

PLEC DE CLÀUSULES TÈCNIQUES DEL CONTRACTE DE SERVEIS DE LA PLATAFORMA DEL GESTOR D'EXPEDIENTS PER AL COMPLIMENT DE LES OBLIGACIONS DERIVADES DE LA LLEI 39/2015 A L'AJUNTAMENT D'OLIVELLA.

Exp. Núm. 1403-3286/2025

Tramitació: Anticipada (DA 3a.)
Procediment: Negociat sense publicitat (art.168)
Tipus: Contracte de Serveis (art.17)
Subjecte a Regulació harmonitzada: No (art.22)

1. Objecte del contracte

L'Ajuntament d'Olivella (en endavant Ajuntament), està immers en un procés de transformació digital des de fa uns anys, per tal de poder complir i tenir un model de treball que compleixi tots els requisits normatius i tècnics, especialment els derivats de les lleis 39/2015, 40/2015 i les diferents Normes Tècniques d'Interoperabilitat (NTI). Per tant, existeix la necessitat de l'Ajuntament de donar continuïtat al projecte d'administració electrònica existent per així avançar i consolidar l'adaptació i adequació a la normativa referida.

La ràpida i constant evolució tecnològica que es produeix de forma continuada en el context actual, necessita anar adaptant els sistemes i aplicacions informàtiques a nous estàndards, millorar-ne la seguretat, garantir-ne la compatibilitat amb altres plataformes o respondre a canvis normatius. Per tant, són constants les noves actualitzacions i evolutius en l'àmbit tecnològic que realitzen les empreses proveïdores i que obliguen a l'Ajuntament a realitzar els processos d'adaptació interns necessaris intentant garantir la continuïtat el màxim possible, el mínim impacte en l'organització i el personal, i la millora del servei que es presta per tal d'acabar aconseguint un producte potent, adaptat a les noves necessitats i estable en el temps.

En aquest sentit, l'objecte del contracte és el servei de migració de l'actual gestor, per fi de cicle de vida del programa, a un de nou, que incorporarà les mateixes aplicacions, funcionalitats i característiques existents, així com altres millores per la qual cosa s'obtindrà una versió molt millorada i més estable en el temps que garantirà la continuïtat de la plataforma existent a l'Ajuntament i la corresponent compatibilitat tècnica. Els serveis contractats hauran d'incloure el manteniment, el suport i l'assistència tècnica del producte.

2. Marc normatiu

La solució proposada haurà d'estar adaptada a la normativa vigent en matèria de procediment administratiu, administració electrònica, protecció de dades, seguretat, interoperabilitat, gestió documental i arxiu.

Les normatives d'aplicació, a mode orientatiu i no limitatiu, són:



- Llei 39/2015, d'1 d'octubre, de procediment administratiu comú de les administracions públiques.
- Llei 40/2015, d'1 d'octubre, de regim jurídic del sector públic.
- Llei 26/2010, de 3 d'agost, de regim jurídic i de procediment administratiu de les administracions públiques de Catalunya.
- Llei 29/2010, de 3 d'agost, de l'ús dels mitjans electrònics en el sector públic de Catalunya
- Reial Decret 203/2021, de 30 de març, pel qual s'aprova el Reglament d'actuació i funcionament del sector públic per mitjans electrònics.
- Llei 25/2013, de 27 de desembre, d'impuls de la factura electrònica i creació del registre comptable de factures en el Sector Públic.
- Llei 16/2015, de 21 de juliol, de simplificació de l'activitat administrativa de l'Administració de la Generalitat i dels governs locals de Catalunya i d'impuls de l'activitat econòmica.
- Llei orgànica 3/2018, de 5 de desembre, de Protecció de Dades Personals i Garantia dels Drets Digitals.
- 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 el que respecte a al tractament de dades personals i a la lliure circulació d'aquestes dades i pel qual es deroga la Directiva 95/46/CE (Reglament General de Protecció de Dades).
- Real Decret 424/2017, de 28 d'abril, pel que es regula el règim jurídic del control intern en les entitats del Sector Públic Local.
- Real Decret 1112/2018, de 7 de setembre, sobre accessibilitat dels llocs web i aplicacions per a dispositius mòbils del sector públic.
- Llei 6/2020, d'11 de novembre, reguladora de determinats aspectes dels serveis electrònics de confiança
- Reial Decret 951/2015, de 23 d'octubre, de modificació del Reial Decret 3/2010, de 8 de gener, per el qual es regula l'Esquema Nacional de Seguretat en l'àmbit de l'Administració Electrònica.
- Reial Decret 4/2010, de 8 de gener, pel qual s'aprova l'Esquema Nacional d'Interoperabilitat.
- Normes tècniques d'interoperabilitat (NTI)
- Llei 37/2007, de 16 de novembre, sobre reutilització de la informació del sector públic, actualitzada mitjançant la Llei 18/2015, de 9 de juliol.
- Llei 19/2013, de 9 de desembre, de transparència, accés a la informació pública i bon govern.
- Llei 19/2014, de 29 de desembre, de transparència, accés a la informació pública i bon govern.
- Llei 10/2001, de 13 de juliol, d'arxius i documents, modificada per la Llei 20/2015, de 29 de juliol.

El licitador es compromet a garantir que els sistemes i serveis a contractar compleixen tots els requeriments normatius, reguladors i contractuals exigits a l'actualitat. L'adjudicatari haurà de realitzar les actuacions necessàries per permetre complir amb qualsevol requeriment legal aprovat amb posterioritat a l'adjudicació i durant l'execució del projecte així com en una futura fase de suport, manteniment i evolució que afecti els sistemes, serveis, tractament de dades, seguretat, llocs webs,.... Es contemplarà en el

contracte de forma que l'adjudicatari no podrà facturar cap import addicional en aquest sentit durant l'execució i durada del mateix.

3. Requeriments tècnics

La plataforma d'administració electrònica estarà basada en l'allotjament al núvol i accés amb interfície web que compleixi els principis d'escalabilitat, utilització d'estàndards, modularitat, transferència de dades i seguretat. Haurà de suportar una elevada càrrega de treball, per tant cal un correcte dimensionament de maquinari i programari, amb la qual cosa és imprescindible que s'hagin tingut en compte criteris d'alta disponibilitat, balanceig de càrrega i baix consum de recursos, així com la capacitat d'emmagatzematge, l'increment del volum de les dades i l'increment de tràfic, que en cap cas suposarà un cost addicional per l'Ajuntament.

El proveïdor haurà d'administrar la solució al núvol com un servei més, essent responsabilitat seva l'administració, actualització i manteniment de la infraestructura i plataformes en la que s'allotgin, incloent totes les llicències necessàries, d'aplicacions pròpies o de tercers, el manteniment dels serveis llur cost i actualització així com els elements per dotar la solució de seguretat i connectivitat de seguretat i connectivitat (servidors, emmagatzematge i còpies de seguretat),

El proveïdor del servei serà el responsable del compliment de la normativa vigent en matèria de seguretat de la informació i protecció de dades, tal com es recull a l'apartat 2 dels presents plecs, havent de designar un Responsable de Seguretat dins la seva organització. En compliment de la normativa vigent, la infraestructura de la plataforma s'haurà d'ubicar dins l'espai europeu comú o, en cas contrari, sol·licitar l'autorització pertinent a l'Agència Espanyola de Protecció de Dades.

Cal preveure per aquells casos en els que el sistema caigui, derivat d'algun possible atac informàtic, o la remota possibilitat de caiguda del CPD principal, un pla de recuperació davant desastres que ha de permetre la recuperació del sistema en una finestra no superior a 1 hora, sense pèrdua de dades, contra un CPD de backup o contingència, situat també dins l'espai comú europeu.

L'empresa adjudicatària ha de garantir l'aplicació de las mesures de seguretat que siguin d'aplicació en funció del nivell de risc associat a l'accés, seguretat o tractament de dades i serveis objecte del contracte. El nivell de risc i les mesures de seguretat exigides per l'Ajuntament són les corresponent al **nivell Alt**, tal i com es descriu a l'Annex II de l'Esquema Nacional de Seguretat i en totes les dimensions de seguretat (Disponibilitat, Autenticitat, Integritat, Confidencialitat i Traçabilitat).

El proveïdor haurà d'acreditar l'aplicació d'aquestes mesures mitjançant certificació emesa per una entitat de certificació acreditada per a l'avaluació de les citades mesures. L'Ajuntament es reserva el dret a la realització d'aquelles accions d'auditoria que es considerin necessàries per garantir la correcta aplicació d'aquestes mesures de seguretat.

El sistema ha d'incloure un registre d'activitat que permeti fer auditoria i traçabilitat de totes les accions realitzades pels usuaris a qualsevol dels mòduls del sistema.

A més la plataforma ha d'oferir la navegació segura mitjançant certificat digital de servidor i protocol SSL, permetent identificar a Internet, i de forma fiable, els servidors web on s'allotja la solució.

Caldrà mantenir, tant a nivell d'usuari com administrador, una plataforma totalment funcional en entorn web i interfície gràfica amigable, complerta i intuïtiva, totalment responsive en ordinadors, tauletes i smartphones, utilitzant estàndards oberts o generalitzats per la ciutadania, evitant la utilització de plugins especialment en els navegadors web i sense limitacions respecte la possibilitat d'un accés des de fora de la xarxa corporativa de l'Ajuntament.

La interfície de totes les aplicacions internes hauran de ser en català. Tots els components externs de la proposta hauran de contemplar l'ús de les dues llengües oficials.

4. Requeriments funcionals

Caldrà mantenir i/o incorporar les funcionalitats i mòduls que a continuació s'enumeren.

4.1. Registre d'entrada i sortida

Mòdul per la gestió del registre d'entrada i sortida de documents, que permeti les tasques de registre, gestió i traçabilitat dels documents presentats, així com el control del procés de les derivacions dels assentaments a les unitats tramitadores.

La solució ha d'integrar el registre electrònic i presencial, tant d'entrada com de sortida, amb capacitat d'integració amb el gestor d'expedients i amb altres sistemes d'informació de l'ajuntament o d'externs.

El registre d'entrada i sortida haurà de ser interoperable i incorporarà de forma automatitzada tots els assentaments del registre d'entrada i sortida de l'EACAT mitjançant el Registre Unificat MUX del Consorci d'Administració Oberta, que inclou els derivats dels serveis eFACT i eTRAM.

Caldrà incloure funcionalitats per tal de que l'Oficina d'Atenció Ciutadana (OAC) esdevingui l'oficina d'assistència en matèria de registres tal com preveu l'article 12 de la Llei 39/2015, per la qual cosa la presentació de documents s'ha de realitzar íntegrament en format electrònic:

- Tenir disponibles tràmits i models personalitzats perquè el personal de l'OAC pugui assistir en els diferents passos i requisits de la tramitació a la ciutadania que ho necessiti.
- Realització de còpies autèntiques de documents en paper, signats per un funcionari habilitat o mitjançant la digitalització automatitzada amb segell d'òrgan.
- Possibilitat de mantenir actualitzat un registre on constin els funcionaris habilitats per l'emissió de còpies autèntiques o la signatura en representació de l'interessat.
- Possibilitat d'utilitzar la signatura biomètrica.

- Cal prestar sistemes de cita prèvia i de gestió d'agendes integrats a la seu electrònica per planificar l'atenció al públic i el control d'aforament a les oficines. El sistema també permetrà prestar atenció telemàtica a ciutadans i empreses per mitjans telefònics o per videoconferència.

4.2. Dades de tercers i representació

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

Les funcionalitats que el sistema ha de continuar tenint o han d'incorporar-se són:

- Ha de tenir un sistema de depuració d'interessats, disposar de controls de coherència, ja sigui per les dades ja existents com per les que s'incorporen de nou, i mecanismes de validació per evitar duplicitats i incoherències. Així mateix haurà de garantir l'estructuració de les dades.
- Les dades mínimes que s'han d'emmagatzemar d'un tercer són:
 - Número identificatiu (NIF, NIE, Passaport, etc)
 - Nom i cognoms
 - Nom/raó social
 - Tipus de tercer (persona física, persona jurídica, administració pública,...)
 - Diferents adreces postals normalitzades, com a camps opcionals.
 - Diverses formes de contacte per mitjans electrònics.
- L'accés a tota la informació completa de l'interessat ha de ser senzill i ràpid, i ha d'incorporar una visualització ràpida de tota la relació d'aquell amb l'Ajuntament (assentaments, expedients, documents).
- S'ha de posar disposar d'un sistema per conèixer de forma ràpida i eficaç el canal de notificació preferent i/o autoritzat per cada interessat i per cada expedient vinculat a aquest. En el cas de la tramitació electrònica, l'eina haurà d'emmagatzemar aquest canal de forma automatitzada.
- Crear i gestionar grups i llistes per realitzar notificacions i/o comunicacions massives, simplificant així la gestió al personal de tramitació.
- Cal que es pugui emmagatzemar un històric de les modificacions realitzades a un tercer, així com possibles unificacions amb altres tercers que s'hagin produït, de manera que es pugui conèixer la informació d'un tercer en una data passada.

Cal que permeti el registre i gestió de la representació dels interessats, així com els diferents tipus de representació, incorporació de documents i controls de la vigència, que podran ser recollits de forma presencial, telemàticament o mitjançant integració i interoperabilitat amb l'eina Representa del Consorci d'Administració Oberta de Catalunya.

4.3. Gestió documental i arxiu

La gestió documental a la plataforma ha de garantir la integritat, l'autenticitat, la fiabilitat, la disponibilitat i la conservació dels documents electrònics en tot el seu cicle de vida en compliment de la normativa vigent, especialment els requisits d'interoperabilitat dels documents i expedients electrònics segons l'Esquema Nacional d'Interoperabilitat (ENI) i de les Normes Tècniques d'Interoperabilitat (NTI).

Caldrà poder incorporar els instruments arxivístics existents a l'Ajuntament:

- Quadre de Classificació Documental i el Catàleg de Procediments, elaborat pel Departament de Cultura, que té l'objectiu i utilitat de classificar tots els expedients i documents des del moment en què es creen o reben els documents i expedients i durant tot el seu cicle de vida fins a l'Arxiu definitiu.
- Quadre de Tipologies Documentals, que permeti identificar cadascun dels documents, garantir la interoperabilitat, facilitant la cerca i afavorir el seu reaprofitament. Cal que es pugui vincular amb el Quadre de Classificació.
- Poder capturar com a mínim les metadades obligatòries segons les NTI de document electrònic i expedient electrònic, i segons les metadades per a la gestió del document electrònic (e-EMGDE, V2.0).

Caldrà tenir la capacitat de definir plantilles de documents tant genèriques com vinculades a procediments concrets, que permetin incorporar de forma automatitzada en el seu contingut les metadades que s'hagin definit, així com el reaprofitament de parts del contingut d'altres documents del mateix expedient o dels expedients relacionats.

Ha de permetre la consulta i edició en línia del document mitjançant la plataforma ofimàtica de l'Ajuntament, sense haver de descarregar el document prèviament. El sistema ha de ser compatible amb la versió de Microsoft Office 365, i versions MS Office 2016 o superior i LibreOffice versió 7 o superior.

La plataforma haurà de ser capaç de generar fitxers SIP perquè puguin ser transferits a una instal·lació d'IARXIU/ ARCHIVE o a una altra eina d'arxiu definitiu que també estigui dissenyada conforme el model de referència OAIS (ISO 14721). La plataforma haurà d'estar integrada amb l'IARXIU de l'AOC.

4.4. Porta signatures i identificació electrònica

En quan a identificació i signatura electrònica, la plataforma haurà de garantir els següents requeriments:

- Permetre com a mínim els certificats electrònics que utilitza el personal de l'Ajuntament, en software TCAT-P i en targetes TCAT, proporcionats pel Consorci d'Administració Oberta (AOC), així com també el DNI electrònic, idCAT Certificat o qualsevol altre reconegut i classificat pel Consorci AOC.
- Permetre la signatura en local i en servidor, de tal manera que els certificats puguin allotjar-se al servidor permetent signar des de qualsevol lloc i en qualsevol dispositiu sense necessitat de programari o instal·lació.
- Els documents signats hauran de portar un segell de temps per assegurar amb exactitud l'instant en què la firma té lloc.
- Integració amb PSIS del Consorci AOC per la validació dels certificats i signatures, i S-Perdura pel ressegellat dels documents pendents de caducar.

Cal continuar tenint un mòdul integrat amb la resta de mòduls que permeti als usuaris centralitzar i agrupar la gestió de la signatura electrònica de documents que inclogui, com a mínim, les següents funcionalitats:

- Definició de circuits de signatura predeterminats per tots el personal.



- Ha de permetre la signatura individual o massiva (diversos documents), signatures múltiples (diversos signants), indicant els redactors quins són els signataris i l'ordre de signatures.
- Previsualitzar el document a signar i, també, accés a l'expedient relacionat.
- Possibilitat de rebutjar el document a signar o validar, indicant el motiu (el document ha de ser recuperable per a ser modificat, si escau).
- Signatura de documents en format pdf optimitzat, i transformació de la resta de formats a aquest. Les signatures produïdes tindran formats avançats i seran preservables d'acord a la normativa vigent.
- Incorporació de la funcionalitat de substitució o delegació de signatura o validació d'un usuari a un altra, de manera que tot document pendent de signatura passi a la signatura de la persona delegada. Ha de permetre programar-ho.
- Poder realitzar actuacions administratives automatitzades mitjançant la signatura amb segell d'òrgan.
- Disposar d'un sistema d'ocultació de dades personals (DNI) en la signatura electrònica.
- Ha de permetre poder enviar i realitzar signatures per part d'externs (persones físiques, jurídiques, altres administracions) o integració amb Via Firma del Consorci AOC.

4.5. Gestor d'expedients

El mòdul de gestió d'expedients ha de continuar sent l'element central del sistema i ha de permetre la gestió completa de la tramitació electrònica de l'expedient en totes les seves fases i realitzar una completa gestió del cicle de vida de l'expedient i els seus documents. Ha d'estar integrat amb la resta de mòduls i amb altres plataformes de serveis de tercers, sempre que siguin integrables via serveis web, així com amb els serveis del Consorci AOC.

Han de mantenir les mateixes funcionalitats, i en especial haurà de tenir:

- Poder definir i incorporar els diferents tràmits i els seus terminis, tant pel seguiment del procediment administratiu comú com per fer el seguiment dels expedients no reglats.
- En tots els casos, les fases de tramitació han de permetre saber en tot moment l'estat en què es troba un expedient i el seu termini, així com quina és la càrrega de feina (expedients i tasques pendents) de cada unitat de treball.
- S'ha de poder generar documents electrònics, en totes les fases del procediment, basats en plantilles predefinides, així com poder annexar a l'expedient documents externs, tant en format electrònic com en suport paper, en el qual s'aplicaria el procés de còpia autèntica del document.
- Permetre la publicació de l'expedient i informar del seu estat a la carpeta ciutadana.
- Tramesa de notificacions i comunicacions electròniques des de l'expedient mitjançant el servei eNOTUM per les persones físiques i jurídiques, i la tramesa genèrica d'EACAT per les administracions públiques. Aquests enviaments s'han d'incorporar automàticament com assentaments en el registre de sortida.
- Permetre relacionar expedients de forma bidireccional.



- Definir permisos i rols a nivell d'usuaris, grups d'usuaris o unitats de treball per a l'execució de les diferents fases i/o tràmits de cada expedient o seguiment del mateix.
- Garantir la traçabilitat dels tràmits realitzats a l'expedient amb informació de l'usuari que les ha realitzat, i quan s'han iniciat i quan s'han acabat.
- Definir camps personalitzats (metadades) per les diferents fases de tramitació, de tipus numèric, text, llistes d'opcions o adreces.
- Permetre crear un document i associar-lo a un o diversos interessats i/o representants, posteriorment ha de generar de forma automatitzada, un document personalitzat per a cadascun d'ells.
- Execució de resolucions col·lectives o similars relacionades amb diverses expedients com per exemple en casos de procediments com subvencions o ajuts on, per diversos expedient, es realitza una única resolució col·lectiva i es generen notificacions de manera diferenciada per a cada interessat.
- Ha de disposar d'un sistema d'anonimització de les dades personals des del propi disseny i per defecte dels documents que contenen aquest tipus de dades. .
- Poder generar autoritzacions o disposar d'un sistema per l'accés a expedients per part de tercers, que no són interessats, com a resultat d'una sol·licitud d'accés a la informació pública.
- Permetre que no arribin expedients que no hagin passat el tràmit de fiscalització que correspongui i poder veure clarament el resultat d'aquesta (favorable, desfavorable, amb observacions) i els seus efectes (suspensius o no).
- Incorporar un model de contractació electrònica per tal d'ordenar i simplificar tot el procés de contractació des de les publicacions a l'execució i seguiment del contracta. Integrat amb la Plataforma de Contractació del Sector Públic (PSCP).

4.6. Gestió d'òrgans col·legiats i unipersonals

Aquest mòdul ha de permetre gestionar les resolucions i acords generats pels òrgans unipersonals i col·legiats de forma integrada amb el gestor d'expedients i amb la plataforma de notificacions electròniques, en el sentit següent:

- Generar propostes de decret o d'acord des de qualsevol expedient en tràmit, per el seu posterior enviament a decret, a dictàmens o a inclusió en l'ordre del dia de l'òrgan col·legiat corresponent. Associar-les a l'expedient de la sessió.
- Generar automàticament i de forma massiva els certificats i les notificacions dels acords adoptats massiva i automatitzada amb segell d'òrgan.
- Gestió i creació dels llibres oficials de resolucions i actes en format electrònic.
- Gestió i control de totes les sessions dels òrgans de govern.
- Creació dels expedients de sessions on s'incorporin de forma automàtica tots els documents generats en el mòdul de sessions
- Accés restringits als membres dels òrgans de col·legiats per consultar la documentació i els expedients de les diferents convocatòries.

4.7. Control intern:

La plataforma incorporarà un mòdul que permeti a l'òrgan interventor exercir de forma eficaç la funció interventora de conformitat amb els articles 7-28 del Reial decret

424/2017, de 28 d'abril, pel qual es regula el règim jurídic del control intern en les entitats del Sector Públic Local, per a això, haurà de comptar com a mínim amb les següents funcionalitats:

- Els òrgans de gestors podran remetre les seves propostes de resolució a l'òrgan interventor per al seu examen previ abans que es dicti la corresponent resolució.
- L'òrgan interventor podrà verificar el compliment dels requisits legals necessaris per a l'adopció dels acords mitjançant l'examen de tots els documents que preceptivament hagin d'estar incorporats a l'expedient. Aquesta verificació es pot realitzar mitjançant la fiscalització i intervenció prèvia ordinària o bé mitjançant un règim de fiscalització limitada prèvia.
- Els òrgans gestors podran plantejar discrepàncies en cas de no acceptar les objeccions formulades per l'òrgan interventor.
- El sistema facilitarà a l'òrgan interventor la remissió telemàtica al Tribunal de Comptes de les resolucions i els acords adoptats que siguin contraris a les objeccions formulades, així com sobre els acords adoptats amb omisió del tràmit de fiscalització prèvia. Tota la informació generada en l'exercici del control intern es bolcarà en el sistema d'anàlítica de la plataforma per facilitar l'òrgan de control a l'exercici del control financer, tant en la modalitat de control permanent com en la seva modalitat d'auditoria.

4.8. Seu electrònica:

Mòdul que ha de permetre posar a disposició un espai de comunicació segur que respecti els principis de seguretat, disponibilitat, neutralitat, accessibilitat i interoperabilitat d'acord amb la normativa establerta, així com l'ús d'estàndards oberts i, en el seu cas, d'altres d'ús generalitzat per la ciutadania.

Ha de permetre consultar la informació oficial, realitzar els tràmits personalitzats de l'Ajuntament, consultar la carpeta ciutadana, signar documents electrònics, rebre atenció telemàtica, i donar accés a la documentació per part dels membres dels òrgans col·legiats.

4.9. Gestió tributària:

La plataforma ha d'incorporar funcionalitats que permetin a la ciutadania tenir accés i realitzar la gestió dels tributs i impostos municipals sense desplaçar-se, esdevenint un canal de comunicació amb les mateixes garanties i nivell de seguretat que la gestió presencial. Com a mínim, haurà de permetre:

- Realitzar autoliquidacions de tributs i impostos a partir dels tràmits de la Seu electrònica.
- Realitzar pagaments a través de targeta, bizum i transferència bancària.
- Realitzar liquidacions des dels expedients. Generació de cartes de pagament.
- Oficina d'Assistència per la realització dels tràmits de forma presencial i pagament amb datàfon.
- Comprovacions d'autoliquidacions, i generació de liquidacions complementàries i rectificatives.
- Control de deutes, aplicació del recàrrec executiu, C60, fitxers per a remissió a l'organisme extern de recaptació, etc.
- Generació de fitxers per a importació del programari de comptabilitat Sicalwin.
- Generació i emissió de padrons fiscals.

4.10. Servei d'impressió i ensobrat:

Servei que ha d'incloure la plataforma per agilitzar i optimitzar l'enviament de notificacions i comunicacions i que el cost anirà condicionat pel seu consum efectiu, en funcions del servei prestat durant un període corresponent. El funcionament ha de ser el següent:

- Automatització de l'enviament de tota la correspondència en paper a un centre especialitzat en impressió i ensobrat. Aquest l'entrega a l'operador postal que realitzarà els intents de notificació al domicili de l'interessat.
- Les evidències d'entrega es digitalitzen, realitzant una extracció de les metadades i incorporant a l'expedient corresponent.

4.11. Eines d'analítica i explotació de dades:

El sistema disposarà d'un mòdul d'analítica que permeti realitzar una explotació avançada de tota la informació existent a la plataforma d'administració electrònica, dotant els usuaris dels elements necessaris per a la correcta anàlisi de la informació a la qual estiguin autoritzats.

La solució analítica comprendrà com a elements base solucions d'anàlisi per les diferents àrees de la plataforma d'administració electrònica agrupant-les en mòduls, de manera que les anàlisis i mitjans aportats es puguin adaptar millor a les necessitats de cadascuna de les esmentades àrees.

En qualsevol cas, i com a mínim, les àrees que han de comptar amb analítica comprendran l'explotació de les dades generades per la seu electrònica, el registre d'entrades i sortides, la base de dades de tercers, el gestor d'expedients, el mòdul de contractació electrònica, el mòdul de control intern, i totes les operatives generades pels connectors d'interoperabilitat amb els serveis de l'AOC i de l'Administració General de l'Estat.

Aquests mòduls analítics per àrea, hauran d'evolucionar com a part del manteniment i podran créixer en nombre, en cas de comptar amb noves àrees, serveis o nous enfocaments analítics. L'aplicació haurà de disposar de la funcionalitat de lliurar informació en forma de datasets cap a l'exterior. Aquesta funcionalitat (en endavant OpenData) caldrà que disposi del servei automatitzat de lliurament i posada a disposició en format CSV, com a mínim.

5. Integracions

La solució ha de disposar d'un catàleg de serveis web que permeti la integració de les aplicacions corporatives actuals o futures de l'Ajuntament, i que permeti fer qualsevol operació funcional del programari. Caldrà facilitar la informació i acompanyament necessaris per a desenvolupar noves integracions mitjançant aquests serveis web.

Qualsevol actualització, millora o evolució d'aquest catàleg serveis web, ha de garantir que les aplicacions corporatives segueixin funcionant amb normalitat sense cap modificació en la integració i amb la validació prèvia de l'Ajuntament.

La solució s'haurà d'integrar amb els serveis del Consorci d'Administració Oberta de Catalunya (AOC), així com d'altres de plataformes de l'administració estatal, que siguin integrables, com a mínim:

- El servei de notificacions i comunicacions electròniques eNOTUM del Consorci AOC.
- El Registre Unificat (MUX) del Consorci AOC.
- El servei de tauler d'edictes eTAULER del Consorci AOC.
- La tramesa genèrica EACAT (OVER) del Consorci AOC.
- La Plataforma de Serveis de Identificació i Signatura (PSIS) del Consorci AOC.
- El servei S-Perdura del Consorci AOC.
- La passarel·la de signatura electrònica i identificació digital VALID del Consorci AOC.
- Els serveis interoperables de Via Oberta del Consorci AOC existents i futurs.
- La Finestreta Única Empresarial (FUE)
- La Plataforma de Serveis de Contractació Pública (PSCP)
- El Registre Públic de Contractes (RPC)
- El servei iARXIU del Consorci AOC,
- El servei Representa
- Portal de Transparència
- My Gov – La meva carpeta

Integracions d'eines de **la Diputació de Barcelona que estan condicionades a que donin accés als serveis web d'integració.**

- Sicalwin

El llistat d'integracions que es troba en aquest plec de prescripcions tècniques té un caràcter de mínims i l'adjudicatari haurà de desenvolupar-ne al llarg de la vida útil de la solució proposada, d'acord amb les demandes, necessitats i la disponibilitat jurídica i tècnica de l'Ajuntament, sense que això suposi un cost addicional ja que s'integra en el manteniment evolutiu i perfectiu objecte del contracte

6. Migració

S'haurà de realitzar un procés de migració de dades del sistema de gestió actual de l'Ajuntament a la nova versió, evitant la depuració manual de la informació i haurà de ser capaç de migrar la informació existent en el sistema, així com la relació entre les diferents entitats (per exemple, entrades i sortides relacionades a un expedient, tasques relacionades a un expedient, etc.), i generar un informe d'incidències que permeti verificar a l'Ajuntament els resultats de la migració. Tots els costos derivats de la migració aniran a càrrec de l'empresa.

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

Caldrà que la migració sigui planificada de forma gradual, coexistent durant la implantació dels nous sistemes amb els que l'Ajuntament disposa actualment. En les fases inicials, s' haurà de treballar en un pla de migració en el que haurà de definir com fer el traspàs i les transformacions necessàries per garantir la posada en marxa del nou sistema. Aquest pla haurà de detallar la descripció operativa, les diferents fases i el cronograma previst per la migració.

Les dades i documents a migrar seran les que els tècnics de l'Ajuntament considerin necessari per no haver d'utilitzar el programari actual. Les més rellevants són:

- Els registres d'entrada i de sortida.
- Els expedients amb les seves metadades mínimes (codi expedient, sèrie documental/procediment, títol, interessats, territori, controlador/responsable, unitat tramitadora, data d'inici, data final)
- Els tràmits i estats d'expedients
- Els documents amb el codi segur de verificació (CSV).
- Sessions dels òrgans col·legiats
- Tercers

L'estratègia del pla de migració de les dades ha de contemplar com a mínim una fase de proves prèvia a la migració en la que es pugui revisar i confirmar per part de l'ajuntament que les dades migrades son correctes.

El termini màxim per portar a terme la totalitat del procés de migració és d'un any, a comptar des de la data de formalització del contracte

El volum aproximat és el següent (dades 2017- 31 d'octubre 2025):

- Expedients: 19.198
- Documents: 168.962
- Registres d'entrada: 52.034
- Registres de sortida: 31.198
- Sessions: 240

7. Manteniment, suport i assistència tècnica

El contracte inclou els servei de manteniment integral, suport i d'assistència tècnica de tota la plataforma.

El servei de manteniment ha de garantir, sense cap cost addicional per l'Ajuntament:

- El correcte funcionament de tot el sistema en tota la durada del contracte.
- Realitzar les actualitzacions a les noves versions de la plataforma.
- L'actualització de totes les aplicacions contractades per adaptar-les a la legislació vigent.
- Oferir assessorament i suport tècnic per a la integració informàtica de qualsevol altre programa informàtic amb el gestor d'expedients.
- Donar suport per a resoldre possibles incidències i consultes.

Per tant, es realitzaran els següents tipus de manteniments:

- Correctius: per corregir errors de programari, incloent la recuperació de dades errònies generades pel mal funcionament de l'aplicació.
- Evolutius: incorporacions, modificacions i eliminacions necessàries en el producte per a cobrir l'expansió o canvi en les necessitats de l'usuari.
- Perfectius: són les accions dutes a terme per millorar la qualitat interna de les aplicacions en qualsevol dels seus aspectes: reestructuració del codi, definició més clara del sistema i optimització del rendiment i eficiència.
- Adaptatius: són les parametritzacions del producte per adaptar-lo a possibles canvis normatius, tècnics o procedimentals.

Quan s'hagin de realitzar actuacions de manteniment o actualitzacions que afectin o requereixin l'aturada d'alguns serveis o mòduls del producte, caldrà que es realitzin preferentment fora d'horaris de màxima afluència a les oficines, amb acord previ amb l'Ajuntament i amb un avís d'un mínim de 48 d'hores. Caldrà indicar de forma detallada les afectacions que es produiran i el resultat detallat de l'actuació realitzada.

En l'assessorament tècnic i la gestió d'incidències caldrà tenir un interlocutor únic per part de l'empresa, que haurà de recolzar el responsable del contracte per donar resposta a les necessitats de l'Ajuntament, en el seguiment de la resolució d'incidències i l'explotació de les eines informàtiques.

Caldrà elaborar i executar un pla de formació, sempre que es requereixi per la implementació de nous mòduls, funcionalitats o actualitzacions, destinat a tot el personal o part de l'Ajuntament, segons consens entre l'empresa i l'Ajuntament.

El servei de suport i assistència ha d'atendre les consultes sobre operatòria i explotació de les aplicacions, tant pels aspectes de tipus conceptual i funcional, com informàtics, i han d'estar plenament garantits en horaris de l'Ajuntament, donant resposta a qualsevol consulta relacionada amb l'objecte del contracte.

L'empresa haurà de definir el sistema i el procediment de la gestió d'incidències i consultes que es comuniquen al seu centre de suport de l'usuari, que podrà ser per telèfon, correu electrònic o a través d'un portal web. Es valorarà que l'Ajuntament pugui fer el seguiment de les consultes i incidències que es plantegen mitjançant l'accés al programari destinat al control i seguiment de les incidències.

Les incidències detectades per l'empresa, cal que siguin comunicades a l'Ajuntament de forma immediata i tant aviat com es tingui constància de la seva existència, indicant en tot moment l'abast d'aquesta i, en funció de l'afectació, les alternatives de treball existents per afectar el mínim el funcionament diari de l'Ajuntament.

El temps de resposta és el temps màxim transcorregut des que es comunica a l'empresa l'existència d'una incidència i fins que aquesta comença a treballar per la seva resolució.

El temps de resolució és el temps màxim transcorregut des que es comunica a l'empresa l'existència d'una incidència fins que aquesta facilita una solució temporal que resolgui provisionalment el problema o bé una solució definitiva.

Entenem per **incidència** qualsevol esdeveniment que no forma part de l'operació

estàndard de l'aplicació i que causa, o pot causar una interrupció, o una reducció de les funcionalitats de la mateixa. Es troben en aquesta definició aquells comportaments de l'aplicació que, encara que formen part de l'operativa normal del programa, ocasionen comportaments del mateix no compatibles amb el funcionament operatiu requerit i que requereixen almenys una intervenció de manteniment d'entre les definides anteriorment.

- **Incidències crítiques** són aquelles que afecten l'operativa de l'aplicació de manera global i que impedeix la continuació del treball normal amb la mateixa per part de totes les persones usuàries o una quantitat significativa d'aquestes (10% d'usuaris).
- **Incidència greu:** Es tracta d'incidències que afecten l'operativa de l'aplicació de manera parcial (algunes funcionalitats no funcionen) amb afectació global a tots els usuaris, o bé incidències que afecten la total operativa de l'aplicació per algun usuari concret.
- **Incidències lleus:** es tracta d'incidències que no afecten a l'operativa de l'aplicació per part dels usuaris, però afecta a una o vàries funcionalitat menor del sistema.
- **Incidències sense impacte:** són petites incidències, de nivell baix, que no afecta l'operativa de l'aplicació per part dels usuaris i no afecta el funcionament de l'aplicació.

A partir de les definicions anteriors, s'estableixen els següents **Acords de Nivell de Servei (SLA) mínims**:

Tipus d'incidència	Tems de resposta màxim	Temps de resolució màxim
Crítica	1 hora	4 hores
Greu	2 hores	8 hores
Lleu	7 hores	35 hores
Sense impacte / consultes	24 hores	80 hores

El temps de resolució s'iniciarà a partir del moment en què el proveïdor confirma la recepció de la incidència. Es consideren hores laborables dins el servei de suport i manteniment.

8. Devolució del servei (Pla de sortida)

S'ha de garantir la possible devolució del servei a un altre proveïdor durant l'últim mes del contracte objecte d'aquest procediment o, en tot cas, en qualsevol altre moment si es dones algunes de les situacions de resolució del contracte previst al Plec de Clàusules Administratives.

Es requereix que durant tota la vigència del contracte es garanteixi, que a la seva finalització, es podrà dur a terme una devolució del servei amb el menor impacte per l'Ajuntament. Per tant, per garantir el baix risc i el menor temps de transició en la devolució del servei, l'empresa haurà de garantir:

- Que la solució proposada no dificultarà un futur procés de canvi de proveïdor.
- Que en el moment de devolució del servei, la plataforma implementada permeti la



OLIVELLA
AJUNTAMENT

correcta transferència de la informació a l'Ajuntament i al nou proveïdor, sense que la solució implementada en el marc de la present contractació presenti limitacions que puguin dificultar o impedir a una nou proveïdor la integració de la informació a una nova solució.

- Que es podrà exportar tota la documentació en un format que compleixi amb les Normes Tècniques d'Interoperabilitat (ENI) en matèria d'expedient electrònic, gestió documental i les seves metadades, així com la informació d'estructura del quadre de classificació.

Tres mesos abans de la finalització del contracte, l'empresa contractista, haurà de proporcionar tota la informació anterior, per tal de garantir el traspàs al nou proveïdor.

Les incidències i tasques d'administració bàsiques que la seva resolució finalitzi dintre del termini de durada del contracte hauran de quedar tancades. Si no és així s'aplicaran les penalitats corresponents.