

Codi Segur de Verificació:
57dd3fbb-b8db-462c-95d1-1fede3da4ab1
Origen: Ciutadà
Identificador document: ES_L01081000_2025_2999671
Data d'impressió: 26/11/2025 17:33:10
Pàgina 1 de 9

SIGNATURES
1.- Anna Maria Portell Planas (SIG) (Coordinadora Serveis Socials), 16/07/2025 14:02



Ajuntament de Santa Maria de Palautordera

Expedient: X2024000769

Plec de prescripcions tècniques pel contracte de la prestació del servei de suport i manteniment del programa informàtic i de gestió dels ajuts d'aliments solidaris de Santa Maria de Palautordera del municipi de Santa Maria de Palautordera

Clàusula 1.- Responsable del contracte

La direcció i supervisió del servei aniran a càrrec de la persona que ostenti el càrrec de coordinadora de Serveis Socials, que dictarà les instruccions necessàries a l'entitat per a la normal i eficaç realització del servei i en supervisarà el compliment de les prestacions contractades.

L'empresa adjudicatària designarà una persona responsable per a la coordinació i les relacions amb el personal de l'Ajuntament, al marge de les que realitzi amb el personal designat per dur a terme l'objecte del contracte.

Clàusula 2.- Objecte del plec

És objecte del present plec establir les condicions tècniques que han de regir l'adjudicació del contracte dels servei de gestió, suport i manteniment del software informàtic dels ajuts alimentaris a través de targetes moneder del municipi de Santa Maria de Palautordera.

Com consta a l'expedient, l'Ajuntament de Santa Maria de Palautordera no exerceix l'activitat específica de generar i mantenir un software tan específic en la gestió de targetes moneder per comprar aliments, ni disposa de recursos tècnics i humans suficients ni adequats per cobrir les necessitats que cal satisfer per les especialitzacions requerides per executar el servei.

La prestació del servei, sense perjudici de les solucions i millores proposades pels licitadors que siguin acceptades per l'òrgan de contractació, es realitzarà amb l'abast i conforme a les condicions fixades en aquest Plec de clàusules tècniques, en el Plec de clàusules administratives particulars, i la resta de disposicions legals aplicables.

Clàusula 3.- Lots del contracte

D'acord amb la previsió de l'article 99.3 LCSP, no és adient dividir l'objecte del contracte en lots, ja que caldria exigir una coordinació i planificació dels treballs per a una correcta execució global de les prestacions que resulta desproporcionada per a les finalitats d'interès públic que es persegueixen en l'execució d'aquestes, fet pel qual permet concloure que les prestacions no poden ser executades de forma independent sense menyscar la correcta execució dels treballs i una correcta assignació dels recursos públics proporcionals a la finalitat requerida.

Per altra banda, convé gestionar els ajuts alimentaris des d'un mateix software al tractar-se d'un municipi de 10.000 habitants amb un total de 85 famílies beneficiàries.

Codi Segur de Verificació:
57dd3fbb-b8db-462c-95d1-1fede3da4ab1
Origen: Ciutadà
Identificador document: ES_L01081000_2025_2999671
Data d'impressió: 26/11/2025 17:33:10
Pàgina 2 de 9

SIGNATURES
1.- Anna Maria Portell Planas (SIG) (Coordinadora Serveis Socials), 16/07/2025 14:02



Ajuntament de Santa Maria de Palautordera

Cal tenir en compte que es tracta d'un sol i únic programari del qual no tenim llicència ja que es troba ubicat al núvol.

Per tant, no s'ha realitzat divisió del contracte en lots al tractar-se d'un mateix àmbit d'actuació, racionalitzar els recursos a emprar en la seva execució i executar les prestacions seguint la lògica del servei.

Clàusula 4.- Termini d'execució del contracte

El termini d'execució del contracte tindrà una durada total de 1 any. El contracte es podrà prorrogar per períodes anuals, fins a un màxim de 3 (1+1 +1), sense que el contracte total pugui excedir de 4 anys.

Segons preveu l'article 29.2 LCSP, la pròrroga serà obligatòria pel contractista sempre que existeixi un preavís almenys de 2 mesos d'antelació a la finalització de la durada del contracte o d'una eventual pròrroga. En cap cas es podrà produir la pròrroga pel consentiment tàcit de les parts.

La durada del contracte es comptarà a partir de l'endemà de la seva formalització o des de la data fixada en el document contractual.

Clàusula 5.- Annexes al contracte

En cas que es produeixin canvis tecnològics de gestió o de qualsevol altra índole que poguessin afectar notablement les prestacions del contracte, de comú acord, es podran revisar les clàusules existents i modificar aquelles que s'acordi i incorporar-les com a annexes al present Plec de Prescripcions Tècniques.

Clàusula 6.- Prescripcions reglamentàries a complir

Sota el paraigües de la Llei 12/2007 de serveis socials, el sistema català de serveis socials té com a missió "assegurar la igualtat d'oportunitats i el dret de les persones a viure dignament durant totes les etapes de la seva vida, mitjançant la cobertura de les necessitats personals bàsiques, socials i contribuint al benestar de les persones i grups de la comunitat potenciant l'apoderament i l'autonomia de les persones.

Dins de les múltiples i diferents problemàtiques ateses des dels serveis socials, en destaca la necessitat de cobrir les necessitats més bàsiques, i més concretament, que persones i famílies puguin accedir a aliments de qualitat d'acord a les seves necessitats.

Els serveis de menjador poden prestar-se en un establiment social o mitjançant qualsevol altre recurs que aconsegueixi la mateixa finalitat. En aquest cas, els serveis socials detecten les necessitats i activen recursos propis i/o externs en relació a l'accés dels ciutadans/es que ho necessiten a l'alimentació bàsica. El servei consisteix en un software informàtic que permet gestionar tots els ajuts d'aliments generats des de l'Ajuntament de Sta. Maria de Palautordera amb la participació d'entitats del tercer sector com poden ser Creu Roja o Caritas. Atès el nou model alimentari de garantia de drets es prioritza el sistema de targetes moneder que permet a les famílies i beneficiaris escollir i prioritzar els aliments bàsics més adequats a les seves necessitats alimentàries. El Software

Codi Segur de Verificació:
57dd3fbb-b8db-462c-95d1-1fede3da4ab1
Origen: Ciutadà
Identificador document: ES_L01081000_2025_2999671
Data d'impressió: 26/11/2025 17:33:10
Pàgina 3 de 9

SIGNATURES
1.- Anna Maria Portell Planas (SIG) (Coordinadora Serveis Socials), 16/07/2025 14:02



Ajuntament de Santa Maria de Palautordera

facilita a part de la centralització dels diferents sistemes d'ajuts alimentaris el control, millorant l'eficàcia i assolint millors resultats en termes d'agilitat en l'aplicació de recursos. El present contracte també inclou durant tota la vigència del mateix el manteniment d'aquest sistema informàtic, per tal d'assegurar la seva adequació a la legislació sobre protecció de dades personals que estigui vigent en cada moment.

En les prescripcions de realització dels serveis dins de l'àmbit del present contracte, els són d'aplicació les reglamentacions següents:

- Llei 12/2007 de Serveis Socials.
- Llei 13/2006, de 27 de juliol de prestacions socials de caràcter econòmic.
- Pla estratègic de Serveis Socials de la Generalitat de Catalunya 2021-2024.

I totes aquelles normes que es puguin aprovar i incorporar a l'organització municipal, les quals s'annexaran al present Plec de Prescripcions Tècniques.

Clàusula 7.- Àmbit de la prestació

La prestació del servei eQuàliment es realitza a Serveis Socials de l'Ajuntament de Santa Maria de Palautordera.

Clàusula 8.- Objectius del servei: definició i característiques tècniques del servei

- Objectius

L'objectiu principal d'aquest servei és disposar d'un software informàtic al núvol que aglutini la informació i permeti la gestió dels ajuts alimentaris que concedeix Serveis Socials de l'Ajuntament.

Així mateix, amb el present contracte, es volen assolir els següents objectius específics:

1. Agilitzar la gestió administrativa dels ajuts d'aliments pel que fa a la seva derivació des dels serveis municipals en la modalitat de targeta.
2. Millorar el control d'altres i baixes dels usuaris/es que reben aliments.
3. Millorar la eficiència i eficàcia en la concessió de targetes moneder repartiment d'aliments derivats des dels serveis socials municipals.
4. Disposar d'un sistema que faciliti l'explotació de dades del programa d'ajuts alimentaris compatible amb els Programes:
 - Targeta moneder municipal- Diputació de Barcelona.
 - Programa CONVO gestionat per de Creu Roja Baix Montseny.
 - Implementació i gestió del Programa básico.
5. Possibilitat d'incorporar algun servei complementari d'entitats de tercer sector dins EQUÀLIMENT

- Descripció de l'encàrrec

Concretament el servei eQuàliment ha de permetre gestionar i realitzar les següents actuacions per a les franges de fins a 100 famílies el primer any i posteriorment fins a 150 famílies:

- Gestió del "Programa Básico":
 - Assignació de les ajudes en format de targeta electrònic –

Codi Segur de Verificació:
57dd3fbb-b8db-462c-95d1-1fede3da4ab1
Origen: Ciutadà
Identificador document: ES_L01081000_2025_2999671
Data d'impressió: 26/11/2025 17:33:10
Pàgina 4 de 9

SIGNATURES
1.- Anna Maria Portell Planas (SIG) (Coordinadora Serveis Socials), 16/07/2025 14:02



Ajuntament de Santa Maria de Palautordera

determinar quines famílies/persones rebran l'ajuda i l'import que els correspon i la durada de l'ajuda.

- Comunicació de dades amb l'entitat gestora del repartiment. Dues opcions:
 - Entorn de gestió de derivacions per l'entitat de repartiment de les targetes des d'on es puguin consultar les targetes emeses, les renovacions i les noves altes.
 - Generació d'Excel d'altes i recàrrega de targetes – Llistat en format Excel amb les dades i el format necessari sol·licitat per l'entitat gestora de les targetes.
- Fulls de derivació segons el format definit al "Programa Básico".
- Mesures d'acompanyament – Entorn per assignar les mesures d'acompanyament a les famílies receptores de les ajudes de targeta. Ha de permetre determinar quines mesurers s'assignen a cada família i si és el cas a quina entitat es deriven.
- Seguiment de les mesures d'acompanyament – Seguiment per part de la/les entitats que duen a terme les mesures d'acompanyament (assistència, incidències...)
- Gestió de les ajudes Targeta moneder d'impacte social
 - Assignació de les ajudes – determinar quines famílies/persones rebran l'ajuda, l'import que els correspon i la durada de l'ajuda.
 - Generació d'Excel d'altes i recàrrega de targetes – Llistat en format Excel amb les dades i el format necessari sol·licitat per l'entitat gestora de les targetes.
 - Crear fulls de derivació, amb indicació de persones beneficiaries, durada de l'ajuda, import assignat...
 - Gestionar tiquets de compra (incloure el guardat del tiquet escanejat a l'expedient, control de productes no permesos, avís de compra no permesa al professional referent).
- Gestió del servei Programa CONVO gestionat per Creu Roja Baix Montseny.
 - Assignació de les ajudes – determinar quines famílies/persones rebran l'ajuda, l'import que els correspon i la durada de l'ajuda.
 - Generació d'Excel d'altes i recàrrega de targetes – Llistat en format Excel amb les dades i el format necessari sol·licitat per l'entitat gestora de les targetes.
 - Crear fulls de derivació, amb indicació de persones beneficiaries, durada de l'ajuda, import assignat...

En relació als expedients:

- Creació i edició d'expedients per unitat de convivència.
- Importació de beneficiaris des del gestor d'expedients de Serveis Socials (HESTIA)
- Sol·licitud d'ajuts en qualsevol de les opcions disponibles (Aliments, targetes "Programa Básico", targetes impacte social, Programa CONVO...).
- Selecció del membres de la unitat de convivència que seran beneficiaris de cada ajut.

Codi Segur de Verificació:
57dd3fbb-b8db-462c-95d1-1fede3da4ab1
Origen: Ciutadà
Identificador document: ES_L01081000_2025_2999671
Data d'impressió: 26/11/2025 17:33:10
Pàgina 5 de 9

SIGNATURES
1.- Anna Maria Portell Planas (SIG) (Coordinadora Serveis Socials), 16/07/2025 14:02



Ajuntament de Santa Maria de Palautordera

- Filtres i cerca d'expedients familiars i fitxes individuals.
- Comptabilitzar número d'altres i baixes per professional derivador.
- Comptabilitzar número de casos actius per professional derivador.
- Comptabilitzar número de casos extingits per professional derivador.
- Comptabilitzar número d'entregues de targetes des de cada programa per centre de repartiment.
- Explotació de dades i estadístiques:
 - Sobre els ajuts i prestacions assignats a les famílies.
 - Sobre els ajuts i prestacions entregats a les famílies.
 - Dades d'assistència
 - Sobre previsió de necessitats
 - Estadístiques i llistats programats a mida.
- Permetre la comunicació bidireccional entre els serveis socials municipals i les entitats del tercer sector.

En relació al servei mínim a prestar i disponibilitat del sistema informàtic :

- Monitoritzar 24 x 7 x 365 dels servidors, per prevenir i respondre a qualsevol incidència que impedeixi l'accés i la correcta execució del sistema.
- Mantenir i revisar les còpies de seguretat diàries així com el correcte funcionament del sistema de backup.
- El centre de dades ha de disposar de redundància dels components implicats en el seu correcte funcionament, garantint la continuïtat del servei en situacions de tall de subministrament elèctric o de connectivitat.
- El sistema informàtic de l'adjudicatari ha de complir amb les obligacions de la RGPD (Reglament General de protecció de dades) i amb qualsevol nova legislació al respecte que sigui d'aplicació durant la vigència del contracte, considerant que l'adjudicatari és l'encarregat del tractament. L'adjudicatari signarà també un contracte de confidencialitat per l'accés que hagi de tenir als fitxers de titularitat de l'Ajuntament de Santa Maria de Palautordera en el decurs de les tasques de manteniment informàtic. Aquestes dues condicions han de complir-se per a les empreses que en cada moment l'adjudicatari subcontracti a efectes de complir amb les obligacions d'aquest contracte.
- El sistema informàtic ha de complir amb el ENS (Esquema Nacional de Seguretat).

En relació al manteniment correctiu:

- Correcció d'errors del servei i resolució de problemes d'accés
- Correcció d'errors del servei i de problemes d'accés deguts al centre de dades de que faciliti l'empresa adjudicatària (s'exclouen els problemes d'accés per defectes de la connexió a Internet dels usuaris alienes a l'adjudicatari)
- Temps de resolució:
 - Incidències greus: Incidències del servei que impedeixin la disposició de les prestacions del gestor d'aliments solidaris en la seva totalitat o en àmbits funcionals principals
 - Màxim 4 hores des de la notificació de la incidència.
 - Incidències significatives
 - Incidències del servei no tipificades com a greus però que impliquin una disminució significativa de les funcionalitats previstes.

Codi Segur de Verificació:
57dd3fbb-b8db-462c-95d1-1fede3da4ab1
Origen: Ciutadà
Identificador documento: ES_L01081000_2025_2999671
Data d'impressió: 26/11/2025 17:33:10
Pàgina 6 de 9

SIGNATURES
1.- Anna Maria Portell Planas (SIG) (Coordinadora Serveis Socials), 16/07/2025 14:02



Ajuntament de Santa Maria de Palautordera

- Màxim de 24 hores des de la notificació de la incidència.
- Incidències menors
- Altres incidències d'escassa repercussió en les funcionalitats del servei
- Màxim 5 dies des de la notificació de la incidència.
- Horari de prestació del servei mínim per resoldre incidències: laborables de dilluns a divendres de 9h a 14h i de 15:30h a 19:00h

En relació al manteniment evolutiu del programari:

- Actualització automàtica de noves versions del programari.
- Incorporar les peticions dels usuaris relatives a modificacions o funcionalitats addicionals que aportin valor objectiu, adequat a la finalitat del servei.
- L'adequació del servei a les tendències vigents en l'àmbit de les aplicacions web.

En relació al suport als usuaris del programari:

- El servei de suport als usuaris de cobrir com a mínim les següents necessitats:
- L'atenció de consultes sobre problemes o dubtes relatius a la utilització del programari.
- Atenció telefònica als responsables del projecte.

- Perfil del personal adscrit

L'adjudicatari ha d'aportar el personal necessari per a la prestació del servei objecte del contracte.

- Recursos materials

L'adjudicatari ha de disposar de l'equip necessari per a la prestació del servei objecte del contracte.

Clàusula 9.- Omissions

Les omissions que hi puguin haver en aquest plec, o les descripcions dels treballs que siguin indispensables per portar a terme correctament els treballs de gestió, suport i manteniment del software informàtic dels ajuts alimentaris, no eximeixen a l'adjudicatari de l'execució dels esmentats treballs, que s'hauran de realitzar segons el bon ofici i costum dels treballs de prestació d'aquest servei, com si haguessin estat efectivament descrits.

Clàusula 10.- Responsabilitats de l'adjudicatari

L'empresa contractista s'obliga a prestar el servei amb la continuïtat convinguda i de cuidar del bon ordre del servei, essent responsable de la qualitat tècnica dels treballs que dugui a terme i de les prestacions realitzades, així com també de les conseqüències que es dedueixin per a l'Administració o per a terceres persones de les omissions, errors, mètodes inadequats o conclusions incorrectes en l'execució del contracte, de conformitat amb l'article 196 de la LCSP.

L'empresa contractista està obligada en l'execució del contracte al compliment de les obligacions aplicables en matèria mediambiental, social o laboral que estableixen el

Codi Segur de Verificació:
57dd3fbb-b8db-462c-95d1-1fed3da4ab1
Origen: Ciutadà
Identificador document: ES_L01081000_2025_2999671
Data d'impressió: 26/11/2025 17:33:10
Pàgina 7 de 9

SIGNATURES
1.- Anna Maria Portell Planas (SIG) (Coordinadora Serveis Socials), 16/07/2025 14:02



Ajuntament de Santa Maria de Palautordera

dret de la Unió Europea, el dret nacional, els convenis col·lectius o les disposicions de dret internacional mediambiental, social i laboral que vinculin a l'Estat, i en particular les que estableix l'annex V de la LCSP.

També està obligada a complir les disposicions vigents en matèria fiscal, i a aplicar, en executar del servei, les mesures destinades a promoure la igualtat entre homes i dones.

En l'eventual supòsit de vaga legalment convocada que pugui afectar al servei contractat, l'empresa adjudicatària garantirà els serveis mínims que estableixi l'autoritat competent. Tanmateix, haurà de posar-se en contacte permanent amb els responsables de l'ajuntament per a informar puntualment del desenvolupament i incidència de la mateixa.

L'empresa ha de designar un responsable del servei amb poder, que serà el portaveu o enllaç amb la persona responsable de l'ajuntament, per qualsevol eventualitat que es presenti en les tasques del servei de jardineria i manteniment objectes d'aquesta licitació.

Clàusula 11.- Prevenció de riscos laborals

L'empresa adjudicatària es compromet al compliment de totes les obligacions derivades de la normativa sobre prevenció de riscos laborals, i en concret a les derivades de la coordinació d'activitats empresarials, facilitant a l'ajuntament tota la informació que sigui necessària per poder portar-la a terme.

Tanmateix serà imprescindible, que el personal destinat a realitzar els treballs encomanats, hagi estat format i informat dels riscos, tan genèrics com específics, inherents als mateixos, facilitant-los els mitjans que siguin necessaris per garantir la seva seguretat personal i col·lectiva. En aquelles tasques de manteniment de risc elevat l'empresa adjudicatària proporcionarà un recurs preventiu amb formació suficient que haurà d'estar present abans, durant i després de la tasca de risc per garantir que es realitza amb les condicions de seguretat necessàries.

L'Ajuntament no obstant, es reserva el dret d'autoritat pel que fa a l'observació, per part del contractista, de les mesures de seguretat contingudes a la Llei de Prevenció de Riscos Laborals i disposicions concordants, tenint atribucions per aturar els treballs, si s'està posant en situació de risc tant al personal com a les instal·lacions.

Clàusula 12.- Protecció de dades de caràcter personal i confidencialitat

D'acord amb l'article 133.2 de la LCSP, el contractista haurà de respectar el caràcter confidencial de la informació a la qual tingui accés degut a l'execució del contracte.

El deure de confidencialitat tindrà una vigència de cinc anys a comptar des del coneixement de la informació de referència.

De conformitat amb l'article 133.1, l'òrgan de contractació no podrà divulgar la informació facilitada pels licitadors i designada, de forma expressa i justificada, per aquests com a confidencial.



Ajuntament de Santa Maria de Palautordera

En el cas de manca d'indicació s'entendrà que la documentació facilitada no té caràcter confidencial.

Clàusula 13. Obligacions de l'adjudicatari

L'adjudicatari restarà obligat al compliment de les disposicions vigents en matèria laboral, de seguretat social, de seguretat i salut en el treball, d'integració social de les persones amb discapacitat, d'igualtat efectiva de dones i homes, fiscal, de protecció de dades personals, i en matèria mediambiental.

L'adjudicatari també s'obliga a incloure en el preu anual del servei:

- Allotjament del sistema informàtic en servidors a càrrec de l'adjudicatari, i han d'estar físicament ubicats en territori de l'Espai Econòmic Europeu o qualsevol altre país amb el nivell adequat de protecció, per tal de complir la legislació vigent.
- El sistema informàtic serà accessible des de la xarxa internet amb les versions més actuals i comuns de navegadors web, protegit per usuari i contrasenya, i amb certificat SSL. Els servidors on estigui allotjat el programari disposaran de la suficient capacitat i connectats a internet amb el suficient ampla de banda com perquè la latència de resposta del sistema sigui prou eficient pel treball diari. El programari ha d'estar disponible i operatiu les 24 h. dels 365 dies anuals.
- Càrrega inicial automàtica del contingut a través d'arxius excel, sql, etc...(Es pot eliminar)
- Actualització i manteniment del sistema. En cas que calgui fer aturades dels servidors per tasques d'actualització o manteniment, es planificaran conjuntament amb l'Ajuntament per evitar que l'aturada afecti el menys possible a l'operativa diària.
- Formació i suport en l'ús del sistema. L'adjudicatari posarà a disposició de l'Ajuntament d'un telèfon i correu electrònic de contacte on poder comunicar incidències en el funcionament del servei, que hauran de ser respostes en un temps adient a la necessitat.
- En cas de finalització/rescissió de contracte amb el proveïdor, aquest estarà obligat a subministrar una exportació de les dades en format estàndard, així com una descripció informàtica de les mateixes per tal que puguin ser exportades a un altra sistema, tot plegat, en un termini mínim de 2 mesos a la finalització del contracte.
- L'empresa adjudicatària nomenarà una persona de referència del servei per a coordinar amb la referent tècnica de l'Ajuntament.
- Per tal de millorar, centralitzar, gestionar les incidències i tenir un seguiment més exhaustiu; l'empresa posarà a disposició un servei de suport a través d'una aplicació pròpia per a gestionar-les i un correu electrònic per poder donar resposta en un temps màxim de 24 hores.

Clàusula 14. Obligacions de l'Ajuntament

L'Ajuntament de Sta. Maria de Palautordera mitjançant la coordinadora i els tècnics de serveis socials es compromet a mantenir coordinacions amb l'empresa adjudicatària

DOCUMENT PLEC_CLAUS	ÒRGAN SERVEIS DE SUPORT A SECRETARIA	EXPEDIENT X2024000769
Codi Segur de Verificació: 57dd3fbb-b8db-462c-95d1-1fede3da4ab1 Origen: Ciutadà Identificador documento: ES_L01081000_2025_2999671 Data d'impressió: 26/11/2025 17:33:10 Pàgina 9 de 9		SIGNATURES 1.- Anna Maria Portell Planas (SIG) (Coordinadora Serveis Socials), 16/07/2025 14:02



Ajuntament de Santa Maria de Palautordera

per tal de valorar possibles incidències i qualsevol aspecte tècnic d'interès.

L'Ajuntament de Sta. Maria de Palautordera es reserva el dret a realitzar comprovacions sobre la qualitat de l'objecte del contracte, durant la seva execució, mitjançant reunions de seguiment.

Clàusula 15. Propietat de les dades

Les dades introduïdes i gestionades amb el programari seran propietat de l'Ajuntament.

En cas de finalització del contracte i per tant finalització de la prestació del servei l'empresa adjudicatària garantirà el traspàs de les dades en format estandarditzat a l'ajuntament (propietari) i la destrucció posterior de les mateixes del seu servidor de manera contrastada i a d'acord a la normativa vigent.

L'adjudicatari del servei haurà de respectar la confidencialitat de la informació sensible a la qual tingui accés, així com complir les prescripcions tècniques que preveu la normativa vigent en matèria de protecció de dades de caràcter personal.

Santa Maria de Palautordera, a data de la signatura electrònica.