell de 27 d'abril de 2016 relatiu a la protecció de les persones físiques en lo que respecta al tractament de dades personals i de lliure circulació d'aquestes.

Pel fet de tenir les dades allotjades en les seves instal·lacions, també estarà obligat a complir el que s'estableix a les següents lleis, en l'àmbit de les administracions públiques i l'administració electrònica:

- Llei 9/2017, de 8 de novembre, de Contractes del Sector Públic (Disposició addicional vigèsim cinquena), si bé les referides a la Llei Orgànica 15/1999 s'han d'entendre's referides al RGPD.
 - L'Esquema Nacional de Seguretat (ENS) y el Esquema Nacional d' Interoperabilitat (ENI) (Reals Decrets 311/2022 de 3 de maig, i 4/2010, de 8 de gener).
-
- Contracte de protecció de dades.

Tots els detalls de la relació contractual que s'estableixi entre el proveïdor, com a encarregat del tractament, i l'Ajuntament de l'Ametlla del Vallès, com a responsable de les dades, es definirà en un contracte annex i específic per aquesta qüestió.

L'adjudicatari haurà formar explícitament al seu personal en les obligacions que es deriven d'aquestes normes.

Obligacions del proveïdor envers les dades a la finalització del contracte.

Un cop finalitzat el contracte, el proveïdor estarà obligat a:

- o Retornar les dades personals propietat de l'Ajuntament de l'Ametlla del Vallès que estiguin en el seu poder o sota la seva custòdia o control, o en poder o sota la custòdia o control del seu personal o antics empleats o assessors professionals, un cop finalitzat el contracte amb el proveïdor actual del gestor d'expedients Gestiona, aquest haurà de lliurar a l'Ajuntament la totalitat de les dades corresponents als mòduls de gestor



d'expedients, òrgans col·legiats, registre d'entrada i sortida, interessats, etc...

Aquest lliurament s'haurà de fer en un format estàndard, interoperable i documentat, que garanteixi la possibilitat d'importació a una altra plataforma de gestió d'expedients. A més, les dades hauran de conservar l'estat de tramitació actual, incloent-hi l'històric, els documents annexos, els fluxos de treball, els registres vinculats i qualsevol altra informació essencial per assegurar la continuïtat operativa i legal del servei.

Fins que l'Ajuntament de l'Ametlla del Vallès no validi l'entrega, el correcte estat de la informació i ho comuniqui, l'empresa adjudicatària no podrà eliminar les dades dels seus sistemes.

- Destruir-les i no guardar cap còpia, un cop hagin sigut lliurades i validades per l'ajuntament.

Obligacions del proveïdor envers les subcontractacions.

Donat que la subcontractació està permesa en aquest contracte i que això pot comportar una cessió de les dades a un tercer, en el cas que el proveïdor decideixi subcontractar una part o la seva globalitat, haurà de:

- o Informar per escrit a l'Ajuntament d'aquesta situació.
- o S'haurà de modificar el contracte annex de protecció de dades que té amb l'Ajuntament.
- o Haurà de formalitzar la relació amb la empresa tercera, mitjançant un contracte de protecció de dades.

Obligacions del proveïdor envers la seguretat de les dades.

El proveïdor haurà d'implementar mecanismes que garanteixin la confidencialitat, seguretat, la redundància i la recuperació de les dades. No només respecte al servei d'allotjament de les dades si no també respecte al servei de suport a l'usuari.

L'empresa adjudicatària presentarà un "Document de seguretat de les dades" on declararà totes aquestes mesures de seguretat implementades per garantir la confidencialitat, la seguretat, la redundància i la recuperació de les dades. Haurà de comunicar per escrit cada canvi que es produeixi respecte a aquesta informació.

Aquest "Document de seguretat de les dades" haurà d'incloure, com a mínim:

- o Descripció de les instal·lacions i eines que es fan servir (Localització, maquinari, programari, versions del programari més crític -per exemple, motor de les bases de dades, servidor de pàgines web -)
- o Adreça física de les instal·lacions on residiran les dades.



- o Protocols, mesures aplicades per al control d'accés a les instal·lacions i a la informació.
- o Política i mecanismes per garantir la redundància i recuperació de la informació.
- o Mecanismes de protecció perimetral. Protecció d'accés a la informació mitjançant internet i protecció de la informació que viatja per internet.

Totes les incidències de seguretat que pateixi el proveïdor i afectin a la seguretat de les dades seran anotades al "Registre de seguretat i disponibilitat del servei" que haurà de contenir, com a mínim, data-hora de l'anotació, descripció, plataformes afectades, descripció de la solució, data de tancament (s'entendrà la data de tancament com la data de recuperació el servei).

L'adjudicatari haurà de fer les auditories, obligatòries per llei, que demostrin el compliment normatiu aplicable. L'Ajuntament de l'Ametlla del Vallès podrà sol·licitar en qualsevol moment la documentació resultant de dites auditories.

Confidencialitat

L'adjudicatari garantirà que mantindrà l'estricta confidencialitat i compliment exprés del deure de secret professional en la relació amb els assumptes de l'Ajuntament durant la prestació de serveis i després de la seva finalització. Durant i a posterior de la prestació de servei, tractarà tota la informació, propietat de l'Ajuntament, de forma estrictament confidencial, prenent les mesures necessàries per a què el seu contingut no es difongui a tercers, ni aquests puguin tenir accés a aquestes dades sense autorització expressa de l'Ajuntament.

Tindrà la consideració d'informació confidencial tota aquella que sigui susceptible de ser revelada per paraules, per escrit o per qualsevol altre mitjà o suport, tangible o intangible, actualment conegut o que s'inventi en un futur, ja sigui intercanviada com a conseqüència d'aquesta relació contractual o que una part assenyali o disegni com a confidencial a l'altre.

L'Ametlla del Vallès, document signat electrònicament.

Cap de Polítiques digitals i Innovació, Raül Rivero Ramos

