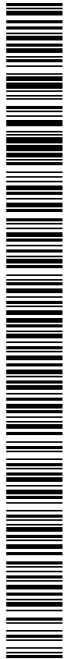


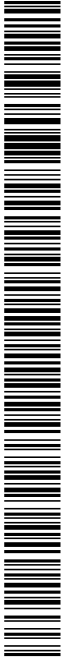
Codi Segur de Verificació:  
ef89a26e-0ee6-4324-91b8-a55b978878d0  
Origen: Administració  
Identificador document: ES\_L01010014\_2026\_9961475  
Data d'impressió: 27/02/2026 11:07:47  
Pàgina 1 de 14

SIGNATURES  
1.- Maria Carmen BADIA VERDENY (SIG), 23/02/2026 08:41



**PLEC DE PRESCRIPCIONS TÈCNIQUES PARTICULARS RELATIVES A LA LICITACIÓ PER  
PROCEDIMENT NEGOCIAT SENSE PUBLICITAT DEL SUBMINISTRE I PRESTACIÓ SERVEI  
MANTENIMENT I SUPORT TÈCNIC DEL PROGRAMARI GESTOR D'ADMINISTRACIÓ  
ELECTRÒNICA "GENESYS" A L'AJUNTAMENT DE TREMP**

*Exp.X2025002984*



<b>1</b>	<b>INTRODUCCIÓ I ANTECEDENTS</b> .....	<b>3</b>
<b>2</b>	<b>OBJECTE DEL CONTRACTE</b> .....	<b>3</b>
<b>3</b>	<b>OBJECTIUS I ANÀLISI DE LES NECESSITATS</b> .....	<b>5</b>
<b>4</b>	<b>ESPECIFICACIONS TÈCNiques DEL SUBMINISTRE</b> .....	<b>5</b>
4.1	LLICENCIAMENT I CAPACITAT D'EMMAGATZEMATGE .....	6
4.2	GESTIÓ I PROTECCIÓ DE LES DADES .....	7
4.3	MODEL DE LES DADES .....	8
4.4	INTERFICIE GRÀFICA, NAVEGACIÓ I CONSULTES .....	8
4.5	DOCUMENTACIÓ .....	9
4.6	FORMACIÓ .....	9
<b>5</b>	<b>ESPECIFICACIONS DEL MANTENIMENT I SUPORT TÈCNIC</b> .....	<b>9</b>
<b>6</b>	<b>REQUERIMENTS GENERALS NORMATIUS DE SEGURETAT I AUDITORIA</b> .....	<b>10</b>
6.1	COMPLIMENT NORMATIU .....	10
6.2	SEGURETAT I AUDITORIA .....	11
6.2.1	<i>Esquema nacional de seguretat</i> .....	11
6.2.2	<i>Mesures de seguretat dels sistemes d'informació</i> .....	11
<b>7</b>	<b>EXECUCIÓ DEL CONTRACTE</b> .....	<b>13</b>
7.1	EQUIP DE TREBALL .....	13
7.2	RESPONSABLE DEL CONTRACTE .....	13
<b>8</b>	<b>GESTIÓ DE LA CAPTIVITAT</b> .....	<b>14</b>
8.1	DEVOLUCIÓ O TRANSFERÈNCIA DEL SERVEI.....	14
<b>9</b>	<b>VALOR ESTIMAT DEL CONTRACTE</b> .....	<b>14</b>
<b>10</b>	<b>PRESSUPOST BASE DE LICITACIÓ</b> .....	<b>14</b>



## 1 INTRODUCCIÓ I ANTECEDENTS

En aquest document es recullen les característiques tècniques que regiran el procediment negociat sense publicitat per a l'adjudicació per part de l'Ajuntament de Tremp (en endavant Ajuntament) del contracte de prestació del subministre, servei de manteniment i suport tècnic de la plataforma d'administració electrònica així com dels seus mòduls i complements.

El 2017 l'Ajuntament va iniciar tot un seguit de canvis interns per la millora dels sistemes de treball i implantació de l'administració electrònica, els quals van iniciar un procés de transformació dels processos i procediments administratius d'un entorn en paper a un entorn digital.

El 2018 es va implantar el mètode de treball e-SET, que és el mètode de treball promogut pel Consorci d'Administració Oberta de Catalunya. Aquest mètode de treball i els requeriments de la normativa, van impulsar que el 6 de març de 2018 s'aprovés, per decret d'alcaldia núm. 100, de la contractació del servei del software de gestió d'expedients electrònics i la seva implantació a l'empresa Audifilm Consulting S.L. amb l'objectiu de disposar de les eines tecnològiques per desplegar l'administració electrònica.

El Ple de l'Ajuntament, en data 10 de març de 2021 va aprovar l'adjudicació a l'empresa Audifilm Consulting SL del subministrament, implantació i manteniment d'una solució de software de gestió d'expedients electrònics (Genesys) i mòduls i elements associats.

El contracte administratiu es va signar el 16 d'abril de 2021, per un termini de 2 anys. En les sessions plenàries del 2 de maig de 2023, 4 de març de 2024 i 7 d'abril de 2025 es van aprovar les pròrrogues anuals fins a completar els 5 anys de contracte.

Des del 2021 fins a l'actualitat s'han anat incorporant diverses funcionalitats com són la carpeta ciutadana, el mòdul de control intern, el circuit de transferència d'expedients integrat amb iARXIU del Consorci AOC, tot plegat amb l'objectiu de facilitar la tramitació interna dels expedients d'una forma més senzilla, eficient i eficaç, i de millorar l'accés als expedients i a les tramitacions de les sol·licituds per part dels interessats.

L'Ajuntament disposa d'un catàleg de tràmits amb informació detallada i amb la possibilitat d'iniciar-los per via telemàtica a través de l'e-TRAM. Alhora també està adherit a la majoria de les plataformes del Consorci d'Administració Oberta de Catalunya com per exemple la Seu electrònica, el portal de transparència, e-TAULER, i-ARXIU, Via Oberta, VALid etc. les quals s'integren al gestor d'expedients i en fan més senzilla la seva utilització.

## 2 OBJECTE DEL CONTRACTE

L'objecte del present Plec de Prescripcions Tècniques Particulars (PPTP) és la definició i descripció del subministre i servei de manteniment i suport tècnic del programari gestor d'administració electrònica a l'Ajuntament que consta de les següents funcionalitats:

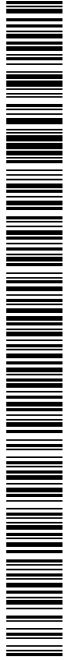
- Registre d'entrada i sortida electrònic: gestió, traçabilitat i diligència electrònica de procés, realització de còpies autèntiques dels documents en paper i interoperabilitat amb la resta de les administracions públiques.
- Mòdul base de tercers i territori.
- Mòdul de Portasignatures: signatura electrònica de documents, lògica de signatures, signatures de documents per part d'usuaris de la plataforma i per part de tercers.
- Signatura biomètrica.



- Validador de documents electrònics per "CSV".
- Creació de la compulsa electrònica .
- Classificació dels expedients segons el model de quadre de classificació per a ajuntaments de la Generalitat de Catalunya.
- Classificació dels documents d'acord amb el model e-SET però alhora que permeti parametritzacions específiques.
- Gestor documental.
- Gestor de processos Gen BPM: gestor expedients RAE, per modelar i parametritzar procediments.
- Parametrització model e-SET
- Cercador avançat d'expedients, registres i altres tipologies de cerques.
- Creació d'expedients i documents electrònics.
- Tramitació d'expedients: tipologia de tràmits i de documents associats al tràmit.
- Enviament de correus electrònics des d'un expedient.
- Repositori de plantilles de documents segons tipologia d'expedients.
- Generació d'informes i estadístiques d'estat d'expedients.
- Modificació i creació de noves tipologies d'expedients i possibilitat de diagramar fluxos (workflow).
- Manteniment i actualització dels llibres: d'actes i de decrets
- Integració amb els diversos serveis del Consorci AOC: EACAT tramesa genèrica, eTAULER, eTRAM, MUX, eNOTUM, Vàlid, Perfil del Contractant, eFACT, Representa, Via Oberta, etc.
- Gestió de les notificacions en paper: estats, intents i la incorporació de la notificació electrònica.
- Integració amb diverses eines ofimàtiques.
- Generació d'índex electrònic segons la norma de l'Esquema Nacional d'Interoperabilitat i les seves corresponents normes tècniques.
- Gestor de tasques.
- Sistema d'alertes i avisos de l'expedient.
- Carpeta del regidor/a.
- Mòdul de gestió d'òrgans col·legiats i unipersonals: gestió d'acords i notificacions.
- Mòdul de control intern.
- Carpeta ciutadana: accés a l'estat de tràmits i documentació per part dels ciutadans o empreses.
- Gestor administrador: altes i baixes d'usuaris, creació de grups, configuració de seguretat, tipologia d'autenticació d'accés a la plataforma a través de VALid i/o usuari i contrasenya
- Gestió de tancament d'expedients i transferència a iARXIU.

A més d'aquestes funcionalitats són necessàries :

- 10 hores anuals per atendre d'una banda, les millores i desenvolupaments específics i necessaris per a l'Ajuntament i de l'altra, la formació dels diversos mòduls. Les hores que no es consumeixin en l'any del contracte es podran acumular a la possible pròrroga.



### 3 OBJECTIUS I ANÀLISI DE LES NECESSITATS

L'evolució cap a l'Administració electrònica és un camí que totes les Administracions públiques han de recórrer per a:

- Poder prestar més i millors serveis al ciutadà, empreses, entitats i per suposat a la resta d'administracions públiques
- Donar compliment a les normatives vigents i posteriors d'obligat compliment
- Poder relacionar-se entre administracions, ciutadania i empreses per múltiples i variats canals d'accés

L'Ajuntament va realitzar un treball previ en el desenvolupament d'aquests fonaments estructurat en un sistema informàtic dissenyat per la integració de la informació amb el Nucli de dades integrat de tercers i territori i una plataforma de gestió d'expedients electrònic basat en el model de treball e-SET des de l'any 2018. Alhora també ha evolucionat i s'han anat incorporant les últimes tecnologies per prestar més i millors serveis d'atenció al ciutadà.

L'Ajuntament precisa de la plataforma d'administració electrònica, una plataforma d'atenció i tramitació municipal integral persistent amb serveis electrònics de consulta i tramitació telemàtica d'expedients, d'arxiu i custòdia, i consulta dels documents electrònics. A més, es vol continuar treballant en la gestió interna municipal, millorant i simplificant els procediments administratius, orientant-los cap a uns paràmetres superiors de qualitat mitjançant la consecució d'uns serveis de consultoria i reenginyeria de procediments que redueixin les càrregues municipals de processos ja automatitzats en plataformes diferents a l'igual que aquells que estan sense automatitzar.

Si es consulten els indicadors publicats a la web del Consorci AOC relatius al grau d'implantació d'aplicatius com eTRAM o eNOTUM, s'observa que en el primer cas gairebé més de la meitat de les entrades són telemàtiques i en el segon cas que dues terceres parts de les sortides es fan a través de l'eNOTUM. Altres serveis com el portal de tramitació entre administracions com EACAT també és destacable el seu ús. L'objectiu sempre ha estat continuar en aquesta línia d'implementació avançada de l'administració electrònica i que fa avançar cap a un model digital, proper i segur de servei al ciutadà.

### 4 ESPECIFICACIONS TÈCNiques DEL SUBMINISTRE

AUDIFILM CONSULTING, S.L. és el subministrador únic de la solució Genesys, la instal·lació i el manteniment que es realitza en exclusiva per tècnics qualificats propis de l'empresa

Genesys és el Sistema d'Informació per a l'Administració Pública que contempla les funcions necessàries que permeten resoldre de forma integral, eficaç, còmoda, àgil i segura, la gestió de la informació en l'Administració Pública en els seus diversos àmbits (Ajuntaments, Diputacions, Mancomunitats, Consells Comarcals, etc.).

Els mòduls i programes inclosos són els que consten a l'objecte del contracte.

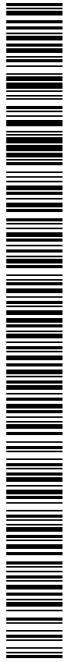
Els requisits generals mínims que ha de complir l'eina són els següents:

#### *Integració i interconnexió:*

El sistema de gestió d'expedients electrònics s'ha de basar en la utilització de les eines i plataformes proporcionades sense cost per altres administracions supramunicipals, principalment

Codi Segur de Verificació:  
ef89a26e-0ee6-4324-91b8-a55b978878d0  
Origen: Administració  
Identificador document: ES\_L01010014\_2026\_9961475  
Data d'impressió: 27/02/2026 11:07:47  
Pàgina 6 de 14

SIGNATURES  
1.- Maria Carmen BADIA VERDENY (SIG) (TIC), 23/02/2026 08:41



les subministrades pel Consorci d'Administració Oberta de Catalunya (Consorti AOC) i Diputació de Lleida i, per tant, caldrà que les noves aplicacions permetin la integració i interconnexió amb aquests altres sistemes.

#### *Interacció*

Aquest sistema de treball cal que es doti d'un entorn tecnològic adequat per tal de completar l'acompliment dels requeriments legals de funcionalitats d'administració electrònica, i integrar la gestió municipal interna (el back office administratiu) al conjunt de solucions d'administració electrònica.

L'eina haurà de permetre, durant tota la vigència del contracte, la integració amb altres eines de la Diputació de Lleida o resta de Diputacions, L'Estat, la Generalitat de Catalunya, el Consorci AOC i altres organismes públics amb els que les administracions públiques estem obligades a relacionar-nos per mitjans telemàtics. La tramitació dels procediments administratius haurà de ser senzilla i basada en un model d'interacció amb la ciutadania a través d'Internet

#### *Compliment i adaptació a la normativa vigent*

Les eines i serveis contractats hauran de complir amb les lleis i normes vigents en cada moment. Durant la vigència del contracte el proveïdor es compromet a adaptar les eines als canvis normatius que regeixin en cada moment.

Alhora, ha de permetre la continuació del desplegament de l'administració electrònica. Com bé diu el propi preàmbul de la Llei 39/2015, d' 1 d' octubre , del procediment administratiu comú de les administracions públiques, l'opció legislativa imposa la necessitat de tota Administració Pública d'aprofundir en l'agilització dels procediments amb un funcionament electrònic ple, garantint un compliment millor dels principis d'eficàcia i seguretat jurídica que han de regir l'actuació de les administracions públiques.

#### *Accessibilitat*

Totes les eines i serveis disponibles seran accessibles, tant per a les persones usuàries de l'Ajuntament com per a la ciutadania, a través d'Internet, sense cap altra limitació que disposar d'un ordinador o dispositiu informàtic amb navegador web i connexió a Internet. És important destacar que els mecanismes de signatura electrònica han de poder treballar-hi sense problemes.

#### *Adaptació al model de treball eSET*

El model de treball e-SET el que busca és una millora global en el sistema de treball i té present aspectes que van des de la digitalització en origen de tota la documentació de registre, comptar amb sistemes de seguiment d'expedients, l'impuls de la signatura electrònica o de les notificacions electròniques, etc, utilitzant de forma intensiva diferents solucions d'administració electrònica proveïdes pel Consorci AOC i altres administracions supramunicipals.

La solució ha de ser escalable, dissenyada per assolir requeriments superiors dels que es demanen en aquest plec, permetent a l'Ajuntament ampliar els seus serveis, tant interns com externs, a la ciutadania. En aquest sentit, l'eina ha de permetre el disseny i implantació de procediments assistits, no només internament (workflow) sinó externament (carpeta ciutadana).

### **4.1 LLICENCIAMENT I CAPACITAT D'EMMAGATZEMATGE**

El model de llicenciament del producte serà de pagament per ús (SaaS – Software As A Service). L'adjudicatari s'obliga a prestar el servei al núvol i en el mateix s'hi inclou l'ús de les aplicacions del proveïdor i de tercers executades sobre la mateixa infraestructura Cloud i que siguin necessàries per a la prestació del servei.



Amb l'objectiu de centralitzar els recursos informàtics i oferir flexibilitat i disponibilitat, s'utilitzarà la modalitat de núvol privat, és a dir, que estarà dedicat en exclusiva a l'objecte de la solució presentada i no podrà ser compartida amb altres serveis o organitzacions.

El servei de núvol privat s'agrupa en les següents tipologies:

- Servidors: Elements de xarxa i computació de núvol.
- Emmagatzematge: Capacitat de disc proporcionada com a servei.
- Còpies de seguretat: Capacitat de còpia per a les màquines virtuals configurades.

Les solucions subministrades seran administrades com un servei, essent responsabilitat de l'adjudicatari, l'administració, actualització i manteniment de la infraestructura i plataformes en la que s'allotgin, incloent totes les llicències necessàries pel manteniment dels serveis llur cost i actualització així com els elements per dotar la solució de seguretat i connectivitat.

El proveïdor s'obliga a oferir, dins de les condicions del servei Cloud, la capacitat d'emmagatzematge suficient per a custodiar tota la documentació de caràcter administratiu que l'Ajuntament hagi produït o rebut i estigui obligat a custodiar d'acord amb la legislació vigent.

S'inclourà en els productes les llicències corresponents als sistemes operatius de virtualització, emmagatzemament, bases de dades, còpies de seguretat i qualsevol altre element o aplicació que es proporioni, així i com, el seu suport i manteniment. Aquest llicenciament, ha de tenir en compte que actualment l'Ajuntament té aproximadament 80 treballadors i una població de més de 6.000 habitants.

Forma part essencial del contracte el subministrament de les llicències de les aplicacions necessàries en connexió amb la prestació del servei que s'hagin d'instal·lar als maquinari de l'Ajuntament. Aquestes aplicacions hauran de ser accessibles des de diverses tipologies de dispositiu de l'Ajuntament, de manera indistinta, a través d'una interfície de client lleuger, entre d'altres, un navegador web.

El proveïdor tindrà ubicats territorialment els Centres de Procés de Dades des dels quals presti el servei, en l'espai de la Unió Europea.

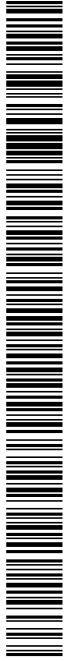
El sistema ha de garantir un rendiment raonable i un ús eficient dels recursos necessaris. Qualsevol modificació/evolució de les tipologies del servei al núvol que s'ofereix caldrà que garanteixi que les aplicacions segueixin funcionant normalment sense la necessitat de canvis en les integracions i interoperabilitat.

## 4.2 GESTIÓ I PROTECCIÓ DE LES DADES

Caldrà que les dades compleixin amb el format de l'Esquema Nacional d'Interoperabilitat (ENI) per tal de que l'Ajuntament, si ho creu adient, pugui recuperar les dades i migrar-les a qualsevol altra plataforma electrònica que també les compleixi.

Donat que el contracte comporta la gestió de dades clau del servei, caldrà que l'adjudicatari es comprometi a una sèrie de garanties en relació amb:

- Confidencialitat i protecció de dades
- Compliment de les normes sobre protecció de dades de caràcter personal
- Seguretat del sistema i compliment de l'Esquema Nacional de Seguretat



- Devolució i posterior supressió de la informació en el moment en què s'acabi la relació
- Responsabilitats i subcontractació
- Servei diari de còpies de seguretat

Tot i el requeriment d'allotjament en núvol privat i en modalitat "SaaS", totes les dades i documents originats de l'activitat, gestió i operació per l'Ajuntament amb la solució, és propietat de l'Ajuntament, i no es podrà lliurar, cedir, reproduir, alterar, eliminar sense consentiment previ i explícit per part de l'Ajuntament i degudament evidenciat.

L'adjudicatari únicament tractarà les dades de caràcter personal als que pugui tenir accés conforme a les instruccions de l'Ajuntament i sempre per a la finalitat descrita en el present contracte. En cap cas les pot utilitzar amb una finalitat diferent, ni comunicar, ni tant sols per la seva conservació, a tercers.

En la signatura del contracte l'adjudicatari haurà de signar també el contracte d'encarregat del tractament de dades de caràcter personal.

#### 4.3 MODEL DE LES DADES

L'Ajuntament ha de disposar d'una única base de dades corporativa amb informació única de persones, territori, documents i actius, evitant-se d'aquesta forma duplicitats o inconsistències. Qualsevol informació s'haurà d'introduir una sola vegada en origen, mantenint-se depurada, normalitzada i actualitzada en tot moment, podent-se gestionar o consultar des de qualsevol aplicació i mòdul que conforma la plataforma, que ho requereixi.

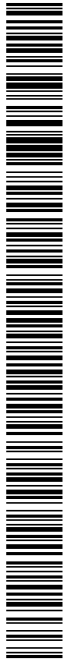
La gestió de les dades de tercers consistirà en un subsistema que caldrà que integri tota la informació respecte els tercers amb els que l'Ajuntament tingui o hagi tingut relació, ja sigui persona física o jurídica, relativa a dades identificatives. Alhora també s'ha de permetre la gestió de la representació que poden ser recollits de forma presencial o mitjançant integració i interoperabilitat, amb el Registre de Representants del Consorci Administració Oberta de Catalunya.

Pel que fa a la gestió de les dades de territori, l'estructura d'objectes territorials del municipi: parcel·les, carrers, adreces, codis postals, trams de carrer, etc., estan vinculades a una instància a la base de dades de territori amb un camp específic.

#### 4.4 INTERFICIE GRÀFICA, NAVEGACIÓ I CONSULTES

Es requerirà que:

- Les aplicacions tinguin una interfície gràfica d'usuari amigable i que facilitin la navegació a través de diverses pantalles, enllaçant-les segons la relació existent entre els objectes o mòduls del sistema.
- Els accessos s'executaran, per part de la persona usuària, mitjançant l'ús de multi navegador web (com a mínim, Microsoft Edge, Mozilla Firefox i Google Chrome).
- Tots els mòduls disposin d'un sistema àgil i potent per realitzar consultes i accedir als registres de l'aplicació.
- Totes les aplicacions tinguin la mateixa aparença i segueixin els mateixos criteris respecte al funcionament i interfície d'usuari.
- La interfície de totes les aplicacions sigui multi idioma. Tots els components de la proposta hauran de contemplar l'ús de les dues llengües oficials.



- La interfície s'adapti al llibre d'estils de l'Ajuntament i sigui totalment responsive web design per adaptar-se a diferents dispositius.
- La interfície ha de ser accessible per a tota la ciutadania segons les lleis vigents d'accessibilitat.

#### 4.5 DOCUMENTACIÓ

Els manuals d'usuari i tota la documentació del projecte es lliurarà en català i opcionalment en castellà, en suport digital i alhora es mantindran actualitzats permanentment amb les noves funcionalitats i modificacions realitzades als aplicatius.

Els manuals explicatius de la plataforma hauran de contenir les darreres utilitats i canvis implementats. L'actualització i revisió s'haurà de produir amb un termini màxim d'1 any.

L'aplicació haurà de lliurar-se documentada d'acord amb el model de dades, de tal forma que l'Ajuntament podrà explotar les esmentades dades de forma independent.

#### 4.6 FORMACIÓ

A petició expressa per part de l'Ajuntament o com part de la implantació d'una nova funcionalitat o versió del programari, caldrà que el contractista pugui realitzar sessions de formació, tant a personal tècnic com a usuari final del programari.

### 5 ESPECIFICACIONS DEL MANTENIMENT I SUPORT TÈCNIC

L'adjudicatari haurà d'assegurar el manteniment, suport, avaluació, evolució i el correcte funcionament de la solució implementada durant la vigència del contracte.

- Correctiu: Són aquells canvis precisos per a corregir errors del producte software, incloent-hi la recuperació de dades errònies generades pel mal funcionament de l'aplicació.
- Evolutiu: Són les incorporacions, modificacions i eliminacions necessàries en el producte per a cobrir l'expansió o canvi en les necessitats de l'usuari.
- Perfectiu: Són les accions dutes a terme per millorar la qualitat interna de les aplicacions subministrades en qualsevol dels seus aspectes: reestructuració del codi, definició més clara del sistema i optimització del rendiment i eficiència.

Alhora aquest servei de manteniment haurà de donar compliment a:

- El lliurament d'actualitzacions i noves versions de programari per modificacions legislatives i/o adaptacions a la normativa vigent i/o canvis tecnològics.
- La inclusió del manteniment evolutiu i correctiu, així com la modificació de la documentació com a conseqüència de l'esmena d'errors o de l'evolució en el programari.
- La solució d'errors i o problemes ocults de funcionament del programa que es puguin detectar. Si aquesta solució comporta nous costos de llicència, seran assumits per l'empresa adjudicatària.
- El desenvolupament i actualització de tots els sistemes de seguretat adients o correccions que es considerin necessàries per al correcte funcionament del programa, així com garantir l'evolució tecnològica per adequar-se als nous sistemes operatius.



- La proposta de millores funcionals per part de l'adjudicatari a l'Ajuntament, que serà qui decidirà si les implanta o no, així com la planificació de les mateixes.

Els/les treballadors/es de l'Ajuntament han de rebre, durant tota l'execució del contracte, un servei suficient i adequat de suport tècnic que compregui, com a mínim:

- Suport telefònic i telemàtic per tal de resoldre consultes i/o incidències sobre el funcionament i explotació de les aplicacions contractades, tant a nivell conceptual com informàtic. Preferentment es realitzarà a través d'una plataforma de gestió d'incidències i/o ticketing per a així poder avaluar la progressió i resolució de les mateixes
- Atenció personalitzada relativa a la inclusió de noves funcionalitats o millores que es desenvolupin al gestor d'expedients.

La posada en marxa de qualsevol canvi o modificació en els sistemes en funcionament s'ha de comunicar prèviament a l'Ajuntament el qual decidirà la conveniència i el moment adequat per a la seva posada en producció, sense que en cap cas això entorpeixi el normal funcionament dels serveis municipals. Els treballs de manteniment s'hauran de dur a terme en la franja horària que va de 16:00 a 07:00 principalment .

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

## 6 REQUERIMENTS GENERALS NORMATIUS DE SEGURETAT I AUDITORIA

### 6.1 COMPLIMENT NORMATIU

La Llei 39/2015, d'1 d'octubre, del procediment administratiu comú de les administracions públiques, ja indica al seu preàmbul que el funcionament de les administracions íntegrament electrònic ha de servir per millorar els principis d'eficàcia i eficiència i, alhora reduir costos a la ciutadania i empreses reforçant les garanties dels interessats.

La Llei 40/2015 regula l'organització i el funcionament intern de les administracions públiques i les relacions entre elles. Estableix els principis bàsics d'actuació del sector públic, el règim dels òrgans administratius, la cooperació i interoperabilitat entre administracions, així com el règim de responsabilitat patrimonial i el funcionament electrònic del sector públic. Juntament amb la Llei 39/2015, constitueix el marc jurídic essencial de l'administració electrònica.

Al mateix temps, el Reial Decret 203/2021, de 30 de març, pel qual s'aprova el Reglament d'actuació i funcionament del sector públic per mitjans electrònics, desenvolupa tant tècnicament com jurídicament la Llei 39/2015 com la Llei 40/2015

El Real Decret 4/2010, de 8 de gener pel qual es regula l'Esquema Nacional d'Interoperabilitat en l'àmbit de l'administració electrònica.

La Llei 29/2010, de 3 d'agost, de l'ús de mitjans electrònics al Sector Públic de Catalunya, regula l'ús de mitjans electrònics dins del sector públic català i estableix principis d'accés i ús, cooperació, interoperabilitat i seguretat



El Reglament (UE) número 910/2014 del Parlament Europeu i el Consell, de 23 de juliol de 2014, conegut com a Reglament eIDAS, estableix el marc jurídic comú a la Unió Europea per a la identificació electrònica i els serveis de confiança en les transaccions electròniques.

El Reglament (UE) número 2016/679 del Parlament Europeu i del Consell, 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 pel qual es deroga la Directiva 95/46/CE

El Reial Decret 311/2022, de 3 de maig, de regulació de l'Esquema Nacional de Seguretat.

La Directiva (UE) 2022/2555, de 14 de desembre de 2022 (Directiva NIS2), norma jurídica europea que té com a objecte establir un marc normatiu destinat a garantir un elevat nivell de seguretat en les xarxes i sistemes d'informació en tota la Unió Europea, amb l'objectiu d'aconseguir un elevat nivell comú de Ciberseguretat.

Legislativament es donarà compliment a la normativa en matèria de procediment administratiu, règim jurídic, administració electrònica, protecció de dades, seguretat informàtica i interoperabilitat vigent. En el supòsit que aquestes lleis es modifiquin o bé se n'aprovin de noves, caldrà que el programari s'adapti als nous requeriments.

## 6.2 SEGURETAT I AUDITORIA

### 6.2.1 Esquema nacional de seguretat

L'empresa adjudicatària ha de garantir l'aplicació de les mesures de seguretat que siguin d'aplicació en funció del nivell de risc associat als tractaments de dades i serveis objecte del contracte. El nivell de risc i les mesures de seguretat exigides per l'Ajuntament són les corresponents al nivell Alt.

El proveïdor haurà d'acreditar l'aplicació d'aquestes mesures mitjançant certificació emesa per una entitat de certificació acreditada per a l'avaluació de les citades mesures.

Per la seva banda, l'Ajuntament es reserva el dret a la realització d'aquelles accions d'auditoria que es considerin necessàries per garantir la correcta aplicació d'aquestes mesures de seguretat.

### 6.2.2 Mesures de seguretat dels sistemes d'informació

Les mesures de seguretat han d'incloure:

- Validació de noms i contrasenyes de les persones usuàries.
- Auditories en les quals es registri qui i quan realitza cada operació.
- Possibilitat d'assignar a cada persona usuària donada d'alta en el sistema el seu propi perfil, que li faculta per accedir a determinats processos i dades i li impedeix l'accés i la modificació de continguts d'altres.
- Els mitjans necessaris per a evitar la pèrdua d'informació, així com danys, pèrdua o deteriorament de les bases de dades utilitzades que siguin propietat de l'Ajuntament.

*Gestió de permisos*



- Els sistemes a implantar hauran d'incloure de forma estàndard, determinats perfils tipus amb els seus permisos corresponents.
- Tots aquests perfils i permisos podran ser modificats, eliminats o ampliat per la persona administradora de l'aplicació.
- El sistema de menús s'adaptarà en funció dels permisos assignats a les diferents persones usuàries de manera que permeti o impedeixi la realització de diferents tipus d'operacions.
- L'assignació de permisos es podrà realitzar individualment o per grups de persones usuàries.

#### *Accés autènticat a l'aplicació:*

Mitjançant usuari/contrasenya, només en entorns validats i/o amb certificat digital emès per una AC reconeguda en tots els entorns.

#### *Gestió d'incidències de seguretat*

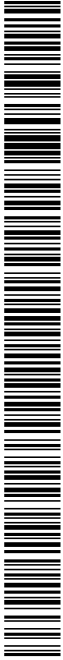
- Tal i com s'indica en apartats anteriors el proveïdor haurà de donar resposta de manera ràpida i efectiva als incidents de seguretat del servei reportats per l'Ajuntament que pugui afectar a les dades gestionades a través de la solució.
- El proveïdor proposarà i assegurarà la incorporació d'Acords de Nivell de Servei (ANS) que facilitin la gestió de peticions de seguretat i d'incidents de ciberseguretat de forma efectiva per part de l'Ajuntament. Per exemple: temps de resposta i temps de resolució davant d'un requeriment d'informació de ciberseguretat; temps d'informació, resposta i resolució davant un incident de seguretat. La mesura, gestió i comunicació d'aquests ANS no comportarà cap increment de cost en el valor unitari de les llicències per l'Ajuntament.
- El proveïdor haurà de col·laborar amb l'Ajuntament en la investigació d'incidents de seguretat, facilitant les evidències que siguin necessàries garantint la cadena de custòdia.
- El proveïdor haurà de facilitar un canal d'interlocució directa i personalitzada entre l'Ajuntament i el proveïdor final dels serveis per a la gestió d'incidents de seguretat amb l'objectiu de garantir que aquests es gestionin de forma efectiva.
- S'hauran d'acordar els canals de comunicació tècnic-operativa, els criteris de notificació i la tipologia d'incidents, que permetin:
  - Conèixer els incidents de seguretat vinculats als serveis de la solució. Per exemple, entre d'altres, determinar els casos en que el proveïdor final dels serveis estarà obligat a notificar incidents, determinar els grups que hauran de rebre les notificacions i escalats.
  - Compartir informació vinculades a ciberamenaces i alertes funcionals.
  - Disposar d'informació adequada (traces, contactes) per poder fer una bona gestió dels incidents.
  - Establir canals de comunicació i intercanvi d'informació àgils.

#### *Traçabilitat i autènticat*

El proveïdor garantirà la traçabilitat i autènticat de les dades, informacions i serveis de l'Ajuntament continguts en la seva infraestructura i posarà a disposició de l'Ajuntament les traces d'accessos i/o modificacions sobre la seva informació.

#### *Recuperació de les dades*

El proveïdor garantirà l'aplicació de mecanismes/ solucions de còpies de seguretat de la informació i alhora disposarà d'un pla de recuperació de les dades en cas de desastre o qualsevol causa que impossibiliti la prestació total o parcial del subministre.



## 7 EXECUCIÓ DEL CONTRACTE

### 7.1 EQUIP DE TREBALL

Es determinarà una persona responsable del contracte per part de l'empresa i serà amb la que l'Ajuntament durà a terme les reunions de seguiment del contracte, que com a mínim seran una vegada a l'any.

La proposta inclourà una descripció de les funcions i capacitacions del personal de l'empresa que participarà en el projecte, fonamentant la seva competència mitjançant els corresponents currículums.

Qualsevol inadequació en el nivell de coneixements tècnics o en les qualificacions i experiència del personal ofert, deduïda del contrast entre la informació especificada a l'oferta i els coneixements reals demostrats en l'execució de les tasques, comportarà la no facturació de les hores de feina corresponents, la substitució de la persona afectada o la resolució del contracte.

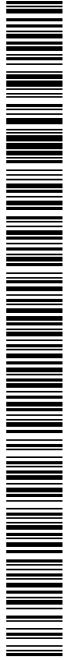
L'Ajuntament podrà requerir en qualsevol moment la presentació de la documentació acreditativa dels mèrits al·legats, per tal de comprovar-ne la veracitat. La negativa a facilitar la informació o la seva falsedat suposaran la resolució del contracte, sens perjudici de la reclamació al licitador de les responsabilitats en que hagi incorregut i, si s'escau, la indemnització dels danys que tal comportament hagi infligit a l'Ajuntament (per exemple, el no compliment dels terminis de les subvencions associades i el reintegrament del seu import).

### 7.2 RESPONSABLE DEL CONTRACTE

El manteniment del servei anirà a càrrec d'una persona designada per l'Ajuntament com a responsable intern del contracte. Aquesta persona prendrà les decisions que siguin necessàries per impulsar l'execució del manteniment, dins el marc definit pel contracte d'adjudicació.

En la fase de Suport al Servei les funcions seran:

- Seguiment amb el cap de projecte per part de l'empresa proveïdora, per tal d'avaluar la qualitat de la prestació del servei de suport.
- Donarà resposta a les necessitats de l'empresa adjudicatària per a desenvolupar les noves funcionalitats requerides per l'Ajuntament.
- Realitzarà proves de les noves funcionalitats desplegades en l'entorn de preproducció de l'eina per a avaluar si s'ajusten a les necessitats de l'Ajuntament.
- Facilitarà l'ajuda necessària a l'empresa adjudicatària per resoldre les incidències i dubtes dels usuaris finals que l'empresa per si sola no pugui solucionar.
- Convocarà, quan ho estimi convenient, a les persones pertinents dins de l'organització per participar en reunions de treball o de seguiment.
- Elevarà als òrgans corresponents dins de l'Ajuntament les qüestions que impliquin canvis substancials en l'abast o les condicions del projecte.



## 8 GESTIÓ DE LA CAPTIVITAT

### 8.1 DEVOLUCIÓ O TRANSFERÈNCIA DEL SERVEI

El proveïdor s'obliga a la devolució i transferència de la informació de l'Ajuntament al propi Ajuntament o a qui indiqui aquest en el termini imprescindible un cop finalitzat el contracte, que no serà superior a 30 dies, llevat que les parts en pactin un altre de mutu acord.

A l'efecte i a requeriment de l'Ajuntament, el proveïdor transferirà tota la informació per a la correcta transició del servei de Cloud Computing sense discontinuïtat alguna del mateix a l'Ajuntament o a un tercer proveïdor designat per l'Ajuntament, per al que haurà de col·laborar sense restriccions. Com a mínim, el sistema serà capaç d'exportar tota la documentació administrativa continguda, en un format que compleixi amb el que estableixen les Normes Tècniques d'Interoperabilitat en matèria de document i expedient electrònic (incloses les metadades), així com la informació d'estructura del Quadre de Classificació.

L'Ajuntament tindrà dret a sol·licitar, no més sovint que un cop a l'any, una demostració de la capacitat d'exportació del sistema.

El proveïdor garanteix a l'Ajuntament la recuperabilitat de totes les dades de la seva propietat en cas que qualsevol de les parts opti per discontinuar el servei. Així mateix, el proveïdor haurà de garantir als usuaris la possibilitat de recuperar les dades de la seva propietat que hagin introduït en el sistema.

Per donar compliment a aquest requeriment, el proveïdor definirà, publicarà i comunicarà a l'Ajuntament els procediments a través dels quals tant l'Ajuntament com els usuaris podran recuperar la informació que els pertanyi. Aquests mecanismes hauran de ser accessibles als interessats fins a tres mesos després de la finalització del contracte amb l'Ajuntament.

## 9 VALOR ESTIMAT DEL CONTRACTE

El valor estimat del contracte és 32.488,00 € més IVA, i s'ha calculat tenint en compte la durada del contracte, i les 3 possibles pròrrogues que fa que el contracte tingui una durada màxima de 4 anys.

## 10 PRESSUPOST BASE DE LICITACIÓ

El pressupost base de licitació ascendeix a 9.827,62€ (8.122€ + 21% IVA) pel primer any de vigència del contracte.

Si s'inclouen les 3 possibles pròrrogues aquest pressupost base de licitació ascendeix a 39.310,48€ (32.488 € + 21% IVA).

	Total	X 4 anys	IVA 21%	Total
Llicències i manteniment	5.422,00 €	21.688,00 €	4.554,48 €	26.242,48 €
Carpeta ciutadana	1.300,00 €	5.200,00 €	1.092,00 €	6.292,00 €
Mòdul control financer	550,00 €	2.200,00 €	462,00 €	2.662,00 €
Bossa d'hores anuals per implementació de noves funcionalitats i formació	850,00 €	3.400,00 €	714,00 €	4.114,00 €
Total	8.122,00 €	32.488,00 €	6.822,48 €	39,310,48 €