



CODI DE VERIFICACIÓ	4E4A261U4U0N0Z0M153Y		
PROCEDIMENT	V230 Contractacions de serveis		
EXPEDIENT NÚM.	AJT/49308/2025	DOCUMENT NÚM.	443294/2025
ÀREA	Alcaldia-Presidència		
UNITAT	Informàtica i TIC		

PLEC DE PRESCRIPCIONS TÈCNIQUES DEL CONTRACTE DE SUBMINISTRAMENT D'UNA PLATAFORMA INTEGRAL D'ADMINISTRACIÓ ELECTRÒNICA, SERVEIS DE MANTENIMENT DE LA PLATAFORMA I DE SUPORT ALS USUARIS

Índex

1. OBJECTE DEL CONTRACTE	6
2. CARACTERÍSTIQUES TÈCNIQUES DE LES PRESTACIONS	6
2.1. Subministrament de la plataforma integral d'administració electrònica	6
2.1.1. Seu electrònica	9
2.1.1.1. Funcionalitats requerides a la Seu electrònica	9
2.1.1.2. Tramitació electrònica	10
2.1.1.3. Altres funcionalitats.....	13
2.1.1.4. Publicació d'expedients	13
2.1.1.5. Consideracions tècniques	14
2.1.1.6. Disseny, usabilitat i accessibilitat	16
2.1.1.7. D'altres característiques tècniques	16
2.1.2. Registre d'entrada i sortida	16
2.1.2.1. Funcionalitats generals.....	16
2.1.2.2. Funcionalitats del registre d'entrada.....	17
2.1.2.3. Funcionalitats del registre de sortida	19
2.1.2.4. Compatibilitat amb els serveis actuals de Correos (Sociedad Estatal Correos y Telegrafos, S.A., S.M.E) :	19
2.1.3. Identitat digital i Signatura electrònica	19
2.1.3.1. Identitat digital	19

2.1.3.2. Signatura electrònica	20
2.1.4. Canals de signatura.....	20
2.1.4.1. Portasignatures intern	20
2.1.4.2. Signatures des de dispositius mòbils	21
2.1.4.3. Segell de temps	22
2.1.4.4. Preservació de signatures.....	23
2.1.5. Tramitació d'expedients	23
2.1.5.1. Catàleg de procediments.....	23
2.1.5.2. Dades addicionals	24
2.1.5.3. Modelat de procediments (fluxos de tramitació).....	25
2.1.5.4. Tramitació d'expedients	26
2.1.5.5. Tràmits.....	27
2.1.5.6. Generació de documents.....	28
2.1.5.7. Disseny de plantilles	28
2.1.5.8. Signatura dels documents	29
2.1.5.9. Notificacions	30
2.1.5.10. Gestió pagament	30
2.1.5.11. Publicacions a la Seu electrònica	31
2.1.5.12. Foliat i exportació de l'expedient	31
2.1.5.13. Formularis en mobilitat	31
2.1.5.14. Consultes i cerques.....	32
2.1.5.15. Tasques i avisos	33
2.1.6. Gestor documental	33
2.1.6.1. Quadre de Classificació Documental (QdC).....	34
2.1.6.2. Descripció de la documentació.....	34
2.1.6.3. Tipologies documentals	34
2.1.6.4. Preservació	34
2.1.6.5. Avaluació documental	35
2.1.7. Administració de la plataforma	35
2.1.7.1. Estructuració en base a QdC.....	35
2.1.7.2. Estructuració en base a Unitats de Treball (UT)	36
2.1.7.3. Configuració de persones usuàries i permisos d'accés	36
2.1.8. Gestió dels acords municipals	37
2.1.8.1. Gestió d'òrgans col·legiats i unipersonals	37
2.1.9. Fiscalització i control intern.....	39
2.1.9.1. Subcircuitos	39
2.1.9.2. Mostrejos.....	40
2.1.10. Integracions	41



2.1.10.1. Repositoris	42
2.1.10.2. Qualitat de les dades	42
2.1.10.3. Integracions amb aplicacions de tercers	42
2.1.10.4. Capacitat d'integració de l'eina	43
2.1.11. Interoperabilitat	44
2.1.11.1. Consorci AOC	44
2.1.11.2. Diputació de Barcelona.....	44
2.1.11.3. Consultes mitjançant Via Oberta	44
2.1.12. Explotació de dades i indicadors	46
2.1.13. Funcionalitats generals del sistema.....	49
2.1.14. Arquitectura, desplegament segur i protecció de dades	50
2.1.14.1. Model de desplegament.....	50
2.1.14.2. Arquitectura General.....	51
2.1.14.3. Tecnologies.....	51
2.1.14.4. Escalabilitat i Rendiment	51
2.1.14.5. Seguretat	51
2.1.14.6. Interoperabilitat	52
2.1.14.7. Administració i manteniment.....	52
2.1.14.8. Gestió de Bases de Dades On-Premise.....	52
2.1.14.9. Documentació tècnica de sistemes	53
2.2. Implementació de la nova plataforma i migració de l'aplicació actual.....	53
2.2.1. Detall de dades i objectes a migrar	53
2.2.2. Configuracions addicionals dels procediments existents.....	59
2.2.3. Fase d'anàlisi i planificació detallada.....	59
2.2.3.1. Auditoria del Sistema Actual	60
2.2.3.2. Definició de l'Estratègia de Migració	60
2.2.3.3. Disseny Tècnic de la Migració:.....	60
2.2.4. Fase d'Execució de la Migració.....	61
2.2.5. Fase de validació i proves	62
2.2.6. Fase de gestió del canvi	63
2.2.6.1. Formació	63
2.2.6.2. Acompanyament	64
2.2.7. Fase de Desplegament i Posada en Marxa	64
2.2.7.1. Pla de desplegament final	64
2.2.8. Documentació	64
2.2.8.1. Pla de detall d'implantació i migració.....	65

2.2.8.2. Pla de gestió del canvi	65
2.2.8.3. Pla de transferència de tecnologia	65
2.2.8.4. Document de model de dades	66
2.2.8.5. Informes de validació de dades (quantitatius i qualitatius)	66
2.2.8.6. Pla de proves	67
2.2.8.7. Actes de les reunions de seguiment i validació	67
2.2.8.8. Manuals tècnics i d'usuari actualitzats de la plataforma.....	67
2.2.8.9. Pla de desplegament i acta de pas a producció.....	67
2.2.8.10. Documentació tècnica de sistemes	67
2.2.8.11. Documents de seguiment del projecte	68
2.3. Servei de manteniment de la plataforma.....	68
2.4. Borsa d'hores de desenvolupament	70
2.4.1. Objectiu i Àmbit d'Aplicació	70
2.4.2. Característiques del Servei	70
2.4.3. Planificació i execució:.....	71
2.4.4. Compatibilitat i mantenibilitat:	71
2.4.5. Seguiment.....	71
2.4.6. Condicions del Servei.....	71
2.4.7. Garanties	72
2.5. Suport als/les usuaris/es (helpdesk).....	72
2.5.1. Servei d'atenció a l'usuari (Helpdesk) multicanal.....	72
2.5.2. Equip de suport	72
2.5.3. Funcions del servei de suport.....	73
2.6. Servei de finalització del contracte	73
2.6.1. Objectiu i àmbit d'aplicació	73
2.6.2. Contingut del servei.....	73
2.6.2.1. Retorn de dades i metadades.....	74
2.6.2.2. Retorn del coneixement	74
2.6.2.3. Facilitació de la migració	74
2.6.2.4. Traspàs de responsabilitats	74
2.6.2.5. Terminis i procediments	75
2.6.2.6. Costos i Distribució	75
2.6.2.7. Garanties	75
3. Recursos humans assignats al contracte.....	75
4. Seguiment del contracte	78



5. Propietat intel·lectual	78
6. Confidencialitat	78
7. Memòria tècnica.....	79
7.1. Format	79
7.2. Objectiu	79
7.3. Contingut	79
7.4. Avaluació	81
7.4.1. Contingut de la sessió de demostració.....	81
7.4.1.1. Durada de la sessió	81
7.4.1.2. Format de la sessió	82
7.4.1.3. Comunicació al proveïdor	82
7.4.1.4. Acta i avaluació.....	82
7.5. Exclusió	82
8. Consideracions tècniques i obligacions del contractista respecte a la gestió de dades	82
9. Protecció de dades de caràcter personal	85
10. Glossari de termes	86

1. OBJECTE DEL CONTRACTE

L'objecte del contracte inclou, d'una banda, els serveis de migració de l'aplicació actual, AUPAC —desenvolupada per l'empresa GADD grupo GTT— a la nova plataforma, comprenent-hi la conversió de dades, la configuració i l'adaptació dels procediments administratius, així com la validació tècnica i funcional de la migració, tot garantint una transició òptima, la mínima afectació als usuaris i la continuïtat del servei.

D'altra banda, el contracte abasta també la implementació i configuració de la nova plataforma, el manteniment preventiu, correctiu i evolutiu, el suport a les persones usuàries mitjançant un servei d'helpdesk amb formació i gestió d'incidències, així com les actuacions previstes per a la finalització del contracte, que inclouen la devolució de dades, la transferència de coneixement i la col·laboració en la migració a possibles noves plataformes, tot garantint la seguretat i la disponibilitat de la informació.

L'objecte d'aquests serveis correspon a les codificacions següents de la nomenclatura Vocabulari Comú dels contractes públics:

- 72268000-1 Servicios de suministro de software
- 72267000-4 Servicios de mantenimiento y reparación de software

2. CARACTERÍSTIQUES TÈCNIQUES DE LES PRESTACIONS

Amb caràcter enunciatiu i no limitat, les característiques de les prestacions són les següents:

2.1. Subministrament de la plataforma integral d'administració electrònica

La plataforma haurà de garantir el compliment estricte del marc normatiu vigent en matèria d'administració electrònica, incloent-hi la protecció de dades personals. En particular, haurà d'ajustar-se a allò establert per la Llei 39/2015, d'1 d'octubre, del Procediment Administratiu Comú de les Administracions Públiques, i per la Llei 40/2015, d'1 d'octubre, de Règim Jurídic del Sector Públic, així com per la resta de normativa aplicable a l'àmbit de les administracions públiques.

Característiques funcionals

La relació de característiques funcionals incloses en aquest document, identificades a l'Annex 1 mitjançant el codi de funcionalitat corresponent (FXXX), es consideren obligatòries per a la correcta execució del contracte. Aquest Annex 1 recull la llista completa de funcionalitats obligatòries, especificant per a cadascuna si és obligatòria en el moment de presentació d'ofertes o durant la fase d'implantació de l'aplicació.



Aquest document, en format Excel, s'ha de presentar **dins del sobre 2** i servirà per avaluar si l'oferta compleix amb els requeriments del PPTP.

La relació de característiques funcionals incloses en aquest document, identificades a l'Annex 2 mitjançant el codi de funcionalitat corresponent (FXXX), són opcionals i se'n valorarà la disponibilitat. L'Annex 2 detalla la llista completa de funcionalitats opcionals, així com la pes assignat a cadascuna. La disponibilitat d'aquestes funcionalitats serà objecte d'una valoració addicional en el procés d'adjudicació.

Aquest document, en format Excel, s'ha de presentar **dins del sobre 2** donat que es valorarà com a millora amb criteris per judici de valor segons es descriu al PCAP.

Els licitadors hauran de presentar els annexos 1 i 2 degudament emplenats, indicant a la columna "Disponible" la disponibilitat de cadascuna de les funcionalitats enumerades. Aquest document inclou les següents característiques:

- Relació de funcionalitats classificades com a obligatòries o opcionals segons el PPTP.
- Cada funcionalitat identificada amb un codi (prefix F) que garanteix la correspondència amb la funcionalitat detallada al PPTP.
- Columna "Descripció": resum breu de la funcionalitat, ampliada al PPTP.
- Columna "Obligatorietat": s'especifica segons la següent codificació:

Valor	Obligatorietat	Condicions
1	Obligatori	Funcionalitat disponible en el moment de la presentació d'ofertes
2	Obligatori	Funcionalitat disponible en la fase d'implantació
3	Opcional	Funcionalitat valorable

L'annex 2, addicionalment, té les següents columnes:

3. Columna "Dificultat": indica el pes de la funcionalitat opcional segons el temps estimat d'implantació:

Valor	Dificultat	Condicions
1	lleu	<30 hores desenvolupament
2	moderada	>=30 hores <=60 hores desenvolupament

3	greu	> 60 hores
---	------	------------

4. Columna “importància”: reflecteix la rellevància de la funcionalitat opcional per a l'Ajuntament:

Valor	Importància	Condicions
1	lleu	Funcionalitat d'impacte lleu per a l'ajuntament
2	moderada	Funcionalitat d'impacte moderat per a l'ajuntament
3	alta	Funcionalitat molt interessant per a l'ajuntament

5. Columna “Puntuació màxima” : és el resultat de multiplicar el valor de Dificultat pel valor de Importància de la funcionalitat i determinarà el pes amb el que es valorarà la funcionalitat.

6. Columna “Funcionalitat disponible?”: a emplenar pel licitador per indicar la disponibilitat de cada funcionalitat, segons:

Valor	Funcionalitat disponible	Condicions
1	Si	Disponible en temps de presentació d'ofertes
2	En temps de implantació	Disponible abans de la data de posada en funcionament
3	No	Funcionalitat no disponible

La valoració de les prestacions no obligatòries es realitzarà mitjançant **criteris de judici de valor**, d'acord amb el procediment establert al PCAP.

El licitador haurà d'acreditar la disponibilitat i operativitat d'almenys el 95% de les funcionalitats obligatòries codificades en la columna obligatòries amb un 1 (obligatòries en el moment de presentació de l'oferta).

Les propostes que no compleixin amb els requeriments obligatoris segons es descriu al PPT i a l'Annex 1 de funcionalitats quedaran excloses del procés de licitació. En cas excepcional i quan l'impacte d'incompliment d'una funcionalitat concreta es valori per part de l'ajuntament i, de forma justificada, que no és motiu d'exclusió i sempre que el nombre d'incompliments no superi el 5% del total de funcionalitats, l'Ajuntament podrà ajornar l'obligatorietat de dita funcionalitat al final del període de implantació i migració i proposar la no exclusió per aquest motiu.



El licitador haurà d'indicar expressament, en la seva memòria, quines funcionalitats obligatòries no estan disponibles en el moment de la presentació i descriure en la mateixa un pla detallat d'implantació per a aquestes, amb el compromís d'assolir la seva plena operativitat dins el termini establert.

6.1.1. Seu electrònica

La Seu electrònica és l'eina mitjançant la qual els ciutadans es relacionen electrònicament amb l'Ajuntament, accedint a la informació i serveis que l'Ajuntament contempla al seu catàleg de serveis.

Actualment l'Ajuntament de L'Hospitalet ja disposa d'una Seu electrònica pròpia amb informació relativa a l'Administració com:

- Certificats digitals i sistemes d'identificació emprats a la Seu
- Calendari de dies hàbils i del contribuent
- Normativa d'administració electrònica i normativa municipal
- Talls de servei
- Protecció de dades
- Organització i gestió municipal
- Oficines de registre

Així mateix, la Seu electrònica també dona accés a diverses pàgines/portals com són:

- la Carpeta Ciutadana
- la pàgina de validació de documents
- el perfil del contractant
- la bústia de contacte de l'Ajuntament
- el portal de Dades obertes
- el portal de Participació
- el portal de Transparència
- el portal de Factura electrònica
- el portal jurídic de la Generalitat de Catalunya
- la bústia de notificacions electròniques
- el tauler d'anuncis i edictes

La funcionalitat de la Seu electrònica subministrada ha de ser complementària a la disposada per l'ajuntament i de desenvolupament propi, permetent, de forma general, realitzar la tramitació electrònica que oferta el nostre catàleg de tràmits i publicar certs continguts i expedients, la gestió dels quals es realitzarà des de la plataforma d'administració electrònica.

6.1.1.1. Funcionalitats requerides a la Seu electrònica

F1. Accés a “Les meves sol·licituds”

La Seu ha de disposar d'un espai on els ciutadans, prèvia autenticació mitjançant VÀlid del consorci AOC, puguin consultar les sol·licituds que han realitzat a l'Ajuntament.

S'ha de poder consultar el llistat de les sol·licituds realitzades (data, tràmit, contingut, etc), els documents aportats i el justificants de presentació respectius.

Aquesta funcionalitat és obligatòria per a les sol·licitud telemàtiques i, es valorarà positivament si també està disponible per a les sol·licituds presencials.

F2. Accés a “Els meus expedients”

La Seu ha de tenir de tenir un espai on els ciutadans, prèvia autenticació, puguin consultar els expedients de l'Ajuntament on el ciutadà és interessat o representant. S'ha de poder consultar, com a mínim, l'estat de la tramitació, els documents relacionats, la fase en que es troba l'expedient i les dades de l'expedient.

A tal efecte s'ha de poder configurar quines dades han de ser visibles i quines no.

F3. Aportació documentació a expedients oberts

La Seu ha de permetre aportar documentació a expedients oberts, ja sigui per iniciativa de la part interessada o en resposta a un requeriment previ realitzat per l'Ajuntament. Aquesta documentació s'haurà d'incorporar automàticament a l'expedient indicat.

Es valorarà positivament que aquesta aportació es pugui realitzar des de l'espai de “Els meus expedients” com a una opció disponible des de qualsevol expedient dels que es mostren en aquest espai.

F4. Portasignatures extern

Per tal que l'Ajuntament pugui enviar a signatura documents que han de ser signats per persones externes a l'organització, la Seu ha de disposar d'un portasignatures extern on els tercers que es relacionen amb l'Ajuntament puguin accedir i signar els documents electrònics que tinguin pendants de signatura. Els signants hauran d'estar en possessió d'un certificat digital vàlid per tal de poder realitzar la signatura.

F5. Validació de documents

La Seu ha de proveir un servei que permeti la verificació de documents electrònics generats per la plataforma d'administració electrònica mitjançant CSV (codi segur de verificació)

F6. Accés a “Les meves dades”

Es valorarà disposar d'un espai a la Seu electrònica on el ciutadà pugui consultar les adreces que consten d'ell i les pugui donar de baixa. En cas que l'adreça que es vulgui donar de baixa sigui la d'empadronament, es mostrarà un enllaç al tràmit corresponent de sol·licitud de baixa.

6.1.1.2. Tramitació electrònica



F7. Catàleg de tràmits

La Seu ha de mostrar la relació de tràmits disponibles per a la ciutadana així com la informació necessària per realitzar la tramitació (requeriments, terminis, documentació a aportar, etc.). La plataforma ha de contemplar la gestió d'aquestes informacions per tal que puguin ser mantingudes i publicades a la Seu.

Els tràmits electrònics de Seu s'hauran de poder catalogar segons la classificació de procediments.

Documentació a aportar

Tant a la informació del tràmit com durant la tramitació d'una sol·licitud telemàtica ha d'aparèixer la informació de la documentació a aportar per a aquell tràmit d'una manera estructurada. La plataforma ha de permetre configurar la documentació a aportar tot permetent:

F8. Definir la documentació a aportar vinculant-la a les tipologies documentals corporatives

F9. Definir agrupacions de documentació a aportar

F10. Descarregar els models dels documents que s'han d'aportar

F11. Definir la nomenclatura dels documents a aportar en un tràmit de seu i que es mantingui al gestor d'expedients

F12. Configurar l'obligatorietat o opcionalitat de la documentació durant la tramitació de la sol·licitud telemàtica

Es valorarà positivament que l'eina permeti:

F13. Generar el document d'esmena en base a la documentació no aportada

F14. Recollir els consentiments per a la consulta d'aquella documentació que sigui interoperable

F15. Controlar que tota la documentació obligatòria s'està adjuntant a la sol·licitud abans de deixar presentar-la o que s'han recollit els consentiments corresponents

Formularis web de sol·licitud telemàtica

F16. Pels tràmits que tinguin disponible la tramitació electrònica, la Seu publicarà formularis per tal que el ciutadà pugui enviar la seva sol·licitud. La plataforma ha de permetre la creació d'aquests formularis web de manera que siguin personalitzables i que puguin ser definits per una persona sense coneixements tecnològics.

La definició dels formularis web ha de complir els següents requeriments:

F17. S'ha de poder utilitzar blocs predefinits de dades que es puguin reutilitzar en diferents formularis. Exemples d'aquests blocs serien: bloc d'interessat/representant, bloc de dades de contacte, bloc d'adreça, bloc de declaració responsable.

F18. Els formularis contindran camps pels quals s'han de poder definir:

7. el tipus de dada: text, data, número, booleà, etc.

8. el valor predefinit

9. l'obligatorietat. Es valorarà positivament que es pugui definir l'obligatorietat d'un camp en funció d'un altre.

F19. El sistema ha de permetre afegir codi javascript de tercers per millorar la funcionalitat i afegir lògica de negoci des de la part de client. Per exemple, poder integrar la crida a un servei web per carregar un camp de tipus llista amb valors que es troben en una BBDD corporativa. Aquest codi ha de poder afectar un camp del formulari o un bloc sencer.

Aquesta funcionalitat, de caràcter obligatori, es podrà subministrar posteriorment a l'inici de les prestacions i sempre abans de la posada en producció.

F20. Integració amb carpeta ciutadana externa

El licitador haurà de proveir serveis web que permetin la integració d'aquestes dades amb una carpeta ciutadana externa, com per exemple la del consorci AOC, o una pròpia de l'Ajuntament, garantint la interoperabilitat i la seguretat en l'intercanvi d'informació.

Procés d'una sol·licitud telemàtica

La sol·licitud a través d'aquests formularis ha de seguir els següents passos:

F21. Identificació del ciutadà mitjançant el servei VALId2 del consorci AOC

F22. Enviament de la sol·licitud i generació del justificant de presentació telemàtica que es posarà a disposició del ciutadà. Es valorarà positivament que el sistema permeti l'enviament d'aquest justificant via correu electrònic.

F23. Creació de l'assentament telemàtic a la plataforma.

F24. Procés de normalització (automàtica o manual). S'entén per normalització la revisió de certes dades de la sol·licitud, com per exemple l'adreça de l'interessat. Es valorarà positivament que es pugui fer normalització automàtica.

F25. Consolidació de l'assentament i inscripció al registre general d'entrada. Les dades de la sol·licitud s'han d'importar automàticament a l'assentament d'entrada de forma estructurada.

F26. Creació de l'expedient de tramitació: les dades de l'assentament s'han importar automàticament a l'expedient de forma estructurada.



F27 Suggestir al ciutadà com a forma de notificació per defecte la indicada en la darrera sol·licitud

F28. Mostrar al ciutadà els diferents mitjans de contacte que consten al repositori de tercers de tal forma que els pugui seleccionar si ho desitja.

9.1.1.1. Altres funcionalitats

F29. Un cop autenticat l'usuari, podrà accedir a totes les funcionalitats de la Seu sense necessitat d'autenticacions addicionals.

F30. Es valorarà que la Seu, segons la identificació prèvia i les dades disponibles per l'ajuntament de l'usuari, ofereixi serveis personalitzats sempre que es permeti aquest ús.

F31. Es valorarà disposar d'un assistent d'ajuda a la tramitació, que es pugui integrar en el propi portal municipal i que ajudi l'usuari en la cerca del servei electrònic més adequat a les seves necessitats

F32. Donat un formulari web, s'ha de poder generar automàticament un PDF del formulari web definit amb l'objectiu de poder omplir-lo i imprimir-lo per la seva presentació presencial.

F33. Es valorarà positivament poder realitzar enquestes de satisfacció al ciutadà sobre la tramitació un cop finalitzada la sol·licitud o en qualsevol moment de la tramitació, inclús en cas d'error.

F34. Es valorarà positivament que la plataforma també permeti definir formularis que no requereixin identificació i no comportin l'entrada al registre telemàtic d'E/S.

9.1.1.2. Publicació d'expedients

F35. La plataforma ha de permetre publicar en la Seu informació d'expedients de forma integrada amb el gestor d'expedients. La informació a publicar pot incloure documents, camps, l'estat, la fase, etc.

Exemples d'expedients amb publicació són expedients de:

- Selecció de personal
- Subvencions
- Sessions dels òrgans de govern (convocatòries i actes de Ple, JGL, etc.)

El sistema també ha de ser capaç de guardar l'històric de totes les publicacions realitzades, el seu contingut i el períodes de la publicació (data inicial i de retirada del contingut).

F36. Així mateix, també ha de permetre la presentació de sol·licituds des de la publicació d'un expedient i la vinculació automàtica de la sol·licitud amb l'expedient de publicació. Per exemple, donat un expedient de selecció de personal publicar la convocatòria a la Seu de manera que un aspirant pugui presentar la seva sol·licitud de participació i aquesta sol·licitud (assentament d'entrada) quedi vinculat a l'expedient de la convocatòria.

F37. Subscripcions

La Seu ha de permetre la subscripció a una publicació específica per rebre avisos de canvis mitjançant medis electrònics com correu electrònic o SMS. Es valorarà positivament l'enviament de missatges push a l'app municipal ConnectaLH.

F38. Obertura automàtica d'expedients

Donada una sol·licitud telemàtica rebuda, el sistema ha de permetre l'obertura automàtica de l'expedient corresponent.

F39. Tramitació amb actuacions administratives automatitzades

La plataforma hauria de permetre la definició de tramitacions automatitzades mitjançant AAA (actuació administrativa automatitzada). Un exemple de tramitació automatitzada seria, a partir d'una sol·licitud telemàtica, realitzar la creació de l'assentament d'entrada, l'obertura de l'expedient, generació dels documents/certificats pertinents i la seva notificació a l'interessat, tot de forma automàtica segons el que s'hagués definit prèviament.

F40. Autoritzacions d'accés a expedients

El sistema ha de permetre donar accés al contingut d'un expedient a un tercer. La visualització de l'expedient es realitzaria a través de la Seu electrònica mitjançant la prèvia autenticació del tercer.

F41. Tramitació assistida

Es valorarà positivament la possibilitat de disposar d'eines per a la tramitació assistida a la ciutadania.

F42. Passarel·la de pagament i cartes de pagament

El sistema ha de permetre gestionar pagaments a través de la Seu, bé a través d'una passarel·la de pagament o mitjançant la generació d'una carta de pagament per tal que el ciutadà pugui realitzar el pagament en una entitat bancària.

9.1.1.3. Consideracions tècniques



F43. Disponibilitat

La Seu electrònica haurà d'estar disponible per a la ciutadania, entitats i empreses tots els dies de l'any, 24 hores al dia. Garantint que els serveis de la seu electrònica estan disponibles quan els usuaris els necessiten, implementant mesures contra atacs de denegació de servei (DDoS) i altres interrupcions.

F44. Seguretat

La Seu electrònica ha de disposar de sistemes de seguretat que assegurin la protecció de les dades i les comunicacions. Aquests sistemes són essencials i hauran de complir les normatives de seguretat establertes amb l'Esquema Nacional de Seguretat (ENS), nivell alt.

F45. Autenticació i identificació: Assegurar que els usuaris són qui diuen ser, evitant la suplantació d'identitat. La plataforma haurà d'integrar-se amb el servei VÀLId del consorci AOC per tal de poder consumir els seus serveis d'identitat digital.

F46. Comunicacions segures: Utilitzar protocols de seguretat com SSL/TLS per garantir que les dades transmeses entre l'usuari i la Seu electrònica estan xifrades i protegides contra intercepcions.

F47. Integritat de les dades: Assegurar que les dades no han estat alterades durant la transmissió mitjançant l'ús de signatures digitals i altres mecanismes.

F48. Confidencialitat: Protegir la informació sensible mitjançant tècniques de xifratge per assegurar que només les persones autoritzades poden accedir a les dades.

El sistema ha de permetre auditar totes les accions i accessos realitzats a la plataforma, mantenint un registre exhaustiu de l'activitat dels usuaris per garantir la transparència i la traçabilitat de la gestió a la Seu electrònica.

Aquesta funcionalitat ha d'incloure, com a mínim:

- 10. El registre de totes les consultes, modificacions i eliminacions realitzades sobre els principals elements de l'aplicació, com ara expedients, registres, documents, etc.

- 11. El registre dels accessos d'usuaris a la plataforma i als seus diferents mòduls.

- 12. La possibilitat d'auditar les modificacions efectuades en elements de configuració essencials per al correcte funcionament de l'aplicació, com ara formularis de tramitació web, procediments, circuits de tramitació, paràmetres de configuració, etc.

F49a. El sistema ha de permetre la consulta d'aquests registres d'auditoria de manera senzilla, amb filtres per tipus d'acció, usuari, data i element afectat.

F49b. Es valorarà positivament que el sistema d'auditoria sigui adaptable a canvis rellevants dins de la plataforma

12.1.1.1. Disseny, usabilitat i accessibilitat

El disseny de la Seu ha de ser:

F50. Responsive (o adaptatiu), de manera que pugui ser visualitzada correctament des de qualsevol dispositiu (ordinadors de sobretaula, tauletes, mòbils).

F51. Accessible conforme al RD 1112/2018, de 7 de setembre.

F52. Compatible completament amb els navegadors web estàndards del mercat, i garantint la compatibilitat quan es produeixin actualitzacions d'aquests navegadors.

F53. Personalitzable segons l'aparença actual de la Seu, seguint l'estil corporatiu mitjançant l'ús de fulles d'estil o CCS (Cascading Style Sheets).

12.1.1.2. D'altres característiques tècniques

D'altres requeriments tècnics de la Seu són:

F54. Estar exempta de l'ús de plugins de java per a navegadors (applets Java)

F55. Permetre la integració amb la seu electrònica corporativa

F56. Multilingüe (català, castellà)

F57. Auditoria i traçabilitat de les sol·licituds telemàtiques per tal de poder tractar adequadament les tramitacions fallides.

12.1.2. Registre d'entrada i sortida

La plataforma d'administració electrònica inclourà un mòdul de registre d'entrada i de sortida de documents de l'Ajuntament que abastarà el registre electrònic i el presencial i la generació automàtica del llibre de registre en suport electrònic.

Les funcionalitats més destacables d'aquest mòdul són:

12.1.2.1. Funcionalitats generals



F58. El registre d'entrada i el de sortida són independents del canal de presentació o notificació utilitzat. A l'assentament consta el canal utilitzat.

F59. Segueix l'estàndard de la norma SICRES en la darrera versió.

F60. Multientitat amb registre independent pels diferents organismes o empreses de l'Ajuntament.

F61. Permet el registre descentralitzat per unitats de treball.

F62. Administra permisos per usuari o grups de persones usuàries per regular a quines anotacions i llibres pot accedir, en funció de les unitats de treball a què aquestes van dirigides o provenen, segons es tracti d'anotacions d'entrada o de sortida.

F63. Disposa de serveis que permetin crear registres d'entrada des d'aplicacions externes.

F64. Repositori de documents reaprofitable: poder vincular documents a persones interessades per a que es puguin reaprofitar per a d'altres assentaments d'entrada.

F65. Garanteix la data i hora oficial de registre a partir d'un segell de temps tal i com s'estableix al punt 7 del Model de signatura i segells electrònics i certificats digitals de l'Ajuntament del *Model de gestió documental de l'ajuntament de L'Hospitalet*

F66. Permet incorporar anotacions a l'assentament.

F67. Permet incorporar el segell de registre, amb les dades de l'anotació al registre, incrustat en els documents digitals necessaris.

F68. Permet fer cerques d'assentaments combinant qualsevol de les dades que figuren a l'assentament, exportant o llistant el resultat de la cerca escollint els camps a incloure.

12.1.2.2. Funcionalitats del registre d'entrada

F69. Permet classificar les entrades per procediment segons el QdC

F70. Permet predefinir les unitats destinatàries per procediment

F71. Permet definir persones distribuïdores dels assentaments per a cada procediment i unitat

F72. L'assignació d'un assentament genera un avís al/s destinatari/s que podrà rebutjar o derivar l'assentament, associar-lo a un expedient existent o iniciar un nou expedient (el traspàs de la documentació, de persones interessades i de la resta de les dades es farà de forma automatitzada), mantenint l'històric de moviments

F73. Es valorarà la possibilitat d'indicar destinataris secundaris que poden consultar l'assentament però no gestionar-lo

F74. Permet crear l'expedient des del registre quedant creat per la unitat de treball destinatària de l'assentament

F75. Permet automatitzar l'obertura d'expedients incloent la importació de dades dels camps informats en els formularis d'entrada i la documentació aportada

F76. Es valorarà poder generar formularis des del registre d'entrada presencial on es puguin omplir els camps de la sol·licitud amb dades estructurades i després es pugui mostrar a la persona interessada amb una tauleta i que la pugui signar amb signatura biomètrica

F77. Permet les funcions d'assistència en matèria de registres per part del personal de les oficines d'atenció i informació ciutadana

F78. Incorpora la digitalització de documents aportats en suport paper per incloure una còpia autèntica dels documents a l'assentament per a la posterior incorporació a l'expedient corresponent. Quan s'incorpori un document digitalitzat, el funcionari haurà d'aportar les metadades necessàries. El sistema les ha d'aportar forma automàtica sense intervenció de l'usuari

F79. El sistema ha de deixar constància d'en quin suport ha aportat el document el ciutadà, si el treballador públic ha fet còpia digital (cas que sigui en paper) i si aquest l'ha signat electrònicament

F80. Genera un justificant de l'assentament en format PDF/A, amb CSV i signat amb segell de temps que inclou com a mínim: número, data i hora de registre, dades de la sol·licitud i la documentació aportada amb resum HASH. El justificant s'inclourà automàticament com un document més de l'assentament

F81. Permet automatitzar un document de resposta a una sol·licitud per a notificar esmenes, requeriments o d'altres informacions, que incorpori la documentació a aportar no aportada, tant en el registre telemàtic com en el presencial



F82. Incorpora de forma automatitzada tots els assentaments del registre d'entrada de l'EACAT adreçat a l'Ajuntament, per mitjà del registre unificat (MUX) en la seva darrera versió

12.1.2.3. Funcionalitats del registre de sortida

F83. Els assentaments de sortida hauran de quedar vinculats a l'expedient que els hagi generat

F84. Gestiona automàticament el mètode de notificació segons els mitjans de contacte autoritzats per l'interessat (notificació postal vs. notificació electrònica)

F85. Integrat amb el sistema de notificació electrònica que utilitzi l'Ajuntament, en aquest moment la plataforma e-NOTUM del consorci AOC

F86. Permet la gestió de notificacions mitjançant els sistemes tradicionals, correus o per agent notificador, integrant-se amb les eines de tercers, automatitzant el procés i amb prova electrònica d'entrega (per exemple, Correos SICER)

12.1.2.4. Compatibilitat amb els serveis actuals de Correos (Sociedad Estatal Correos y Telegrafos, S.A., S.M.E) :

F87. L'Ajuntament de l'Hospitalet utilitza actualment dos productes de Correos: la Notificació Administrativa (NA) i la Carta Certificada (C2).

F88. La nova plataforma d'administració electrònica haurà de garantir la continuïtat en la gestió d'aquests serveis, permetent l'enviament i seguiment automatitzat d'aquests tipus d'enviaments a través del sistema SICER, incloent-hi la generació i gestió d'acusaments electrònics.

12.1.3. Identitat digital i Signatura electrònica

12.1.3.1. Identitat digital

La plataforma ha de permetre l'ús dels principals sistemes d'identitat digital com a sistema d'identificació (certificats digitals, idCAT mòbil, Cl@ve). A tal efecte, la plataforma haurà d'integrar-se amb:

F89. El servei VÀLiD2 del consorci AOC per tal de poder consumir els serveis d'identitat digital

F90. El servei PSIS del consorci AOC per la validació dels certificats digitals

12.1.3.2. Signatura electrònica

La plataforma ha de permetre la signatura de documents electrònics i generar, com a mínim, els formats de signatura XAdES, CAdES i/o PAdES. Els tipus de signatura electrònica que ha de proporcionar la plataforma són:

F91. Signatures basades en certificats digitals (signatura electrònica avançada i reconeguda): L'eina ha de poder generar signatures electròniques a partir de certificats (software o de targeta) que podran estar emmagatzemats en l'equip de l'usuari o en un servidor amb gestor de certificats.

F92. Segells d'òrgans. El sistema també ha de permetre utilitzar segells d'òrgans per:

- segellats automatitzats com són el segellat d'acords i resolucions
- segellat d'un document per part d'un usuari del sistema amb permisos d'utilització d'un segell d'òrgan, com per exemple, l'expedició d'un certificat per part de la Secretaria de l'Ajuntament.

F93. Signatures basades en sistemes d'identificació amb evidències electròniques de la voluntat de signatura (com el sistema d'identificació del servei VÀLId2 del consorci AOC).

12.1.4. Canals de signatura

Les signatures s'hauran de poder realitzar des d'equips informàtics de sobretaula o dispositius mòbils, mitjançant portasignatures intern de la plataforma i portasignatures externs.

12.1.4.1. Portasignatures intern

La plataforma haurà de permetre signar documents electrònicament dins de l'aplicació.

La llista de requeriments específics és la següent:

F94. La visualització del contingut complet del document pendent de signatura.

F95. El rebuig de la signatura.

F96. La signatura de diversos documents alhora (signatura en bloc)

F91. La incrustació de les dades de la signatura en el document, de forma que aquesta sigui visible. Les dades de la signatura inclouen el càrrec del signant (definit prèviament a l'aplicació) i la data i hora de la signatura.

F98. L'enviament d'avisos de signatures pendents.



F99. La gestió de signatures/segells desateses/os com per exemple el segellat d'un decret.

F100. La configuració de circuits de signatura preestablerts vinculats a models de documents

F101. La configuració de circuits de signatura que incloguin usuaris externs a l'entitat

F102. La definició de validacions o "Vist i plau" als circuits de signatura, de manera que si la validació és favorable el sistema permet que el circuit de signatura continuï i, si és desfavorable, interromp el circuit de signatura del document. S'hauran de guardar les evidències d'aquestes validacions.

F103. La configuració de grups de signants sense una selecció preestablerta, fent la selecció en el moment de la signatura del document.

F104. La definició de quadres de signatura indicant les coordenades on anirà la signatura.

F105. La definició, amb antelació i per un període determinat, de la delegació de signatures d'un usuari.

F106. El segellat, d'un document generat fora de l'aplicació, amb un segell en una posició determinada

F107. La configuració de substitucions o delegacions de signatura durant un període preestablert.

Es valorarà positivament:

F108. Poder consultar documents associats a l'expedient des del Portasignatures

F109. Poder introduir observacions a la signatura tant si és favorable com desfavorable.

F110. Poder definir i incrustar una imatge (marca d'aigua) a les signatures.

12.1.4.2. Signatures des de dispositius mòbils

F111. Signatura des de dispositiu mòbil mitjançant certificat digital

El personal de l'Ajuntament haurà de poder signar documents electrònics des del seu dispositiu mòbil. La signatura es realitzarà fent ús del certificat digital de l'usuari gestionat per un repositori de certificats (com per exemple Redtrust). L'aplicació mòbil haurà de poder-se integrar amb el gestor de certificats digitals i també permetre l'ús de certificats instal·lats al propi dispositiu.

F112. Signatura des de dispositiu mòbil mitjançant signatura biomètrica

En el cas de requerir la signatura des d'un dispositiu mòbil de personal s'haurà de poder recollir la seva signatura mitjançant un dispositiu que permeti recollir les dades biomètriques de la signatura realitzada manualment pel signant.

El funcionament és:

- El sol·licitant de la signatura envia el document a signar a un dispositiu mòbil que permet la signatura biomètrica.
- El signant realitza la signatura sobre el dispositiu tàctil, de manera similar a la signatura en paper, i es recullen les dades biomètriques corresponents.
- Les evidències generades hauran de ser gestionades i enviades per un canal segur des del dispositiu al proveïdor del servei.
- L'eina haurà de poder integrar-se amb un tercer prestador qualificat de serveis electrònics de confiança per a la custòdia de la clau pública de xifratge de les dades biomètriques, garantint que les evidències puguin ser utilitzades com a prova en cas de litigi.
- El sistema ha de permetre recollir, en un mateix document, tant signatures biomètriques (una o més d'una) com signatures mitjançant certificat digital.

F113. Portasignatures extern

L'Ajuntament ha de poder enviar a signatura documents que han de ser signats per persones externes a l'organització. En aquest cas, la signatura s'habilitarà a un portal de la Seu electrònica on els tercers que es relacionen amb l'Ajuntament puguin accedir i signar els documents electrònics que tinguin pendents de signatura. Els signants hauran d'estar en possessió d'un certificat digital vàlid per tal de poder realitzar la signatura. S'ha d'evitar, en tot cas, l'ús d'applets Java.

12.1.4.3. Segell de temps

F114. L'eina ha de poder consumir segells de temps de diferents proveïdors. En primera instància, consumirà els del consorci AOC i, per redundar el servei, es valorà positivament que el sistema permeti la integració amb un segon proveïdor pel cas que el servei del consorci AOC no estigui disponible.

S'utilitzarà el segellat de temps com a mínim per:



F115. Generar signatures amb segell de temps: XAdES-T o superior, PAdES-T o superior.

F116. Generar evidències temporals.

F117. Completar signatures.

F118. Garantir la conservació de signatures a través del ressegellat.

12.1.4.4. Preservació de signatures

F119. Per garantir la validesa de les signatures, la plataforma haurà de permetre completar les signatures electròniques existents en formats preservables XAdES-A, CAdES-A o PAdES-LTV, bé com a un procés propi de la mateixa plataforma o via integració amb qualsevol servei que ho permeti (per exemple, el servei PSIS del consorci AOC).

12.1.5. Tramitació d'expedients

El gestor d'expedients electrònics és l'element central de la plataforma i ha de permetre la gestió completa de la tramitació electrònica dels expedients en totes les seves fases i ha d'estar totalment integrat amb la resta de mòduls descrits en aquest plec.

La gestió d'expedients s'articula a través dels següents elements:

12.1.5.1. Catàleg de procediments

La plataforma d'administració electrònica ha de permetre carregar els procediments del QdC propi de l'Ajuntament. Aquests conformen el catàleg de procediments de la plataforma, de manera que tots els assentaments d'entrada, tots els expedients oberts i tots documents associats a ells han de quedar obligatòriament classificats dins un procediment del catàleg.

L'eina ha de permetre:

F120. Configurar cada procediment, entre d'altres, amb les següents especificitats: unitats de treball amb permisos per obrir expedient, camps de dades l'expedient, valors per defecte, permisos de visualització d'altres unitats de treball o usuaris, camps descriptius pel catàleg de tràmits de la Seu electrònica, documentació a aportar, codi SIA.

F121. Establir nivells de seguretat diferents segons el rol de l'usuari: públic, restringit a la unitat de treball i confidencial

F122. Tramitar tant de forma guiada a través de fluxos de tramitació (circuits) com no guiada, en la qual es generen tràmits i documents a l'expedient a criteri de l'usuari

F123. Definir per cada procediment els camps de dades necessaris sense cap limitació i quins d'ells són obligatoris en l'obertura o el tancament de l'expedient

F124. Configuració adaptable de la visualització d'expedients segons les particularitats del procediment

12.1.5.2. Dades addicionals

L'eina ha de permetre crear camps de dades addicionals de diferents tipus. Entre d'altres: text, data, numèric, llista, booleà, URL. Les funcionalitat més destacades a complir són:

F125. Possibilitat de vincular camps d'expedients i documents a la classificació de procediments

F126. Reutilització de camps per diferents procediments

F127. Creació de camps de dades addicionals:

13. a nivell de document i segons procediment

14. a nivell d'expedient i segons procediment

15. a nivell de tràmit

16. a nivell global de l'aplicació (constants de l'aplicació)

F128. Creació de camps de tipus llista (simple o múltiple) que recuperen dades de funcionaris, documents o d'interessats

F129. Creació d'un camp llista que:

17. llegeix les dades d'una base de dades externa a l'aplicació

18. llegeix les dades d'un dataset retornat per un servei web

F130. Definició d'obligatorietat dels camps en diferent moments de l'expedient (creació de l'expedient, inici o finalització d'un tràmit o fase, finalització del expedient)

F131. Definició d'obligatorietat dels camps segons les fases de tramitació de l'expedient

F132. Implementació de camps de càlcul basats en altres camps



F133. Configuració de camps com de només lectura per a que es puguin definir valors per defecte que no es puguin modificar pels usuaris

F134. Possibilitat de definir a partir de quin punt comencen a ser visibles els camps, per exemple a partir de la creació de l'assentament o de l'expedient o que la seva visibilitat depengui del valor d'un altre camp

F135. Possibilitat d'agrupar els camps, per exemple per matèries

F136. Actualització de valors als camps per a una relació d'elements seleccionats

18.1.1.1. Modelat de procediments (fluxos de tramitació)

Les funcionalitats requerides més destacades pel que fa a la tramitació guiada amb un fluxos de tramitació són:

F137. Modelat basat en l'estàndard BPMN mitjançant una interfície gràfica que sigui intuïtiva i usable

F138. Definició de fluxos de tramitació (circuitos) sense necessitat de coneixements informàtics

F139. Capacitat per definir subcircuitos reutilitzables en diversos procediments i/o en circuits, per exemple, tramitar una resolució, una esmena, etc.

F140. Modelats que contemplin l'execució de vàries branques del flux simultàniament

F141. Versionat de fluxos de procediments i convivència de diferents versions per a un mateix procediment administratiu

F142. Visualització gràfica del flux seguit per un expedient on fàcilment es vegi els tràmits executats, el tràmit actual i els possibles tràmits següents

F143. Possibilitat d'executar, en paral·lel al circuit, tràmits fora de flux definit

F144. Es valorarà que l'eina permeti tramitació assistida mitjançant circuits flexibles, on l'usuari pugui iniciar el tràmit desitjat en qualsevol moment. Es considera positiu que es puguin combinar fases automatitzades amb fases manuals, oferint així més llibertat i control a l'usuari.

F145. Es valorarà que es pugui associar un circuit per defecte equivalent al procediment administratiu comú per a aquells tràmits que no disposin d'un circuit associat específic.

F146. Es valorarà la capacitat d'automatització de processos mitjançant accions com la generació d'expedients, la creació de documents i la resposta a l'interessat, tot sense intervenció humana, mitjançant circuits de tramitació predefinits. En el cas dels certificats de padró serà obligatori que sigui possible l'automatització de la generació i notificació del certificat amb actuació administrativa automatitzada.

18.1.1.2. Tramitació d'expedients

Les funcionalitats requerides més destacades per a la gestió integral dels expedients són:

F147. Importació de dades i documents de l'assentament al registre general en l'obertura d'expedients a instància de part amb possibilitat de definir obertura automàtica

F148. Determinació automàtica de la persona controladora/responsable de l'expedient i la unitat de treball propietària de l'expedient a l'inici de l'expedient amb possibilitat de modificar-les durant la tramitació

F149. Possibilitat de tramitació en paral·lel per més d'una persona i unitat de treball

F150. Gestió i tramitació d'expedients per fases dins de l'aplicació

F151. Execució d'accions massives sobre conjunts d'expedients (generació de documents, modificació de camps, inici d'un mateix tràmit, finalitzar expedient, ... en n expedients)

F152. Tramitació en lot de resolucions i acords amb generació de notificacions individualitzades i personalitzades per cada expedient del lot

F153. Capacitat per relacionar expedients entre ells

F154. Accés a expedients des de la Seu amb autorització prèvia

F155. Enviament de correus electrònics, SMS, notificacions PUSH mitjançant crida a un servei web corporatiu, integrat en la tramitació d'expedients

F156. Realització de crides a codi extern (executables) des de l'aplicació. Les crides s'han de poder realitzar en moments clau de la tramitació (apertura expedient, canvi de fase, creació assentament, en un tràmit, a partir del clic d'un botó definit, etc.)



F157. Possibilitat d'inhabilitar l'edició de tràmits i documents

F158. Declarar un expedient com a confidencial sense necessitat de modificar altres paràmetres de la gestió d'usuaris i perfils

F159. Gestió d'avisos i anotacions des de l'expedient i des dels documents

F160. A valorar, georeferenciació dels expedients i integració amb sistemes de visualització: utilitzant una interfície gràfica, l'usuari podrà indicar un punt d'un mapa. Les coordenades del punt indicat s'hauran de poder associar a l'expedient, permetent la seva consulta, visualització i modificació

F161. Execució de tràmits predefinits, genèrics o específics, en qualsevol moment de l'expedient

F162. Tramitació parcialment assistida mitjançant fases amb tràmits predefinits a cada fase. Al arribar a una fase determinada que l'aplicació suggereixi automàticament els possibles tràmits a iniciar

F153. Gestió de paralitzacions i reinicis de terminis recalculant la data de venciment automàticament i deixant traçabilitat, la paralització s'ha de poder automatitzar

F164. Automatització de processos per a que un assentament pugui desencadenar accions com generar un expedient, crear documents i donar resposta a l'interessat sense intervenció humana mitjançant un circuit de tramitació (ex. Requeriment d'esmena automàtic)

F165. Permetre generar de forma automàtica fitxers Excel amb dades d'expedients de subvencions prèviament marcats per l'usuari, per tal de carregar les seves dades al repositori BDNS.

18.1.1.3. Tràmits

F166. Definició de tràmits que encadenen tasques i accions vinculades a plantilles, camps i canvis de fase

F167. Possibilitat de definir camps associats a un tràmit

F168. Personalització de la visualització de tràmits en un expedient amb opcions d'ordenació i filtrat

F169. Possibilitat de definir dates de control pels tràmits

F170. Execució de tràmits sense intervenció de l'usuari (actuació administrativa automatitzada)

18.1.1.4. Generació de documents

F171. S'hereten les metadades de l'expedient i del tràmit associat en el document

F172. Generació d'un CSV per a tots els documents creats per l'aplicació

F173. Possibilitat d'inserir codis QR que identifiquen el document

F174. Crear diferents versions del mateix document (mateix csv)

F175. Generació de còpia autèntica de documents a partir d'accions administratives automatitzades, tant en el registre d'entrada com durant la tramitació de l'expedient

Serà valorable:

F176. Automatització de l'anonimització de camps predefinits en documents i, inclús de tot un document generant una nova versió i afegint un segell d'òrgan que es garanteix l'autenticitat

F177. Poder traduir documents del català al castellà dins la mateixa plataforma

18.1.1.5. Disseny de plantilles

F178. Generació de documents a partir de plantilles amb recuperació de dades de l'aplicació (expedient, interessat, etc.) i circuits de signatura predefinits

F179. Permet recuperació de dades d'expedients relacionats en les plantilles de documents

F180. A valorar que permeti la definició d'una plantilla que recuperi les dades addicionals (campus suplementaris de tràmit) de tots els tràmits d'un mateix tipus executat una o diverses vegades, durant la tramitació d'un expedient.

F181. Sistema de marques/etiquetes que permeti recuperar el text escrit en un document entre les dues marques i incorporar-lo en un altre.



F182. La configuració de la plantilla permet el bloqueig de documents, per exemple, documents no editables o documents no visibles abans de ser signants

F183. És necessari poder crear plantilles on, a partir de la definició de marques de substitució externes (etiquetes), es pugui realitzar una crida a un codi extern (un servei web per exemple) que retorni un text, el qual es bolcarà al document en substitució de la marca. Aquest sistema de marques ha de ser compatible amb el programari Microsoft Word.

F184. Vinculació de plantilles de documents a la classificació dels procediments

F185. Es valorarà poder incloure marques de substitució de text a les plantilles dels documents, per a poder generar còpies parcials autèntiques anonimitzades amb un CSV propi. Les marques hauran de permetre la substitució íntegra o parcial de les dades a anonimitzar, per exemple, documents d'identificació o IBAN.

F186. La solució haurà de permetre la definició de valors constants reutilitzables, que es puguin inserir en les plantilles de documents. Aquests valors s'hauran d'incorporar de manera dinàmica en els camps corresponents dels documents generats amb dites plantilles.

18.1.1.6. Signatura dels documents

F187. Verificació de la validesa de la signatura electrònica en documents

F188. Signatura de diversos documents alhora (signatura en bloc)

F189. Configuració de circuits de signatura preestablerts vinculats a models de documents

F190. Configuració de circuits de signatura que inclouen usuaris externs a l'entitat

F191. Possibilitat de seleccionar els signats de forma manual per a cada document

F192. Incorporar "validacions", tant en els circuits de signatura predefinits com a la selecció manual

F193. Definició de quadres de signatura indicant les coordenades on anirà el quadre

F194. Definir, amb antelació i per un període determinat, la delegació de signatures d'un usuari

F195. Signatura biomètrica integrada amb l'aplicació

F196. Signatura de documents en portasignatures des de dispositius mòbils , iOS i Android

F197. Permet personalitzar segells segons el certificat utilitzat i poder definir coordenades per a documents externs

F198. Permet diligenciar qualsevol document en PDF inserin automàticament una signatura digital realitzada amb un segell d'òrgan amb un text personalitzable

18.1.1.7. Notificacions

F199. Generar automàticament un assentament en el llibre de registre de sortida

F200. Permet incorporar documents annexos

F201. Consultar l'estat de cada notificació

F202. Incorporar automàticament a l'expedient electrònic les evidències que acrediten el lliurament o rebuig de la notificació

F203. Controlar els terminis de notificació i integrar-los en la gestió d'estats i control de terminis dels expedients

F204. Crear i gestionar grups i llistes per tal de realitzar notificacions i/o comunicacions massives

F205. Guardar l'històric dels canvis d'estat de les notificacions i les seves evidències

F206. L'accés de les persones interessades a les notificacions es farà mitjançant l'accés privat la seva bústia personal amb la plataforma eNotum del consorci AOC

18.1.1.8. Gestió pagament

Possibilitat de realitzar pagaments amb:

F207. TPV (terminal de punt de venda) des d'una tramitació de Seu electrònica

F208. Carta de pagament: generada des d'un expedient o durant una sol·licitud telemàtica a la Seu



F209. Es podrà consultar l'estat del pagament i la resta d'informacions associades des de l'expedient

18.1.1.9. Publicacions a la Seu electrònica

F210. Publicació d'anuncis i/o edictes a l'eTauler de forma integrada des de la mateixa plataforma

F211. Publicació d'informació de l'expedient a la seu electrònica d'acord amb un esquema de visualització predefinit

18.1.1.10. Foliat i exportació de l'expedient

F212. Exportació i importació d'expedients conforme a l'ENI

F213. Foliat i indexat d'expedients segons la NTI

F214. Foliat i indexat automatitzable al tancament de l'expedient

F215. Permet foliar expedients no tancats (per exemple per la seva exportació)

F216. Permet configurar si els documents anul·lats s'inclouen o no al foliat de l'expedient

F217. Els documents es poden ordenar segons diferents criteris (data creació, data signatura, etc.)

F218. Es valorarà positivament que permeti generar un sol pdf amb tots els documents de l'expedient amb un índex inicial que indiqui el número de foli de cada document

F219. Es valorarà poder generar un expedient electrònic ENI que contingui tots els documents dels expedients relacionats i on quedi constància de la vinculació dels documents amb el seu expedient.

18.1.1.11. Formularis en mobilitat

F220. Els camps del formulari s'hauran de poder vincular amb camps d'un expedient, de tal manera que el formulari recuperi dades dels camps d'un expedient donat i/o que les dades que s'omplin al formulari s'integrin com a camps de l'expedient corresponent.

F221. Incorporació de dades de tercers nous introduïts al formulari al repositori de tercers de la plataforma

F222. La generació de formularis per a dispositius mòbils amb suport per a signatura biomètrica i on les dades s'integrin amb el gestor d'expedients (ex: formularis d'actes d'inspecció)

F223. Poder recuperar al formulari dades des del servidor, com per exemple: dades del repositori de tercers, adreces del repositori de Territori.

Per a tercers nous, incorporar les dades del tercer que s'han introduït al formulari, al repositori de tercers de la plataforma.

F224. El formulari en mobilitat haurà de permetre adjuntar imatges, com ara fotografies o imatges que es trobin al dispositiu.

18.1.1.12. Consultes i cerques

F225. Cerca àgil i personalitzable d'expedients, documents, registres, acords i resolucions, per exemple:

19. Cerca de documents i expedients per les seves metadades tant de signatura, com de document i expedient

20. Cerca d'expedients a partir dels acords/resolucions

21. Cerca de documents per contingut

22. Permet etiquetar documents per cercar-los/identificar-los de forma ràpida

F226. Consulta de l'històric de canvis, per exemple, documents eliminats, autorització a l'expedient, versionat de documents, etc.

F227. Permet fer un document d'evidència dels accessos a un expedient a la Seu

F228. Consulta de documents associats a l'expedient des del Portasignatures

F229. Es valorarà que els formats de sortida de la consulta siguin: html, xml, csv, PDF, Excel i/o Word

F230. Permet l'emmagatzemament de consultes predefinides



F231. Es valorarà que el sistema permeti la creació de consultes amb dades agregades: sumes, comptadors, màxims, mínims, agrupacions per mesos, anys, etc.

22.1.1.1. Tasques i avisos

L'eina disposa d'un escriptori on l'usuari pot trobar totes les tasques en les que té alguna feina a fer, possibles tasques en funció dels seus rols i/o perfil i els avisos i alertes que corresponguin. Les funcionalitats necessàries més destacades són:

F232. Generar un avís per a cada acció que requereix de l'atenció d'un usuari/ària, unitat de treball o grup d'usuaris, per exemple, registre entrada pendent de gestionar, document pendent de signatura, modificacions en expedients i documents que controla l'usuari/ària, etc.

F233. Els avisos s'han de mostrar de forma clara i visible dins de la pantalla principal de l'eina, diferenciant els nous avisos rebuts dels ja existents

F234. Cada avís ha d'indicar de quin objecte (expedient/document/registre/...) prové, una breu descripció de la seva motivació i ha de permetre accedir a l'element que ha generat l'avís amb un sol clic

F235. Permet generar avisos entre usuaris sense vinculació a cap objecte

F236. Permet activar avisos per email per a persones que no utilitzen la plataforma amb freqüència que tenen alguna tasca a fer. Especialment si es tracta de signar documents. Aquests correus podran ser de tasques agregades i de forma periòdica

F237. Cada avís es pot marcar com a tractat, assignar-se'l per tractar-lo després, retornar-lo o reassignar-lo

F238. Possibilitat de definir, amb antelació i per un període determinat, la reassignació de tasques (avisos, tràmits pendents, documents pendents de signatura, etc.) d'un usuari a un altre

F239. Filtratge per tipus, períodes, usuaris, expedients, estat o qualsevol altre dada identificativa de l'avís

22.1.2. Gestor documental

La plataforma ha de comptar amb un gestor documental integrat que permeti garantir la preservació, accessibilitat, autenticitat i integritat de tots els documents, ja siguin generats o capturats per l'eina, durant tot el seu cicle de vida (des de la creació o captura fins a la seva destrucció o conservació permanent) seguint el *Model de gestió documental de l'ajuntament de L'Hospitalet*.

Les principals funcionalitats de l'eina són:

22.1.2.1. Quadre de Classificació Documental (QdC)

F240. Classificació documental segons Quadre de Classificació Documental (QdC) corporatiu a través de l'expedient

F241. Vinculació de les Taules d'Avaluació i Accés Documental (TAAD) amb el QdC corporatiu segons directrius del Departament de Cultura

22.1.2.2. Descripció de la documentació

F242. La captació de totes les metadades d'expedient, document i signatura establertes a l'Esquema de Metadades fonamentat en l'Esquema Nacional d'Interoperabilitat (ENI) i en les metadades establertes a l'eina iARXIU del consorci AOC

22.1.2.3. Tipologies documentals

F243. La classificació de tots els documents seguint el Catàleg de tipologies documentals corporatiu en sintonia amb l'ENI

F244. Gestionar una única estructura de tipologies documentals per a tots els documents i que sigui configurable

F245. Configurar tipologies predefinides per a plantilles i per a la documentació a aportar dels tràmits de la seu electrònica

22.1.2.4. Preservació

F246. El tancament massiu d'expedients per procediment

F247. Generar el foliat dels expedients de forma automàtica amb el tancament dels expedient seguint els criteris establerts a l'ENI

F248. L'ús de formats de conservació per a garantir la preservació dels documents electrònics en consonància amb els formats admesos per la plataforma d'arxiu electrònic únic iARXIU



F249. Ressegellar els documents permetent consensuar l'horari i que es puguin establir criteris de quins documents cal ressegellar segons el seu cicle de vida.

F250. Garantir la migració de documents cap a un gestor documental extern a l'aplicació

F251. La integració amb iARXIU i la possibilitat de remetre expedients de forma massiva per procediment

22.1.2.5. Avaluació documental

F252. Aplicar la destrucció documental tal i com estableix l'ENI sobre tots aquells expedients que hagin transcorreguts els terminis establerts a les TAAD que indiquin la destrucció de la documentació i de les dades personals associades

F253. Generació del Registre Oficial de Destrucció de Documents on quedi constància de la documentació destruïda, la sèrie documental, les dates extremes, el volum dels fitxers, la TAAD aplicada i la data de destrucció

F254. Es valorarà que hi hagi un control per a impedir eliminar un document que formi part d'altres expedients en els que encara no s'hagi assolit el termini màxim de conservació o que formi part de publicacions actives

22.1.3. Administració de la plataforma

La plataforma s'ha d'estructurar en base a:

22.1.3.1. Estructuració en base a QdC

El Quadre de Classificació Documental (QdC) corporatiu que és l'estructura de classificació dels documents en base als procediments que es corresponen als dos últims nivells del quadre

F255. Un QdC únic i personalitzable amb nivells (mínim 4)

F256. La reorganització independent i fàcil dels nivells del QdC

F257. Assignar el codi de classificació des de la captura o creació dels documents (per exemple al registre d'entrada)

F258. La reclassificació massiva de documents i expedients

22.1.3.2. Estructuració en base a Unitats de Treball (UT)

Les Unitats de Treball corporatives són l'estructura funcional de les unitats competencials.

En concret ha de permetre:

F259. Estructurar de forma flexible les unitats de treball per nivells amb possibilitat de moure-les de forma independent

F260. Vincular els procediments a múltiples unitats de treball

22.1.3.3. Configuració de persones usuàries i permisos d'accés

L'eina ha de permetre configurar persones usuàries vinculades a les Unitats de Treball, en concret:

F261. Definir persones usuàries a una Unitat de Treball i amb permisos de connexió a diverses Unitats de Treball

F262. Possibilitar l'accés per part d'una persona usuària a diverses unitats de treball de forma fàcil i àgil

F263. Disposar de diferents rols d'usuari per gestionar l'expedient (creador, tramitador, controlador, etc.)

F264. Definir persones usuàries equivalents (la persona equivalent pot consultar/modificar la mateixa informació) per a cada tipus d'objecte (expedient, document, assentament de registre, resolució, arxiu)

F265. Definir persones usuàries supervisores (la persona A pot veure/modificar objectes de la persona B, però la persona B no ho pot fer respecte de l'A) per a cada tipus d'objecte (expedient, document, assentament registre, resolució, arxiu)

F266. Permetre el traspàs d'expedients, documents i tasques en bloc d'un usuari a un altre amb traçabilitat dels canvis, per exemple, en cas de baixa d'un usuari

F267. Es valorarà poder transferir permisos sobre diferents objectes (expedients, assentaments, documents, tràmits, resolucions) d'un usuari a un altre en cas de baixa o jubilació per part d'un responsable del departament podent indicar quins objectes es volen transferir i guardant un historial dels permisos transferits



L'eina ha de permetre configurar els permisos d'accés a les dades de la plataforma, en concret:

F268. Configurar permisos d'accés a expedients, documents, tràmits, camps segons perfil d'usuari i unitat de treball

F269. Definir diferents nivells de confidencialitat dels expedients/documents (global, confidencial, etc.)

F270. Gestionar l'accés a procediments/expedients específics per a usuaris determinats

F271. Gestionar els permisos de visualització dels documents i camps de l'expedient a la Seu

22.1.4. Gestió dels acords municipals

22.1.4.1. Gestió d'òrgans col·legiats i unipersonals

Aquest mòdul permetrà gestionar les resolucions i acords generats pels òrgans unipersonals i col·legiats de forma integrada amb el gestor d'expedients.

F272. Definició i gestió diferenciada de tants òrgans, unipersonals o col·legiats, com calgui

F273. Possibilitat de configurar òrgans unipersonals coordinats a un òrgan principal per a la generació d'un únic llibre de resolucions

F274. Parametritzar les diferents tipologies de sessions: ordinàries, extraordinàries, etc.

F275. Definir les persones convocades i el seu rol per defecte a cada sessió

F276. Definir mitjans de contacte per a cada convocat

F277. Permet definir punts de l'ordre del dia per defecte per a cada òrgan

F278. Permet definir l'associació automàtica de les propostes d'acord a l'ordre del dia de la sessió segons la unitat de treball de procedència

Generació de documents i llibres

F279. El sistema de modelatge de les plantilles ha de permetre crear els tots els documents associats a la resolució/acord de forma totalment automatitzada a partir de l'informe-proposta

F280. Possibilitat de numerar les resolucions, segellar-les amb segell d'òrgan i incloure-les al llibre de resolucions al finalitzar el procés de signatura de la resolució

F281. Possibilitat de que una proposta pugui incloure diversos expedients

F282. Permet associar documents annexos a la proposta

F283. Incorporació dels acords/resolucions generats en el mòdul als expedients corresponents

F284. Es valorarà la generació d'una diligència de subsanació associada a una resolució ja numerada i que consti en l'expedient i en el llibre

F285. Generació automàtica del llibre de resolucions i els llibres d'actes incloses les diligències d'obertura i tancament

F286. Permet especificar quins interessats i generar les notificacions dels acords de manera automatitzada i massiva

F287. Trasllet de les resolucions o acords a les unitats de treball que correspongui amb constància de recepció

F288. Gestió dels peus de recurs en un repositori únic

Gestió de les sessions

F289. Incorporació automàtica a l'ordre del dia de la sessió de les propostes d'acord pendents d'aprovar, quedant bloquejades per a no poder ser modificades

F290. Gestió de mocions dels grups polítics municipals, identificant a l'ordre del dia quin/s grup/s l'han presentat

F291. Disposa d'un ordre del dia proposat a la sessió i un ordre realitzat

F292. Notificació electrònica en bloc de les convocatòries de les sessions a les persones convocades, amb registre de sortida automatitzat

F293. Permet, mitjançant autorització prèvia i a través de la Seu, que els membres d'una sessió d'un òrgan consultin els expedients inclosos a la sessió



F294. En l'ordre de dia realitzat s'informa si s'ha de generar l'acord, elevar a un altre òrgan, si s'ajorna a una altra sessió o si es retira el punt

F295. Permet informar els resultats de les votacions de cada punt tractat

F296. Publicació automàtica de convocatòria, extracte, acta, ... a la Seu Electrònica

F297. Integració amb aplicació comercial de video-acta per gestionar les sessions dels òrgans

Tramitació guiada de decrets, resolucions i acords dels Òrgans de Govern

L'Ajuntament disposa actualment de subcircuitos per a la tramitació de les resolucions i acords dels diferents òrgans que determinen la tramitació i posen mecanismes de control (selecció de l'òrgan, fiscalització o no per part de la Intervenció, revisió de Secretaria, bloqueig de documents, selecció de plantilles, peus de recurs, etc.) per a cada casuística. Els subcircuitos actuals abasten des de l'informe-proposta fins a la incorporació de la proposta al mòdul de gestió dels òrgans.

La plataforma ha de permetre:

F298. Configurar diferents subcircuitos per a la tramitació de les resolucions i acords que determinin la tramitació i posin mecanismes de control, per exemple: selecció de l'òrgan, acte de fiscalització, revisió de Secretaria, bloqueig de documents, selecció de plantilles, peus de recurs, etc.

F299 . Executar aquests subcircuitos des d'un expedient en qualsevol moment o incloure'ls en el circuit de tramitació d'un procediment

22.1.5. Fiscalització i control intern

La solució ha de facilitar el compliment del Reial Decret 424/2017 2017, de 28 d'abril, pel qual es regula el règim jurídic del control intern en les entitats del sector públic local i de la Instrucció Reguladora del Control Intern de la Gestió econòmicofinancera de l'Ajuntament de L'Hospitalet de Llobregat, aprovada pel Ple Municipal en la sessió de 26 de juliol de 2023.

22.1.5.1. Subcircuitos

Permet associar a cada procediment els subcircuitos segons l'òrgan i la fiscalització que li corresponguin:

F300. El tràmit on es realitza l'acte de fiscalització permet informar de la fiscalització efectuada i del resultat de la mateixa

F301. Segons el resultat de l'acte de fiscalització permet impedir avançar l'expedient i el tramitador ha de poder rectificar-lo i tornar a enviar a fiscalitzar/revisar

F302. Permet retornar els expedients que no s'hagin de fiscalitzar i hagin arribat per error

F303. Els documents a fiscalitzar queden bloquejats, impeding fer noves versions de documents ja signats i inclosos en l'acte de fiscalització sense modificar el número de document.

F304. Inclou el seguiment dels expedients segons l'estat de tramitació (pendent de fiscalització, en tràmit, aprovats, els denegats, els aprovats amb esmena,...)

F305. Per a la fiscalització limitada prèvia el sistema permet associar a l'acte de fiscalització els requisits a revisar per a cada procediment segons la Instrucció Reguladora del Control Intern (ICI) de l'Ajuntament de l'Hospitalet de Llobregat, aprovada pel Ple Municipal en la sessió de 26 de juliol de 2023

F306. El document d'acte de fiscalització emès per la Intervenció s'incorpora a l'expedient, un cop signat

F307. Permet l'explotació o l'exportació de la informació per donar cobertura a les funcions de control intern de la IGM.

F308. Es valorarà que existeixi un registre (log) visible des de la pròpia aplicació on es puguin consultar tots els canvis que es realitzen a cada fiscalització, així com les persones que realitzen aquests canvis i les dates de cada canvi

22.1.5.2. Mostrejos

En l'àmbit de la fiscalització i el control intern, a l'Ajuntament de l'Hospitalet es realitzen periòdicament mostrejos dels expedients tramitats durant un determinat període.

Entenent com a mostreig la tècnica que permet estudiar una part representativa d'una població (mostra) per obtenir informació i fer inferències sobre la població total, i dins l'àmbit d'aquesta administració, això es tradueix en:

F309. Creació d'universos

En base a la selecció d'unitats de treball (UT) i/o àrees de treball, un període de temps i un tipus de fiscalització predefinit, l'univers és el conjunt de resolucions generades en tramitacions



que han estat marcades per seguir aquell tipus de fiscalització, s'han creat durant el període indicat i pertanyen a alguna de les UT's/àrees indicades.

F310. Càlcul de la mostra

Es selecciona de forma aleatòria n resolucions (la mostra) pertanyents a un univers determinat. La mida de la mostra ve determinada per la mida de l'univers, una taxa d'error i un nivell de confiança indicats.

F311. Fiscalització de la mostra

Per realitzar aquesta tasca, es creen tràmits específics on deixar constància de la revisió de cada resolució seleccionada al mostreig.

Tanmateix, es generen diversos documents com són:

F312. Certificat del mostreig amb segell de l'òrgan d'Intervenció

F313. Document d'inclusió en mostreig (un per cada expedient seleccionat) que s'incorpora a l'expedient de la respectiva resolució.

F314. A part d'aquestes especificacions generals, de vegades també és necessari crear universos i mostres a partir d'un llistat determinat de resolucions, les quals, pel seu grau de criticitat es voldran fiscalitzar totes.

L'Ajuntament té necessitat d'un mòdul que permeti realitzar aquest tipus de fiscalització i, per tant, aquesta funcionalitat es considera obligatòria. En cas que el licitador no disposi d'aquesta funcionalitat dintre de la seva plataforma, disposarà de 6 mesos naturals addicionals des de l'inici del contracte per incorporar-ho a la solució proposada.

El mòdul haurà d'estar dissenyat de manera que un perfil no tecnòleg el pugui utilitzar.

22.1.6. Integracions

Un punt fonamental de la plataforma d'administració electrònica és que s'ha de poder integrar amb les principals aplicacions existents a l'Ajuntament, així com amb els seus repositoris de tercers i territori.

Així mateix, també ha de poder intercanviar dades amb sistemes d'informació externs, pel que es demana que la plataforma pugui interoperar amb serveis externs com els del consorci AOC, entre d'altres.

El licitador haurà de garantir:

23. Disponibilitat del servei seguint les SLAs indicades als plecs.

24. Desenvolupament/actualitzacions d'integracions a serveis nous/existents: En cas de l'aparició d'un nou servei que sigui d'interès per a l'Ajuntament o d'una modificació d'un servei ja existent, per part del proveïdor del servei (per exemple el consorci AOC) i que no es pugui preveure en el moment de la presentació d'ofertes, aquest nou desenvolupament/actualització el realitzarà el licitador i el cost l'assumirà l'Ajuntament mitjançant la borsa d'hores de desenvolupament prevista, amb pressupost previ per part del licitador.

Integracions i consideracions de les dades del nucli

24.1.1.1. Repositoris

La plataforma s'haurà d'integrar amb els següents repositoris:

F315. La base de dades de INE per a adreces externes al municipi

F315. La base de dades de Territori del nucli corporatiu (p.e. adreces, carrer, cadastre)

F316. La base de dades de tercers del nucli corporatiu

F317. Es valorarà positivament que els tercers de la plataforma es puguin sincronitzar amb els tercers del nucli municipal, és a dir, que els tercers afegits o les modificacions de les seves dades s'incorporin a la base de dades de tercers del nucli corporatiu.

24.1.1.2. Qualitat de les dades

En quant al manteniment i processos de qualitat de les dades del nucli es demana:

F319. Eines per a la normalització dels tercers i les adreces

F320. Processos automàtics de normalització que permetin automatitzar la revisió de les dades dels tercers i les seves adreces provinents de sol·licituds telemàtiques per tal de preveure duplicitats.

F321. Eines per a la unificació de tercers i adreces, pels casos de tercers/adreces duplicats/des.

24.1.1.3. Integracions amb aplicacions de tercers



Es valorarà positivament que la plataforma s'hagi integrat prèviament a nivell d'expedients i documents, amb:

F322. aplicacions comercials de RRHH, especificant quines (actualment l'eina corporativa és Epsilon de Grupo Castilla)

F323. aplicacions comercials de Gestió Tributària, especificant quines

F324. aplicacions comercials de Padró d'Habitants, especificant quines

F325. aplicacions comercials de Gestió Econòmica, especificant quines

F326. aplicacions comercials de Policia Local, especificant quines

F327. aplicacions comercials de vídeo-acta, especificant quines

F328. aplicacions comercials de calendari (Outlook)

24.1.1.4. Capacitat d'integració de l'eina

A banda de les integracions del nucli, és necessari que la plataforma incorpori mecanismes per tal de poder-se integrar amb d'altres sistemes i amb les aplicacions corporatives de l'Ajuntament.

La plataforma haurà de permetre la crida a mòduls externs que hauran de poder rebre paràmetres d'entrada que permetin identificar l'expedient, l'assentament i, en general, l'objecte amb el que s'estigui treballant, per tal de realitzar tasques addicionals a les que realitza la plataforma. Alguns exemples són:

25. donat un expedient, recuperar dades d'una altra aplicació o d'una base de dades externa,

26. donat un tràmit d'un expedient, enviar informació a un altre repositori/aplicació

27. donat un flux de tramitació, realitzar crides a serveis web

F329. Es requereix que la plataforma disposi d'una capa de serveis web que permetin realitzar accions dins de la plataforma com:

28. crear/recuperar documents

29. enviar documents a signatura

30. crear expedients

Es valorarà:

F330. La possibilitat de realitzar les crides a codi extern mitjançant l'ús de serveis web.

F331. Poder desencadenar les crides en moments clau (esdeveniments) com: l'apertura/tancament d'un expedient, la creació d'un assentament d'entrada/sortida, a l'inici o a la finalització d'un tràmit, en el moment de numerar un nou decret/resolució, etc.

Donat que és impossible preveure totes les necessitats futures, es demana que el proveïdor estigui disposat a desenvolupar els serveis web que siguin necessaris per a l'Ajuntament, prèvia acceptació d'un pressupost i a càrrec de la bossa d'hores de desenvolupament prevista.

30.1.1. Interoperabilitat

La plataforma d'administració electrònica ha de poder intercanviar informació amb els següents serveis/sistemes:

30.1.1.1. Consorci AOC

F332. servei VÀLId

F333. servei e-Notum

F334. servei MUX

F335. Es valorarà integració amb el servei OVER

F336. Es valorarà integració amb el servei El Meu Espai (MyGov)

F337. serveis ViaOberta

F338. servei REPRESENTA

F339. servei i-ARXIU

F340. servei S-Perdura

F341. Es valorarà integració amb servei FUE

F342. Es valorarà integració amb servei e-LICITA

F343. Es valorarà integració amb servei e-FACT

F344. servei e-TAULER

F345. servei PortaSignatures

F346. Es valorarà integració amb la Plataforma de Contractació Pública (PCSP)

F347. Es valorarà integració amb el Registre Públic de Contractes (RPC)

30.1.1.2. Diputació de Barcelona

F348. Es valorarà integració amb GIA per a Llicències d'Activitats

F349. Es valorarà integració amb els serveis web de WTP, programari de l'ORGT de la Diputació de Barcelona

30.1.1.3. Consultes mitjançant Via Oberta



F350. AEAT. Impost d'Activitats Econòmiques: Certificat de l'Impost d'Activitats Econòmiques

Obligacions tributàries i domicili fiscal

F351. Domicili fiscal d'un contribuent

F352. Obligacions tributàries segons Llei de contractes

F353. Obligacions tributàries per a subvencions i ajuda

Renda

F354. Impost sobre la Renda de les Persones Físiques (IRPF)

F355. Certificat individual de nivell de renda

F356. Certificat de renda per a prestacions socials

F357. Pensions públiques exemptes

Direcció General de Policia. Identitat (sense dades de residència)

F358. Consulta d'identitat sense dades de residència

F359. Verificació d'identitat sense dades de residència

Ministeri d'Educació. Titulacions

F360. Consulta de títols universitaris

F361. Consulta de títols no universitaris

F362. Llistat de títols no universitaris

F363. Llistat de títols universitaris

Ministeri de Justícia

F364. Consulta de defuncions (DICIREG)

F365. Consulta de matrimonis (DICIREG)

F366. Consulta de naixements (DICIREG)

F367. Consulta d'inexistència d'antecedents penals

F368. Consulta d'inexistència d'antecedents per delictes sexuals

Servei Públic Ocupació Estatal (SEPE)

F369. Prestacions percebudes

F370. Imports de prestacions actuals

F371. Imports de prestacions per períodes

Direcció General de Cadastre. Cadastre

F372. Dades cadastrals d'un immoble

F373. Certificat de titularitat

Direcció General de Trànsit. Registre de Vehicles i Conductors (DGT)

F374. Consulta de permisos d'un conductor

F375. Dades d'un vehicle

F376. Dades d'un vehicle per a sancions

Institut Nacional de la Seguretat Social. Prestacions socials públiques (INSS)

F377. Consulta de prestacions socials públiques

Tresoreria de la Seguretat Social

F378. Situació de deute

F379. Vida laboral

Generalitat de Catalunya. Agència Tributària de Catalunya

F380. Deute amb l'ATC: Estar al corrent d'obligacions tributàries amb l'Administració de la Generalitat

Generalitat de Catalunya. Departament de Drets Socials

F381. Consulta de vigència d'un TFM

F382. Dades completes d'un títol

F383. Dades completes d'un títol (discapacitats)

F384. Dades completes d'un TFN

F385. Dades completes d'un TFN i nombre de discapacitats

F386. Dades completes d'un TFN per LOT

F387. Vigència d'un TFN

Generalitat de Catalunya. Departament de Justícia. Registre d'Entitats Jurídiques

F388. Dades de l'entitat

F389. Dades d'inscripció

Generalitat de Catalunya. Direcció General de l'Autonomia Personal i la Discapacitat. Discapacitats (SISPAP)

F390. Dades bàsiques

F391. Dades complertes

Institut Estadística de Catalunya (IDESCAT)

F392. Històric d'empadronament d'un titular

30.1.2. Explotació de dades i indicadors



La plataforma a contractar haurà d'incorporar un mòdul de consulta i explotació que permeti la consulta i l'exportació de la informació gestionada per la pròpia plataforma com són: assentaments d'entrada i sortida, expedients, documents, tercers, adreces, acords/decrets/resolucions, avisos de rebut i, en general, qualsevol element definit a la plataforma. Aquest mòdul haurà de cobrir, com a mínim, les funcionalitats i àmbits següents:

Funcionalitats generals

F393. El sistema d'explotació de dades haurà d'estar plenament integrat a la plataforma a contractar, accessible des de la interfície web per a usuaris amb permisos, i permetre la generació, consulta i exportació d'informes de manera autònoma.

F394. Les dades hauran d'estar disponibles amb la mínima latència possible sense penalitzar el rendiment de la plataforma.

F395. El sistema haurà de permetre la configuració i personalització d'informes per part de l'usuari, incloent la selecció de camps, filtres, períodes temporals, unitats de treball, procediments, estats, etc.

F396. S'haurà de poder obtenir alertes automàtiques en funció de valors o llindars definits per l'usuari.

F397. Els informes i dades explotades hauran de ser exportables, com a mínim, en formats PDF, CSV, HTML i Excel.

F398. El sistema haurà de garantir la traçabilitat de les consultes i explotacions realitzades, mantenint un registre d'auditoria de les accions d'explotació de dades.

Àmbits d'explotació mínims

La plataforma haurà de permetre explotació de dades en els següents àmbits funcionals:

F399. Dades de tramitació: expedients, tràmits, documents, circuits, dades de negoci

F400. Registres d'entrada i sortida, tràmits telemàtics

F401. Tauler d'anuncis: Consulta i explotació de dades del tauler d'anuncis.

F402. Signatures: portasignatures, App de signatura, signatures biomètriques

F403. Notificacions: estat i evolució de les notificacions tant telemàtiques com postals

F404. Dades de negoci i de tramitació de procediments clau: contractació, subvencions, processos selectius,...

F405. Via Oberta: indicadors d'accés a dades o serveis de Via Oberta, relació d'usuaris i unitats tramitadores i procediments autoritzats

F406. Transparència: Explotació de sol·licituds d'accés a la documentació i/o informació.

F407. Administració: dades de configuració (procediments, circuits, plantilles, camps, usuaris, unitats de treball, signants, grups d'equivalència entre usuaris...), visió 360° de cada procediment, usuari i unitat de treball

Requisits tècnics addicionals

F408. El sistema haurà de permetre la creació de consultes/alarmes personalitzades per part d'usuaris, sense necessitat de coneixements tècnics especialitzats.

F409. El sistema haurà de garantir la segregació de dades i la confidencialitat segons els permisos i rols definits a la plataforma.

Es valorà positivament que:

F410. El mòdul de consulta/explotació de dades també permeti l'obtenció d'indicadors, definits pels usuaris, que puguin fer servir funcions agregades i generar informes i quadres de comandament (dashboards) amb indicadors clau, gràfics i taules dinàmiques, amb actualització automàtica. L'accés a aquests informes/quadres de comandament hauria d'estar gestionat per un control de permisos d'accés.

F411. Es pugui realitzar una assignació predefinible de consultes/alarmes/informes als usuaris/unitats de treball de la plataforma.

F412. El mòdul conservi l'historial de les últimes consultes realitzades pels usuaris i que es puguin executar de nou.

F413. Possibilitat de planificació d'execució d'informes de manera desatesa i distribució del mateix per correu electrònic a destinataris predefinits

F414. La plataforma incorpori quadres de comandament predefinits



30.1.3. Funcionalitats generals del sistema

Funcionalitats que afecten el funcionament global de la plataforma.

Multientitat

F415. L'eina haurà de donar suport a múltiples entitats.

F416. Hi haurà una sola instància de la solució independentment del nombre d'entitats que gestioni.

F417. Una entitat gestionarà només els usuaris i dades que li siguin pròpies.

F418. Si un usuari pot gestionar més d'una entitat, caldrà habilitar el seu accés en cadascuna d'elles.

Multiidioma

F419. L'eina haurà de permetre la publicació i generació de continguts en català i castellà.

F420. L'accés i modificació dels textos s'haurà de poder realitzar sense aturar el servei de l'eina o de la Seu electrònica.

Auditories i evidències electròniques

F421. Auditoria de la consulta i modificació de tots els elements del sistema (assentaments, expedients, documents i dades de tercers).

F422. Capacitat per a l'arxiu i visualització de fitxers multimèdia, incloent vídeo, imatges i àudio.

F423. Auditoria de la modificació de configuracions essencials per al correcte funcionament de l'aplicació (formularis de tramitació web, procediments, circuits de tramitació, etc.)

Generació i/o emmagatzematge d'evidències electròniques

F424. Publicació i retirada en la Seu electrònica.

F425. Evidències d'identificació (VÀlId).

F426. Evidències de signatura.

F427. Evidències de vist i plau en processos de signatura.

F428. Evidències de serveis d'interoperabilitat (ex.: Via Oberta).

F429. Evidències de notificacions electròniques practicades.

Eines de digitalització

F430. Digitalització al registre d'entrada

El funcionari de registre o treballador de la OAC (oficina d'atenció al ciutadà), podrà digitalitzar els documents aportats pel ciutadà en suport paper per incloure una còpia autèntica dels documents a l'assentament per a la posterior incorporació a l'expedient corresponent. Quan s'incorpori un document digitalitzat, el funcionari haurà d'aportar les metadades necessàries. El sistema les ha d'aportar forma automàtica sense intervenció de l'usuari

El sistema ha de deixar constància de en quin suport ha aportat el document el ciutadà, si el treballador públic ha fet còpia digital (cas que sigui en paper) i si aquest l'ha signat electrònicament.

És necessari que l'eina permeti digitalitzar massivament documents abans d'incorporar-los a un expedient i indicant que cada full és un document únic.

F431. Digitalització a altres llocs

El sistema permetrà digitalitzar de forma única i de forma massiva documents en qualsevol unitat tramitadora o departament de forma que els documents s'incorporen amb totes les garanties i metadades al gestor documental sense la necessitat expressa de que formin part d'un expedient.

30.1.4. Arquitectura, desplegament segur i protecció de dades

La plataforma integral d'administració electrònica subministrada haurà de complir els següents requisits arquitectònics i de desplegament, garantint la seva operació exclusiva dins les instal·lacions i sota el control de l'Ajuntament de L'Hospitalet:

30.1.4.1. Model de desplegament

La solució completa —incloent tots els seus mòduls, components, bases de dades i serveis associats— haurà de ser instal·lada i operada en modalitat on-premise, utilitzant exclusivament els servidors i la infraestructura tecnològica (virtualitzada o física) designada per l'Ajuntament dins dels seus Centres de Processament de Dades. L'adjudicatari serà responsable de la instal·lació, configuració inicial i posada en marxa de tots els components de la plataforma en aquesta infraestructura municipal.



Aquest requisit no és aplicable als serveis externs que s'integrin amb la solució, com ara els serveis proporcionats per l'AOC o altres plataformes de tercers, que es mantindran en la seva ubicació i modalitat de desplegament original.

30.1.4.2. Arquitectura General

La plataforma haurà de basar-se en una arquitectura moderna, modular, robusta i orientada a serveis (SOA) o microserveis, que en faciliti la seva evolució, el manteniment i l'escalabilitat.

Haurà de garantir una clara separació de capes (presentació, lògica de negoci, accés a dades). Totes les interfícies d'usuari (tant backoffice per a empleats municipals com frontoffice/Seu Electrònica per a la ciutadania) hauran de ser accessibles via web mitjançant navegadors estàndard actuals, sense requerir la instal·lació de programari específic en els equips clients

No s'admetrà l'ús de tecnologies obsoletes o insegures com ara applets Java, controls Active X o altres components de navegador similars per a la identificació o signatura electrònica. Qualsevol funcionalitat relacionada amb aquests processos haurà d'estar basada en estàndards oberts i compatibles amb navegadors moderns, garantint la màxima seguretat i interoperabilitat.

30.1.4.3. Tecnologies

La solució haurà d'utilitzar tecnologies estàndard, consolidades, amb ampli suport al mercat i que garanteixin la seva vigència durant el cicle de vida del contracte (ex: plataformes Java EE/Jakarta EE, .NET Core, bases de dades relacionals SQL Server, servidors web/aplicacions estàndard).

L'adjudicatari haurà de documentar detalladament tota l'arquitectura tecnològica utilitzada, incloent versions específiques de llibreries i components de tercers.

30.1.4.4. Escalabilitat i Rendiment

31. L'arquitectura haurà de ser inherentment escalable, tant verticalment (incrementant recursos als servidors existents) com horitzontalment (afegint nous nodes/servidors), per poder adaptar-se a increments futurs de càrrega o volum de dades.

32. Haurà de garantir un rendiment òptim per gestionar l'activitat de fins a 500 usuaris concurrents, complint amb temps de resposta adequats per a les operacions interactives clau, fins i tot amb grans volums de dades històriques migrades.

32.1.1.1. Seguretat

33. La plataforma haurà d'estar dissenyada seguint principis de seguretat per defecte i en profunditat, garantint el compliment de l'Esquema Nacional de Seguretat (ENS) per a una categoria ALTA, d'acord amb el que estableix el Reial decret 311/2022, de 3 de maig, pel qual es regula l'ENS.

34. A més, la metodologia de treball de l'empresa adjudicatària per al desenvolupament, desplegament i gestió del sistema haurà d'estar certificada conforme a l'ENS, mitjançant una certificació vigent emesa per una entitat certificadora vàlida i reconeguda oficialment. Aquesta certificació haurà d'acreditar que els processos i pràctiques de l'empresa compleixen els requisits de seguretat establerts per a sistemes d'informació de categoria ALTA.

35. Haurà d'implementar mecanismes robustos d'autenticació i autorització (control d'accés basat en rols), integrant-se amb el Directori Actiu municipal per a la gestió d'usuaris interns, i suportant sistemes d'identificació com CI@ve/VALID per a la Seu Electrònica.

36. Totes les comunicacions hauran d'estar xifrades (TLS 1.2 o superior). Les dades sensibles emmagatzemades a la base de dades (ex: credencials, dades personals especialment protegides) hauran d'estar adequadament xifrades o anonimitzades segons correspongui.

36.1.1.1. Interoperabilitat

37. La plataforma haurà de complir amb l'Esquema Nacional d'Interoperabilitat (ENI) i les Normes Tècniques d'Interoperabilitat associades.

38. Haurà de disposar d'una capa d'integració basada en serveis web (APIs RESTful i/o SOAP) ben documentada, que permeti la interconnexió amb altres aplicacions municipals i amb les plataformes comunes d'interoperabilitat de l'Estat (AGE) i de l'Administració Oberta de Catalunya (AOC).

38.1.1.1. Administració i manteniment

39. Haurà d'incloure eines gràfiques per a l'administració centralitzada de la plataforma, la gestió de la configuració, la monitorització del rendiment i la disponibilitat, i la gestió de logs detallats per a auditoria i diagnòstic d'errors.

40. L'arquitectura i el codi hauran d'estar dissenyats per facilitar les tasques de manteniment correctiu, evolutiu i adaptatiu, així com els processos d'actualització de versions.

40.1.1.1. Gestió de Bases de Dades On-Premise

41. Totes les bases de dades necessàries per al funcionament de la plataforma residiran en servidors de bases de dades gestionats per l'Ajuntament dins les seves instal·lacions.

42. L'adjudicatari haurà de proporcionar els scripts necessaris per a la creació i manteniment de l'esquema de la base de dades, i col·laborarà amb l'equip tècnic municipal per a l'optimització del seu rendiment.



43. L'adjudicatari facilitarà les eines i procediments necessaris per permetre a l'Ajuntament realitzar les còpies de seguretat i restauracions de les bases de dades de manera eficient i verificable.

43.1.1.1. Documentació tècnica de sistemes

Es lliurarà documentació tècnica completa en format PDF i actualitzada sobre l'arquitectura detallada, components, dependències, procediments d'instal·lació i configuració on-premise, guies d'administració, especificació de les APIs i el model de dades físic.

Aquesta documentació haurà de ser lliurada com a molt tard en el termini d'un mes a comptar des de la formalització del contracte.

43.2. Implementació de la nova plataforma i migració de l'aplicació actual

La implantació de la nova plataforma d'administració electrònica i la migració completa des del sistema actual AUPAC (GADD Grupo GTT), garantint la integritat de les dades, la continuïtat funcional dels procediments i minimitzant l'impacte en l'activitat de l'Ajuntament s'haurà de planificar i executar per fases, de manera que es garanteixi en tot moment la continuïtat i la disponibilitat del servei, minimitzant l'impacte sobre l'activitat diària de l'Ajuntament i assegurant una transició ordenada i segura des de l'aplicació actual cap a la nova solució.

Aquesta prestació s'iniciarà amb la redacció Pla de detall de implantació i migració, indicant la planificació necessària per posar en funcionament la nova plataforma en gener de 2027, i que s'entregarà en un termini màxim de 2 mesos naturals des de la formalització del contracte.

El procés de implementació de l'aplicació subministrada i la migració de l'aplicació actual es regirà per les següents prescripcions tècniques:

43.2.1. Detall de dades i objectes a migrar

Actualment l'Ajuntament de L'Hospitalet disposa d'una plataforma d'administració electrònica, l'AUPAC. Serà imprescindible realitzar la migració de les dades de la plataforma actual a la nova.

Entenent que cada plataforma té un model de dades i una lògica diferents, com a mínim s'hauran de poder migrar les següents dades/objectes:

F432. Expedients

La seva migració contempla les següents dades/objectes:

44. Codi

45. Descripció

- 46. Data obertura
- 47. Estat
- 48. Permís de visualització
- 49. Usuaris (creador, controlador, tramitador)
- 50. Procediment
- 51. QDC
- 52. UT competencial
- 53. Persones interessades
- 54. Adreça de l'activitat
- 55. Referència cadastral
- 56. Documents relacionats
- 57. Registres d'entrada i/o sortida
- 58. Notificacions
- 59. Publicacions
- 60. Detall de la tramitació realitzada
- 61. Dades suplementàries de l'expedient, d'ara en endavant "Camps suplementaris" que és el terme utilitzat a Aupac.

F433. Documents

La seva migració contempla les següents dades/objectes:

- 62. Fitxer
- 63. Codi
- 64. Data-hora creació
- 65. Estat
- 66. Usuaris (creador, controlador)
- 67. Descripció
- 68. Permís de visualització
- 69. Contingut del document (el fitxer)
- 70. Classificació i model documental
- 71. Persona interessada
- 72. Expedients relacionats
- 73. Tota la informació relativa a les seves possibles signatures
- 74. Avisos de recepció (codi, estat, data notificació, destinatari, remitent, justificant de lliurament)
- 75. D'altres documents relacionats
- 76. Publicacions
- 77. Camps suplementaris del document

F434. Registres d'entrada i sortida

La seva migració contempla les següents dades/objectes:

- 78. Codi



- 79. UT del registre
- 80. Usuari creador del registre (funcionari, Seu electrònica, procés automàtic, etc.)
- 81. Data – hora de l'assentament
- 82. Document de sol·licitud
- 83. Justificant de la sol·licitud emès per al ciutadà
- 84. Permís de visualització
- 85. Forma de presentació
- 86. Estat
- 87. Interessats de l'assentament
- 88. Classificació de registre
- 89. Extracte de la sol·licitud
- 90. Adreça de l'activitat
- 91. Expedients associats
- 92. Destinatari
- 93. Observacions
- 94. Avís de recepció (codi, estat, data notificació, destinatari, remitent, justificant de lliurament)
- 95. Publicacions
- 96. Documentació annexa
- 97. Camps suplementaris del registre

F435. Notificacions telemàtiques realitzades

La seva migració contempla les següents dades:

- 98. Codi
- 99. Tipus de notificació
- 100. Destinatari
- 101. Remitent
- 102. Contingut de la notificació
- 103. Documents adjunts
- 104. Estat de la notificació
- 105.** Evidència de la posada a disposició i/o de la recepció (si s'escau)
- 106.** Permís de visualització

F436. Publicacions de taulells i de Seu

La seva migració contempla les següents dades/objectes:

- 107. Codi
- 108. Expedient associat
- 109. Estat

- 110. Data hora publicació
- 111. Data hora fi publicació
- 112. Venciment
- 113. Tipus i grup de publicació
- 114. UT de la publicació
- 115. Data i usuari de publicació, modificació i retirada
- 116. Dades del document publicat, si s'escau
- 117. Configuració del registre telemàtic associat, si s'escau
- 118. Publicacions relacionades
- 119. Expedients relacionats
- 120. Subscripcions a la publicació

F437. Les sessions d'Òrgans col·legiats

La seva migració contempla les següents dades/objectes:

- 121. Codi de la sessió
- 122. Òrgan
- 123. Data hora inici (convocatòria)
- 124. Data hora inici real
- 125. Data hora final
- 126. Tipus de sessió
- 127. Estat
- 128. Expedient associat
- 129. UT i usuari de gestió
- 130. Permís de visualització
- 131. Ordre proposat
- 132. Ordre disposat
- 133. Persones convocades
- 134. Acords
- 135. Documents associats (esborrany de l'acta, acta aprovada, extracte de la sessió, acta anonimitzada)
- 136. Notificacions realitzades

F438. Acords, decrets i resolucions dels Òrgans col·legiats

La seva migració contempla les següents dades/objectes:

- 137. Codi
- 138. Òrgan
- 139. Data hora
- 140. Estat
- 141. UT i usuari de gestió
- 142. UT i usuari que assenta al llibre



- 143. Peu de recurs
- 144. Data hora creació, modificació
- 145. Sessió a la que pertany
- 146. Permís de visualització
- 147. Extracte
- 148. Document de l'acord signat
- 149. Proposta de l'acord (el document signat i tota la informació associada: codi, data hora, UT i usuari que fa la proposta, UT de gestió, extracte, annexos)
- 150. Expedients associats
- 151. Traslats
- 152. Votacions
- 153. Annexos

F439. Tercers donats d'alta a AUPAC

Les dades de persones físiques i jurídiques donades d'alta a l'eina actual (AUPAC) i que no estiguin incloses al nucli de dades corporatiu s'hauran de poder migrar a la nova plataforma.

La seva migració contempla les següents dades/objectes:

- 154. Codi
- 155. Tipus de persona (física/jurídica)
- 156. Tipus de document identificatiu
- 157. Document d'identificació
- 158. Per les persones jurídiques: entitat, sigla de l'entitat, departament
- 159. Per les persones físiques: nom i cognoms
- 160. Mitjans de contacte (correus electrònics i telèfons)
- 161. Camps suplementaris
- 162. Les seves adreces

F440. Adreces donades d'alta a AUPAC

Les adreces de tercers donades d'alta a l'eina actual (AUPAC) i que no estiguin incloses al nucli de dades corporatiu s'hauran de poder migrar a la nova plataforma.

La seva migració contempla les següents dades:

- 163. Codi
- 164. Origen de l'adreça (Seu, Nucli corporatiu, procés automàtic, etc.)
- 165. Tipus de via
- 166. Nom de la via
- 167. Número
- 168. Número2
- 169. Km

- 170. Bloc
- 171. Escala
- 172. Pis
- 173. Porta
- 174. Topònim
- 175. Codi postal
- 176. Municipi
- 177. Província
- 178. País

F441. Classificació de procediments

La seva migració contempla les següents dades:

- 179. Codi
- 180. Codi SIA
- 181. Descripció
- 182. Estat
- 183. Classificació documental

F442. Classificació d'arxiu

La seva migració contempla les següents dades:

- 184. Codi
- 185. Descripció
- 186. Estat
- 187. Tipus de registre

F443. Estructura organitzativa o unitats de treball

La seva migració contempla les següents dades:

- 188. Codi
- 189. Descripció
- 190. Tipus d'UT
- 191. Llistat d'usuaris que hi tenen accés

F444. Dades d'usuari

La seva migració contempla les següents dades:

- 192. Codi
- 193. Estat
- 194. Unitat tramitadora
- 195. Nom i cognoms
- 196. NIF
- 197. Tipus usuari



- 198. Login
- 199. Mail
- 200. Permisos
- 201. D'altres UT's de connexió

Tanmateix, es valorarà positivament la possibilitat de migrar les següents dades/configuracions:

- F445. La configuració dels Òrgans de Govern (unipersonals i col·legiats)
- F446. Plantilles de documents existents

201.1.1. Configuracions addicionals dels procediments existents

Es valorarà la migració de configuracions de procediments existents:

- F447. Permisos de visualització
- F448. Tipus de publicació associada
- F449. Esquema de visualització
- F450. Unitats tramitadores amb permís de creació d'expedient del procediment
- F451. Documentació a aportar
- F452. Descripció del procediment
- F453. Pagaments telemàtics
- F454. Circuits de tramitació
- F455. Camps suplementaris
- F456. Legislació aplicable
- F457. Tràmits associats
- F458. Configuració dels procediments web definits (tràmits de la Seu electrònica)
- F459. Adaptació i validació dels circuits de tramitació
- F460. Adaptació i validació dels subcircuits de tramitació
- F461. Consultes/alarmes definides
- F462. Configuració de camps suplementaris definits segons procediments
- F463. Configuració de camps suplementaris definits segons classificació documental
- F464. Configuració de de camps suplementaris definits per tràmits
- F465. Configuració de camps suplementaris definits segons classificació documental

201.1.2. Fase d'anàlisi i planificació detallada

L'èxit de la implantació de la nova plataforma i la migració des del sistema AUPAC depèn fonamentalment d'una planificació acurada i consensuada. Aquesta fase d'anàlisi i planificació detallada té com a propòsit principal l'estudi rigorós de la situació de partida i la definició

conjunta entre l'adjudicatari i l'Ajuntament de l'estratègia, el mapatge de dades i procediments, i el cronograma detallat.

El resultat d'aquesta fase formarà part del Pla de detall de implantació i migració, document clau que, un cop validat tècnicament i aprovat formalment pels responsables de l'Ajuntament, esdevindrà el document de referència obligatori i la guia mestra per a l'execució de totes les tasques de migració.

El temps màxim per obtenir el Pla de detall de implantació i migració serà de 2 mesos naturals a partir de la data de formalització del contracte.

201.1.2.1. Auditoria del Sistema Actual

Amb el suport de l'equip tècnic designat per l'ajuntament de L'Hospitalet, consistirà en la realització d'una anàlisi exhaustiva de l'aplicació AUPAC actual, incloent:

202. Inventari i caracterització de tots els mòduls en ús (ex: Tercers i adreces, Registre d'Entrada/Sortida, Gestió de Documents, Expedients, Tramitació i Circuits (WorkFlow), Notificacions, Òrgans de Govern, Fiscalització, Arxiu, Gestió de unitats de tramitació i Permisos, publicacions i tramitació a la Seu Electrònica, etc.).

203. Anàlisi del model de dades actual, incloent totes les taules, camps, relacions, i especialment els metadades bàsiques i addicionals ("Camps Suplementaris") utilitzats en expedients, documents i registre.

204. Inventari detallat de tots els procediments administratius configurats, els seus circuits de tramitació (workflows), tasques associades, plantilles de documents vinculades, formularis web, i regles de negoci implementades.

205. Identificació i documentació de totes les integracions existents amb altres sistemes interns o externs (ex: Padró, Gestió Tributària, sistemes de notificació com SICER 3, plataformes d'interoperabilitat AOC, sistemes de passarel·la de pagament, GIS, directori actiu corporatiu, etc.).

206. Anàlisi dels volums de dades actuals i estimació del creixement.

206.1.1.1. Definició de l'Estratègia de Migració

Elaboració d'un pla detallat que permeti l'inici del nou servei en producció en gener de 2027 i que inclogui:

207. Enfocament de la migració per fases per garantir la continuïtat del servei.

208. Cronograma detallat amb fites clau, dependències i responsabilitats.

209. Identificació de riscos i pla de mitigació.

210. Estratègia de coexistència temporal si s'escau (en cas de migració per fases).

211. Pla de gestió del canvi

211.1.1.1. Disseny Tècnic de la Migració:



212. Mapa de dades detallat: Documentació en format PDF precisa del mapa camp a camp entre les estructures de dades d'AUPAC i la nova plataforma. S'ha de prestar especial atenció a la correcta correspondència de tipologies documentals, estats d'expedients/documents/tràmits, rols d'interessats, permisos, codis únics, i metadades especials.

213. Definició de procediments i circuits: Definició de com es replicaran o adaptaran els circuits de tramitació i les seves regles associades a la nova plataforma.

214. Definició de regles de transformació: Especificació de les regles per a la neteja, conversió de formats (ex: dates, codificacions), i validació de dades durant el procés ETL (Extracció, Transformació, Càrrega). Hauran de respectar els estàndards municipals per a adreces postals i dades personals.

215. Disseny dels processos de validació: Definició dels criteris i mètodes per validar la integritat i correcció de les dades i procediments migrats.

215.1.1. Fase d'Execució de la Migració

Configuració d'entorns

Preparació dels entorns necessaris (desenvolupament /proves, producció) a la infraestructura de l'Ajuntament.

216. Desenvolupament de scripts i eines

Creació dels scripts i/o eines necessàries per a l'extracció, transformació i càrrega automatitzada de les dades.

217. Execució de proves de migració inicials

Realització de migracions de prova en entorns no productius per validar els scripts, el mapatge, les regles de transformació i els temps estimats.

218. Extracció de dades

Extracció completa i segura de totes les dades rellevants del sistema AUPAC, incloent:

219. Dades mestres: Tercers (físics/jurídics), representants, grups de tercers, adreces, estructura organitzativa i unitats de tramitació, usuaris, permisos.

220. Dades transaccionals: Anotacions de registre (E/S, interdepartamentals) amb documents associats, expedients complets amb tots els seus metadades (bàsiques i suplementàries), documents electrònics (amb fitxers associats en diferents formats, versions, signatures, CSV, metadades ENI), historial de tràmits i tasques, notificacions (i els seus estats/evidències), propostes, decrets, acords, actes d'òrgans de govern, dades de fiscalització, registres d'arxiu, etc.

221. Transformació i neteja

Aplicació de les regles de transformació definides, incloent la neteja de dades inconsistents o errònies i l'adaptació als formats requerits per la nova plataforma i els estàndards municipals.

222. Càrrega de dades

Càrrega de les dades transformades a la base de dades de la nova plataforma ubicada als servidors municipals, assegurant el rendiment i la integritat referencial.

223. Migració de configuracions

Migració i/o reconfiguració de:

224. Procediments administratius i els seus circuits (workflows).

225. Plantilles de documents, adaptant marcadors si cal.

226. Formularis web per a la Seu Electrònica.

227. Configuració d'usuaris, rols i permisos.

228. Configuració d'integracions amb altres sistemes.

228.1.1. Fase de validació i proves

229. Validació Tècnica de la Migració:

230. Comprovació quantitativa: Verificació de recompte de registres migrats per cada tipologia de dada.

231. Comprovació qualitativa: Mostreig aleatori i validació de la correctesa de les dades migrades camp a camp respecte a l'origen.

232. Validació de la Integritat referencial: Comprovació que les relacions entre diferents entitats (ex: expedient-document, registre-expedient, tercer-expedient) s'han mantingut correctament.

233. Validació de fitxers adjunts: Verificació que tots els fitxers associats a documents, registres, etc., s'han migrat correctament i són accessibles.

234. Validació Funcional

235. Proves unitàries i d'integració dels mòduls i funcionalitats amb les dades migrades.

236. Execució de casos d'ús representatius sobre els procediments migrats per verificar que funcionen segons l'esperat.

237. Validació específica de funcionalitats crítiques amb dades migrades (ex: cerca d'expedients/documents, generació de documents des de plantilles amb dades migrades, execució de circuits, consulta a la Seu Electrònica).

238. Proves d'Acceptació d'Usuari (UAT)

Implicació activa del personal clau de l'Ajuntament en la validació funcional de les dades i procediments migrats en un entorn de preproducció. Es requerirà signatura formal d'acceptació per part de l'Ajuntament.

239. Proves de Rendiment

Simulació de càrrega de treball realista (fins a 500 usuaris concurrents) per assegurar que la plataforma amb les dades migrades compleix els requisits de rendiment.

240. Proves de Seguretat

Les proves de seguretat es realitzaran mitjançant un tercer especialitzat independent, designat per l'Ajuntament. L'empresa adjudicatària haurà de col·laborar activament i subministrar tota la



informació, documentació i accés tècnic, en format PDF, necessaris per tal que aquestes proves es puguin dur a terme amb èxit i en els terminis establerts. Aquesta validació inclourà, com a mínim, l'anàlisi de vulnerabilitats, proves d'intrusió, revisió de configuracions, validació dels mecanismes d'auditoria i traçabilitat, comprovació dels controls d'accés i permisos, i la protecció de dades personals, d'acord amb els requisits de l'ENS i el RGPD. Els resultats i les incidències detectades seran comunicats a l'empresa adjudicatària, que haurà d'aplicar les mesures correctores necessàries abans de la posada en producció de la plataforma.

240.1.1. Fase de gestió del canvi

L'objectiu d'aquesta fase és garantir una transició òptima, transparent i participativa del personal municipal envers la nova plataforma, minimitzant la resistència al canvi i assegurant que tots els col·lectius implicats (administratius, tècnics, directius, etc.) estiguin informats, formats i motivats per utilitzar la nova eina des de la posada en marxa.

Aquesta fase tindrà les següents accions associades:

240.1.1.1. Formació

L'empresa adjudicatària haurà de descriure la formació del personal de l'ajuntament que hauran d'utilitzar l'eina, en els seus diferents perfils o rols, per tal de proporcionar els coneixements necessaris per garantir el seu correcte ús.

S'haurà de detallar la planificació, nombre de sessions (presencials i en línia), durada, programa i contingut de la formació per a cada tipus de col·lectiu, segons el seu perfil sigui tècnic, administratiu, directiu, polític, informàtic, administrador de la plataforma o gestor d'algun dels mòduls específics: registre, gestió de sessions d'òrgans, fiscalització, etc.

Nombre aproximat de persones a formar per a cada col·lectiu:

Rol	Nombre aproximat
Administratiu	700
Tècnic	500
Directiu o cap d'unitat	200
Polític	30
Administrador de la plataforma	< 15
Registrador d'entrada	60
Gestor d'òrgans col·legiats	< 10
Gestor mòdul fiscalització	< 20

S'haurà de diferenciar entre la formació inicial i la formació contínua:

241. La formació inicial s'haurà de programar en el període immediatament anterior a la posada en marxa de cada mòdul de la plataforma.

242. L'oferta ha d'incloure cursos que garanteixin una formació contínua en l'ús de la plataforma mentre duri la vigència del contracte. Aquests cursos estaran adreçats tant per a persones usuàries de nova incorporació com per a les que vulguin reforçar la seva formació.

243. El calendari i horari de les formacions es concretarà per acord entre l'Ajuntament i l'adjudicatari.

244. L'empresa adjudicatària enregistrarà les sessions de formació que es posaran a disposició del personal de l'Ajuntament juntament amb la resta de material de les sessions.

245. Els usuaris hauran de poder disposar d'un entorn de proves per poder-se familiaritzar adequadament amb la nova eina sense cap risc operatiu.

246. La plataforma disposarà d'un manual d'usuari en línia per tots els seus mòduls, explicant detalladament les opcions i funcionalitats.

247. Preferiblement la plataforma disposarà de píndoles d'aprenentatge que expliquin detalladament les funcionalitats dels mòduls que componen l'eina de gestió.

248. Serà responsabilitat de l'adjudicatari de mantenir actualitzat tot el material i contingut audiovisual de formació amb les noves funcionalitats que puguin anar apareixent.

248.1.1.1. Acompanyament

En el moment de pas a producció de cada fase del projecte d'implantació, l'empresa adjudicatària haurà d'assignar personal expert suficient tant per atendre al personal de l'Ajuntament encarregat de l'ús de les noves funcionalitats com per a realitzar el seguiment de la seva execució i la necessària transferència de coneixement.

248.1.2. Fase de Desplegament i Posada en Marxa

248.1.2.1. Pla de desplegament final

Documentació, en format PDF, detallada del procés de pas a producció, incloent la seqüència d'activitats, finestra de tall, pla de contingència i rollback.

249. Execució de la migració definitiva

Realització de l'extracció, transformació i càrrega final de les dades en l'entorn de producció.

250. Posada en marxa

Obertura de la nova plataforma als usuaris interns i a la ciutadania (Seu Electrònica).

251. Monitorització inicial

Seguiment intensiu del funcionament de la plataforma durant les primeres setmanes.

251.1.1. Documentació



En el cas que la documentació tingui un termini de lliurament definit i es superi, es considerarà incompliment lleu i s'aplicaran les penalitzacions corresponents.

En el cas que la documentació hagi de ser aprovada prèviament pels serveis tècnics de l'Ajuntament, aquests disposaran d'un termini màxim de 5 dies hàbils per emetre la seva resolució a comptar des de la recepció de la documentació. En cas que la documentació no sigui aprovada, es comunicarà a l'adjudicatari, qui disposarà d'un termini addicional de 3 dies hàbils per esmenar o completar la documentació requerida.

Tota la documentació s'haurà de presentar en format PDF.

La documentació descrita o relacionada en els plecs, és resumeix en la següent llista:

251.1.1.1. Pla de detall d'implantació i migració

Aquest document haurà d'incloure la planificació necessària per posar en funcionament la nova plataforma al gener de 2027.

Termini de lliurament: Màxim 2 mesos naturals a partir de la formalització del contracte, amb aprovació prèvia dels serveis tècnics de l'Ajuntament.

251.1.1.2. Pla de gestió del canvi

Tot i que la gestió del canvi s'executarà principalment dins de la fase d'implantació i migració, s'haurà de lliurar com un document específic.

La implantació de la nova plataforma integral d'administració electrònica requereix una gestió del canvi estructurada i planificada per garantir l'adopció efectiva de la solució per part del personal de l'Ajuntament i minimitzar l'impacte en els processos operatius. Aquesta gestió inclou accions específiques en comunicació, formació, acompanyament i transferència tecnològica.

El document garantirà les condicions descrites a l'apartat 2.2.6 de fase de gestió del canvi.

Termini de lliurament: Màxim 3 mesos naturals a partir de la formalització del contracte, amb aprovació prèvia dels serveis tècnics de l'Ajuntament.

251.1.1.3. Pla de transferència de tecnologia

Durant l'execució dels treballs objecte del contracte, l'Adjudicatari es compromet, en tot moment, a facilitar a les persones designades per l'Ajuntament tota la informació i documentació que sol·licitin per disposar d'un coneixement tècnic complet de les

circumstàncies en què es desenvolupen els treballs, així com dels problemes que puguin sorgir i de les tecnologies, mètodes i eines utilitzades per resoldre'ls.

A més, l'empresa adjudicatària haurà de transferir coneixements al personal municipal sobre la configuració, gestió i manteniment de tots els elements que formen part de la plataforma, incloent-hi el model de base de dades utilitzat en la seva solució.

La transferència tecnològica s'ha d'entendre en un sentit ampli i ha de permetre al personal municipal avançar de forma autònoma en el coneixement, millora, ús i ampliació de les funcionalitats i continguts de la plataforma, permetent suficient autonomia a l'equip tècnic municipal per evolucionar-la i implantar nous procediments i integracions. Per a això, l'oferta inclourà estratègies per a l'adquisició per part del personal municipal d'aquestes capacitats, basades en formació específica, disponibilitat de guies de referència, suport en els primers passos i suport tècnic durant la vigència del contracte.

L'empresa adjudicatària haurà de presentar un pla de transferència tecnològica amb detall de l'abast, mitjans, recursos, temporalitat i accions a realitzar.

L'empresa adjudicatària haurà de presentar un pla de transferència tecnològica amb l'objectiu de garantir que el coneixement i els recursos tecnològics esdevinguin plenament integrats i operatius en l'Ajuntament, promovent la independència i la capacitat de l'equip tècnic municipal per a la gestió de la tecnologia transferida.

Així l'equip tècnic municipal haurà de poder:

252. Identificar anomalies o incidències en el funcionament dels sistemes implantats.

253. Comunicar de manera eficaç aquestes incidències o necessitats a l'empresa adjudicatària, utilitzant els canals i procediments establerts.

254. Distingir quines accions corresponen a tasques ordinàries de manteniment i quines poden requerir evolutius o actuacions específiques.

255. Proposar i facilitar noves integracions amb solucions externes o desenvolupar accions per a la millora del servei, en coordinació amb l'empresa adjudicatària.

256. Termini de lliurament: Màxim 2 mesos naturals a partir de la formalització del contracte, amb aprovació prèvia dels serveis tècnics de l'Ajuntament.

256.1.1.1. Document de model de dades

Aquest document ha de detallar l'estructura de dades de l'aplicació.

L'objectiu d'aquest document serà el de permetre que els tècnics municipals puguin desenvolupar integracions i explotacions.

S'haurà de lliurar abans de l'inici de la migració de dades, i en tot cas, dins dels 2 primers mesos naturals des de la formalització del contracte.

256.1.1.2. Informes de validació de dades (quantitatius i qualitatius)



S'hauran de lliurar immediatament després de cada fase de migració de dades, tant en l'entorn de preproducció com en producció, i seran requisit per a l'acceptació de cada fase.

256.1.1.3. Pla de proves

Aquest document ha de facilitar la validació i seguiment tècnic, funcional, de rendiment i de seguretat de la plataforma.

El pla de proves s'haurà de lliurar abans de l'inici de les proves, i els resultats corresponents, un cop finalitzada cada fase de proves (preproducció i producció).

256.1.1.4. Actes de les reunions de seguiment i validació

S'hauran de lliurar en un termini màxim de 5 dies hàbils després de cada reunió, durant tot el projecte.

256.1.1.5. Manuals tècnics i d'usuari actualitzats de la plataforma

S'hauran de lliurar abans de la posada en producció de la nova plataforma, i en tot cas, com a requisit previ a l'acta de pas a producció.

256.1.1.6. Pla de desplegament i acta de pas a producció

El pla de desplegament tecnològic s'haurà de lliurar com a mínim 2 setmanes abans de la data prevista de pas a producció. L'acta de pas a producció s'haurà de formalitzar el mateix dia de la posada en producció.

256.1.1.7. Documentació tècnica de sistemes

Documentació tècnica completa i actualitzada sobre l'arquitectura detallada, components, dependències, procediments d'instal·lació i configuració on-premise, guies d'administració, especificació de les APIs i catàleg de serveis web i el model de dades físic. Aquesta documentació s'haurà de lliurar en un termini màxim d'1 mes a partir de la formalització del contracte, i haurà d'estar actualitzada abans de la posada en producció.

256.1.1.8. Documents de seguiment del projecte

Periòdicament s'hauran de lliurar documents d'estat de seguiment i execució del projecte per part del/la interlocutor/a únic/a de l'empresa i també documents per donar compte de les actuacions del servei de suport de helpdesk per part del/la cap d'equip de suport de helpdesk.

En fase de producció es definiran, en la primera sessió, els KPIs que serviran per avaluar el desenvolupament de la mateixa i que formaran part dels documents de les actuacions del suport de helpdesk.

256.2. Servei de manteniment de la plataforma

L'oferta haurà d'incloure el manteniment integral de la Plataforma d'Administració Electrònica, així com l'actualització a les noves versions del producte, amb l'objectiu de garantir el correcte funcionament de totes les funcionalitats i serveis descrits en el present plec de condicions. El manteniment del programari és imprescindible per assegurar la seva operativitat davant l'evolució constant del maquinari, dels sistemes operatius, de les necessitats de seguretat i dels canvis normatius que afecten l'àmbit de l'administració electrònica. Aquest manteniment permetrà als usuaris i usuàries beneficiar-se de les noves funcionalitats, millores i adaptacions que el fabricant incorpori en futures actualitzacions del producte, assegurant així el compliment de la normativa vigent i la millora contínua dels processos administratius digitals.

El manteniment es podrà dur a terme mitjançant accés remot a la plataforma, garantint la màxima rapidesa i eficiència en la resolució d'incidències. Les noves versions del producte s'acompanyaran de la documentació corresponent, on s'explicaran detalladament els canvis introduïts, tant des d'una perspectiva tècnica com d'usuari final, per tal de facilitar la correcta adaptació dels usuaris als nous processos o funcionalitats.

El servei de manteniment preventiu i correctiu de la Plataforma d'Administració Electrònica inclou, com a mínim, les següents prestacions:

257. La detecció i correcció d'incidències i errors que es puguin produir durant l'ús habitual de la plataforma, incloent-hi la tramitació electrònica, la gestió d'expedients, la signatura electrònica, la notificació electrònica i la publicació a la Seu electrònica.

258. La instal·lació de noves versions i actualitzacions que, de manera estàndard, el proveïdor posi a disposició dels seus clients, incloent-hi millores de seguretat, adaptacions normatives i noves funcionalitats.

259. La resolució d'incidències relacionades amb la integració de la plataforma amb altres aplicacions corporatives o externes, sempre que el contractista hagi participat en el procés d'integració.



260. La correcció d'errors detectats en l'ús dels serveis web propis de la plataforma, fins i tot quan la integració amb altres aplicacions no hagi estat realitzada pel contractista.

261. La resolució d'incidències derivades de mal funcionament o canvis en les versions de les bases de dades o dels servidors d'aplicacions implicats, tant en entorns de proves com de producció.

El contractista haurà de presentar un document detallat del Pla de Manteniment, en format PDF, que inclogui, com a mínim, els següents aspectes:

262. Recursos humans implicats en el servei de manteniment

S'hauran de descriure els perfils professionals i els recursos humans necessaris per garantir la prestació del servei de manteniment i el compliment dels Acords de Nivell de Servei (SLA) establerts.

263. Horari de prestació del servei i suport fora d'horari

L'horari habitual de prestació del servei serà de 8:00 a 15:00 hores, de dilluns a divendres. En cas d'incidència urgent o greu fora d'aquest horari, el proveïdor haurà de posar a disposició de l'organització un telèfon de contacte per tal de gestionar i resoldre la incidència amb la màxima celeritat, especialment en aquells casos que puguin afectar la tramitació electrònica o la disponibilitat de la Seu electrònica.

264. Forma de prestació del servei

La comunicació d'incidències es podrà realitzar per correu electrònic, mitjançant una aplicació web específica o a través d'un servei telefònic proporcionat pel proveïdor. Tant els serveis correctius com els preventius es podran prestar mitjançant accés remot VPN facilitat per l'organització.

265. Temps de resposta i de resolució segons el tipus d'incidència

La proposta haurà d'incloure els Acords de Nivell de Servei (SLA) compromesos, que com a mínim seran els següents:

266. Incidència crítica: Es considera incidència crítica la no disponibilitat total de la plataforma o de la Seu electrònica, atribuïble a un error o defecte del programari o de la seva configuració, que impedeixi la tramitació electrònica o l'accés als serveis digitals per part de la ciutadania o del personal municipal. El proveïdor haurà d'assignar, com a màxim en 2 hores des de la notificació, un tècnic per a la seva resolució. Els responsables tècnics designats per l'ajuntament podran contactar directament amb aquest tècnic i fer seguiment de l'estat de la incidència. Per cada 24 hores sense solució, es descomptarà un 25% de la quota mensual de manteniment.

267. Incidència greu: Es considera incidència greu la no disponibilitat d'una de les funcionalitats principals de la plataforma, com ara la signatura electrònica, la notificació electrònica o la gestió d'expedients, sense afectar la totalitat del servei. El proveïdor garantirà

resposta en un màxim de 24 hores i la solució en un termini màxim de 48 hores. Per cada 24 hores addicionals sense solució, es descomptarà un 15% de la quota mensual de manteniment.

268. Incidència lleu: Es considera incidència lleu qualsevol petició de suport, consulta o proposta traslladada al proveïdor, o mal funcionament que afecti parcialment un procediment i que no sigui considerada urgent o greu. Aquestes incidències hauran de ser contestades en les 24 hores següents i resoltes en un màxim de 48 hores. Per cada 24 hores addicionals sense resposta, es descomptarà un 5% de la quota mensual de manteniment.

268.1. Borsa d'hores de desenvolupament

El servei de borsa d'hores de desenvolupament té com a objectiu proporcionar un marc flexible per a la incorporació de noves funcionalitats, la integració amb serveis de tercers no previstos inicialment en el contracte i el manteniment de les integracions existents. Aquest servei permetrà adaptar la plataforma a les necessitats canviants de l'Ajuntament i garantir la seva evolució contínua.

268.1.1. Objectiu i Àmbit d'Aplicació

El servei de desenvolupament inclourà:

269. La creació de noves funcionalitats o mòduls per a la plataforma d'administració electrònica.

270. La integració amb nous serveis de tercers, tant externs com interns, que no estiguin previstos en el contracte inicial.

271. L'actualització de les integracions existents per garantir la seva compatibilitat amb les noves versions dels serveis de tercers.

271.1.1. Característiques del Servei

El servei de desenvolupament tindrà les següents característiques:

272. Dedicació anual: El servei inclourà un total de 300 hores anuals de desenvolupament, distribuïdes segons les necessitats del projecte i les indicacions dels tècnics municipals.

273. Modalitat de prestació: El servei es prestarà preferentment de manera remota, excepte en aquells casos en què sigui necessària la presència física del personal tècnic, segons les indicacions dels tècnics de l'Ajuntament.

274. Equip tècnic: L'equip es coordinarà amb l'equip tècnics municipal designats per garantir l'adequació als requeriments funcionals, la planificació de les millores i les proves unitàries de les mateixes. L'equip assignat pel contractista estarà format per un mínim de dues persones amb dedicació parcial, amb els següents perfils:

275. Analista/Programador/a: Amb experiència mínima de 2 anys en desenvolupament de solucions similars, integracions amb serveis de tercers i adaptacions normatives.



276. Cap de Projecte: Responsable de la coordinació amb els tècnics municipals, la planificació de les tasques i el seguiment del servei.

276.1.1. Planificació i execució:

Totes les millores o desenvolupaments sol·licitats seran avaluats i pressupostats pel contractista en termes d'hores necessàries.

Un cop acceptada la proposta pels tècnics municipals, el contractista planificarà les diferents fases d'execució, incloent-hi:

- 277. Anàlisi funcional i tècnica.
- 278. Desenvolupament i proves unitàries.
- 279. Validació funcional amb els tècnics municipals.
- 280. Desplegament en entorns de preproducció i producció.

280.1.1. Compatibilitat i mantenibilitat:

Totes les funcionalitats desenvolupades hauran de ser compatibles amb les versions actuals i futures de la plataforma.

Les integracions amb serveis de tercers hauran de complir amb els estàndards d'interoperabilitat establerts per l'Esquema Nacional d'Interoperabilitat (ENI) i les Normes Tècniques d'Interoperabilitat (NTI).

280.1.2. Seguiment

El contractista haurà de proporcionar informes periòdics sobre l'estat de les tasques assignades, incloent-hi el consum d'hores de la borsa i les fites assolides.

Cada desenvolupament haurà d'anar acompanyat de la documentació tècnica corresponent, en format PDF, incloent-hi:

- 281. Descripció funcional i tècnica de la millora.
- 282. Manual d'usuari (si escau).
- 283. Codi font i scripts (si escau).
- 284. Resultats de les proves realitzades.

284.1.1. Condicions del Servei

285. Temps de resposta: El contractista haurà de respondre a les sol·licituds de desenvolupament en un termini màxim de 15 dies hàbils, presentant una proposta d'execució amb l'estimació d'hores necessàries i el calendari previst.

286. Execució de les tasques: Les tasques aprovades s'hauran d'executar en els terminis acordats amb els tècnics municipals, garantint la qualitat i la compatibilitat de les millores desenvolupades.

287. Consum d'hores: El consum d'hores de la borsa serà supervisat pels tècnics municipals, que validaran les hores reportades pel contractista abans de la seva imputació.

288. El report de les hores consumides per part del contractista al responsable del contracte seran condició necessària per a la facturació de les mateixes.

289. Incompliment de les condicions: En cas que el contractista no compleixi amb alguna de les condicions establertes en aquest apartat, es considerarà una falta lleu, d'acord amb el règim sancionador establert en els plecs del contracte

289.1.1. Garanties

290. Qualitat del desenvolupament: El contractista garantirà que totes les funcionalitats desenvolupades compleixen amb els requeriments tècnics i funcionals establerts, així com amb els estàndards de qualitat i seguretat aplicables.

291. Compatibilitat: Les millores desenvolupades hauran de ser compatibles amb les versions actuals i futures de la plataforma, així com amb els sistemes i serveis amb els quals estigui integrada.

292. Tots els desenvolupaments realitzats dins de la borsa d'hores quedaran subjectes al sistema de garanties establert en el contracte.

292.1. Suport als/les usuaris/es (helpdesk)

El servei de suport a l'usuari inclourà les següents prestacions i condicions:

292.1.1. Servei d'atenció a l'usuari (Helpdesk) multicanal

293. El servei es prestarà a través de diversos canals: telèfon, correu electrònic i portal d'incidències.

294. L'horari habitual del servei serà de dilluns a divendres, de 8:00 a 15:00 hores.

295. Es preveu un màxim de 24 hores anuals de servei en període de guàrdia, que es distribuïran segons les indicacions dels serveis tècnics municipals, preferentment en dies laborables entre les 15:00 i les 21:00 hores.

295.1.1. Equip de suport

El servei estarà liderat per un responsable de helpdesk amb dedicació completa, que actuarà com a punt de referència per a la coordinació del servei, la gestió d'incidències i la comunicació amb els tècnics municipals.



Aquest responsable estarà recolzat per un equip tècnic de suport amb una dedicació global equivalent al 50% d'una jornada anual, distribuïda entre un o més tècnics especialitzats.

Aquest equip complementari donarà suport en moments de major càrrega de treball, absències o necessitats específiques, i estarà capacitat per assumir tasques de suport funcional i tècnic.

Tots els membres del servei de helpdesk disposaran d'equip informàtic propi i telèfon, per garantir una atenció àgil i eficient a les peticions dels usuaris.

295.1.2. Funcions del servei de suport

296. Formació inicial i continuada per a usuaris administradors i usuaris finals.

297. Parametrització i assessorament de nous procediments i circuits.

298. Resolució de dubtes i incidències, tant funcionals com tècniques.

299. Elaboració i actualització de manuals d'ús i documentació tècnica, en format PDF.

300. Gestió d'incidències i peticions mitjançant el programari de gestió utilitzat pel Servei d'Informàtica i TIC de l'Ajuntament.

300.1. Servei de finalització del contracte

El servei de finalització del contracte té com a objectiu garantir una transició ordenada, segura i eficient al final de la vigència del contracte, assegurant la devolució de totes les dades, coneixement i configuracions generades o utilitzades durant l'execució de les prestacions, així com la facilitació de la migració a una nova eina, si escau. Aquesta prestació és essencial per preservar la continuïtat del servei, el correcte funcionament de l'administració electrònica i la possibilitat d'adoptar una nova solució tecnològica sense interrupcions.

300.1.1. Objectiu i àmbit d'aplicació

El servei inclou:

- El retorn de totes les dades i metadades generades o gestionades durant el contracte.
- La transferència del coneixement acumulat, incloent-hi documentació tècnica en format PDF, manuals, configuracions i altres elements necessaris per garantir la comprensió i operativitat del sistema.
- La col·laboració activa per facilitar la migració a una nova eina o plataforma, si és el cas.
- El traspàs de responsabilitats i la garantia de la integritat i disponibilitat de la informació.

300.1.2. Contingut del servei

El servei de finalització del contracte inclourà, com a mínim, les següents accions:

300.1.2.1. Retorn de dades i metadades

301. **Dades a retornar:** Inclou totes les dades mestres (tercers, registres, expedients, documents, etc.), dades transaccionals (anotacions, tràmits, notificacions, etc.) i configuracions de procediments, circuits, plantilles i formularis.

302. **Formats de lliurament:** Les dades s'hauran de lliurar en formats oberts, llegibles per màquines, accessibles i reutilitzables (ex.: CSV, XML, JSON), complint amb les normes tècniques d'interoperabilitat i els estàndards municipals.

303. **Integritat i validació:** Es garantirà la integritat, consistència i completitud de les dades retornades, mitjançant processos de validació quantitativa i qualitativa.

304. **Històric de dades:** Es garantirà la disponibilitat i lliurament de totes les dades històriques generades durant la vigència del contracte.

304.1.1.1. Retorn del coneixement

305. **Documentació tècnica:** Lliurament de documentació completa actualitzada sobre l'arquitectura del sistema, configuracions, dependències, procediments d'instal·lació i configuració, guies d'administració i especificacions de les APIs, en format PDF.

306. **Manuais d'usuari:** Provisió de manuals d'ús i documentació funcional adaptada a les necessitats de l'Ajuntament, en format PDF.

307. **Sessions de transferència:** Realització de sessions de formació o transferència de coneixement per al personal tècnic i administratiu designat per l'Ajuntament.

308. **Model de dades:** Lliurament del model de dades complet, incloent-hi la descripció de les relacions entre entitats, per facilitar la comprensió i reutilització de les dades, en format PDF.

308.1.1.1. Facilitació de la migració

309. **Col·laboració tècnica:** Suport actiu en la planificació i execució de la migració a una nova eina o plataforma, si escau.

310. **Mapatge de dades:** Documentació precisa del mapa de dades entre el sistema actual i la nova solució, incloent-hi regles de transformació i adaptació, en format PDF.

311. **Adaptació de configuracions:** Assistència en la replicació o adaptació de circuits, plantilles i altres configuracions a la nova plataforma.

312. **Validació de la migració:** Participació en les proves de validació per assegurar la correcta transferència de dades i funcionalitats.

313. **Scripts i eines:** Lliurament de scripts, eines i documentació necessària per a l'extracció, transformació i càrrega de dades (ETL), incloent-hi el codi font si s'escau.

313.1.1.1. Traspàs de responsabilitats



314. **Garantia de continuïtat:** Assegurar que el sistema es deixa en condicions òptimes per a la seva continuïtat o substitució.

315. **Disponibilitat de dades històriques:** Garantir l'accés i manteniment de la informació històrica durant el període de transició.

316. **Suport postcontractual:** Provisió de suport tècnic durant un període mínim de 3 mesos naturals després de la finalització del contracte per resoldre qualsevol incidència relacionada amb el retorn o la migració.

316.1.1.1. Terminis i procediments

317. **Planificació prèvia:** El proveïdor haurà de presentar un pla detallat de finalització del contracte amb almenys **3 mesos naturals d'antelació** a la data de finalització del contracte, en format PDF. En cas que l'ajuntament manifesti la intenció de prorrogar el contracte, aquest termini addicional es considerarà és el que es considerarà com a límit de lliurament.

318. **Execució del servei:** El retorn de dades, coneixement i altres elements s'haurà de completar en un termini màxim de 3 mesos naturals d'antelació a la data de finalització del contracte, tenint en compte també la possible pròrroga.

318.1.1.1. Costos i Distribució

El cost del servei de finalització del contracte estarà inclòs en el servei de pagament per ús de la plataforma, distribuint-se proporcionalment durant tota la durada del contracte. Aquesta distribució garanteix que no hi hagi costos addicionals al final del contracte i que el proveïdor assumeixi la seva responsabilitat en la devolució de dades i coneixement.

318.1.1.2. Garanties

319. **Integritat i seguretat:** El proveïdor garantirà la integritat, confidencialitat i seguretat de les dades durant tot el procés de retorn i migració.

320. **Compliment normatiu:** El servei complirà amb la normativa vigent en matèria de protecció de dades i interoperabilitat.

321. **Suport postcontractual:** El proveïdor haurà de garantir la disponibilitat de suport tècnic durant un període mínim de 3 mesos naturals després de la finalització del contracte per resoldre qualsevol incidència relacionada amb el retorn o la migració.

322. Recursos humans assignats al contracte

A continuació, es detallen els diferents perfils que participaran, per part de l'empresa adjudicatària i l'ajuntament, en les diverses prestacions del contracte. Alguns d'aquests perfils col·laboraran en les mateixes prestacions durant la vigència del contracte.

Empresa adjudicatària

Tipus de prestació	Lloc de treball	Efectius	Dedicació	Formació
Subministrament de la Plataforma d'Administració Electrònica en modalitat de pagament per ús	Cap de projecte	1	Parcial	Titulació universitària en l'àmbit jurídic, organitzatiu o informàtic.
	Analista programador	1	Parcial	Titulació en l'àmbit de la informàtica.
Manteniment	Cap de projecte	1	Parcial	Titulació universitària en l'àmbit jurídic, organitzatiu o informàtic.
	Analista programador	1	Parcial	Titulació en l'àmbit de la informàtica.
Migració / implantació	Cap de projecte	1	Parcial	Titulació universitària en l'àmbit jurídic, organitzatiu o informàtic.
	Analista programador	2	Parcial	Titulació en l'àmbit de la informàtica.
	Consultor	2	Parcial	Formació en organització, sociologia, economia, informàtica, administració pública
Suport helpdesk (amb guàrdies incloses)	Tècnic suport cap d'equip	1	Total	Formació en organització, sociologia, economia, informàtica, administració pública
	Servei de suport helpdesk	2	Parcial	Formació en organització, sociologia, economia, informàtica, administració pública
Desenvolupament noves funcionalitats	Cap de projecte	1	Parcial	Titulació universitària en l'àmbit jurídic, organitzatiu o informàtic.
	Analista programador	1	Parcial	Titulació en l'àmbit de la informàtica.

L'empresa adjudicatària haurà de proporcionar, sense cap cost addicional, la figura d'un interlocutor únic de referència durant tota la vigència del contracte. Aquesta figura serà responsable de garantir una comunicació fluida, un seguiment eficient i una coordinació efectiva entre les parts, aspectes imprescindibles per assegurar l'èxit del projecte, especialment tenint en compte la seva complexitat i durada.

Aquesta exigència s'estableix com a condició d'execució del contracte i es considera necessària per al correcte desenvolupament de les prestacions contractuals.

Les funcions d'aquesta figura seran:

323. Atendre consultes en qualsevol moment sobre l'estat d'incidències i peticions.

324. Fer el seguiment del pla de projecte i coordinar els equips implicats.

325. Participar en les reunions de seguiment de contracte que es convoquin.

326. Vetllar pel correcte desenvolupament del projecte, detectant desviacions respecte al pla previst, tant pel que fa a objectius, fites com a aspectes econòmics.

327. Gestionar els riscos associats a la gestió ordinària del projecte.



Durant el transcurs del contracte, l'empresa adjudicatària es compromet a no variar l'equip de treball.

En cas que es produeixi per causes justificades, el traspàs d'informació, posada al dia del nou membre i possibles demores del projecte, aniran a càrrec de l'empresa adjudicatària.

Tanmateix, si l'empresa proposés el canvi d'una o vàries de les persones adscrites al projecte, aquest canvi haurà d'estar consensuat i aprovat per les persones responsables del contracte i les despeses que es derivin com a conseqüència dels canvis en l'equip de projecte aniran a càrrec de l'adjudicatari.

En cas de baixa d'un dels membres de l'equip, el proveïdor es comprometrà a substituir el perfil per un altre amb formació, experiència i coneixement similar en un temps inferior a 40 dies hàbils.

En cas de superar aquest temps es considerarà falta lleu. Per cada dia hàbil sense substitució, es descomptarà un 5% de la quota mensual de manteniment.

Ajuntament

A banda de la designació del responsable del contracte, l'Ajuntament constituirà una Unitat de seguiment integrada, com a mínim, per un/a responsable tecnològic/a del Servei de Desenvolupament TIC i un/a responsable funcional del Servei d'Organització. Aquesta unitat serà l'encarregada de coordinar, supervisar i validar l'execució del contracte en totes les seves fases, així com d'exercir les funcions i responsabilitats detallades al PPT, actuant com a interlocutora principal davant l'empresa adjudicatària.

Les funcions principals de la unitat seran:

328. Coordinar i supervisar el correcte desenvolupament de les prestacions contractuals.

329. Participar activament en les reunions de seguiment, validació i control del projecte.

330. Vetllar pel compliment dels terminis, la qualitat dels lliuraments i la resolució d'incidències.

331. Facilitar la comunicació i la transferència de coneixement entre l'Ajuntament i l'empresa adjudicatària.

332. Validar la documentació, els informes i els resultats presentats per l'empresa adjudicatària.

La unitat mantindrà un contacte permanent amb els equips designats per l'empresa adjudicatària, tant durant la fase d'implantació com en la fase de producció, amb l'objectiu de garantir l'alineament del projecte amb les necessitats i objectius de l'Ajuntament, així com la màxima eficiència en la gestió i resolució de qualsevol incidència o millora que pugui sorgir al llarg de la vigència del contracte.

333. Seguiment del contracte

Metodologia i processos de seguiment:

Fase d'implantació

- Durant la implantació, es realitzaran reunions de seguiment amb una periodicitat mínima quinzenal per garantir un control estricte de l'execució, la resolució ràpida d'incidències i l'adaptació del pla segons l'evolució del projecte.
- A les reunions participaran els representants de l'ajuntament i com a mínim l'interlocutor designat per l'empresa i l'equip necessari per garantir els objectius de les reunions.
- S'utilitzarà un sistema de gestió de projectes i incidències amb accés compartit per a l'equip de l'ajuntament.

Fase de producció

- Un cop en producció, les reunions de seguiment passaran a ser mensuals, centrant-se en la supervisió del manteniment, suport i evolució de la plataforma.
- El sistema de gestió d'incidències continuarà actiu, amb especial atenció al compliment dels acords de nivell de servei i la resolució eficaç de les incidències reportades pels usuaris.
- Els informes periòdics de seguiment s'emetràn amb periodicitat mensual, incloent estadístiques d'ús, incidències, consum de borsa d'hores i propostes de millora.
- Els KPIs es revisaran per assegurar la qualitat del servei, com ara disponibilitat de la plataforma, temps mitjà de resolució d'incidències i satisfacció dels usuaris.

334. Propietat intel·lectual

Tots els treballs, dades, metadades, informació, bases de dades i qualsevol altre resultat generat en el marc del present contracte seran de titularitat exclusiva de l'Ajuntament de L'Hospitalet, que en podrà disposar lliurement per a qualsevol finalitat, sense cap limitació temporal ni territorial.

335. Confidencialitat

336. Les dades que es gestionin a través del servei seran exclusivament per a l'ús descrit en el contracte i queda totalment prohibit fer-ne ús diferent per part de l'adjudicatari o tercers no autoritzats prèviament.

- L'adjudicatari informarà a l'Ajuntament sobre les instruccions de confidencialitat que regeixen el seu personal.
- La confidencialitat per part de l'adjudicatari i tot el seu personal es mantindrà durant el període de vigència del contracte i també un cop extingit aquest



337. Memòria tècnica

Els candidats hauran de presentar una memòria tècnica que compleixi amb les següents condicions:

337.1. Format

338. Tipus de lletra: Arial

339. Mida de lletra: 10 punts

340. Espaiat: 1,5 línies

341. Extensió: Màxim de 200 pàgines, mida DIN A4

341.1. Objectiu

L'objectiu principal d'aquesta memòria tècnica és permetre a l'òrgan de contractació comprovar que les prestacions proposades compleixen amb els requeriments mínims establerts en el Plec de Prescripcions Tècniques (PPT) i permetre la valoració segons el descrit al Plec de condicions administratives particulars (PCAP)

341.2. Contingut

La memòria tècnica haurà d'incloure, com a mínim, la descripció de la proposta, incloent-hi els objectius, l'abast, la planificació proposada i les funcionalitats de la solució i del conjunt de prestacions respecte a les necessitats requerides a l'objecte del contracte.

Es demana també que es faci una relació i descripció detallada de les funcionalitats no obligatòries segons el PPT i que es valoraran amb criteris de judici de valor.

El detall del contingut mínim de la memòria i que es relaciona com a guia és el següent:

1- Introducció

2- Breu descripció de la proposta presentada.

342. Objectius generals de la solució proposada en relació amb les necessitats de l'Ajuntament de L'Hospitalet.

343. Valor afegit de la proposta (si escau).

3- Descripció de la solució proposada

344. Compliment dels requeriments tècnics: Descripció de com la solució compleix els requisits obligatoris establerts al Plec de Prescripcions Tècniques (PPT).

345. Relació de funcionalitats obligatòries i no obligatòries tot destacant aquelles que aporten un valor afegit respecte allò requerit al Plec. En el cas de les funcionalitats que no

estiguin disponibles en el moment de la presentació d'ofertes però que sí ho estaran abans de la posada en funcionament de l'aplicació, prevista per al gener de 2027, caldrà incloure a la memòria un pla d'implantació detallat per a aquestes funcionalitats, amb el compromís d'assolir-ne la plena operativitat dins el termini establert.

346. Arquitectura i tecnologia: Descripció general de l'arquitectura de la plataforma (modular, escalable, interoperable). Tecnologies utilitzades i compatibilitat amb els estàndards requerits.

347. Seguretat i protecció de dades: Descripció de les mesures de seguretat proposades per complir amb l'Esquema Nacional de Seguretat (ENS) i el RGPD. Mecanismes d'autenticació, autorització i xifrat de dades.

4- Metodologia de implantació i planificació

348. Metodologia de treball: Descripció de la metodologia que es farà servir per al desenvolupament, implementació i migració. Estratègia per garantir la continuïtat del servei durant la migració.

349. Planificació general: Cronograma preliminar amb les fases principals del projecte: anàlisi, implementació, migració, validació i posada en producció en gener de 2027. Fites clau i terminis proposats.

350. Pla inicial de migració: Descripció general de l'estratègia de migració proposada. Enfocament per fases per garantir la continuïtat del servei. Estratègia per al mapatge de dades i adaptació de procediments.

5- Servei de manteniment

351. Descripció del servei de manteniment correctiu, preventiu i evolutiu.

352. Proposta d'actualitzacions i adaptacions normatives.

6- Servei de suport als usuaris

353. Descripció del servei de suport (helpdesk) i canals d'atenció.

354. Recursos humans assignats al servei de suport i manteniment.

355. Temps de resposta i resolució segons el tipus d'incidència (SLA proposats).

356. Formació i gestió del canvi

357. Proposta de formació inicial i continuada per als usuaris.

358. Estratègia per a la gestió del canvi i l'adaptació dels usuaris a la nova plataforma.

7- Millores opcionals

Descripció de funcionalitats o serveis addicionals que es proposen com a millores sense cap cost afegit per a l'Ajuntament amb expressa menció del valor afegit que aporten. Aquestes millores no poden referir-se en cap cas a aquelles millores que seran objecte de valoració conformement amb els criteris de valoració automàtics preestablerts en plecs en una fase procedimental posterior. Cas que dins dels sobre 2 s'inclougui informació objecte del sobre 3 i a la inversa, el licitador resultarà exclòs de la licitació.

8- Conclusions

359. Compromís amb els objectius i requeriments del contracte.



359.1. Avaluació

La memòria tècnica serà avaluada per determinar l'adequació de la proposta a les necessitats especificades en el Plec de Prescripcions Tècniques (PPT). Es valorarà la claredat, la precisió, la completeness de la informació proporcionada i les millores funcionals que es considerin d'interès per a l'Ajuntament.

Per a les diferents prestacions es valorarà especialment:

360. La identificació i descripció detallada del valor afegit de la proposta i de les possibles millores respecte als requeriments dels plecs.

361. La descripció detallada de la solució proposada.

362. L'aportació de diagrames, esquemes, exemples d'ús o fluxos operatius que facilitin la comprensió de la solució proposada.

363. La claredat en la definició de fases, terminis, responsables i objectius associats.

364. L'existència de mecanismes de seguiment, control i capacitat de resposta davant eventualitats.

365. La incorporació de millores evolutives estructurades i calendaritzades, en coherència amb el full de ruta tecnològic mínim presentat.

366. La descripció detallada de l'estratègia per a la gestió del canvi i l'adaptació dels usuaris a la nova plataforma.

367. La incorporació de metodologies específiques, sistematitzades i objectives d'avaluació contínua de la qualitat.

368. La proposta de millores automàtiques o revisions adaptatives basades en resultats d'avaluació.

En aquest sentit, les ofertes es valoraran d'acord amb els criteris que depenen d'un judici de valor, tal com s'estableix en els termes recollits al PCAP.

Com a part del procés d'avaluació de la memòria tècnica, es sol·licitarà als licitadors la realització d'una sessió de demostració pràctica de les funcionalitats presentades en la seva proposta seguint l'ordre de presentació d'ofertes.

368.1.1. Contingut de la sessió de demostració

La sessió seguirà un ordre predefinit que s'estructurarà segons els blocs funcionals principals de la plataforma.

368.1.1.1. Durada de la sessió

La sessió tindrà una durada aproximada de 3 hores, amb possibilitat de pauses breus. Aquest temps permetrà una presentació detallada i la resolució de dubtes per part de l'equip tècnic municipal.

368.1.1.2. Format de la sessió

La sessió es podrà realitzar mitjançant videoconferència, convocada i gestionada per l'equip tècnic municipal.

368.1.1.3. Comunicació al proveïdor

Els licitadors seran informats formalment de la necessitat de realitzar la demostració amb un mínim de 10 dies hàbils d'antelació a la data prevista per a la sessió. En aquesta comunicació s'inclourà la llista concreta de funcionalitats que s'hauran de mostrar durant la demostració, així com l'ordre i el temps assignat a cada bloc funcional.

368.1.1.4. Acta i avaluació

Durant la sessió s'aixecarà una acta formal, en format PDF, que recollirà les observacions, preguntes i respostes, així com l'avaluació qualitativa de la presentació. Aquesta acta formarà part de la documentació d'avaluació i serà considerada conjuntament amb la memòria tècnica per a la valoració final de la proposta.

368.2. Exclusió

Les propostes que no incloguin la memòria tècnica o que no compleixin amb els requisits de format i contingut especificats podran ser excloses del procés de licitació.

Les propostes que no compleixin amb els requeriments obligatoris segons es descriu al PPT i a l'Annex 1 de funcionalitats obligatòries quedaran excloses del procés de licitació. En cas excepcional i quan l'impacte d'incompliment d'una funcionalitat obligatòria concreta es valori per part de l'ajuntament i, de forma justificada, que no és motiu d'exclusió i sempre que el nombre d'incompliments no superi el 5% del total de funcionalitats, l'Ajuntament podrà ajornar l'obligatorietat de dita funcionalitat al final del període de implantació i migració i proposar la no exclusió per aquest motiu.

369. Consideracions tècniques i obligacions del contractista respecte a la gestió de dades

370. Totes les dades, metadades, informació, bases de dades o similars que es generin en el desenvolupament del contracte seran de titularitat de l'Ajuntament de L'Hospitalet.

371. El contractista està obligat a garantir l'accés complet i sense restriccions a totes les dades generades i recopilades, així com atendre amb la major celeritat qualsevol qüestió o



informació que se'ls requereixi. Concretament haurà de proporcionar capacitació i suport tècnic al personal de l'ajuntament per garantir un ús adequat i eficient de les dades així com facilitar documentació i accés al model de dades.

372. En conseqüència l'ajuntament podrà requerir i disposar de les dades del contracte que consideri procedent, fins i tot en temps real o equivalent, per a la seva divulgació a través del Portal de Dades Obertes, donar compliment a la normativa de Transparència, millorar el serveis i les polítiques públiques o per a qualsevol altra finalitat legítima.

373. El format de les dades i les metadades hauran de complir la normativa municipal i supramunicipal que resulti d'aplicació utilitzant, sempre que sigui possible, normes obertes.

374. La reutilització de la informació que conté dades de caràcter personal es regirà per la normativa vigent en protecció de dades de caràcter personal.

Queden exceptuats de les obligacions la informació o dades que puguin resultar afectats per la confidencialitat de l'oferta del contractista i les dades que resultin afectades per secret comercial, llicències, patents i drets de propietat intel·lectual o industrial que corresponguin al contractista o tercers.

375. El contractista haurà d'indicar en l'oferta quina documentació o informació que resulta afectada per aquests motius.

376. Tota la informació que subministri el contractista en virtut de les clàusules d'accés a les dades es facilitarà per mitjans electrònics, en formats oberts, llegibles per màquines, accessibles i reutilitzables juntament amb les seves metadades.

377. El contractista haurà de garantir durant tot el contracte l'extracció, modificació i descàrrega de les dades derivades del contracte, que hauran de ser posades a disposició de l'Ajuntament quan se sol·licitin. Així mateix el contractista haurà de garantir la disponibilitat i manteniment de la informació històrica de les dades.

378. El contractista haurà de subministrar al llarg de la vigència del contracte el contingut complet de les bases de dades empleades per poder facilitar la seva reutilització així com la possible incorporació i utilització en els sistemes d'informació municipals. Les bases de dades hauran de subministrar-se amb tot detall, en format obert i reutilitzable, juntament amb les seves metadades.

379. Totes les dades que puguin estar georeferenciades hauran d'indicar la posició geogràfica per possibilitar la representació gràfica i l'explotació espacial de les dades.

380. L'extracció de les dades que se sol·liciti podrà ser total, incremental o per rang de dates. Els processos d'extracció de dades es podran programar i executar de forma desatesa amb la periodicitat demanada i/o determinada per l'Ajuntament.

Les dades generades amb motiu del contracte que afectin a serveis públics municipals, així com les que constitueixi informació d'alt valor d'acord amb la Directiva europea 2019/1024 de 20 juny de 2019 relativa a les dades obertes i la reutilització de la informació del sector públic

hauran de garantir la seva extracció i transmissió a l'Ajuntament en temps real o en el menor temps possible.

L'aplicació, solució o dispositiu tecnològic o similars haurà de complir les Normes Tècniques de Interoperabilitat del Reial Decret 4/2010, de 8 de gener, per poder interoperar amb altres sistemes mitjançant la provisió i consum de serveis publicats. Aquests serveis facilitaran dades per a la seva reutilització en format llegibles per màquines basats en estàndards oberts i sota la recomanació dels tècnics municipals.

Les dades que facin referència als apartats següents hauran de garantir:

381. Informació relativa al territori, edificis i espai públic: haurà de garantir la seva recollida al màxim nivell de desagregació, respectar els formats i codificació establerts per l'Ajuntament i garantir-ne la plena integració amb la cartografia i la guia de carrer oficial del municipi. A tal efecte, aquesta informació estarà disponible al Portal de Dades Obertes de l'Ajuntament. En el cas que aquesta informació no estigui disponible a l'esmentat Portal, el contractista l'haurà de sol·licitar al departament municipal responsable del contracte l'arxiu que permeti la integració i codificació amb el territori i/o la guia de carrer del municipi i garantir l'actualització periòdica de l'arxiu corresponent.

En el cas d'utilitzar adreces postals que no corresponguin a la ciutat de L'Hospitalet, com a mínim, el licitador haurà de garantir l'ús de la codificació de l'INE relativa al municipi.

382. Informació relativa a persones físiques: haurà de respectar els formats i codificació establerts per l'Ajuntament, i garantir als efectes estadístics un camp per informar del sexe de les persones físiques. Aquest camp s'haurà de codificar : Home=H, Dona=D.

En l'ús de dades associades a equipaments municipals i tràmits aquest s'hauran d'ajustar a la codificació i relació facilitats per l'Ajuntament.

Serveis personalitzats i proactius: El contractista haurà de preveure i garantir la possibilitat que la interfície, formularis o similars que utilitzi la ciutadania incorporin o integrin opcions per recollir i tractar el consentiment legal de l'ús de les seves dades d'acord amb el text legal que determini l'Ajuntament. A tal efecte, i en els casos en què l'Ajuntament estableixi que cal incloure i recollir el consentiment, el licitador haurà de garantir i possibilitar l'accés, el tractament, l'emmagatzematge dels consentiments i les dades personals associades al consentiment per part de l'Ajuntament amb la finalitat que aquest pugui impulsar i implantar serveis personalitzats i proactius que millorin la relació i gestió dels serveis municipals amb la ciutadania.

El contractista no podrà utilitzar directa o indirectament les dades a les que té accés o que gestioni en virtut d'aquest contracte per entrenar models d'Intel·ligència Artificial (en endavant IA) propis o de tercers, i, en qualsevol cas, haurà de complir amb la normativa vigent d'IA.

Al final del contracte el contractista proporcionarà a l'Ajuntament la informació completa de les bases de dades, en format obert i reutilitzable, juntament amb les metadades, incloent la



informació històrica, el model de dades i tota la documentació necessària per a la seva interpretació seguint les directrius dels tècnics municipals. El model de dades podrà ser sol·licitat en qualsevol moment, si la informació facilitada no permet interpretar les dades o informació continguda o generada a través del contracte.

Els incompliments del contractista respecte les obligacions de les dades gestionades implicarà una falta molt greu del contracte.

383. Protecció de dades de caràcter personal

Atès que el contracte comporta el tractament de dades de caràcter personal, l'empresa haurà d'oferir garanties suficients per aplicar les mesures tècniques i organitzatives apropiades, per tal que el tractament s'efectuï de conformitat amb el Reglament (UE) 2016/679 del Parlament Europeu i del Consell (RGPD), de 27 d'abril de 2016, relatiu a la protecció de les persones físiques pel que fa al tractament de dades personals i a la lliure circulació d'aquestes dades i, de conformitat amb la Llei Orgànica 3/2018, de 5 de desembre, de Protecció de dades personals i garantia dels drets digitals, i d'altra normativa vigent aplicable, acompanyant a l'oferta el document de Declaració responsable, que s'annexa.

Que l'empresa adjudicatària, com a encarregada del tractament, haurà de considerar les Condicions generals reguladores de les relacions de l'Ajuntament amb els tercers encarregats del tractament de dades de caràcter personal, aprovades per l'Ajuntament, així com signar el corresponent contracte d'encarregat que serà el document que tindrà per objecte establir les condicions particulars pel tractament de les dades personals, per la prestació del servei.

L'estipulat a les condicions generals reguladores, és d'obligat compliment per l'adjudicatari, per als seus empleats i col·laboradors.

Des del Servei municipal competent en TIC s'efectuarà el seguiment del compliment de les condicions generals que regulen el tractament de les dades personals.

Que per prestar el servei de plataforma integral d'administració electrònica, serveis de manteniment de la plataforma i de suport als usuaris, concretament, el tractament de dades personals, consistirà en:

- 384. Recollida
- 385. Registre
- 386. Organització
- 387. Estructuració
- 388. Conservació

- 389. Adaptació
- 390. Modificació
- 391. Extracció
- 392. Consulta
- 393. Utilització
- 394. Comunicació per transmissió
- 395. Difusió

La finalitat del tractament de les dades de caràcter personal és la gestió de la plataforma integral d'administració electrònica, serveis de manteniment de la plataforma i de suport als usuari.

Que per executar les prestacions derivades del compliment de l'objecte d'aquest encàrrec, l'Ajuntament, com a responsable del tractament, posa a disposició de l'empresa adjudicatària, encarregada del tractament, la informació que es descriu a continuació:

396. Categories de dades: qualsevol informació sobre una persona física identificada o identificable, objecte de tractament en la plataforma integral d'administració electrònica.

397. Categories de persones interessades: Totes aquelles persones físiques incloses en l'àmbit d'aplicació material del RGPD, objecte de tractament en la plataforma integral d'administració electrònica.

398. Glossari de termes

- **AOC (Administració Oberta de Catalunya):** Consorci que ofereix serveis digitals i d'interoperabilitat a les administracions públiques catalanes.
- **API (Application Programming Interface):** Interfície de programació d'aplicacions que permet la comunicació entre diferents sistemes o aplicacions.
- **Arxiu electrònic únic (iArxiu):** Plataforma del consorci AOC per a la preservació i arxiu electrònic de documents.
- **CSV (Codi Segur de Verificació):** Codi únic que permet validar l'autenticitat d'un document electrònic.
- **Catàleg de procediments:** Relació estructurada de tots els procediments administratius gestionats per la plataforma.
- **Camps suplementaris:** Camps de dades addicionals configurables associats a expedients, documents, tràmits o registres.



- **Circuits de tramitació (Workflows):** Seqüència d'accions o passos predefinitos per a la tramitació d'un procediment administratiu.
- **CI@ve:** Sistema d'identificació electrònica de l'Administració General de l'Estat.
- **Consorci AOC:** Veure AOC.
- **Control d'accés basat en rols:** Sistema de permisos que assigna accés a funcionalitats segons el rol de l'usuari.
- **Dashboard:** Quadre de comandament visual amb indicadors i gràfics per a l'explotació de dades.
- **ENI (Esquema Nacional d'Interoperabilitat):** Marc normatiu estatal que regula la interoperabilitat dels sistemes d'informació de les administracions públiques.
- **ENS (Esquema Nacional de Seguretat):** Marc normatiu estatal que regula la seguretat dels sistemes d'informació de les administracions públiques.
- **Entorn de preproducció:** Entorn tècnic on es fan proves abans de la posada en producció.
- **Entorn de producció:** Entorn real on la plataforma està operativa per a usuaris finals.
- **Esquema de visualització:** Llistat de dades a mostrar i la seva distribució a l'entorn de visualització. Per exemple dades que es mostren en una publicació de Seu o camps que es mostren en una pàgina de manteniment/visualització d'un expedient.
- **Fiscalització:** Procés de control intern, especialment en matèria econòmica i financera, segons el RD 424/2017.
- **Foliat:** Numeració i indexació dels documents d'un expedient segons la normativa ENI.
- **Identitat digital:** Sistema d'identificació electrònica de persones físiques o jurídiques.
- **Llei 39/2015:** Llei del Procediment Administratiu Comú de les Administracions Públiques.
- **Llei 40/2015:** Llei de Règim Jurídic del Sector Públic.
- **NTI (Normes Tècniques d'Interoperabilitat):** Normes que desenvolupen l'eni i estableixen criteris tècnics per a la interoperabilitat.
- **On-premise:** Model de desplegament en què la plataforma s'instal·la i opera en la infraestructura pròpia de l'Ajuntament.
- **Oficina d'Atenció al Ciutadà (OAC):** Servei municipal d'atenció presencial i registre.
- **Pades, xades, cades:** Estàndards de signatura electrònica per a documents PDF, XML i arxius binaris, respectivament.
- **Proves d'acceptació d'usuari (UAT):** Fase de validació funcional de la plataforma per part dels usuaris finals.
- **QDC (Quadre de Classificació Documental):** Estructura jeràrquica per classificar i organitzar els documents segons la seva tipologia i procediment.

- **RGPD (Reglament General de Protecció de Dades):** Reglament europeu que regula la protecció de dades personals.
- **SICRES:** Estàndard per a la gestió de registres d'entrada i sortida en les administracions públiques.
- **SLA (Service Level Agreement):** Acord de nivell de servei que estableix els temps de resposta i resolució d'incidències.
- **TAAD (Taules d'Avaluació i Accés Documental):** Taules que estableixen els terminis de conservació i accés als documents.
- **TPV (Terminal de Pagament Virtual):** Sistema per realitzar pagaments electrònics.
- **UAT (User Acceptance Test):** Veure Proves d'acceptació d'usuari.
- **Unitat de treball (UT):** Estructura organitzativa funcional dins l'Ajuntament.
- **Valid/valid2:** Servei d'identificació digital del Consorci AOC.
- **Via Oberta:** Plataforma del consorci AOC per a l'intercanvi d'informació entre administracions públiques.
- **XML, CSV, JSON:** Formats oberts i estructurats per a l'intercanvi i exportació de dades.
- **AEAT:** Agència Estatal d'Administració Tributària (Hisenda estatal)..
- **ATC:** Agència Tributària de Catalunya.
- **DGT:** Direcció General de Trànsit.
- **INSS:** Institut Nacional de la Seguretat Social
- **IDESCAT:** Institut d'Estadística de Catalunya.
- **SEPE:** Servei Públic d'Ocupació Estatal.
- **OGE:** Oficina de Gestió Empresarial (Generalitat).
- **PCSP:** Plataforma de Contractació del Sector Públic.
- **RPC:** Registre Públic de Contractes.