

## CONTRACTACIÓ DEL SERVEI DE MANTENIMENT D'UNA PLATAFORMA DE GESTIÓ ELECTRÒNICA DELS PROCESSOS ADMINISTRATIUS

|                    |                                       |
|--------------------|---------------------------------------|
| TIPUS DE CONTRACTE | Serveis                               |
| PROCEDIMENT        | Procediment negociat sense publicitat |
| EXPEDIENT          | 3575/2026                             |
| DOCUMENT           | PLEC DE PRESCRIPCIONS TÈCNIQUES       |

### ÍNDEX:

|     |                                                            |    |
|-----|------------------------------------------------------------|----|
| 1.  | OBJECTE DEL CONTRACTE .....                                | 4  |
| 2.  | NORMATIVA ESPECIFICA APLICABLE .....                       | 5  |
| 2.1 | Estatutal i europea.....                                   | 5  |
| 2.2 | Autonòmica .....                                           | 6  |
| 3.  | Contingut de l'assistència .....                           | 6  |
| 4.  | Requisits tècnics de la plataforma .....                   | 6  |
| 4.1 | Acompliment de l'Esquema nacional.....                     | 6  |
| 4.2 | Seguretat i disponibilitat .....                           | 6  |
| 4.3 | Compliment de l'esquema nacional d'interoperabilitat ..... | 7  |
| 5.  | Característiques funcionals de la plataforma .....         | 8  |
| 5.1 | Identificació electrònica dels interessants .....          | 8  |
| 5.2 | Gestió de la representació.....                            | 9  |
| 5.3 | Reducció de les càrregues administratives .....            | 9  |
| 5.4 | Signatura de l'interessat.....                             | 10 |
| 5.5 | Oficina d'assistència en matèria de registres.....         | 10 |
| 5.6 | Registre electrònic general .....                          | 10 |
| 5.7 | Còpies autèntiques .....                                   | 11 |



|       |                                                                     |    |
|-------|---------------------------------------------------------------------|----|
| 5.8   | Gestió documental.....                                              | 11 |
| 5.9   | Instrucció de l'expedient.....                                      | 12 |
| 5.10  | Identificació dels usuaris .....                                    | 12 |
| 5.11  | Signatura electrònica personal .....                                | 12 |
| 5.12  | Actuacions administratives automatitzades .....                     | 14 |
| 5.13  | Finalització del procediment .....                                  | 14 |
| 5.14  | Notificacions i comunicacions .....                                 | 14 |
| 5.15  | Arxiu Electrònic Únic .....                                         | 15 |
| 5.16  | Plataforma per a òrgans col·legiats .....                           | 15 |
| 5.17  | Relació amb proveïdors.....                                         | 16 |
| 5.18  | Sistemes de videoconferències .....                                 | 17 |
| 5.19  | Signatura externa de documents en seu electrònica .....             | 17 |
| 5.20  | Canal de Denúncies en seu electrònica .....                         | 17 |
| 5.21  | Contractació electrònica .....                                      | 18 |
| 5.22  | Cita prèvia.....                                                    | 18 |
| 6.    | Eina d'analítica i explotació de dades .....                        | 18 |
| 6.1   | Descripció .....                                                    | 18 |
| 6.2   | Requeriments i cobertures tecnològiques del mòdul d'analítica ..... | 19 |
| 6.2.1 | Plataforma .....                                                    | 19 |
| 6.2.2 | Govern de la dada.....                                              | 19 |
| 6.2.3 | Cobertura de les dades .....                                        | 19 |
| 6.2.4 | Visualització de les dades.....                                     | 20 |
| 6.2.5 | Manteniment .....                                                   | 20 |
| 7.    | Consultoria.....                                                    | 20 |



8. API REST..... 20

9. Plataforma COL·LABORATIVA i formativa ..... 21

10. Requisits d’instal·lació, custòdia i propietat de les dades ..... 21

11. Disponibilitat .....22

12. RESPONSABLE DEL CONTRACTE .....22



## 1. OBJECTE DEL CONTRACTE

L'objecte és la contractació del manteniment de la plataforma que s'utilitza a la societat municipal per a donar resposta a les obligacions previstes a la Llei 39/2015, d'1 d'octubre, de Procediment Administratiu Comú de les Administracions públiques i la Llei 40/2015, d'1 d'octubre, de règim jurídic del sector públic, sent aquest l'eina sota la que gira la transformació digital de l'organització, la gestió dels expedients i les tramitacions digitals amb el ciutadà.

L'any 2020, aquesta entitat va posar en marxa un conjunt de serveis destinats a facilitar la gestió per mitjans electrònics dels processos administratius mitjançant la plataforma Gestiona de l'empresa esPublico Serveis per a l'administració S.A.

Aquest projecte ha permès a l'organització tenir tots els seus expedients organitzats digitalment, i fer un salt qualitatiu en els seus procediments, passant de l'expedient en paper a l'expedient electrònic, a través de la incorporació de la signatura electrònica en tota l'organització i l'automatització de procediments repetitius. A més, aquest projecte ha permès a l'entitat oferir des de la seva seu electrònica mitjans d'accés al ciutadà a través dels quals puguin presentar sol·licituds telemàtiques, veure les anotacions de registre i els expedients que es troben en tràmit, rebre notificacions electròniques i verificar la validesa de documents electrònics.

Per raons tècniques i de propietat intel·lectual, a l'empara de l'article 168.2. de la Llei 9/2017, aquest servei només pot ser encomanat a un empresari determinat, no existint substitut raonable.

La plataforma Gestiona es troba en ple desenvolupament per al compliment de la normativa referida a la introducció del present plec. I pel que fa a la modalitat del servei SaaS, l'emmagatzematge i custòdia de dades també suposa un estalvi de costos per a aquesta entitat i un major nivell de seguretat en les seves dades. En aquest cas, l'empresa esPublico SERVEIS PER A L'ADMINISTRACIÓ SA, és la titular del codi base de la Plataforma Tecnològica Gestiona.

Tots els serveis contractats i descrits a continuació es prestaran en format servei a través d'Internet (SaaS), sense que sigui necessari que aquesta entitat realitzi inversions d'instal·lació o dotació d'infraestructura pròpia de sistemes. Serà, per tant, responsabilitat de l'empresa adjudicatària dotar la infraestructura necessària perquè el servei funcioni correctament, que ha de formar part inseparablement del manteniment de la solució

Així doncs és objecte d'aquest contracte, com a mínim, els següents elements més essencials:

- Mòdul de gestió d'expedients electrònics en format (SaaS) mitjançant el qual es faciliti la tramitació dels procediments administratius per via electrònica. Aquest, ha de comptar amb una integració total i completa amb el registre d'entrades i sortides. Tanmateix, també ha de tenir i permetre la gestió completa de carpetes i expedients electrònics d'acord amb l'establert a la legislació vigent.
- Mòdul de seu electrònica que permeti posar en marxa i a disposició els serveis electrònics dirigits a ciutadans i empreses d'acord amb l'establert a la legislació vigent.



- Mòdul de gestió dels expedients electrònics dels òrgans col·legiats dins de la plataforma principal tipus (SaaS).
- Una integració completa amb una plataforma de carpeta ciutadana que també s'oferirà a través de la present licitació. Aquesta, permetrà a la ciutadania de disposar dels seus registres d'entrades i sortides, les seves dades a efectes de notificacions, els expedients en els quals són part interessada, entre d'altres que puguin oferir-se.
- Una integració àmplia amb les eines que posen a disposició dels Ajuntaments i sector públic el Consorci d'Administració Oberta de Catalunya i altres organismes públics.
- Servei de formació i suport.
- Una plataforma de resolució de qüestions jurídiques i legals relacionades amb el sector públic i una plataforma de consulta en matèria de contractació pública
- Custòdia i emmagatzematge de les dades.

## 2. **NORMATIVA ESPECIFICA APLICABLE**

La normativa a complir aplicable a l'objecte del contracte és:

### 2.1 **Estatut i europea**

- Llei 39/2015, d'1 d'octubre, del procediment administratiu comú de les administracions públiques.
- Reial decret 311/2022, de 3 de maig, pel que es regula l'Esquema Nacional de Seguretat.
- Reial decret 4/2010, de 8 de gener, pel qual s'aprova l'Esquema Nacional d'Interoperabilitat.
- Reial decret 1671/2009, de 6 de novembre, pel que es desenvolupa parcialment la Llei 11/2007, de 22 de juny, d'accés electrònic dels ciutadans als serveis públics.
- Llei 59/2003, de 19 de desembre, de signatura electrònica.
- Llei orgànica 3/2018, de 5 de desembre, de protecció de dades personals i garantia dels drets digitals (LOPDGDD)
- Reial Decret 203/2021, de 30 de març, pel qual s'aprova el Reglament d'actuació i funcionament del sector públic per mitjans electrònics
- Llei 40/2015, d'1 d'octubre, de Règim Jurídic del Sector Públic.
- Instruccions del Centre Criptogràfic Nacional, CCN-STIC.



- Reglament (UE) 2016/679 del Parlament 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.
- Directiva 2002/95/CE del Parlament Europeu i del Consell, de 27 de gener de 2003, sobre restriccions en la utilització de determinades substàncies perilloses en aparells elèctrics i electrònics

## 2.2 Autònoma

- Llei 26/2010, de 3 d'agost, de règim jurídic i de procediment de les administracions públiques de Catalunya.
- Llei 29/2010, de 3 d'agost, d'ús dels mitjans electrònics al sector públic de Catalunya.
- Llei 19/2014, de 29 de desembre, de transparència, accés a la informació pública i bon govern.

## 3. CONTINGUT DE L'ASSISTÈNCIA

El contingut de l'assistència és la de donar a la societat municipal els serveis necessaris per al compliment normatiu, la tramitació electrònica dels procediments administratius i l'accés ciutadà a l'administració electrònica, prestació del servei d'administració i manteniment de sistemes i producció, per tal de garantir-los el nivell de servei i de prestacions mitjançant la realització de les operacions conductives, correctives, normatives, predictives i preventives que s'escaiguin, inclòs el suport als usuaris en l'ús dels equips i aplicacions informàtics propis o d'empreses proveïdores, així com les prestacions de suport organitzatiu necessàries per a realitzar la prestació del servei integral d'administració de sistemes.

La prestació del servei es farà sota la direcció de l'Àrea de Sistemes, el qual fixarà l'organització i el calendari d'execució de les tasques i els horaris a realitzar per complir amb les funcions sol·licitades en el punt 4 d'aquest plec.

## 4. REQUISITS TÈCNICS DE LA PLATAFORMA

### 4.1 Acompliment de l'Esquema nacional

La plataforma d'administració electrònica objecte d'aquest contracte ha de complir amb l'Esquema Nacional d'Interoperabilitat i l'Esquema Nacional de Seguretat, que en ambdós casos constitueixen prescripcions tècniques de caràcter obligatori a nivell nacional

### 4.2 Seguretat i disponibilitat

La plataforma d'administració electrònica és una peça crítica del sistema d'informació per donar compliment a les obligacions derivades de la implantació de l'administració electrònica.



A través d'aquest servei es custodiarà tota la informació i producció documental generada per Promusa, sent per tant, un requisit ineludible el compliment de l'Esquema Nacional de Seguretat en la seva **CATEGORIA MITJANA** que haurà d'acreditar amb la certificació en aquesta norma en l'àmbit del servei objecte de la licitació, oferint les màximes garanties, disponibilitat, traçabilitat, integritat, autenticitat i confidencialitat de la informació emmagatzemada.

La solució ha de tenir una arquitectura robusta perquè pugui donar-se servei des de diferents ubicacions en cas de desastre. Els llocs on estigui allotjada la solució han de ser centres de procés de dades (CPD).

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

El document que es presenti amb el recull d'evidències haurà de descriure els sistemes de protecció específics per fer front a atacs de denegació de servei i sistemes de detecció i prevenció d'intrusions.

#### 4.3 Compliment de l'esquema nacional d'interoperabilitat

La plataforma ha d'assegurar un adequat nivell d'interoperabilitat organitzativa, semàntica i tècnica de les dades, informacions i serveis que aquest societat gestioni en funció del seu objecte social o dels encàrrec que tingui atribuïts.

En una gran mesura, aquest deure d'interoperabilitat es concreta en la necessitat que el sistema de gestió s'integri perfectament amb les aplicacions i serveis comuns que el Consorci d'Administració Oberta de Catalunya (en endavant l'AOC) i l'Administració General de l'Estat (en endavant AGE) han posat a disposició de les administracions públiques per a complir amb la Llei 39 / 2015, d'1 d'octubre, del procediment administratiu comú.

Aquestes obligacions es tradueixen en part en donar solució tecnològica concreta a les representacions, els apoderaments, l'adreça única, el Punt General d'Accés, la Carpeta Ciutadana, així l'horitzó de les integracions en l'àmbit d'Interoperabilitat ha de ser el més ample possible, en funció de les solucions que posen a disposició les diferents administracions.

Cal tenir en compte que les integracions dels serveis de l'AOC o l'AGE requereixen que les comunicacions es realitzin a través de la xarxa SARA. Atès que el servei contractat s'ha de prestar íntegrament en modalitat SaaS, caldrà que l'empresa adjudicatària hagi obtingut el reconeixement de la condició de Punt de Presència de la Xarxa SARA de conformitat amb



Resolució de 4 de juliol de 2017, de la Secretaria d'Estat de Funció Pública, on es van establir les condicions que han de complir-se per tenir la consideració de Punt de Presència de la Xarxa SARA, amb l'objectiu de garantir i facilitar la interoperabilitat de la solució oferta per aquesta administració. La intermediació d'assentaments registrals es durà a terme mitjançant integració de l'aplicació oferta amb el Registre Unificat de l'AOC (MUX) i amb el Sistema d'Intercanvi de Registres (SIR) que hauran d'haver passat els corresponents processos de certificació davant l'òrgan competent, l'AOC o el Ministeri. Les certificacions eximiran a la societat d'haver de certificar novament la solució del proveïdor, ja que el mateix compliria amb tots i cadascun dels requisits exigits per complir amb totes les normes tècniques d'interoperabilitat.

És necessari que, com a mínim, la Plataforma disposi de serveis disponibles i sense cost afegit que integrin les funcionalitats de:

- Traspàs de fitxers en format estandarditzat. Com a mínim, per complir amb els requisits per a les integracions de iArxiu i Archive. La plataforma haurà de ser capaç de generar i rebre fitxers SIP perquè puguin ser transferits a altra eina que també estigui dissenyada conforme el model de referència OAIS (ISO 14721).
- Comunicació i transmissió de la informació de l'estructura de gestió del Quadre de Classificació i les dades i metadades vinculades. Que permeti posar a disposició la classificació de les unitats documentals. Així com la descripció arxivística de les unitats documentals (gestió de les metadades).

## 5. CARACTERÍSTIQUES FUNCIONALS DE LA PLATAFORMA

### 5.1 Identificació electrònica dels interessants

De conformitat amb l'article 9.1 LPAC *“Les administracions públiques estan obligades a verificar la identitat dels interessats en el procediment administratiu”*. I seguidament, és en l'apartat segon del citat article 9 LPAC que s'estableix que *“els interessats podran identificar-se electrònicament davant les Administracions Públiques a través dels sistemes següents: (...)”* en resum aquests, aquests sistemes són:

- Sistemes basats en certificats electrònics de confiança qualificats de signatura electrònica expedits per prestadors inclosos en la “Llista de confiança de prestadors de serveis de certificació”.
- Sistemes basats en certificats electrònics qualificats de segell electrònic expedits per prestadors inclosos en la “Llista de confiança de prestadors de serveis de certificació”.
- Sistemes de clau concertada i qualsevol altre sistema, que les administracions considerin vàlid en els termes i condicions que estableixi, sempre que comptin amb un registre previ com usuari que permeti garantir la seva identitat, prèvia autorització





per part de la Secretaria General d'Administració Digital del Ministeri de Política Territorial i Funció Pública (...).

Per donar compliment a aquesta obligació, la plataforma ha de permetre que els interessats puguin relacionar-se per mitjans electrònics a través d'una seu electrònica que els permeti identificar-se utilitzant el sistema DNIe, IdCAT, CL@VE, IdCAT Mòbil i altres sistemes d'identificació reconeguts i que també estiguin disponibles per part del Consorci d'Administració Oberta de Catalunya.

A més, en compliment de l'article 6.1. del Reglament eIDAS, aquest sistema ha de permetre també la identificació de ciutadans de la Unió Europea amb els mitjans d'identificació expedits en els seus països d'origen.

## 5.2 Gestió de la representació

En virtut de l'article 5.1. LPAC *"Els interessats amb capacitat d'obrar podran actuar per mitjà de representant"*. Per donar compliment a aquest precepte, la plataforma ha de permetre que un representant pugui acreditar la seva representació com a mínim a través de:

- Identificació mitjançant certificat de persona física com a representant de persona jurídica.
- A través d'una inscripció d'un apoderament en el Registre Electrònic d'Apoderaments de l'Administració General de l'Estat mitjançant integració amb el Representa de l'AOC o l'Apodera de l'AGE.
- A través d'un poder notarial recaptat a través dels serveis de consulta de Poders notariais (NOTARIA) mitjançant integració amb el servei de Via Oberta o amb la Plataforma d'Intermediació de Dades.

## 5.3 Reducció de les càrregues administratives

En virtut de l'article 28. LPAC *"els interessats no estaran obligats a aportar documents que hagin estat elaborats per qualsevol Administració"*. Per donar compliment a aquest precepte, la plataforma ha d'estar integrada amb el servei de Via Oberta o la plataforma d'intermediació de dades (PID), permetent a la societat quan tingui permís de les AGE, Autonòmiques o locals, demanar els documents electrònicament i eximir d'aquestes càrregues administratives a la persona interessada.

- Cl@ve: la integració amb Cl@ve permet que els ciutadans i empreses puguin identificar-se en la seu electrònica de l'entitat mitjançant claus concertades complementant els actuals sistemes d'accés mitjançant DNI-e i certificat electrònic.
- Registre Unificat (MUX): integració amb Registre Unificat (MUX).
- E-Notum: integració per a l'enviament de notificacions i comunicacions a la bústia electrònica i d'e-Notum.



- IdCat mòbil: la integració amb idCat Mòbil permet que els ciutadans i empreses puguin identificar-se a la seu electrònica de l'entitat mitjançant claus concertades.
- eFact: integració amb la presentació de factures mitjançant el model B2B

## 5.4 Signatura de l'interessat

La plataforma ha de permetre que ciutadans i empreses puguin realitzar actuacions electròniques a través de la seu electrònica signant amb sistema de signatura electrònica vàlida.

En virtut de l'article 27.1. del Reglament EIDAS, el sistema ha de permetre també la signatura de ciutadans de la Unió Europea amb mitjans d'identificació expedits en els seus països d'origen.

## 5.5 Oficina d'assistència en matèria de registres

D'acord amb l'article 12 LPAC *"Les administracions públiques assistiran en l'ús de mitjans electrònics als interessats no inclosos en els apartats 2 i 3 de l'article 14 que així ho sol·licitin, especialment pel que fa a la identificació i signatura electrònica, presentació de sol·licituds a través del registre electrònic general i obtenció de còpies autèntiques"*. Per donar compliment a aquest precepte, la plataforma ha de permetre l'aplicació dels tràmits implementats de forma presencial assistint al ciutadà.

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

## 5.6 Registre electrònic general

En virtut de l'article 16 de la LPAC, la plataforma *"disposarà d'un Registre Electrònic General, en el qual es farà el corresponent assentament de tot document que es presenti o que es rebi"*. Aquest registre haurà de ser plenament interoperable, de manera que es garanteixi la seva compatibilitat informàtica i interconnexió, així com la transmissió telemàtica dels assentaments registrals i dels documents que es presentin en qualsevol dels registres segons el que disposa la Resolució de 19 de juliol de 2011, de la Secretaria d'Estat per a la Funció Pública, per la qual s'aprova la Norma Tècnica d'Interoperabilitat de Model de Dades per a l'Intercanvi d'assentaments entre les entitats registrals.

Per complir aquestes obligacions, la plataforma d'administració electrònica disposarà d'un registre electrònic general integrat en el Sistema d'Interconnexió de Registres (SIR) via integració amb MUX en els termes que estipulats al present plec. Per això, cal que el mòdul de registre compleixi els requisits marcats per la Norma Tècnica d'Interoperabilitat de Model



de Dades per a l'Intercanvi d'assentaments entre entitats registrals SICRES 3.0 (<https://www.boe.es/buscar/pdf/2011/BOE-A-2011-13174-2018.pdf>) i que s'integri amb el Directori Comú, DIR3.

## 5.7 Còpies autèntiques

En virtut de l'article 16.5. *"Els documents presentats de manera presencial davant les administracions públiques, han de ser digitalitzats, d'acord amb el que preveu l'article 27"*. Per donar compliment a aquest precepte, la plataforma haurà de disposar d'un sistema de digitalització que s'ajusti a la Resolució de 19 de juliol de 2011, de la Secretaria d'Estat per a la Funció Pública, per la qual s'aprova la Norma Tècnica d'Interoperabilitat de procediments de copiat autèntic i conversió entre documents electrònics.

La generació d'aquests documents haurà de ser comprovada mitjançant codi segur de comprovació en seu electrònica. L'aplicació haurà de contemplar la possibilitat de generar-les amb actuació automatitzada o amb signatura digital de personal funcionari habilitat a tal efecte.

## 5.8 Gestió documental

En virtut de l'article 26 LPAC *"Les administracions públiques han d'emetre els documents administratius per escrit, a través de mitjans electrònics, llevat que la seva naturalesa exigeixi una altra forma més adequada d'expressió i constància"*. Per donar compliment a aquest precepte, la plataforma ha de complir amb el que disposa Resolució de 19 de juliol de 2011, de la Secretaria d'Estat per a la Funció Pública, per la qual s'aprova la Norma Tècnica d'Interoperabilitat de Document Electrònic.

En virtut de l'article 70.2. LPAC *"Els expedients tindran format electrònic"*. Per donar compliment a aquest precepte, la plataforma ha de complir amb el que disposa la Resolució de 19 de juliol de 2011, de la Secretaria d'Estat per a la Funció Pública, per la qual s'aprova la Norma Tècnica d'Interoperabilitat de l'Expedient Electrònic.

En virtut de l'article 70.3 LPAC *"quan en virtut d'una norma calgui remetre l'expedient electrònic, es farà d'acord amb el que preveu l'Esquema Nacional d'Interoperabilitat i de les corresponents Normes Tècniques d'Interoperabilitat, i s'enviarà complet, foliat, entrat i acompanyat d'un índex, també autèntic, dels documents que contingui"*. Per donar compliment a aquesta obligació, la plataforma haurà de ser capaç d'exportar documents i expedients electrònics d'acord amb els formats estructurats previstos en les dues normes tècniques esmentades en aquest apartat.

Els expedients electrònics seran diferents segons un model predefinit que permeti la recollida de dades en funció de les característiques del procediment escollit que permetran definir-los



## 5.9 Instrucció de l'expedient

La plataforma permetrà als empleats públics generar la documentació de l'expedient a partir de models d'expedients i plantilles normalitzats, que podran utilitzar-se tant en procediments de tramitació lliure com de tramitació reglada (WorkFlow).

Així mateix, la plataforma inclourà un sistema integrat de missatgeria instantània i xat per al treball en col·laboració que ha de permetre:

- Crear canals de comunicació privats per mantenir converses entre usuaris -amb polítiques de configuració per a la seva organització, administració de membres, preferències de notificació, etc.- i per a l'intercanvi d'imatges, arxius o enllaços. I un sistema de missatgeria instantània o xat per a l'enviament de missatges directes entre usuaris o grups.
- La plataforma inclourà un sistema integrat de tasques per a fer seguiment en treballs que ha de permetre:
  - o Crear tasques, definir-les i explicar-les
  - o Assignar-les, reassignar-les, gestionar-les i retornar-les entre usuaris o grups.
- L'adjudicatari subministrarà dins del preu ofert un catàleg de models de tipologies d'expedients diferents, que es mantindran adaptats a la legislació autonòmica i estatal durant tota la durada del contracte
- Automatització del procés

## 5.10 Identificació dels usuaris

L'accés a la plataforma exigirà de la configuració d'un doble factor per assegurar la identitat dels usuaris i garantir la seguretat del sistema. El sistema detectarà aquestes situacions i a partir d'un nombre d'intents bloquejarà l'accés per evitar intrusions no desitjades.

## 5.11 Signatura electrònica personal

En virtut de l'Article 43.1. LRJSP *"l'actuació d'una administració pública, òrgan, organisme públic o entitat de dret públic, quan utilitzi mitjans electrònics, es realitzarà mitjançant signatura electrònica del titular de l'òrgan o empleat públic."* Per donar compliment a aquesta obligació, la plataforma ha de facilitar a tots els empleats de la societat, independent del nombre, d'un sistema de signatura que permeti com a mínim:



- Realitzar signatures electròniques mitjançant certificats o sistemes habilitats de signatura per una autoritat de certificació
- La plataforma permetrà l'emissió de certificats que permetin signar internament dintre de la plataforma, amb la mateixa validesa que l'emès per altra autoritat certificadora, el que facilitarà la signatura de documents, evitant instal·lacions de mitjans externs i peticions a tercers de renovació de certificats
- La plataforma inclourà un sistema per a realitzar signatures electròniques avançades per un portesignatures mòbil en el sistema IOS d'Apple i a Android

Com que el servei que es contractarà és en modalitat SaaS, i per evitar la dependència d'elements hardware, es requereix que la plataforma permeti realitzar firmes electròniques avançades amb un sistema de firma "en el núvol" basat en una custòdia centralitzada dels certificats en un servidor HSM.

En virtut de l'article 9.1.b) de la Llei 6/2020, d'11 de novembre, "Els prestadors de serveis electrònics de confiança hauran de:

- No allotjar ni copiar, per sí o a través d'un tercer, les dades de creació de firma, segell o autenticació del lloc web de la persona física o jurídica a la qual s'hagin prestat serveis, sempre que no sigui en nom del titular

En aquest cas, s'utilitzaran sistemes i productes fiables, inclosos canals de comunicació electrònica segurs, i s'aplicaran procediments i mecanismes tècnics i organitzatius adequats, de cara a garantir que l'entorn sigui fiable i s'utilitzi sota el control exclusiu del titular del certificat. Al mateix temps, hauran de custodiar i protegir les dades de creació de firma, segell o autenticació de lloc web davant qualsevol alteració, destrucció o accés no autoritzat, així com garantir la seva contínua disponibilitat."

El manteniment de la plataforma que es prestarà en modalitat SaaS, permetrà realitzar signatures electròniques avançades amb un sistema de signatura "en el núvol" basat en una custòdia centralitzada dels certificats en un servidor HSM. En aquest sentit, en virtut de l'article 18 de la Llei 59/2003, de 19 de desembre, de signatura electrònica "Només els prestadors de serveis de certificació que expedeixin certificats reconeguts podran gestionar les dades de creació de signatura electrònica en nom de la persona que signatura".

L'adjudicatari subministrarà dins el preu ofert tots els certificats d'empleat públic i d'empleat públic amb pseudònim que necessiti la societat municipal per poder operar amb la plataforma.

Aquests han de tractar-se de certificats reconeguts i emesos per una Entitat de Certificació que figuri en la llista de confiança de prestadors de serveis de certificació (TSL) de l'Estat Espanyol.



## 5.12 Actuacions administratives automatitzades

La plataforma permetrà configurar de forma senzilla actuacions administratives automatitzades acord amb què disposa l'article 41 LRJSP, emprant com a sistema de signatura un segell electrònic de la Institució basat en certificat electrònic reconegut o qualificat que reuneixi els requisits exigits per la legislació de signatura electrònica.

L'adjudicatari subministrarà tots els certificats de segell d'òrgan que necessiti la societat municipal per operar amb la plataforma.

Aquests han de tractar-se de certificats reconeguts i emesos per una Entitat de Certificació que figuri en la llista de confiança de prestadors de serveis de certificació (TSL) de l'Estat Espanyol.

## 5.13 Finalització del procediment

De conformitat amb l'article 84 LPAC *"la plataforma permetrà finalitzar el procediment per "la resolució, el desistiment, la renúncia al dret en què es fonamenta la sol·licitud, quan aquesta renúncia no estigui prohibida per l'ordenament jurídic, i la declaració de caducitat". I en virtut de l'article 36 LPAC "Els actes administratius es produiran per escrit a través de mitjans electrònics, llevat que la seva naturalesa exigeixi una altra forma més adequada d'expressió i constància".*

Tenint en compte aquests dos preceptes, la plataforma d'administració electrònica haurà de contemplar aquests supòsits:

- Finalització del procediment per resolució d'un òrgan unipersonal amb la incorporació de la resolució a un llibre de resolucions
- Finalització del procediment per resolució d'un òrgan col·legiat amb la incorporació de l'acta a un llibre d'actes deixant constar a l'expedient còpia electrònica certificada de la resolució adoptada
- Finalització del procediment per causes diferents de la resolució.

## 5.14 Notificacions i comunicacions

De conformitat amb l'article 43.4. LPAC *"Els interessats podran accedir a les notificacions des del punt d'accés general electrònic de l'Administració, que funcionarà com un portal d'accés."* Per donar compliment a aquest precepte, la plataforma haurà d'estar integrada amb eNotum, per a remetre les notificacions, considerant, en tot moment, l'exercici de dret de la persona interessada segons recull la Llei 39/2015 i el Reial Decret 203/2021.

De conformitat amb l'article 44. LPAC *"Quan els interessats en un procediment siguin desconeguts, s'ignori el lloc de la notificació o bé, intentada aquesta, no s'hagués pogut practicar, la notificació es farà per mitjà d'un anunci publicat en el Boletín Oficial del Estado."*





Amb l'objectiu de de prestar adequadament els serveis públics, per donar compliment a aquest precepte, l'adjudicatari ha d'estar integrat amb els serveis web del TAULER EDICTAL ÚNIC del Butlletí Oficial de l'Estat i amb l'e-TAULER de l'AOC, per estar preparats per part de la societat municipal per aquells processos en el que aquesta pugui actuar directament en la gestió d'aquest aspecte per als serveis que gestiona.

## 5.15 Arxiu Electrònic Únic

De conformitat amb l'article 17 LPAC i el 46 LRJSP "L'administració ha de mantenir un arxiu electrònic únic dels documents electrònics que corresponguin a procediments finalitzats". Per a això la plataforma haurà d'incloure els mòduls necessaris perquè l'administració pugui portar la gestió arxivística des de l'obertura de procediment i en termes de facilitar:

- L'organització del fons documental
- La classificació de les unitats documentals respectant, si escau, el quadre de classificació de la Generalitat i els propis de l'entitat i permetent la seva actualització i modificació orgànica.
- La descripció arxivística de les unitats documentals (gestió de les metadades)
- La plataforma haurà de ser capaç de generar fitxers SIP perquè puguin ser transferits o migrat a altres solucions d'arxiu definitiu

## 5.16 Plataforma per a òrgans col·legiats

L'aplicació tipus (SaaS) oferta pel licitador haurà de comptar amb un mòdul específic accessible des de la mateixa solució proporcionada per a tota la gestió, control i seguiment dels òrgans col·legiats que tingui en tot moment la Societat. En aquest sentit, aquest mòdul o apartat específic haurà de permetre com a mínim: la convocatòria de reunions dels òrgans de govern i col·legiats, facilitar la recollida dels resultats de les votacions i acords, la generació de les actes, resolucions, certificats i notificació dels expedients.

Altrament i de manera essencial i indispensable, aquest mòdul específic haurà de permetre la incorporació de la documentació dels expedients administratius que s'incorporin a cadascuna de les convocatòries, siguin relacionats amb sessions ordinàries o bé, extraordinàries de qualsevol dels òrgans col·legiats d'aquest Ajuntament.

L'eina haurà de permetre la posada a disposició de tota la informació i documentació que s'hi contingui a la convocatòria d'òrgan col·legiat mitjançant un sistema segur d'autenticació de la identitat i que l'accés es produeixi mitjançant la Seu Electrònica de la solució proposada.

És requisit indispensable que la solució proporcioni la funcionalitat d'enregistrament de les sessions que celebrin els òrgans col·legiats amb la posterior certificació del fitxer d'enregistrament, la qual incorporada a l'expedient administratiu.

L'aplicació haurà de garantir, com a mínim, la realització de les següents tasques:



- Creació d'expedients per cadascun dels òrgans col·legiats
- Confeccionar la relació d'assumptes a tractar, a mode proposta i també, en configuració d'orde del dia.
- Elaborar i comunicar oficialment la convocatòria, acompanyada de l'orde del dia i possibilitant l'accés a la documentació incorporada als expedients inclosos als membres del òrgan
- Possibilitat d'incloure assumptes a tractar fora de l'ordre del dia.
- Incorporar les propostes dels acords corresponents als assumptes de l'ordre del dia i altres fora de l'ordre del dia, per a la confecció del document previ a l'esborrany de l'acta.
- Redactar l'esborrany de l'acta i extracte, amb possibilitat de modificacions respecte al document previ a l'esborrany.
- Després de l'aprovació de l'acta, en la que pugui haver-hi modificacions, passa a considerar-se com acta i es sotmeten a la signatura i la seva inclusió en el llibre oficial.
- Expedir certificacions dels acords adoptats, diferenciant si abans i després de l'aprovació de l'acta i la seva inclusió en els expedients que han sigut tractats.
- Publicar l'acta o l'extracte.
- Incorporar arxius en qualsevol format de fitxer.

## 5.17 Relació amb proveïdors

La plataforma d'administració electrònica s'integrarà amb el Punt d'entrada de factures del sector públic català mitjançant la integració amb el servei EFACT de l'AOC via MUX i, indirectament, amb el Punt General d'Entrada de Factures Electròniques de l'Administració General de l'Estat (FACE) per a rebre les factures de proveïdors i distribuir-les electrònicament a les unitats tramitadores a efectes de recavar per mitjans electrònics la conformació o el rebuig d'aquelles.

L'automatització d'aquesta recepció de factures és un requisit indispensable del present plec i es defineix com a tasca prioritària, pel que s'inclourà una API que permeti la integració amb l'ERP que s'utilitzi per la societat, actualment Dynamics 365 Business Central de Microsoft, de forma que els proveïdors puguin veure l'estat complet de les factures, inclòs l'estat del pagament.





## 5.18 Sistemes de videoconferències

La plataforma disposarà d'un sistema integrat de videoconferències per a ús intern i extern que haurà de permetre la celebració de reunions telemàtiques internes, externes, dels òrgans de govern, òrgans administratius, meses de contractació, ciutadania etc.

Les videoconferències realitzades podran ser gravades i certificades incloent-se automàticament en l'expedient administratiu de l'òrgan col·legiat o ser publicades en el portal de la transparència, de forma que serveixin d'evidència documental. Aquestes sessions podran ser retransmeses en directe en plataformes de difusió o xarxes socials, si la societat municipal ho estima oportú.

## 5.19 Signatura externa de documents en seu electrònica

En virtut de l'article 36 LPAC "Els actes administratius es produiran per escrit a través de mitjans electrònics, llevat que la seva naturalesa exigeixi una altra forma més adequada d'expressió i constància". Per tal de fer possible la signatura externa de documents mitjançant la posada a disposició en seu electrònica, portasignatures o altres sistemes que vetlli per la seguretat, la integritat del procés de signatura i els mecanismes de representació sense alterar la naturalesa digital del procediment, com és procedent per a la signatura d'un contracte, conveni o altres documents fefaents o d'evidència, el sistema haurà de disposar:

- D'un sistema de signatura externa de documents
- La gestió de l'expedient ha de contemplar la possibilitat de signatura de documents de manera externa mitjançant un sol acte de signatura entre dos o més signants. Garantint la integritat del procés de signatura i la seva posterior custòdia.

## 5.20 Canal de Denúncies en seu electrònica

En virtut de la Llei 2/2023, de 20 de febrer, reguladora de la protecció de les persones que informen sobre infraccions normatives i de lluita contra la corrupció. La seu electrònica comptarà amb un canal de denúncies que generi perquè les persones siguin capaces de denunciar a través de la seu electrònica qualsevol comportament deshonest.

El canal haurà de proporcionar:

- Un apartat a la seu electrònica, on es puguin presentar informacions/denúncies respectant la confidencialitat del denunciador, incloent el registre de forma anònima, podent-se consultar posteriorment la presentació sense necessitat d'identificar-se.
- Un sistema intern d'informació i de gestió d'aquestes denúncies.

El sistema ha de permetre satisfer les necessitats exigides en la llei.



## 5.21 Contractació electrònica

El sistema tindrà un mòdul que permetrà ordenar i simplificar totes les fases del procés de contractació, des de l'elaboració del contracte, la publicació dels anuncis en el perfil del contractant, la licitació electrònica, fins a la formalització electrònica dels contractes amb la signatura electrònica del contractista, execució i seguiment del contracte.

La solució presentada permetrà publicar els anuncis a la Plataforma de Serveis de Contractació Pública i realitzar licitacions electròniques en l'Espai Virtual de Licitació.

Els licitadors podran presentar les seves ofertes a través de la Plataforma i, un cop oberts els sobres, existirà una integració que s'encarregarà de baixar de manera automàtica les ofertes presentades i incorporar-les a l'expedient.

## 5.22 Cita prèvia

El sistema disposarà d'un mòdul de cita prèvia permeti que el ciutadà pugui planificar la seva cita d'una manera senzilla i eficient, evitant esperes llargues i incòmodes.

El sistema mostrarà al ciutadà les cites disponibles partint dels paràmetres configurats (aforament, capacitat d'atenció, horaris) i li permet reservar una cita per ser atès en la data i l'hora escollides.

La plataforma també permetrà l'atenció al ciutadà per videoconferència, oferint al ciutadà la comoditat de ser atès des de casa, evitant desplaçaments.

El sistema habilitarà diferents agendes que es configuraran en funció del tipus d'atenció que es prestarà, triant la modalitat: presencial, telefònica o per videoconferència.

## 6. EINA D'ANALÍTICA I EXPLOTACIÓ DE DADES

### 6.1 Descripció

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

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

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



Aquests mòduls analítics per àrea, hauran d'evolucionar com a part del manteniment i podran créixer en nombre, en cas de comptar amb noves àrees, serveis o nous enfocaments analítics.

L'aplicació haurà de disposar de la funcionalitat de lliurar informació en forma de datasets cap a l'exterior. Aquesta funcionalitat (en endavant OpenData) caldrà que disposi del servei automatitzat de lliurament i posada a disposició en format CSV, com a mínim.

## 6.2 Requeriments i cobertures tecnològiques del mòdul d'analítica

### 6.2.1 Plataforma

- L'adjudicatari haurà de proveir, en el context d'aquest contracte, de les llicències associades a les plataformes tecnològiques utilitzades en la solució per tots els usuaris de l'organització
- L'adjudicatari serà responsable de proveir la/les plataforma/es maquinari necessàries per a un adequat funcionament del mòdul analític, d'acord amb els volums d'informació processats en cada moment. Aquesta infraestructura haurà de ser escalable per poder adequar-se als creixements de volumetries d'informació a processar al llarg del temps

### 6.2.2 Govern de la dada

- El mòdul analític haurà de comptar amb un entorn governat, en el qual els administradors de la plataforma puguin decidir tant quines dades són accessibles per cada usuari, com quines analítiques són accessibles pels mateixos

### 6.2.3 Cobertura de les dades

- El sistema haurà de processar informació de tot l'històric de dades carregades a la plataforma d'administració electrònica fins al moment, sense forquilles límit de temps a processar
- El mòdul analític comprendrà, analítiques associades a les dades de la plataforma tecnològica, agrupades en mòduls, de manera que puguin representar el valor diferencial de cadascun dels contextos que representen
- La plataforma haurà de permetre la navegació des de visions més generals de quadre de comandament (dashboard) a la dada més concreta (unitat transaccional) en cada context de treball
- La informació continguda en el mòdul analític, serà susceptible de mantenir-se actualitzada amb una cadència de caràcter diari, com a mínim, sens perjudici que, atenent la criticitat de determinades fonts d'informació, es puguin acordar temps de refresc més breus.



## 6.2.4 Visualització de les dades

- El sistema disposarà de manera integrada, de visualitzacions geoespacials amb capacitats de selecció equivalents a la resta d'elements de la plataforma. Aquests mapes, a més, hauran de poder mostrar (de forma encavalcada o per navegació) diferents capes/nivells d'informació. El context d'utilització d'aquests elements se circumscriurà a informació georeferenciada (punts geogràfics, àrees...) o georeferenciables (províncies, municipis, codis postals...), dins del catàleg del mòdul.

## 6.2.5 Manteniment

- És responsabilitat de l'adjudicatari, el manteniment i modificació del mòdul analític per garantir el correcte alineament amb la plataforma d'administració electrònica que nodreix les seves anàlisis. Qualsevol canvi sobre la plataforma d'administració electrònica comportarà la consegüent actualització sobre el mòdul analític associat

## 7. CONSULTORIA

El servei del contracte comprendrà un mínim de 28 hores de consultoria d'acompanyament per a la implantació de les noves característiques i automatitzacions disponibles a la solució oferta, assegurant les adaptacions necessàries per a l'adequació als processos de les diferents àrees de l'empresa.

## 8. API REST

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

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

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

- Permetre la interacció en mode lectura dels expedients, registres i tercers
- Recuperar els documents associats a expedients, llibres, registres d'entrada i/o sortida, incloent-hi les dades i metadades associades a aquest
- Exportar expedients i registres complets en un format interoperable
- Editar dades d'expedients, registres i tercers existents



- Permetre la creació d'expedients, registres i tercers nous
- Bus d'esdeveniments o sistema equivalent de missatgeria, que reculli informació generada com a resultats de processos de tramitació en els espais d'expedients, registres, tercers, portassignatures
- Permetre la integració amb el mòdul de signatures.
- Possibilitat d'implementar connectors d'integració que enviïn informació a sistemes externs de manera estructurada.

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

Totes aquestes funcions es realitzaran amb els deguts mecanismes de seguretat. L'accés i ús de l'API no comportarà un cost addicional per l'entitat contractant.

## **9. PLATAFORMA COL·LABORATIVA I FORMATIVA**

En el context de la present licitació, l'adjudicatari posarà a disposició de l'empresa una Plataforma Corporativa amb tot el coneixement jurídic i econòmic que necessita la societat municipal per desenvolupar la seva activitat diària, amb recursos didàctics i formatius amb continua actualització, servint per avaluar per part de l'empresa el compliment dels requisits legals que li apliquen i la forma de resoldre'ls.

A més aquest plataforma permetrà la formació per als usuaris relativa a l'àmbit del contracte i del procediment administratiu.

La plataforma inclourà una base d'expedients administratius, adaptats a la legislació catalana, desenvolupant formularis per garantir-li la màxima seguretat jurídica.

La plataforma disposarà d'una base de dades d'informes jurídics, legislació, jurisprudència i dictàmens relatius a les activitats de la societat i un servei personal, especialitzat en resolució de consultes, que permetin la resolució de dubtes dins de l'àmbit legal.

Aquesta plataforma de consulta serà accessible per a tota la societat, sense límit d'usuaris, amb eines de cerca i generació d'avísos de nou contingut

## **10. REQUISITS D'INSTAL·LACIÓ, CUSTÒDIA I PROPIETAT DE LES DADES**

L'empresa adjudicatària haurà d'estar en condicions de poder oferir un servei addicional a aquest contracte que permeti poder sol·licitar, quan la societat ho consideri necessari, una còpia de les dades emmagatzemades que serà entregada a través d'un procediment segur per l'enviament de la informació sol·licitada.



En cas de finalització del servei contractat, totes les dades que estiguin en possessió de l'empresa adjudicatària seran destruïdes o retornades. La devolució de les dades en format electrònic es realitzarà per mitjà d'un procediment segur i es remetrà en forma d'una estructura de carpetes i una base de dades, que faciliti la seva lectura. Les dades seran remeses a la societat municipal d'acord amb l'Esquema Nacional d'Interoperabilitat i les seves guies tècniques, de manera que aquestes dades siguin fàcilment exportables a qualsevol altra plataforma que compleixi les nomenades guies tècniques.

La societat municipal podrà demanar a l'empresa adjudicatària, si així ho cregués oportú, una còpia de seguretat en suport d'emmagatzematge físic de totes les dades i documents que formen part de les anotacions de registre i dels expedients finalitzats al tancament de cada anualitat del contracte.

## **11. DISPONIBILITAT**

El servei estarà disponible les 24 hores del dia durant tots els dies de l'any exceptuant les hores dedicades al manteniment i actualitzacions dels sistemes.

Les tasques de manteniment s'hauran de fer fora de l'horari laboral (entre 15 i 8 h) i, preferentment a partir de les 22 h o els caps de setmana avisant a la societat municipal amb antelació d'almenys 48 hores.

## **12. RESPONSABLE DEL CONTRACTE**

Per a la coordinació del servei, l'adjudicatari haurà de designar un responsable del contracte, que serà l'interlocutor per part del contractista i durà la comunicació amb el responsable de contracte designat per Promusa. Aquest fet quedarà determinat amb l'acta de recepció del servei, proporcionant un correu electrònic i un telèfon de contacte que s'haurà de comunicar en el cas de canvis al llarg del contracte.

Sant Cugat del Vallès,

Jordi Núñez Martínez  
gerent  
Òrgan de Contractació

