

**DOCUMENTS**

TIPUS: PLEC_PRESCRIP_TEC - Plec de prescripcions tècniques
NOM: PLEC_PRESCRIP_TEC Gestor Expedients 13052026
UNITAT: Administració electrònica
ORIGEN: Administració
CODI SEGUR DE VERIFICACIÓ: 9d2e8906-e805-4f95-a907-15421ca78068
IDENTIFICADOR: ES_L06090040_2026_0000000000000000000000000773141
ESTAT D'ELABORACIÓ: Signat/validat

REFERÈNCIES

EXPEDIENTS: G5038-000021/2026
SIGNATURES
Annexa: 13/05/2026 14:56
Jaume Ferrando Parellada : 13/05/2026 14:58



CONSELL COMARCAL
ALT PENEDES

PLECS DE PRESCRIPCIONS TÈCNIQUES

Tipus de document: PLEC DE CLÀUSULES PRESCRIPCIONS TECNQUES
Denominació del contracte: Implantació i manteniment d'una plataforma d'administració electrònica en modalitat SaaS
Codi d'expedient: G5038-000021/2026
Tramitació: Ordinària
Procediment: Negociat sense publicitat
Tipus de contracte: Serveis
Tipus d'expedient: Ordinari
Òrgan receptor: Junta de Govern



DOCUMENTS
TIPUS: PLEC_PRESCRIP_TEC - Plec de prescripcions tècniques
NOM: PLEC_PRESCRIP_TEC Gestor Expedients 13052026
UNITAT: Administració electrònica
ORIGEN: Administració
CODI SEGUR DE VERIFICACIÓ: 9d2e8906-e805-4f95-a907-15421ca78068
IDENTIFICADOR: ES_L06090040_2026_00000000000000000000000000773141
ESTAT D'ELABORACIÓ: Signat/validat

REFERÈNCIES
EXPEDIENTS: G5038-000021/2026
SIGNATURES
Annexa: 13/05/2026 14:56
Jaume Ferrando Parellada : 13/05/2026 14:58



CONSELL COMARCAL
ALT Penedès

Índex de continguts

1.	ANTECEDENTS.....	5
2.	OBJECTE DEL CONTRACTE.....	6
3.	PRINCIPIS GENERALS.....	8
4.	NORMATIVA APLICABLE.....	8
5.	DESCRIPCIÓ DE LA SITUACIÓ ACTUAL.....	10
6.	REQUERIMENTS TÈCNICS.....	12
6.1.	REQUERIMENTS GENERALS.....	12
6.2.	PROVISIÓ D'UNA SOLUCIÓ SAAS.....	13
6.2.1.	Descripció.....	13
6.2.2.	Entorns.....	15
6.2.3.	Gestió d'incidències.....	15
6.2.4.	Correccions, actualitzacions de la solució i canvis de versió.....	17
6.2.5.	Usabilitat de la interfície.....	18
6.2.6.	Disponibilitat del servei.....	18
6.2.7.	Accés a la solució.....	19
6.2.8.	Pla de còpies de seguretat.....	19
6.2.9.	Auditoria i generació de traces.....	19
6.2.10.	Especificacions web.....	20
6.3.	SEGURETAT DE LA INFORMACIÓ.....	20
6.3.1.	Compliment de l'ENS.....	20
6.3.2.	Seguretat de la informació, equips i programari.....	21
6.3.3.	Securitització i rols.....	21
6.3.4.	Autenticació multifactor (MFA).....	22
6.4.	MODEL DE DADES.....	23
6.5.	DOCUMENTACIÓ.....	23
6.6.	INTEROPERABILITAT.....	23
6.7.	INTEGRACIONS DE LA SOLUCIÓ.....	24
6.7.1.	Consorci AOC.....	24
6.7.2.	Integració d'aplicacions externes amb la solució.....	26
7.	REQUERIMENTS FUNCIONALS.....	28

C/ d'Hermenegild Clascar, 1-3 • 08720 Vilafranca del Penedès • Tel. 93 890 00 00 • Fax 93 890 69 89
ccapenedes@ccapenedes.cat • www.ccapenedes.cat • NIF: P-5800013-D



DOCUMENTS
TIPUS: PLEC_PRESCRIP_TEC - Plec de prescripcions tècniques
NOM: PLEC_PRESCRIP_TEC Gestor Expedients 13052026
UNITAT: Administració electrònica
ORIGEN: Administració
CODI SEGUR DE VERIFICACIÓ: 9d2e8906-e805-4f95-a907-15421ca78068
IDENTIFICADOR: ES_L06090040_2026_00000000000000000000000000773141
ESTAT D'ELABORACIÓ: Signat/validat

REFERÈNCIES
EXPEDIENTS: G5038-000021/2026
SIGNATURES
Annexa: 13/05/2026 14:56
Jaume Ferrando Parellada : 13/05/2026 14:58



CONSELL COMARCAL
ALT PENEDÈS

7.1.	DIGITALITZACIÓ SEGURA.....	28
7.2.	REGISTRE D'ENTRADA I SORTIDA.....	28
7.3.	GESTOR DOCUMENTAL I ARXIU.....	30
7.4.	PORTA SIGNATURES I IDENTIFICACIÓ ELECTRÒNICA.....	33
7.5.	GESTOR D'EXPEDIENTS.....	35
7.6.	TERCERS I REGISTRE ELECTRÒNIC D'APODERAMENTS.....	37
7.7.	TASQUES I AVISOS.....	38
7.8.	GESTIÓ DE CONSENTIMENTS.....	39
7.9.	ADMINISTRACIÓ I AUTOGESTIÓ DE L'APLICACIÓ.....	40
7.10.	ANÀLISI I EXPLOTACIÓ DE DADES.....	40
7.11.	MODELAT DE PROCEDIMENTS GUIATS MITJANÇANT BPM (BUSINESS PROCESS MANAGEMENT).....	41
7.12.	GESTIÓ ELECTRÒNICA DE DECRETS, RESOLUCIONS, ACORDS I ACTES D'ÒRGANS COL·LEGIATS.....	43
7.13.	SEU ELECTRÒNICA.....	44
7.14.	CATÀLEG DE TRÀMITS I FORMULARIS ELECTRÒNICS.....	45
7.15.	CARPETA CIUTADANA.....	47
7.16.	CARPETA DEL CONSELLER/A.....	47
7.17.	CONTROL INTERN I FISCALITZACIÓ.....	48
7.18.	MÒDUL DE PAGAMENTS.....	49
7.19.	CENSOS.....	49
7.20.	QUADRES DE COMANDAMENT.....	50
8.	GESTIÓ DEL PROJECTE.....	50
8.1.	Durada del projecte.....	50
8.2.	Control del projecte.....	51
8.3.	Estructura i Equip de Treball.....	51
8.4.	Reunions de Seguiment del Projecte.....	52
8.5.	Planificació i implementació.....	52
8.6.	Planificació i implementació.....	53
8.6.1.	Fase 1 - Anàlisi previ del projecte.....	53
8.6.2.	Fase 2 - Configuració del sistema i de l'entorn.....	53
8.6.3.	Fase 3 - Migració de les dades.....	53
8.6.4.	Fase 4 - Comprovacions i verificacions.....	55
8.6.5.	Fase 5 - Posada en funcionament i Formació als usuaris.....	55



DOCUMENTS
TIPUS: PLEC_PRESCRIP_TEC - Plec de prescripcions tècniques
NOM: PLEC_PRESCRIP_TEC Gestor Expedients 13052026
UNITAT: Administració electrònica
ORIGEN: Administració
CODI SEGUR DE VERIFICACIÓ: 9d2e8906-e805-4f95-a907-15421ca78068
IDENTIFICADOR: ES_L06090040_2026_0000000000000000000000000773141
ESTAT D'ELABORACIÓ: Signat/validat

REFERÈNCIES
EXPEDIENTS: G5038-000021/2026
SIGNATURES
Annexa: 13/05/2026 14:56
Jaume Ferrando Parellada : 13/05/2026 14:58



CONSELL COMARCAL
ALT PENEDÈS

8.6.6.	Fase 6 – Consolidació de projecte i millora de processos.....	57
8.7.	Documentació a presentar durant el desenvolupament del projecte.....	58
8.8.	Documentació a presentar a la fi del desenvolupament del projecte.....	58
9.	SERVEI DE SUPORT I DE MANTENIMENT INTEGRAL.....	58
9.1.	Support i manteniment integral.....	58
9.2.	Assistència personalitzada.....	60
9.3.	Acords de nivell de servei (SLA – Service Level Agreements).....	61
9.3.1.	Horaris.....	61
9.3.2.	Tipus d'incompliments.....	61
9.3.3.	ANS relatius a disponibilitat del servei.....	62
9.3.4.	ANS relatius a la gestió d'incidències i suport funcional i tècnic.....	63
9.3.5.	Informes de control i seguiment del servei.....	65
10.	GARANTIES.....	65
11.	ANONIMITZACIÓ, PROTECCIÓ DE DADES PERSONALS I CONFIDENCIALITAT.....	66
12.	LLOC.....	67
13.	PROPIETAT DE LES DADES.....	67
14.	DEVOLUCIÓ DEL SERVEI.....	68



CONSELL COMARCAL
ALT PENEDÈS

1. ANTECEDENTS

Les Lleis 39/2015, d'1 d'octubre, del procediment administratiu comú de les administracions públiques i 40/2015, d'1 d'octubre, de regim jurídic del sector públic han configurat un escenari en què la tramitació electrònica esdevé l'actuació ordinària dels ens públics, tant en la gestió interna com en la relació amb la ciutadania o d'altres administracions.

Amb l'entrada en vigor de la Llei 39/2015, d'1 d'octubre, del procediment administratiu comú de les administracions públiques, es va configurar una administració sense paper basada en un funcionament íntegrament electrònic, donant compliment als requeriments formals i materials als que obliga el marc normatiu de referència, i fent ús dels mitjans electrònics sobre aspectes especialment rellevants com:

- L'obligatorietat de les persones jurídiques a relacionar-se a través de mitjans electrònics amb les administracions públiques, i permetre a la ciutadania escollir relacionar-se amb l'administració per mitjans telemàtics, si així ho desitja.
- L'exercici del dret dels interessats mitjançant representació i, conseqüentment, el registre electrònic d'apoderament.
- Els sistemes de signatura admesos i l'ús de mitjans d'identificació i signatura en la relació amb la ciutadania i en el procediment administratiu.
- Els aspectes relatius a les sol·licituds, la compareixença de les persones, les notificacions amb mitjans electrònics.
- L'emissió de documents i les seves còpies i, també, els documents lliurats pels interessats a l'administració.
- L'expedient i l'arxiu electrònic.
- El dret dels ciutadans a no aportar documentació a l'administració que estigui a la seva disposició, aplicant la integració amb les plataformes d'interoperabilitat.
- El dret de la ciutadania a ser assistits en l'ús dels mitjans electrònics en la seva relació amb l'administració.

No obstant, l'expansió i evolució en els darrers anys de les Tecnologies de la Informació i la Comunicació (TIC) permeten millorar encara més la prestació dels serveis digitals a la ciutadania, d'una manera molt més àgil i eficient, prestant-los amb millor qualitat i proximitat, i oferint-los de manera proactiva i amb més accessibilitat i transparència.

En aquest sentit, i des de fa varis anys, el Consell Comarcal de l'Alt Penedès (CCAP) promou un model de gestió de l'administració electrònica amb els objectius següents:

- 1• Transformar el model de gestió i treball corporatiu, incorporant la gestió de la qualitat i el cicle de millora contínua, oferint major transparència, accessibilitat i reutilització de la informació.



CONSELL COMARCAL
ALT PENEDÈS

- 2• Assolir un model de gestió de la informació, integrat i integral, que promogui una visió global i una gestió transversal que permeti prestar serveis públics de forma més àgil, simple i eficient.
- 3• Dotar de nous sistemes i instruments aquells àmbits de la gestió comarcal que no en disposen i implementar actuacions administratives automatitzades com a elements d'eficiència.
- 4• Millorar el model de relació amb la ciutadania i els canals d'informació, i fomentar l'obertura del Consell Comarcal mitjançant la transparència activa i dades obertes des de l'origen de la planificació, producció i avaluació administrativa, de forma automatitzada i sostenible.
- 5• Complir el marc normatiu en l'àmbit de l'administració electrònica, el bon govern i la transparència, així com la seva adequació futura.
- 6• Cloud (modalitat SaaS, Software as a Service), amb la consegüent millora en accessibilitat i disponibilitat per a tot el personal de la corporació, el qual pot prestar serveis des de qualsevol lloc i hora, amb una major celeritat en la gestió administrativa, econòmica i contractual, la qual impacta directament en la prestació de serveis de forma molt més àgil i eficient cap a la ciutadania.

Aquest model de gestió, el qual prové d'un llarg recorregut i una gran dedicació per part de l'equip d'administració electrònica de la corporació en el decurs del projecte en qüestió, es posa a disposició de la resta del personal de l'organització i de la ciutadania a través de la plataforma d'administració electrònica, concretament les solucions de l'eina de gestió documental i arxiu amb els diferents mòduls, la carpeta ciutadana, la seu electrònica i la resta de funcionalitats corresponents de cadascuna d'elles.

Per tant, l'objecte d'aquests plecs és descriure les especificacions tècniques i funcionals que han de regular la contractació del subministrament i serveis d'un sistema integral d'administració electrònica pel Consell Comarcal, en què la solució objecte d'aquesta licitació ha de donar cobertura als objectius plantejats.

2. OBJECTE DEL CONTRACTE

L'objecte del contracte és la provisió d'un sistema integral d'administració electrònica en el núvol (Cloud), tot donant compliment a la normativa vigent, i que ha d'incloure la instal·lació, configuració, llicència d'ús, personalització i manteniment del programari necessari, així com els serveis de migració, implantació, posada en marxa, consultoria, formació, assistència i manteniment associats per a la digitalització, gestió i preservació de la documentació electrònica del Consell Comarcal. La plataforma també hauria de donar servei a possibles organismes autònoms o altres ens dependents del Consell Comarcal que es puguin crear en un futur.

La solució ha de facilitar la gestió de tot el cicle de vida del procediment administratiu amb un programari de gestió d'expedients electrònics, donant compliment a la normativa vigent en matèria d'administració electrònica i, particularment, a les lleis



DOCUMENTS
TIPUS: PLEC_PRESCRIP_TEC - Plec de prescripcions tècniques
NOM: PLEC_PRESCRIP_TEC Gestor Expedients 13052026
UNITAT: Administració electrònica
ORIGEN: Administració
CODI SEGUR DE VERIFICACIÓ: 9d2e8906-e805-4f95-a907-15421ca78068
IDENTIFICADOR: ES_L06090040_2026_00000000000000000000000000773141
ESTAT D'ELABORACIÓ: Signat/validat

REFERÈNCIES
EXPEDIENTS: G5038-000021/2026
SIGNATURES
Annexa: 13/05/2026 14:56
Jaume Ferrando Parellada : 13/05/2026 14:58



CONSELL COMARCAL
ALT PENEDÈS

39/2015 i 40/2015, al l'Esquema Nacional d'Interoperabilitat (ENI), a l'Esquema Nacional de Seguretat (ENS) i la normativa específica en matèria de protecció de dades, així com totes les enumerades en el punt «4. Normativa aplicable». La tramitació dels procediments administratius hauran de ser senzills i basats en un model d'interacció amb la ciutadania a través d'internet.

L'eina haurà de permetre, durant tota la vigència del contracte, la integració amb altres eines proveïdes per altres administracions públiques com les que ofereix gratuïtament la Diputació de Barcelona, la Generalitat de Catalunya, el Consorci AOC, l'Estat, o altres organismes públics amb els que les administracions públiques estem obligades a relacionar-nos per mitjans electrònics. També haurà de permetre les integracions amb altres eines d'altres proveïdors del Consell, si fos el cas.

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

S'haurà d'incloure sense cost addicional totes les llicències de les aplicacions principals i auxiliars que siguin necessàries per al compliment íntegre de tots i cadascun dels requisits funcionals descrits en aquests plecs tècnics, mentre els esmentats requisits no s'indiquin expressament com a opcionals, i igualment de tots aquells productes necessaris per les funcionalitats incloses en les propostes presentades en les respectives ofertes.

En resum, es tracta d'un projecte que no només incorpora la cessió d'ús de llicència i la implantació del sistema integral de gestió, sinó que també inclou els treballs i serveis de consultoria, de migració, de parametrització i de formació necessària per a la seva posada en marxa, així com els serveis d'allotjament, de suport, manteniment i millora evolutiva (tècnica i jurídica) de la solució.

A més a més, la solució disposarà del nivell suficient d'adequació funcional a la metodologia de treball e- SET de l'AOC, i s'adaptarà a les exigències, necessitats i requeriments funcionals des de l'inici del contracte oferint des d'aleshores els serveis següents i en consonància amb els requeriments tècnics i funcionals del present document:

- Consultoria i posada en producció de la solució proporcionada.
- Formació i gestió del canvi a usuaris i administradors per a l'autogestió de la plataforma d'administració electrònica.
- Instal·lació i configuració de l'aplicació en l'entorn tecnològic corresponent (vegeu clàusula de requeriments tècnics).
- Suport i actualitzacions correctives, evolutives, adaptatives i perfectives de la plataforma d'administració electrònica.

L'entorn tecnològic dels diferents mòduls i/o solucions de la plataforma d'administració electrònica serà web, totalment responsiu per ser emprada en

C/ d'Hermenegild Clascar, 1-3 • 08720 Vilafranca del Penedès • Tel. 93 890 00 00 • Fax 93 890 69 89
ccapenedes@ccapenedes.cat • www.ccapenedes.cat • NIF: P-5800013-D



CONSELL COMARCAL
ALT PENEDÈS

diferents equips informàtics: ordinadors, tauletes i smartphones; s'evitarà la utilització de plugins en el propi navegador web, i farà ús de les darreres tecnologies de programació client/servidor per tal de optimitzar al màxim el rendiment del sistema, potenciant i afavorint una gran experiència d'usuari. No s'acceptarà cap solució informàtica d'escriptori o que requereixi la instal·lació de programari en els equips finals, exceptuant el navegador web i les suites ofimàtiques Microsoft Office i/o OpenOffice.

Per últim, l'adjudicatari garantirà l'accés a tots els webservices disponibles de la plataforma d'administració electrònica perquè aquests puguin ser consumits per altres solucions corporatives, i amb el vistiplau en el seu ús del Servei de Sistemes d'Informació.

Els licitadors s'han de comprometre a garantir que els sistemes i serveis a contractar compleixen tots els requeriments normatius, reguladors i contractuals exigits a l'actualitat. L'adjudicatari haurà de realitzar les actuacions necessàries per permetre complir amb qualsevol requeriment legal aprovat amb posterioritat a l'adjudicació, ni durant l'execució del projecte com en una futura fase de suport, manteniment i evolució que afecti els sistemes, serveis, tractament de dades, seguretat, llocs webs, etc. Es contemplarà en el contracte de forma que l'adjudicatari no podrà facturar cap import addicional en aquest sentit durant l'execució i durada del contracte.

3. PRINCIPIIS GENERALS

D'acord amb el que estableix el marc normatiu que regula l'administració electrònica, la solució proposada haurà d'ajustar-se als principis generals següents:

- Flexibilitat i escalabilitat, garantint la possibilitat d'adaptació constant als canvis normatius i organitzatius.
- Neutralitat tecnològica, utilitzant estàndards oberts així com, en el seu cas i de forma complementària, estàndards d'ús generalitzat per la ciutadania.
- Accessibilitat a la informació i als serveis públics per mitjans electrònics, d'una manera segura i comprensible.
- Seguretat en relació a la identitat, la integritat, la conservació i, si escau, la confidencialitat de la informació i de les transaccions.
- Garantir l'autenticitat i el control d'accés als documents.
- Interoperabilitat entre els mitjans electrònics de les diverses administracions públiques.
- Disposar de webservices per a totes les funcionalitats de l'eina, per facilitar la integració amb altres proveïdors actuals o futurs del Consell Comarcal sense cap cost afegit.



DOCUMENTS
TIPUS: PLEC_PRESCRIP_TEC - Plec de prescripcions tècniques
NOM: PLEC_PRESCRIP_TEC Gestor Expedients 13052026
UNITAT: Administració electrònica
ORIGEN: Administració
CODI SEGUR DE VERIFICACIÓ: 9d2e8906-e805-4f95-a907-15421ca78068
IDENTIFICADOR: ES_L06090040_2026_0000000000000000000000000773141
ESTAT D'ELABORACIÓ: Signat/validat

REFERÈNCIES
EXPEDIENTS: G5038-000021/2026
SIGNATURES
Annexa: 13/05/2026 14:56
Jaume Ferrando Parellada : 13/05/2026 14:58



CONSELL COMARCAL
ALT PENEDÈS

4. NORMATIVA APLICABLE

La solució tècnica proposada haurà d'estar adaptada a la normativa vigent en matèria d'administració electrònica i, particularment, a:

- Llei 39/2015, d'1 d'octubre, de procediment administratiu comú de les Administracions Públiques.
- Llei 40/2015, d'1 d'octubre, de regim jurídic del sector públic.
- RD 203/2021, de 30 de març, pel qual s'aprova el Reglament d'actuació i funcionament del sector públic per mitjans electrònics.
- Llei 25/2013, de 27 de desembre, d'impuls de la factura electrònica i creació del registre comptable de factures en el Sector Públic.
- Llei 16/2015, de 21 de juliol, de simplificació de l'activitat administrativa de l'Administració de la Generalitat i dels governs locals de Catalunya i d'impuls de l'activitat econòmica.
- Llei 9/2017, de 8 de novembre, de contractes del sector públic.
- Reial Decret 424/2017, de 28 d'abril, pel qual es regula el règim jurídic del control intern en les entitats del sector públic local.
- Real Decret 1112/2018, de 7 de setembre, sobre accessibilitat dels llocs web i aplicacions per a dispositius mòbils del sector públic.
- Llei 6/2020, d'11 de novembre, reguladora de determinats aspectes dels serveis electrònics de confiança
- Reial Decret 311/2022, de 3 de maig, pel qual es regula l'Esquema Nacional de Seguretat en l'àmbit de l'administració electrònica.
- Llei 10/2001, de 13 de juliol, d'arxius i documents, modificada per la Llei 20/2015, de 29 de juliol.
- Llei 29/2010, de 3 d'agost, de l'ús dels mitjans electrònics en el sector públic de Catalunya.
- Reial Decret 311/2022, de 3 de maig, pel qual es regula l'Esquema Nacional de Seguretat
- Llei 26/2010, de 3 d'agost, de regim jurídic i de procediment administratiu de les administracions públiques de Catalunya.
- Reial Decret 4/2010, de 8 de gener, pel qual s'aprova l'Esquema Nacional d'Interoperabilitat en l'àmbit de l'Administració Electrònica
- Llei 37/2007, de 16 de novembre, sobre reutilització de la informació del sector públic, actualitzada mitjançant la Llei 18/2015, de 9 de juliol.
- Reglament Unió Europea 2016/679 del Parlament i del Consell, de 27 d'abril, relatiu a la protecció de les persones físiques pel que fa al tractament de dades personals i a la lliure circulació d'aquestes dades
- Llei Orgànica 3/2018 LOPDGDD, de protecció de dades i garantia de drets digitals.
- Reglament (UE) 2024/1689 del Parlament Europeu i del Consell, de 13 de juny de 2024, pel que s'estableixen normes harmonitzades en matèria d'intel·ligència artificial i pel que es modifiquen els reglaments (CE) núm. 300/2008, (UE) núm. 167/2013, (UE) núm. 168/2013, (UE) 2018/858, (UE) 2018/1139 y (UE) 2019/2144

C/ d'Hermenegild Clascar, 1-3 • 08720 Vilafranca del Penedès • Tel. 93 890 00 00 • Fax 93 890 69 89
ccapenedes@ccapenedes.cat • www.ccapenedes.cat • NIF: P-5800013-D



CONSELL COMARCAL
ALT PENEDÈS

i les directives 2014/90/UE, (UE) 2016/797 y (UE) 2020/1828 (Reglament d'intel·ligència artificial).

- Llei 19/2013, de 9 de desembre, de transparència, accés a la informació pública i bon govern.
- Llei 19/2014, de 29 de desembre, de transparència, accés a la informació pública i bon govern.
- Reial Decret Llei 28/2020, de 22 de setembre, de treball a distància.
- 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.

Així mateix, s'adequarà a les normes tècniques d'interoperabilitat següents:

- Reial Decret de 3 d'octubre de 2012, de la Secretaria d'Estat d'Administracions Públiques, mitjançant la qual s'aprova la Norma Tècnica de Interoperabilitat de catàleg d'estàndards.
- Resolució de 19 de juliol de 2011, la Secretaria d'Estat d'Administracions Públiques, mitjançant la qual s'aprova la Norma Tècnica de Interoperabilitat de Digitalització de Documents.
- Resolució de 19 de juliol de 2011, de la Secretaria d'Estat d'Administracions Públiques, mitjançant la qual s'aprova la Norma Tècnica de Interoperabilitat d'Expedient Electrònic.
- Resolució de 28 de juny de 2012 de la Secretaria d'Estat d'Administracions Públiques, mitjançant la qual s'aprova la Norma Tècnica d'Interoperabilitat de Protocols d'intermediació de dades.
- Resolució de 28 de juny de 2012, de la Secretaria d'Estat d'Administracions Públiques, mitjançant la qual s'aprova la Norma Tècnica d'Interoperabilitat de Relació de models de dades.
- Resolució de 19 de juliol de 2011 de la Secretaria d'Estat d'Administracions Públiques, mitjançant la qual s'aprova la Norma Tècnica d'Interoperabilitat de Procediments de còpia autèntica i conversió entre documents electrònics.
- Resolució de 22 de juliol de 2021, de la Secretaria de Estat de Digitalització i Intel·ligència Artificial, per la que se aprova la Norma Tècnica d'Interoperabilitat de Model de Dades per l'intercanvi d'assentament entre les entitats registrals.

Finalment, haurà de complir amb les següents normes tècniques relatives a la gestió documental:

- UNE ISO 15489 Informació i documentació, Gestió de documents.
- Norma UNE ISO 23081. Informació i Documentació. Processos de gestió de documents:
- Metadades per a la gestió de documentació.
- Requisits establerts per la MoReq2 o MoReq2010, així com altres normes que els desenvolupen.

La solució s'adaptarà als canvis normatius que puguin produir-se durant el seu funcionament que tinguin incidència en qualsevol de les seves funcionalitats de tal manera que se'n garanteixi en tot moment la seva adequació normativa.



CONSELL COMARCAL
ALT PENEDÈS

5. DESCRIPCIÓ DE LA SITUACIÓ ACTUAL

En l'actualitat, el Consell Comarcal disposa de l'eina de gestió d'expedients Annexa, de l'empresa d'Ecityclic, que actualment dona resposta a les necessitats bàsiques del Consell en l'àmbit de l'administració electrònica, que s'utilitza des de l'any 2017 i que el seu contracte de manteniment finalitza el proper mes de juny. Aquesta inclou:

- 1• Tercers i territori
- 2• Catàleg de procediments
- 3• Registre Entrades i Sortides i digitalització certificada.
- 4• Repositori de documents
- 5• Signatura electrònica interna i els corresponents circuits i signatura externa. Òrgans col·legiats i unipersonals.
- 6• Control intern
- 7• Tasques i avisos
- 8• Seu electrònica
- 9• Catàleg de tràmits i carpeta ciutadana
- 10• Consultes
- 11• Tancament i arxiu
- 12• Integracions, MUX, eNOTUM, eTAULER, Vàlid, Via Oberta, Tramesa Genèrica, e-FACT, PSIS, e-LICITA, S-Perdura, l'Arxiu, Registre Públic de Contractes i el Perfil del Contractant i Representa

En aquest context, el Consell té la necessitat de contractar una nova eina tecnològica per tal de poder continuar treballant amb la implementació de la gestió electrònica que exigeix la normativa aplicable, donant compliment així a tots els requeriments tècnics, funcionals i jurídics necessari, així com per també aprofitar per replantejar l'estratègia i el model de transformació digital, tal com s'ha explicat anteriorment.

Subministrament d'una única solució informàtica totalment integrada amb els mòduls següents:

- Digitalització segura.
- Seu electrònica, catàleg i carpeta de tràmits i carpeta ciutadana
- Registre d'entrada i sortida de documents.
- Gestor documental
- Portasignatures (signatura de tercers)
- Gestor d'expedients.
- Control intern.
- Anàlisi de dades
- Signatura al núvol
- Tercers i registre electrònic d'apoderaments.
- Tasques i avisos.
- Gestió de consentiments.
- Administració i autogestió de l'aplicació.
- Modelat de procediments guiats
- Decrets, resolucions i òrgans col·legiats.



CONSELL COMARCAL
ALT PENEDÈS

- Explotació de dades del gestor d'expedients a través de consultes autogestionades i personalitzables, i possibilitat de posar-les a disposició dels diferents perfils de tramitació.
- Mòdul de gestió d'expedients de contractació pública.

El total d'usuaris amb accés a la plataforma de tramitació electrònica és de 146 persones, els quals realitzen de forma activa gestions i tràmits amb el gestor, per tant es consideren usuaris concurrents.

Actualment la volumetria de documentació a la plataforma de tramitació d'expedients és la següent (dades del 1 de gener al 31 desembre 2025):

- 3.391 expedients
- 14.537 registres d'entrada
- 6.865 Registres de sortida
- 27.259 tercers.

6. REQUERIMENTS TÈCNICS

La plataforma d'administració electrònica objecte d'aquest contracte s'oferirà en modalitat de Software com a Servei (SaaS) i ha de complir amb l'Esquema Nacional d'Interoperabilitat, l'Esquema Nacional de Seguretat i amb la normativa aplicable de Protecció de Dades, que constitueixen prescripcions tècniques de caràcter obligatori a nivell nacional, i d'acord amb el següent detall:

6.1. REQUERIMENTS GENERALS

La plataforma d'administració electrònica a implantar estarà basada en l'allotjament al núvol i accés amb interfície web que compleixi els principis d'escalabilitat, utilització d'estàndards, modularitat, transferència de dades i seguretat.

La solució haurà de suportar una elevada càrrega de treball, per tant cal un correcte dimensionament de maquinari i programari, amb la qual cosa és imprescindible que en la seva fase de desenvolupament s'hagin tingut en compte criteris d'alta disponibilitat, balanceig de càrrega i baix consum de recursos, així com la capacitat d'emmagatzematge, l'increment del volum de les dades i l'increment de tràfic, que en cap cas suposarà un cost addicional pel Consell Comarcal.

La solució s'ha de basar en tecnologia estàndard. El licitador haurà de presentar detall de l'arquitectura tecnològica dels sistemes de servidors, aplicacions, bases de dades i entorn web, així com frameworks o altres.

No s'acceptarà cap solució informàtica d'escriptori o que requereixi per al seu correcte funcionament la instal·lació de programari en els terminals a ser utilitzats (s'exceptua els navegadors web, els paquets ofimàtics Libre Office i Microsoft Office).



CONSELL COMARCAL
ALT Penedès

Cal que la solució ofertada garanteixi el principi de neutralitat tecnològica, tot utilitzant estàndards oberts així com, en el seu cas i de forma complementària, estàndards d'ús generalitzat per a la ciutadania.

A part de la plataforma en producció, s'haurà de desplegar un sistema en pre-producció a utilitzar per realitzar proves unitàries, de primeres instal·lacions, d'integració, consistència i funcionals de tot el que s'hagi de posar en producció, i on s'hi podran realitzar les tasques de formació. Aquest sistema haurà d'estar disponible durant tota la vigència del contracte.

En tot cas, a nivell de compatibilitat, caldrà com a mínim que la plataforma d'administració electrònica compleixi amb les següents especificitats tècniques:

- 1• Compatibilitat a nivell d'usuari amb els principals navegadors (mínim Microsoft Edge , Chrome, Mozilla Firefox i Apple Safari).
- 2• Compatibilitat amb els formats d'ofimàtica i estàndards de Microsoft i Windows, i els basats en estàndards oberts.
- 3• Compatibilitat i integració entre tots els mòduls licitats en el plec.
- 4• Operabilitat des de terminals mòbils.

Es requerirà l'existència i aportació d'un diccionari de dades (model de dades), que faciliti la comprensió de l'estructura de dades, i que es permeti la inclusió de nous camps o metadades definits per l'usuari, especialment en la tramitació dels expedients.

6.2. PROVISIÓ D'UNA SOLUCIÓ SAAS

6.2.1. Descripció

La prestació objecte d'aquesta contractació s'haurà de fer d'acord amb el model de servei definit en aquest plec, conegut com a Software as a Service (SaaS).

El SaaS És una modalitat de servei on el programari i les dades relacionades s'hostatgen en servidors aliens al contractant, per tant, a càrrec del proveïdor de la solució, i on l'accés als mateixos es realitza a través d'un navegador web de forma segura. Per tant, la informació, el seu processament i els resultats del tractament d'una determinada línia de negoci estant hostatjats a les instal·lacions del contractista.

El contractista es fa càrrec de tota la infraestructura necessària, és a dir, de qualsevol despesa derivada de la prestació del servei: del programari, tant a nivell servidor com a client (desenvolupat o llicenciat); del maquinari (físic o virtual, així com qualsevol tipus de llicència associada); i de les comunicacions adients fins a la posada a disposició de la informació a través d'Internet. Així mateix es fa càrrec de qualsevol actuació que calgui, sigui correctiva, preventiva o evolutiva, per tal de mantenir la solució amb els paràmetres de qualitat adients.

El servei de Sistemes de la Informació del Consell Comarcal haurà de tenir coneixement, en tot moment, del lloc on estaran allotjats els servidors, així com les dades referents a tots els processos de negoci o tecnològics vinculats amb l'objecte



DOCUMENTS
TIPUS: PLEC_PRESCRIP_TEC - Plec de prescripcions tècniques
NOM: PLEC_PRESCRIP_TEC Gestor Expedients 13052026
UNITAT: Administració electrònica
ORIGEN: Administració
CODI SEGUR DE VERIFICACIÓ: 9d2e8906-e805-4f95-a907-15421ca78068
IDENTIFICADOR: ES_L06090040_2026_00000000000000000000000000773141
ESTAT D'ELABORACIÓ: Signat/validat

REFERÈNCIES
EXPEDIENTS: G5038-000021/2026
SIGNATURES
Annexa: 13/05/2026 14:56
Jaume Ferrando Parellada : 13/05/2026 14:58



CONSELL COMARCAL
ALT PENEDÈS

del contracte, així com també en el cas que la contractista formalitzi un canvi de proveïdor tecnològic.

Altres aspectes que configuren aquesta modalitat són:

- La infraestructura per oferir el servei ha d'estar allotjada en territori de la UE.
- No es permet cap tractament de dades personals fora de la UE, ni tan sols per al seu emmagatzematge, ni per a la realització de còpies de seguretat.
- Per a tots els usuaris, totes les comunicacions han d'estar xifrades i han de comptar amb mesures de seguretat adients per a mantenir la confidencialitat, disponibilitat, traçabilitat i integritat de les dades.

Forma part del servei la realització de les còpies de seguretat necessàries per garantir la plena disponibilitat i integritat de les dades emmagatzemades d'acord amb l'apartat 6.2.8 Pla de còpies.

- Forma part del servei la destrucció de totes les dades, tant les operatives com les còpies de seguretat existents, una vegada finalitzat el contracte. Els conjunts de dades resultants dels processos d'exportació, migració o de còpia de suport que l'empresa contractista hagués de realitzar durant la prestació dels serveis, hauran d'eliminar-se tan bon punt s'assoleixi la finalitat per la qual es van generar. Totes les accions corresponents hauran d'estar certificades.
- El sistema ha de disposar d'alta disponibilitat, tant pel que fa a la pròpia infraestructura, l'equipament de xarxa, línies de dades, elements de seguretat, com al subministrament elèctric i refrigeració d'aire de la infraestructura.
- El contractista estar obligat a realitzar, almenys, una revisió completa del maquinari a l'any, amb la finalitat d'assegurar el perfecte funcionament del sistema i evitar incidències futures. Aquestes accions hauran d'estar certificades per l'empresa del centre de procés de dades i per l'empresa contractista i presentades al Consell.

A més a més, el contractista haurà d'estar en disposició de proporcionar la següent informació:

- Les eines de seguretat de les que disposa el servei contractat, incloent les destinades a monitoratge, anàlisi, recuperació i notificació d'incidents de seguretat.
- La virtualització emprada i el nivell i mecanismes de segregació de les dades i aplicacions hostatjades al seu núvol.
- Els mecanismes i procediment d'esborrat segur de la informació emmagatzemada pel proveïdor i que seran emprats en el moment de terminació del contracte.
- L'accés i anàlisi de logs, registre d'accessos i qualsevol informació que pugui ser sol·licitada per garantir el compliment de les obligacions legals. En cas d'incidents de seguretat, tota la informació requerida dels equips físics, dispositius de xarxa, serveis compartits i dispositius de seguretat ha de ser entregada al client.

C/ d'Hermenegild Clascar, 1-3 • 08720 Vilafranca del Penedès • Tel. 93 890 00 00 • Fax 93 890 69 89
ccapenedes@ccapenedes.cat • www.ccapenedes.cat • NIF: P-5800013-D



CONSELL COMARCAL
ALT PENEDÈS

En el casos en què s'hagi de procedir a la realització de tasques periòdiques de manteniment, actualitzacions o millores en els equips, programari o infraestructures, o de qualsevol altre element inclòs en el model SaaS, s'haurà de procedir a la seva planificació, ajustant-se a la finestra horària prevista a 6.2.4 Correccions, actualitzacions de la solució i canvis de versi.

6.2.2. Entorns

Per tal de garantir la qualitat de la solució, caldrà disposar de dos entorns: **un entorn de qualitat i proves**, on es puguin validar els canvis implementats associats a la resolució d'incidències, a la formació o a la implementació de noves funcionalitats, i un **entorn de producció**, on es realitza els procediments de gestió i l'explotació de les dades. L'entorn de qualitat haurà de ser còpia de l'entorn de producció i s'actualitzarà a petició dels referents del Consell comarcal. L'entorn de producció i l'entorn de qualitat i proves tindran la mateixa consideració quant al tractament normatiu de la seguretat.

6.2.3. Gestió d'incidències

S'entendrà com incidència qualsevol esdeveniment que causa o pot causar una indisponibilitat total o parcial del servei (accés a la solució, suport telefònic, entre d'altres) o un incident de seguretat (confidencialitat, autenticació, traçabilitat, integritat i disponibilitat) que afecti al sistema d'informació i/o a les dades personals.

Es tracta d'aquelles actuacions que tenen com a objectiu resoldre disfuncions en el servei contractat i que tendeixen a minimitzar el nombre d'incidències i la seva resolució en el mínim temps possible, fins i tot si es deriven d'un mal ús de l'usuari o de la configuració o parametrització de la solució.

Per tant, l'empresa contractista haurà de resoldre totes les incidències en el servei; tant les escalades pel propi Consell Comarcal, com les derivades del monitoratge del servei o les detectades per la pròpia contractista, sigui quina sigui la causa que l'origini, així com les consultes que es puguin produir en l'àmbit tecnològic.

L'empresa contractista haurà de disposar d'una eina pròpia per tal de realitzar el seguiment de consultes, nous desenvolupaments, suport funcional i incidències pròpies de la solució. Qualsevol consulta funcional o incidència ha de quedar reflectida en aquesta eina. Qualsevol canvi de situació de la incidència realitzada per l'empresa contractista o pels referents ha de quedar reflectit en aquesta eina.

L'empresa contractista haurà de proporcionar l'accés i codis d'usuari als referents perquè puguin comunicar les incidències i propostes de millora en l'eina de suport. Aquests usuaris també tindran la possibilitat de fer un seguiment de les incidències reportades, respondre els dubtes dels tècnics de l'empresa contractista, retornar les propostes de solució incorrectes o donar per tancades aquelles que considerin vàlides. L'empresa contractista complirà en aquest sistema de report, els preceptes normatius referents a la protecció de dades personals i garantir la seguretat de la informació i de les comunicacions. Aquest sistema d'informació i els de còpia de seguretat que assegurin la informació, hauran d'estar ubicats en el territori de la UE.



CONSELL COMARCAL
ALT PENEDÈS

L'empresa contractista haurà de proporcionar un telèfon de contacte i un correu electrònic específic destinat a la comunicació d'incidències crítiques associades a la solució .

El contractista i els tècnics del consell comarcal realitzaran reunions periòdiques tant tècniques com de caràcter funcional per prioritzar de forma conjunta les incidències.

Serà responsabilitat de l'empresa: l'anàlisi de la incidència, proposar solucions, implementar la solució acordada amb el Consell Comarcal, provar-la a l'entorn de qualitat, preparar la instal·lació a explotació , documentar les activitats i les modificacions realitzades.

El cicle de gestió, de manera resumida, contempla les actuacions següents:

- Anàlisi i resolució de la incidència (inclou la correcció de dades errònies). Proposta de millora per evitar que es reproduïxi la incidència (resolució del problema).
- Mecanismes proactius que permetin reduir el nombre d'incidències o en qualsevol cas permetin una ràpida detecció .
- Manteniment de la documentació actualitzada.
- La comunicació immediata i detallada al Consell Comarcal, en el cas que es detectés directament per part de l'empresa contractista.
- La documentació de les incidències haurà de constar com a mínim de:
 - a. Una descripció tècnica dels canvis realitzats (informació que actualitzar la documentació de l'anàlisi funcional).
 - b. Les modificacions que calgui incloure al Manual d'usuari.
 - c. Totes les proves realitzades que verifiquen la resolució de la incidència.
 - d. El control de qualitat abans del lliurament.
 - e. La identificació de possibles millores (estandardització , simplificació , integració, entre d'altres).

Una incidència esta resolta si està plenament documentada i té el vistiplau funcional i tècnic del Consell Comarcal. Tota incidència resolta per l'empresa contractista que no rebí el vistiplau del Consell Comarcal serà retornada a l'empresa contractista acumulant els temps de resolució.

En relació al protocol de tractament de les incidències:

- L'empresa contractista haurà de validar la resolució de totes les incidències a l'entorn de qualitat amb un pla de proves definit expressament i que es lliurarà en el moment de donar per tancada la incidència.
- Tota incidència resolta per l'empresa contractista que no rebí el vistiplau del Consell Comarcal serà retornada a l'empresa contractista acumulant els temps de resolució .



CONSELL COMARCAL
ALT PENEDÈS

L'empresa contractista haurà de garantir la qualitat a tots els nivells:

- Garantirà la disponibilitat de recursos durant tot l'horari de servei i disposarà d'alarmes que notifiquin el no compliment dels temps establerts.

Davant els incidències de seguretat, la contractista ha de tenir en compte:

- La classificació dels incidents de seguretat es farà segons indica la guia CCNSTIC 817, tenint el contractista la obligació de comunicar al Consell Comarcal de l'Alt Penedès de forma immediata tots aquells que puguin ser classificats L3-Nivell Alt o superior per la via que determina el contracte.
- Respecte a les violacions de seguretat de dades personals, l'empresa contractista haurà de procedir a la seva comunicació sense dilació indeguda.

El Consell Comarcal de l'Alt Penedès treballarà conjuntament amb l'empresa contractista per reduir el temps de resolució, ja sigui proporcionant informació, fent proves o a través de qualsevol altre acció que estigui al seu abast.

Cas d'incidències crítiques o recurrents, els tècnics del Consell Comarcal podran demanar a la contractista un informe específic on es detallin causes, abast, i actuacions fetes per la seva resolució.

En circumstàncies especials o en cas de dubte, el Consell Comarcal podrà fixar la categoria d'una incidència independentment dels criteris aquí exposats.

Si una incidència, a causa de la seva complexitat o origen, no es pot resoldre dins del temps de resolució fixat, l'empresa contractista ho comunicarà a el Consell Comarcal i farà una previsió de resolució. Si una incidència no es pot resoldre en la versió actual de programari sobre el qual es basa la solució SaaS, l'empresa contractista proposarà accions per minimitzar l'impacte en la funcionalitat fins a l'alliberament d'un pedaç o una nova versió de la solució, sense que això impliqui cap cost econòmic addicional per al consell comarcal.

6.2.4. Correccions, actualitzacions de la solució i canvis de versió

Les actualitzacions de la solució tant correctives com evolutives no suposaran una aturada de servei. En el cas, excepcional, que una actualització o correcció suposés una aturada de servei planificada, aquesta s'hauria de realitzar en la finestra horària entre les 20.00h PM i les 07.00 AM, en cap de setmana o dia festiu d'acord amb la consideració que s'inclou a l'apartat de Horari del Servei.

Qualsevol correcció o actualització de les funcionalitats de la solució requerirà per part del contractista:

- Informar amb caràcter previ al Consell de les incidències o millores que incorpora la versió.
- Actualitzar si s'escau els manuals i altres materials de difusió.



CONSELL COMARCAL
ALT PENEDÈS

- Informar de canvis en l'estructura de camps o de canvi en la configuració.
- En cas de canvis en el funcionament de la plataforma que així ho requereixin, elaboració de videotutorials o realització de sessions de formació online.

6.2.5. Usabilitat de la interfície

La solució tecnològica ha de ser integral, completa i en una plataforma única per permetre als ens locals fer una tramitació completa complint els requeriments establerts per la normativa vigent en cada moment.

La solució haurà de ser totalment funcional en entorn web i multiplataforma, totalment responsives en ordinadors, tauletes i smartphones, utilitzant estàndards oberts o generalitzats per la ciutadania, evitant la utilització de plugins especialment en els navegadors web i sense limitacions respecte la possibilitat d'un accés des de fora de la xarxa corporativa del Consell Comarcal.

Totes les pantalles de la solució han de tenir una interfície agradable i intuïtiva, han d'estar integrades a nivell visual (homogènies a nivell gràfic) i no han de requerir entrar en diferents mòduls ni fer varies validacions per utilitzar la solució.

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

La interfície s'adapti al llibre d'estils del Consell Comarcal i sigui totalment responsiva per adaptar-se a diferents dispositius.

La interfície ha de ser accessible per a tota la ciutadania segons les lleis vigents d'accessibilitat.

Totes les aplicacions han de respondre a la interacció amb l'usuari amb un temps de resposta màxima suficient per una bona sensació de fluïdesa i resposta en temps real. Si requereix un temps superior, s'haurà de preveure algun tipus de visualització que mostri clarament que l'aplicació està treballant o que la petició està en progrés.

Els missatges d'error, incidència o avisos que mostri l'aplicació han de ser entenedors per l'usuari.

6.2.6. Disponibilitat del servei

La solució oferta per l'empresa contractista amb el seu correcte i òptim funcionament, ha d'estar operativa 24x7, és a dir, les 24 hores del dia tots els dies de l'any. Els Acords de Nivell de Servei (ANS) relatius a la disponibilitat del servei estan definits a l'apartat 9.3.3 ANS relatius a disponibilitat del servei.

A més:



CONSELL COMARCAL
ALT Penedès

- El contractista estar obligat a realitzar, almenys, una revisió completa del maquinari a l'any, amb la finalitat d'assegurar el perfecte funcionament del sistema i evitar incidències futures. Aquestes accions hauran d'estar certificades.
- Els recursos de connectivitat i infraestructura (nombres de servidors, nuclis per servidor, i capacitats de memòria o disc, entre d'altres) es podran incrementar temporalment per satisfer períodes de demanda intensa. En la mesura del possible el Consell Comarcal mirarà d'anticipar-se als moments puntuals d'excés de demanda amb la màxima antelació possible. No obstant, en moments d'alta demanda sobrevinguts caldrà que la contractista habiliti els recursos necessaris. La incorporació i eliminació de servidors d'aplicacions no suposarà l'aturada de servei.
- L'empresa contractista farà el suport tècnic necessari i la gestió dels canvis que s'hauran de registrar, acceptar, classificar, planificar, coordinar, documentar, executar i, finalment, avaluar el resultat per treure'n conclusions.

6.2.7. Accés a la solució

Per accedir a la solució no es requerir cap programari que no estigui integrat dins de la pròpia solució i, en aquest cas, caldrà que la seva instal·lació sigui automàtica i transparent per l'usuari.

L'accés es farà a través d'un navegador web. El contractista ha de garantir el correcte ús del sistema amb els navegadors estàndards llistats a l'apartat 6.2.10 Especificacions web, en les versions que correspongui en cada moment segons l'evolució d'aquests mateixos.

L'adreça serà un domini o subdomini del Consell Comarcal

6.2.8. Pla de còpies de seguretat

Forma part del contracte la realització de les còpies de seguretat necessàries per garantir la plena disponibilitat i integritat de les dades emmagatzemades.

A més dels mínims necessaris per a l'acompliment de l'ENS (veure apartat 6.3.1 Compliment de l'ENS), es proveiran mecanismes de còpies en calent a intervals no superiors a una hora durant la jornada.

Aquests mecanismes permetran recuperar la informació de la jornada a una hora determinada.

En conseqüència, i en el pitjor dels casos, la informació no recuperable correspondria a l'última hora de la jornada. Aquest és un requisit imprescindible que la solució proposada ha d'acomplir.

Es presentar així mateix un pla de contingència que garanteixi la restauració de la informació en un màxim de dues hores.

Caldrà fer una prova anual de restauració de Base de Dades a l'entorn de qualitat i sobre la qual s'interaccionarà, per tal d'assegurar que en cas de necessitat aquesta mesura de contingència està validada.



CONSELL COMARCAL
ALT PENEDÈS

6.2.9. Auditoria i generació de traces.

La solució haurà de proporcionar un mecanisme de traçabilitat de la informació que permeti, entre d'altres:

- Guardar auditoria dels accessos a documents i expedients així com dels documents i expedients eliminats. Aquesta auditoria guardarà com a mínim les dades necessàries per a l'acompliment de l'ENS i el RGD.
- Registrar errors produïts al sistema.
- Registrar errors en la integració amb sistemes externs.
- Registrar situacions sospitoses de comportament o configuració anòmla.
- Registrar les accions realitzades de forma automàtica pel sistema.

6.2.10. Especificacions web

A continuació es detallen els requisits tècnics web que ha d'acomplir la solució.

- El codi HTML ha de validar la seva estructura segons els criteris de la W3C: <http://validator.w3.org>
- S'han de complir els criteris d'accessibilitat de la W3C en doble A. Idealment s'han de resoldre tots els errors estrictes. Validador: <http://www.tawdis.net>
- El disseny responsiu haurà d'adaptar-se als estàndards i punts de salt de Bootstrap (<https://getbootstrap.com/docs>) en el moment de la formalització del contracte.
- Es requereix compatibilitat amb els següents navegadors: Edge, Chrome, Firefox, i Safari.
- Es treballarà amb el joc de caràcters UTF-8.

El conjunt de funcionalitats de la plataforma ha de ser únic i comú per tots els usuaris.

6.3. SEGURETAT DE LA INFORMACIÓ

6.3.1. Compliment de l'ENS

El contractista haurà de garantir que el seu sistema aplica les mesures de seguretat rellevants d'entre aquelles establerts pel Reial Decret 311/2022, de 3 de maig, pel qual es regula l'Esquema Nacional de Seguretat. Podrà basar-se per fer-ho en les guies publicades pel Centre Criptogràfic Nacional (CNCERT) en relació amb la prestació de serveis al núvol.

Es considerarà imprescindible que el contractista disposi d'un certificat d'acompliment de l'Esquema Nacional de Seguretat de com a mínim nivell MIG, que aporti el certificat corresponent i que figuri en la web del CNI



CONSELL COMARCAL
ALT PENEDÈS

(<https://gobernanza.ccn-cert.cni.es/certificados>). El nivell de risc i les mesures de seguretat exigides pel Consell Comarcal són les corresponent al **nivell mig**, tal i com es descriu a l'Annex II de l'Esquema Nacional de Seguretat i en totes les dimensions de seguretat (Disponibilitat, Autenticitat, Integritat, Confidencialitat i Traçabilitat). El Consell Comarcal 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.

6.3.2. Seguretat de la informació, equips i programari

El contractista haurà de garantir la seguretat dels equips on es trobin instal·lades les bases de dades i informació del Consell Comarcal. També haurà de garantir seguretat en els canals de comunicació emprats. Per tant, prestarà els seus serveis amb especial atenció a les mesures de seguretat necessàries per a l'execució del servei, amb la finalitat d'evitar la pèrdua d'informació, així com danys, pèrdua o deteriorament de les bases de dades utilitzades que siguin propietat del Consell Comarcal.

En qualsevol cas, llevat que s'indiqui de manera específica per a determinats tractaments i dades, es compromet a complir les mesures de seguretat necessàries per garantir la seguretat de les dades tractades i els principis i garanties establerts en el Reglament UE 2016/679, de 27 d'abril de 2016, relatiu a la protecció de les persones físiques pel que fa al tractament de dades en el desenvolupament de la seva activitat. Cal que en la solució ofertada s'indiquin els mecanismes de privacitat i seguretat de les dades i, en concret, els mecanismes d'adequació a la normativa específica de protecció de dades vigent (Llei Orgànica 3/2018, de 5 de desembre, de Protecció de Dades Personals i garantia dels drets digitals) i al Reial Decret 311/2022, de 3 de maig, pel qual es regula l'Esquema Nacional de Seguretat en l'àmbit de l'administració electrònica.

En aquest sentit, el contractista s'assegurarà de:

- Esbrinar, en funció de la tipologia de les dades propietat del Consell Comarcal, si correspon aplicar mesures de seguretat més robustes per tal de protegir les dades objecte de tractament.
- Comprovar quines de les mesures de seguretat establertes són aplicables a la vista d'aquesta classificació. El contractista resta obligat a comunicar al Consell Comarcal de les incidències que en matèria de seguretat afectin les dades tractades, i a atendre les sol·licituds d'informació que puguin esdevenir al Consell Comarcal.

6.3.3. Securitització i rols

La solució ha de disposar d'una eina de gestió dels rols dels usuaris que utilitzin la plataforma.



CONSELL COMARCAL
ALT PENEDÈS

Aquests rols seran els qui determinaran els accessos i les accions possibles de cadascun dels usuaris que la utilitzin.

Es requereix el compliment de les següents especificacions tècniques mínimes:

- Definició, configuració i modificació de diferents tipus d'usuaris i rols.
- Definició, configuració i modificació de grups i taules d'usuaris.
- Definició, configuració i modificació dels responsables associats a la tramitació.
- Identificació d'usuari per mitjà d'usuari i contrasenya.
- Gestió de permisos d'accés en funció del rol
- Associació de permisos als usuaris sobre els procediments del quadre de classificació corporatiu.
- Associació de permisos als usuaris sobre les tipologies d'expedient.
- Associació de permisos als usuaris sobre les accions.
- Associació de permisos als usuaris sobre la tramitació.
- Associació de permisos d'accés als diferents mòduls, menús, cerques i documents de la plataforma.
- Dotar d'accessibilitat temporal a un usuari a un expedient específic.
- Disposar d'un rol d'administrador de la plataforma.

L'eina ha de permetre la integració amb el directori actiu (LDAP) del Consell Comarcal, per a l'autenticació dels usuaris, bé mitjançant l'ús d'usuari/contrasenya o bé amb certificat digital reconegut.

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

A més la plataforma ha d'oferir la navegació segura mitjançant certificat digital de servidor i protocol SSL de tipus mínim de validació d'organització (OV – Organization Validation), permetent identificar a Internet, i de forma fiable, els servidors web on s'allotja la solució.

La solució proposada, com a mínim, haurà de registrar els intents d'accés amb contrasenya errònia i permetre establir una política de renovació periòdica de contrasenya.

6.3.4. Autenticació multifactor (MFA)

L'accés a la plataforma de gestió d'expedients haurà d'estar protegit mitjançant un mecanisme d'autenticació multifactor (MFA), que afegeixi, com a mínim, un segon factor d'autenticació al procés d'identificació d'usuari i contrasenya.

Aquest mecanisme serà d'aplicació, com a mínim, als perfils següents:

- Usuaris amb rols d'administració de la plataforma.
- Usuaris amb accés a expedients que continguin dades de caràcter personal o informació classificada com a nivell mitjà o alt segons l'Esquema Nacional de Seguretat.



CONSELL COMARCAL
ALT PENEDÈS

• Accés remot a la plataforma des de fora de la xarxa corporativa del Consell Comarcal.

El sistema d'autenticació multifactor haurà de ser compatible amb estàndards habituals del mercat i podrà basar-se, entre d'altres, en:

- Aplicacions d'autenticació (TOTP/Push).
- Certificat digital reconegut.
- Altres mecanismes equivalents que compleixin els requisits de seguretat establerts per l'ENS.

La solució haurà de permetre la integració de l'autenticació multifactor amb el directori corporatiu (LDAP/Active Directory) i amb els mecanismes d'autenticació ja existents del Consell Comarcal.

L'autenticació multifactor haurà de complir les mesures de seguretat relatives al control d'accés i a la identificació i autenticació de l'ENS, especialment les corresponents a sistemes catalogats amb nivell de seguretat Alt.

6.4. MODEL DE DADES

Es requerirà:

- L'existència d'un diccionari de dades, que faciliti la comprensió de l'estructura de dades.
- Que permeti la inclusió de nous camps definits per l'usuari.
- Que permeti associar documents a qualsevol entitat amb utilitats d'operador. Aquests documents es visualitzaran en les pantalles de consulta de l'aplicació.

6.5. DOCUMENTACIÓ

Serà necessària l'entrega de la documentació tècnica precisa i manuals d'usuari per a la formació dels usuaris de l'eina. En cas de actualització del software i/o noves versions de l'eina, s'haurà de proporcionar de manera immediata el manual d'usuari actualitzat en suport digital, juntament amb la proposta d'una sessió formativa en línia o mitjançant suport audiovisual amb l'aplicació pràctica dels canvis esdevinguts al software, que s'haurà de dur a terme en el termini màxim d'un mes des de la data d'actualització o de la nova versió del software.

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



CONSELL COMARCAL
ALT PENEDÈS

6.6. INTEROPERABILITAT

L'aplicació disposarà dels procediments necessaris per garantir la interoperabilitat amb els diferents sistemes electrònics d'altres administracions per a l'intercanvi d'informació que es detallen en aquest document. Aquests procediments hauran d'estar tècnicament adaptats a les especificacions regulades a l'Esquema Nacional de Interoperabilitat ENI (article 156, apartat 1, de la Llei 40/2015, i Reial Decret 4/2010 de 8 de gener i altres disposicions relacionades).

6.7. INTEGRACIONS DE LA SOLUCIÓ

Cal que la solució proposada inclogui, en concret, la interoperabilitat i integració amb els serveis, les eines i les plataformes d'administració electrònica utilitzades actualment, indicant aquelles que estan disponibles en el moment d'inici de la implantació i aquelles que, si fos el cas, estarien disponibles en el moment de la posada en marxa de la solució.

La solució contractada caldrà que s'integri amb sistemes d'informació externs. En els següents apartats s'enumeren les integracions requerides.

La solució s'integrarà amb aquests sistemes d'informació sempre que requereixi la consulta o modificació de la informació o documents que gestionen cadascun d'ells. No es contempla que l'usuari de la solució hagi de replicar aquesta informació o documentació de forma manual.

6.7.1. Consorci AOC

La solució s'haurà d'integrar amb les plataformes de serveis del Consorci AOC que siguin integrables, i serà d'obligatori compliment que a data d'inici de la posada en marxa del sistema estiguin operatives les integracions amb els següents serveis:

- Registre Unificat (MUX3) amb descàrrega de documents
- e-Notum
- e-TAULER
- VÀLid
- Via Oberta
- Tramesa genèrica EACAT
- e-FACT
- PSIS
- e-LICITA
- S-Perdura
- iArxiu
- Registre Públic de Contractes i el Perfil del Contractant
- Representa

En relació amb el servei **Via Oberta**, la solució haurà d'integrar-se, com a mínim, amb l'ús dels serveis interoperables següents, podent el Consell Comarcal de l'Alt Penedès incorporar qualsevol altre servei interoperable sense cost afegit:



CONSELL COMARCAL
ALT PENEDÈS

- Dades tributàries i domicili fiscal (AEAT)
- Dades tributàries (ATC)
- Deute, vida laboral i filiació (TGSS)
- Identitat (DGP)
- Prestacions per desocupació (SEPE)
- Dades cadastrals (DGC)
- Títols oficials (Ministeri Educació)
- Targeta social digital (INSS)
- Registres civils (Ministeri Justícia)
- Antecedents penals (Ministeri Justícia)
- Dependència (IMSERSO)
- Discapacitats CCAA (PID)
- Títol família nombrosa (Departament de Drets Socials)
- Títol de família monoparental (Departament de Drets Socials)
- Grau de discapacitat (Direcció General de l'Autonomia Personal i la Discapacitat)
- Demandants demandants d'ocupació (SOC)
- Dades del Registre d'Entitats Jurídiques (Departament de Justícia)
- ACTIC (Departament d'Empresa i Ocupació)
- Dades padronals dels Padrons Municipals d'Habitants(PMH)

Caldrà poder fer consultes i rebre la corresponent resposta, per a tots aquests serveis, des del gestor d'expedients. La resposta rebuda (evidència) quedarà guardada de forma automàtica en el corresponent expedient des d'on s'ha generat la consulta.

Les següents integracions el proveïdor **es comprometrà a tenir-les disponibles i operatives durant el primer any** a partir de la signatura del contracte:

- Plataforma de Serveis de Contractació Pública (PSCP) i Sobre Digital
- Representa
- Sistema Intern d'Alertes (Bústia ètica)
- My Gov - El meu espai
- Portal de Transparència AOC

L'aplicació oferta per la mercantil adjudicatària ha d'estar autoritzada per publicar en el perfil del contractant de la Plataforma de Contractació del Servei Públic i per fer ús dels Serveis de Gestió de l'espai virtual de licitació.

L'acreditació serà documental a través de la presentació de l'informe emès per la Subdirecció General de Coordinació de la Contractació Electrònica

Totes les integracions d'altres serveis del Consorci AOC que puguin incorporar-se en un futur són objecte d'aquesta licitació i per tant el Consell Comarcal no haurà d'assumir cap cost per elles, estaran incloses al servei de suport i manteniment.



CONSELL COMARCAL
ALT PENEDÈS

6.7.2. Integració d'aplicacions externes amb la solució

La solució ha d'incorporar una API que permeti la consulta, modificació i inserció de dades i documents per part d'altres aplicacions.

La inserció de documents per part d'aplicacions externes cap a la solució s'ha de realitzar sempre en un expedient i amb identificació de les metadades mínimes obligatòries. Les tipologies documentals s'han de correspondre amb les tipologies establertes a la configuració de la solució.

En concret, i segons l'element d'informació aquesta API ha de contemplar:

Expedients:

- Consulta per múltiples criteris incloent com a mínim: número d'expedient, estat, sèrie documental, procediment, any de creació, interessats, dates, existència d'un tràmit concret i existència d'un document concret.
- Inserció de nous expedients informant les metadades obligatòries a més de la sèrie documental, el procediment, el responsable i el termini. La inserció d'expedients respectarà les regles de creació del títol dels expedients.
- Incorporació d'un tràmit indicant títol, responsable, data de creació, termini de resolució i descripció.
- Modificació de qualsevol metadada o camp d'un expedient.

Documents:

- Consulta per múltiples criteris incloent com a mínim: codi de document, codi CSV, títol del document, estat del document, estat de signatura, signants, tipus de documents, expedients associats, interessats i dates.
- Inserció de nous documents a un expedient informant les metadades obligatòries a més de les metadades de tipologia documental, tipus de document (còpia autèntica, còpia simple, etc.), metadades de signatura i títol. La inserció de documents respectarà les regles de creació del títol dels documents i expedients.
- Modificació de qualsevol metadada o camp d'un document.

Registre

- Inserció de dades d' anotació i interessats (Dades identificatives i territori) i de la documentació adjunta en una oficina concreta.
- Consulta i retorn del rebut de l' anotació creada.
- Consulta d' assentaments de registre d' entrada i sortida, així com de les notificacions i el seu estat.

Altres integracions

- Integració de sistemes de Video-Acta.

**DOCUMENTS**

TIPUS: PLEC_PRESCRIP_TEC - Plec de prescripcions tècniques
NOM: PLEC_PRESCRIP_TEC Gestor Expedients 13052026
UNITAT: Administració electrònica
ORIGEN: Administració
CODI SEGUR DE VERIFICACIÓ: 9d2e8906-e805-4f95-a907-15421ca78068
IDENTIFICADOR: ES_L06090040_2026_0000000000000000000000000773141
ESTAT D'ELABORACIÓ: Signat/validat

REFERÈNCIES

EXPEDIENTS: G5038-000021/2026
SIGNATURES
Annexa: 13/05/2026 14:56
Jaume Ferrando Parellada : 13/05/2026 14:58



CONSELL COMARCAL
ALT PENEDES

- Integració de sistemes de signatura biomètrica.

C/ d'Hermenegild Clascar, 1-3 • 08720 Vilafranca del Penedès • Tel. 93 890 00 00 • Fax 93 890 69 89
ccapenedes@ccapenedes.cat • www.ccapenedes.cat • NIF: P-5800013-D



CONSELL COMARCAL
ALT PENEDÈS

7. REQUERIMENTS FUNCIONALS

La plataforma d'administració electrònica haurà d'incloure les solucions, mòduls i funcionalitats que s'enumeren a continuació:

7.1. DIGITALITZACIÓ SEGURA

El sistema ha de permetre un procés de digitalització segura al Consell Comarcal que complexi els següents requisits:

- 1• S'ha de poder digitalitzar qualsevol tipus de document en paper mitjançant un escàner i convertir-lo en una còpia autèntica amb totes les garanties tècniques i legals.
- 2• S'ha d'incorporar un procés de signatura electrònica i segell de temps emesos pel Servei de Certificació Digital del Consorci AOC, que generi còpies electròniques autèntiques de forma segura.
- 3• S'ha de poder diferenciar, en el procés de digitalització, la segura de la còpia simple, la qual no requerirà un procés de certificació.
- 4• Les còpies electròniques autèntiques s'han de poder realitzar tant des del mòdul de registre, com des del mòdul d'expedients.
- 5• S'ha de permetre realitzar la digitalització segura des de qualsevol escàner o impressora multifunció actual del Consell Comarcal, sense necessitat d'instal·lar cap tipus de programari als equips clients que no sigui el propi de l'equip d'impressió.
- 6• El sistema ha de permetre que la digitalització només la pugui realitzar el personal autoritzat.

7.2. REGISTRE D'ENTRADA I SORTIDA

La plataforma d'administració electrònica inclourà un mòdul per a la gestió del registre d'entrada i de sortida de documents, que permeti les tasques de registre, gestió i traçabilitat dels documents presentats al Consell Comarcal, així com el control del procés de les derivacions dels assentaments a les unitats tramitadores.

La solució proposada estarà formada pel registre electrònic i el presencial, tant d'entrada com de sortida, amb capacitat d'interrelació amb el gestor d'expedients i d'altres sistemes d'informació del Consell Comarcal o externs.

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

El registre d'entrada:



DOCUMENTS
TIPUS: PLEC_PRESCRIP_TEC - Plec de prescripcions tècniques
NOM: PLEC_PRESCRIP_TEC Gestor Expedients 13052026
UNITAT: Administració electrònica
ORIGEN: Administració
CODI SEGUR DE VERIFICACIÓ: 9d2e8906-e805-4f95-a907-15421ca78068
IDENTIFICADOR: ES_L06090040_2026_0000000000000000000000000000773141
ESTAT D'ELABORACIÓ: Signat/validat

REFERÈNCIES
EXPEDIENTS: G5038-000021/2026
SIGNATURES
Annexa: 13/05/2026 14:56
Jaume Ferrando Parellada : 13/05/2026 14:58



CONSELL COMARCAL
ALT PENEDÈS

- Garantirà la data i hora oficial de registre de conformitat amb el que estableixen les lleis 39/2015 i 40/2015.
- Assignar un identificador únic a cadascuna de les entrades.
- Ha de seguir l'estàndard SICRES, en la seva última versió.
- Classificarà els registres en base al tràmit realitzat.
- Poder esmenar o anul·lar registres erronis o duplicats.
- Estarà integrat amb les bases de dades tercers.
- Permetrà registrar i associar un document a diversos interessats o representants, a més del principal, i en cas de representant, indicar a quin dels interessats representa.
- Incorporarà anotacions a l'assentament.
- Adjuntarà diversos documents al registre.
- Digitalitzarà qualsevol document en paper generant còpies electròniques autèntiques (funcionalitat de digitalització segura de documents amb segell d'òrgan).
- Generarà justificants dels assentaments registrals signats electrònicament amb segell d'òrgan i amb possibilitat d'enviar-ho per correu electrònic, evitant així la impressió en paper.
- Imprimirà el segell de registre amb les dades de l'anotació, incrustat en els documents digitals necessaris.
- Permetrà l'assignació d'assentaments als departaments gestors, diligències, els quals podran acceptar, rebutjar o derivar l'assentament si aquest no es correspon a un assumpte de la seva competència.
- Permetre l'ús de la signatura biomètrica en la presentació de documentació presencial
- A partir del tipus de diligències i del seu estat, els usuaris que disposin dels permisos podran annexar aquest registre a un expedient existent. També tindran l'opció d'iniciar un nou expedient (el traspàs de la documentació, tercers i de la resta de les dades es farà de forma automatitzada).
- Llistarà, imprimirà i exportarà totes les dades relatives als assentaments registrats.
- Administrarà permisos per a cada usuari o grups d'usuaris i regularà a quines anotacions i llibres pot accedir, en funció de les unitats organitzatives o de treball a que aquestes van dirigides o provenen, segons es tracti d'anotacions d'entrada o de sortida, respectivament.
- Podrà iniciar tasques de treball vinculades al registre i assignades a una unitat de tramitació o usuari concret.
- Classificar el registre segons el Quadre de Classificació del Consell Comarcal.
- Permetrà relacionar de forma fàcil, un registre amb un expedient ja existent.
- Permetrà relacionar de forma fàcil, un registre amb altres registres d'entrada o sortida.
- Permetre generar els llibres del registre d'entrada en format electrònic i en modalitat ENIExp.
- Identificar i diferenciar els casos de Finestreta Única per facilitar-ne la gestió.

El registre de sortida haurà de poder:

C/ d'Hermenegild Clascar, 1-3 • 08720 Vilafranca del Penedès • Tel. 93 890 00 00 • Fax 93 890 69 89
ccapenedes@ccapenedes.cat • www.ccapenedes.cat • NIF: P-5800013-D



DOCUMENTS
TIPUS: PLEC_PRESCRIP_TEC - Plec de prescripcions tècniques
NOM: PLEC_PRESCRIP_TEC Gestor Expedients 13052026
UNITAT: Administració electrònica
ORIGEN: Administració
CODI SEGUR DE VERIFICACIÓ: 9d2e8906-e805-4f95-a907-15421ca78068
IDENTIFICADOR: ES_L06090040_2026_0000000000000000000000000773141
ESTAT D'ELABORACIÓ: Signat/validat

REFERÈNCIES
EXPEDIENTS: G5038-000021/2026
SIGNATURES
Annexa: 13/05/2026 14:56
Jaume Ferrando Parellada : 13/05/2026 14:58



CONSELL COMARCAL ALT PENEDÈS

- Garantir la data i hora oficial amb segell de temps, i l'anotació dels assentaments, incloent totes les dades que preveu la normativa vigent.
- Generar automàticament un assentament en el llibre de registre de sortida.
- Poder esmenar o anul·lar registres erronis o duplicats.
- Ha de seguir l'estàndard SICRES, en la seva última versió.
- Permetre la descentralització per serveis, integrat amb el sistema de tramitació i amb el servei de notificacions electròniques eNOTUM del Consorci AOC, a més de la gestió de notificacions mitjançant els sistemes tradicionals, correus o per agent notificador.
- Consultar l'estat de cada notificació.
- Disposar d'un espai centralitzat per poder fer el seguiment de les notificacions que envia cada unitat.
- Poder-se integrar amb SICER o d'altres serveis equivalents pel seguiment de l'estat de les notificacions postals.
- Incorporar automàticament a l'expedient electrònic les evidències que acrediten el lliurament o rebuig de la notificació.
- Controlar els terminis de notificació i integrar-los en la gestió d'estats i control de terminis dels expedients.
- Crear i gestionar grups i llistes per tal de realitzar notificacions i/o comunicacions massives.
- Guardar l'històric dels canvis d'estat de les notificacions i les seves evidències.
- Permetre generar els llibres del registre de sortida en format electrònic en modalitat ENIExp.

L'accés de les persones interessades a les notificacions es farà mitjançant l'accés privat a una bústia personal. Aquest accés podrà ser mitjançant certificat electrònic o bé amb una clau d'accés temporal enviada via SMS o correu electrònic.

El licitador haurà de migrar tota la informació del registre d'entrada i sortida actual del Consell Comarcal, respectant diligències electròniques i documents, dedicant les jornades que siguin necessàries, i en temps i forma que s'estableix en els criteris de valoració d'aquest plec de prescripcions tècniques.

7.3. GESTOR DOCUMENTAL I ARXIU

La solució proposada ha d'incloure un sistema gestió documental que contempli totes les fases del cicle de vida dels documents. Es considera el document l'element principal de l'activitat administrativa, per tant, des de l'inici, ha d'estar catalogat i classificat. La gestió documental a la nova plataforma ha de garantir la integritat, l'autenticitat, la fiabilitat, la disponibilitat i la conservació dels documents electrònics en tot el seu cicle de vida en compliment de la normativa vigent.

A continuació es llisten els principals requisits:

- 1• Obert: emmagatzematge, custòdia, accés i recuperació dels documents generats tant per la plataforma com per altres sistemes de gestió existents al Consell Comarcal.

C/ d'Hermenegild Clascar, 1-3 • 08720 Vilafranca del Penedès • Tel. 93 890 00 00 • Fax 93 890 69 89
ccapenedes@ccapenedes.cat • www.ccapenedes.cat • NIF: P-5800013-D



DOCUMENTS
TIPUS: PLEC_PRESCRIP_TEC - Plec de prescripcions tècniques
NOM: PLEC_PRESCRIP_TEC Gestor Expedients 13052026
UNITAT: Administració electrònica
ORIGEN: Administració
CODI SEGUR DE VERIFICACIÓ: 9d2e8906-e805-4f95-a907-15421ca78068
IDENTIFICADOR: ES_L06090040_2026_0000000000000000000000000773141
ESTAT D'ELABORACIÓ: Signat/validat

REFERÈNCIES
EXPEDIENTS: G5038-000021/2026
SIGNATURES
Annexa: 13/05/2026 14:56
Jaume Ferrando Parellada : 13/05/2026 14:58



CONSELL COMARCAL
ALT PENEDÈS

- 2• S'ha de complir amb els requisits d'interoperabilitat dels documents i expedients electrònics segons l'Esquema Nacional d'Interoperabilitat (ENI) i de les Normes Tècniques d'Interoperabilitat (NTI).
- 3• Parametritzable: creació i gestió del quadre de classificació documental corporatiu i de les taules d'avaluació i tria vinculades a la sèrie documental per tal determinar l'accés i el seu termini de conservació. Poder gestionar les eliminacions en aplicació de les Taules d'Accés i Avaluació Documental (TAAD), poden disposar d'un registre d'eliminacions.
- 4• Permet que cada document tingui un identificador únic, que es pugui associar a un expedient amb un codi únic correlatiu, i a un codi de classificació corresponent a una sèrie documental.
- 5• Classificació, validació i verificació: els documents hauran d'estar identificats i catalogats mitjançant un conjunt de metadades i d'acord amb el quadre de classificació documental, de forma que puguin ser recuperats i validats per part de treballadors públics i, en cas que procedeixi, pel ciutadà. La solució ha d'incorporar un validador de la documentació generada amb codi segur de validació (CSV) que s'ha de poder incorporar a la seu electrònica del Consell Comarcal i per a la validació del document es sol·licitarà a l'usuari la introducció del CSV que incorporarà el document a validar i es mostrarà el document original electrònic que haurà d'estar emmagatzemat, juntament amb el seu CSV, el qual formarà part de les metadades del document.
- 6• Permetre declarar un expedient com a confidencial sense necessitat de modificar altres paràmetres de la gestió d'usuaris i perfils.
- 7• Reutilització: cal que l'eina pugui ser invocada per aplicacions i sistemes externs aliens a la plataforma objecte del present plec, com ara el portal de transparència, entre d'altres.
- 8• Realitzar còpies autèntiques d'un document original, en paper o electrònic, així com còpies autèntiques parcials i han d'incloure les metadades mínimes establertes i que han d'estar visibles en el document.
- 9• Generació del foliat dels expedients, inclòs el document de l'índex (en format XML), tant per expedients oberts com tancats i en qualsevol moment de la tramitació. Aquest procés s'ha de realitzar de forma automàtica un cop es tanqui l'expedient.
- 10• Garantir l'autenticitat i conservació de la validesa jurídica dels documents en tot el seu cicle de vida mitjançant el ressegellat de la signatura electrònica dels documents i en els expedients tancats mitjançant el ressegellat de les signatures electròniques del document de l'índex de l'expedient. Integració amb S- Perdura del Consorci AOC
- 11• Permetre l'exportació mitjançant algun protocol PIT, com a mínim ENIDOC i ENIEXP.
- 12• Cal que accepti qualsevol format inclòs en el catàleg d'estàndards de les NTI.
- 13• Permetre la creació, gestió i manteniment del Quadre de Tipologies Documentals, que permeti identificar cadascun dels documents, garantir la interoperabilitat, facilitant la cerca i afavorir el seu reaprofitament. Cal que es pugui vincular amb el Quadre de Classificació.
- 14• Les plantilles i la documentació definides per cada procediment, s'han de poder vincular amb la seva corresponent tipologia documental.

C/ d'Hermenegild Clascar, 1-3 • 08720 Vilafranca del Penedès • Tel. 93 890 00 00 • Fax 93 890 69 89
ccapenedes@ccapenedes.cat • www.ccapenedes.cat • NIF: P-5800013-D



CONSELL COMARCAL
ALT PENEDES

- 15• Tenir la capacitat de definir plantilles de documents tant genèriques com vinculades a procediments concrets, que permetin incorporar de forma automatitzada en el seu contingut les metadades que s'hagin definit, així com el reaprofitament de parts del contingut d'altres documents del mateix expedient o dels expedients relacionats.
- 16• Permetre gestionar el flux i documentar les transferències de documentació entre les unitats tramitadores i l'Arxiu, permetent acceptar-les o rebutjar-les per part de l'Arxiu.
- 17• Ha de permetre transferències i arxivament massiu d'expedients.

El mòdul de gestió documental haurà d'incloure les següents funcionalitats:

- 18• Gestionar i mantenir el quadre de classificació corporatiu.
- 19• Edició en línia del document mitjançant la plataforma ofimàtica del Consell Comarcal, sense haver de descarregar el document prèviament. El sistema ha de ser compatible com a mínim amb la versió de Microsoft Office versió 2024 o superior.
- 20• Visualitzar el document i la fitxa de metadades associades en una mateixa pantalla.
- 21• Poder enviar el document, des d'aquest mateix mòdul, a un flux de validació i/o firma de document per a ser rebut al mòdul de porta signatures.
- 22• Gestió de metadades:
 - o Definir i configurar l'esquema de metadades per tipus de documents.
 - o Permetre la captura de documents amb les metadades mínimes obligatòries, segons l'esquema de metadades per a la gestió del document electrònic (e-EMGDE, V2.0)
 - o Les metadades de signatura s'hauran d'informar de forma automàtica a les metadades de document.
 - o S'han d'heretar de forma automàtica les metadades, permisos i calendaris de disposició dels nivells superiors jeràrquics del quadre de classificació.
- 23• Assignar a cada unitat documental simple (document) o composta (expedient) un identificador únic.
- 24• Permetre generar i convertir documents en PDF i PDF/A.
- 25• Gestionar les operacions relacionades amb la gestió documental com ara el control d'accés, transferències, i disposicions de documents.
- 26• Garantir que els documents conserven les seves propietats essencials: fiabilitat, integritat, autenticitat, accessibilitat i usabilitat al llarg del seu cicle de vida. Amb aquest objecte haurà de complir les normes tècniques adients.
- 27• Control d'accés. Aquesta funcionalitat ha de permetre definir perfils d'usuaris i permisos, tant a nivell individual com de perfil o grup d'usuaris i mantenir un registre de control d'accessos.
- 28• Accés i sortida de documents. Inclou les funcionalitats necessàries per localitzar un document per diferents criteris: cerca indexada, metadades o pel codi de verificació segur (CSV).
- 29• Gestió de documents. És el nucli del sistema, que s'encarrega de coordinar l'entrada de documents, validant els seus privilegis i emmagatzemant-los al seu



CONSELL COMARCAL
ALT PENEDÈS

- corresponent repositori, o el procediment anàleg per la seva recuperació. inclourà, també, l'opció de referenciar documents que formen part d'un expedient.
- 30• Interfície mitjançant serveis web per l'ingrés o obtenció de documents del gestor documental, de forma que pugui ser emprat per d'altres sistemes externs.
 - 31• La plataforma ha de garantir que es pot confiar en els documents i es pot demostrar la seva integritat i autenticitat, mitjançant mecanismes com la integració amb la plataforma de signatura electrònica.
 - 32• Exportar documents garantint la seva integritat.
 - 33• Auditoria LOPD: ha de disposar d'un sistema de traçabilitat i de registre d'accessos tant a nivell de consulta com de modificació de documents.
 - 34• Cercador de documents per diferents criteris, tant respecte a les metadades com al contingut dels documents.
 - 35• Tots els document han d'incorporar de forma automatitzada un codi de verificació, per a la seva posterior validació.
 - 36• També ha de permetre la definició de circuits de signatura preestablerts en funció del document o plantilla utilitzada.
 - 37• Iniciar tasques de treball vinculades al document i assignades a una unitat de tramitació o usuari concret.

7.4. PORTA SIGNATURES I IDENTIFICACIÓ ELECTRÒNICA

El personal al servei del Consell Comarcal de l'Alt Penedès utilitzarà com a certificat electrònic T-CAT P, que permet garantir la identitat i els atributs personals del seu titular i que el vincula al Consell Comarcal. La plataforma de tramitació electrònica haurà d'admetre aquest certificat en software i en targetes TCAT, proporcionats pel Consorci d'Administració Oberta (AOC), així com el DNI electrònic o qualsevol altre reconegut i classificat pel Consorci AOC.

La plataforma haurà de garantir els següents requeriments:

- Els certificats digitals que es facin servir en l'entorn de la plataforma d'administració electrònica, ja siguin els utilitzats pels treballadors públics o usuaris, es validaran utilitzant els serveis del validador de l'AOC (CatCert).
- Permetre la signatura en local i en servidor, de tal manera que els certificats puguin allotjar-se al servidor permetent signar des de qualsevol lloc i en qualsevol dispositiu sense necessitat de programari o instal·lació.
- Els documents signats hauran de portar un segell de temps per assegurar amb exactitud l'instant en què la firma té lloc. El segells de temps hauran de ser els proporcionats pel Consorci AOC.
- Integració amb PSIS del Consorci AOC per la validació dels certificats i signatures, i S-Perdura pel ressegellat dels documents pendents de caducar.
- Signatura en mobilitat des de dispositius mòbils (tauletes, telèfons intel·ligents, o substituïts d'aquests).
- Integració amb un servei de signatura biomètrica, amb la seguretat jurídica en l'àmbit digital a través de la captura segura, com a part tercera de confiança, de la signatura electrònica manuscrita, i que en cap cas suposarà un cost addicional pel Consell Comarcal.



DOCUMENTS
TIPUS: PLEC_PRESCRIP_TEC - Plec de prescripcions tècniques
NOM: PLEC_PRESCRIP_TEC Gestor Expedients 13052026
UNITAT: Administració electrònica
ORIGEN: Administració
CODI SEGUR DE VERIFICACIÓ: 9d2e8906-e805-4f95-a907-15421ca78068
IDENTIFICADOR: ES_L06090040_2026_00000000000000000000000000773141
ESTAT D'ELABORACIÓ: Signat/validat

REFERÈNCIES
EXPEDIENTS: G5038-000021/2026
SIGNATURES
Annexa: 13/05/2026 14:56
Jaume Ferrando Parellada : 13/05/2026 14:58



CONSELL COMARCAL
ALT Penedès

Els segells de temps hauran de ser els proporcionats per CatCert. La solució proposada haurà d'incloure un mòdul integrat a la plataforma que permeti als usuaris centralitzar i agrupar la gestió de la signatura electrònica de documents. Aquest mòdul haurà d'incloure les següents funcionalitats:

- Integració amb la resta de mòduls.
- Signatura i validació per usuaris: la signatura s'haurà de poder fer tant amb certificats en programari com amb certificats en targeta).
- Definició de circuits de signatura predeterminats per tots els usuaris i usuàries, cal poder generar circuits de forma dinàmica pels propis usuaris i usuàries i poder-los desar per a posterior ús.
- Els circuits de signatura han de seguir un ordre preestablert de signatura/validació, però també han d'oferir la possibilitat d'enviar a signar/validar els documents a tots els destinataris alhora.
- Ha de permetre la signatura per lots (diversos documents), signatures múltiples (diversos signants), indicant els redactors quins són els signataris i l'ordre de signatures.
- Per certs tipus de documents o plantilles cal poder establir un circuit no modificable per els usuaris i usuàries.
- Incorporació de validació o vistiplau en el circuit de signatura.
- Previsualitzar el document a signar i, també, accés a l'expedient relacionat.
- Signatura individual o massiva de documents.
- Possibilitat de rebutjar el document a signar o validar, indicant el motiu (el document ha de ser recuperable per a ser modificat, si escau).
- Enviament d'avisos als usuaris per advertir que tenen documents pendents de signatura i/o validació.
- Ús de segell de temps per assegurar amb exactitud l'instant en què la firma té lloc.
- Signatura de documents en format pdf optimitzat, i transformació de la resta de formats a aquest. Les signatures produïdes tindran formats avançats i seran preservables d'acord amb la normativa vigent.
- Safates de documents pendents de signar i consulta històrica de documents signats, pendents i rebutjats a partir de diferents criteris de cerca.
- Seguiment dels documents a signar: prioritaris, urgències, signatures en espera d'altres o per data de termini.
- Gestió de delegacions i/o substitucions de signatura i validació. Incorporació de la funcionalitat de substitució o delegació de signatura d'un usuari a un altra, de manera que tot document pendent de signatura passi a la signatura de la persona delegada. Aquesta tasca de delegació, la farà el mateix usuari que signa, indicant el període de delegació, a més de l'administrador de la plataforma. Incorporació en el document de signatura amb "marca d'aigua" visible i/o codi segur de verificació, codi de barres o QR. Generació de còpies dels documents signats amb codi segur de verificació.
- Disposa d'un llistat de l'històric d'accions on es pot visualitzar i consultar els processos realitzats anteriorment.
- Signatura electrònica de documents incorporant el codi segur de verificació (CSV).

C/ d'Hermenegild Clascar, 1-3 • 08720 Vilafranca del Penedès • Tel. 93 890 00 00 • Fax 93 890 69 89
ccapenedes@ccapenedes.cat • www.ccapenedes.cat • NIF: P-5800013-D



CONSELL COMARCAL
ALT PENEDÈS

- Possibilitat d'amagar el DNI i el nom i cognoms dels treballadors en l'estampa visible dels documents, i que aquesta funcionalitat només pugui ser assignada a diferents perfils i/o usuaris del sistema (fora de l'abast inicial del projecte).
- Els certificats de programari hauran de poder-se penjar en el propi gestor, associant-se al seu corresponent usuari, que podrà signar des de qualsevol lloc sense haver-se de preocupar d'instal·lar certificats.
- Poder realitzar actuacions administratives automatitzades mitjançant la signatura amb segell d'òrgan.
- Ha de permetre poder enviar i realitzar signatures per part d'externs (persones físiques, jurídiques, altres administracions) o integració amb Via Firma del Consorci AOC.

7.5. GESTOR D'EXPEDIENTS

El mòdul de gestió d'expedients electrònics és l'element central del sistema i ha de permetre la gestió completa de la tramitació electrònica de l'expedient en totes les seves fases, realitzant una completa i acurada gestió del cicle de vida de l'expedient i dels seus documents.

El mòdul de gestió d'expedients ha de ser un mòdul integrat en entorn web, amb el nucli d'informació de base, amb el registre d'entrades i sortides, així com el gestor documental, el mòdul de tercers, el mòdul de tasques, el mòdul de consultes i d'altres descrits en aquest plec. Es podrà integrar amb les plataformes de serveis de tercers, sempre que siguin integrables via webservice, així com amb les plataformes de serveis del Consorci de l'AOC, que compleixin els requisits d'integració indicats de serveis web, com ara e-TRAM, FUE, e-NOTUM, Registre Unificat (MUX) amb descàrrega de documents, Via Oberta, VALid, REPRESENTA, e-TAULER, PSCP, RPC, iArxiu, etc.

L'idioma de formularis, pantalles, documents i manuals serà en català. El disseny gràfic dels informes i documents que es generin des del gestor d'expedients haurà d'ajustar-se al manual d'estils del Consell Comarcal.

El mòdul ha de presentar, com a mínim, les funcionalitats següents:

- Catàleg de procediments. El catàleg es complementarà amb una biblioteca de models de procediments, on es podrà incorporar els corresponents models de plantilles.
- El Catàleg de Procediments s'ha de poder vincular amb les sèries documentals del Quadre de Classificació del Consell Comarcal.
- Definició d'expedients sense workflow predefinits (no guiats) i, per tant, amb lliure enviament de qualsevol tasca o acció sobre l'expedient a qualsevol usuari o unitat gestora.
- Definició d'expedients amb workflow predefinit (guiats), ha de permetre definir com s'estructuren les fases, quines accions o tasques es realitzen, com i qui les fa, quin és l'ordre d'execució i quins son els requeriments que condicionen cada fase i/o acció.



DOCUMENTS
TIPUS: PLEC_PRESCRIP_TEC - Plec de prescripcions tècniques
NOM: PLEC_PRESCRIP_TEC Gestor Expedients 13052026
UNITAT: Administració electrònica
ORIGEN: Administració
CODI SEGUR DE VERIFICACIÓ: 9d2e8906-e805-4f95-a907-15421ca78068
IDENTIFICADOR: ES_L06090040_2026_0000000000000000000000000773141
ESTAT D'ELABORACIÓ: Signat/validat

REFERÈNCIES
EXPEDIENTS: G5038-000021/2026
SIGNATURES
Annexa: 13/05/2026 14:56
Jaume Ferrando Parellada : 13/05/2026 14:58



CONSELL COMARCAL
ALT PENEDÈS

- El gestor ha de permetre que puguin conviure diferents tipus de tramitació amb i sense workflow predefinits.
- El gestor ha de permetre tenir subcircuitos definits per tal d'utilitzar-los en expedients de diferents procediments, tinguin o no workflow definit.
- El gestor d'expedients ha de permetre incorporar diverses fases de tramitació (tant en els expedients simplificats, com els que han estat definits amb el BPM), permetent saber en tot moment l'estat en que es troba un expedient, així com quina és la carrega de feina (expedients i/o tasques pendents) d'una unitat gestora.
- Poder definir i incorporar els diferents tràmits i els seus terminis, tant pel seguiment del procediment administratiu comú com per fer el seguiment dels expedients no reglats.
- Cadascuna de les fases de tramitació, ha de poder incorporar documents, tasques i observacions.
- Permetre relacionar expedients de forma bidireccional.
- Generació d'informes i estadístiques dels estats dels expedients.
- Generació de documents electrònics, en totes les fases del procediment, basats en plantilles predefinides, així com poder annexar a l'expedient documents externs, tant en format electrònic com en suport paper, en el qual s'aplicaria el procés de còpia autèntica del document, també es contempla la generació de plantilles lliures.
- Permetre la consulta i incorporar els document interoperables. Integració al Servei de Via Oberta del Consorci AOC.
- Permetre la publicació de l'expedient i informar de les diferents fases del seu estat a la carpeta ciutadana.
- Tramesa de notificacions i comunicacions a les persones interessades mitjançant la plataforma de notificació electrònica e-NOTUM del Consorci AOC. Aquests enviaments s'han d'incorporar automàticament com assentaments en el registre de sortida.
- Poder consultar l'estat de cada notificació i guardar l'històric dels canvis d'estat.
- Incorporar de forma automàtica les evidències de les notificacions que acrediten l'acceptació o el rebuig a l'expedient electrònic.
- Controlar els terminis de notificació i integrar-los en la gestió d'estats i control de terminis dels expedients
- Registre de entrada i sortida automatitzat de documents. Les notificacions han de generar les anotacions corresponents al registre de sortida de documents, de forma automatitzada.
- Generar l'índex i foliat electrònic de documents que integren l'expedient i que aquest sigui exportable a un format estàndard per poder ser lliurat a un tercer.
- Generar llistats de les dades en format Excel per a la seva posterior explotació.
- Definir permisos i rols a nivell d'usuaris, grups d'usuaris o unitats organitzatives per a l'execució de les diferents fases i/o tràmits de cada expedient o seguiment del mateix.
- Garantir la traçabilitat dels tràmits realitzats a l'expedient amb informació de l'usuari que les ha realitzat, i quan s'han iniciat i quan s'han acabat.



CONSELL COMARCAL
ALT PENEDES

- Definir camps personalitzats (metadades) per les diferents fases de tramitació, de tipus numèric, text, llistes d'opcions, adreces en format GIS o taules de bases de dades externes.
- Iniciar tasques de treball vinculades a les fases de tramitació de l'expedient i assignades a una unitat de tramitació o usuari concret.
- Ha de disposar d'un sistema d'anonimització de les dades personals des del propi disseny i per defecte dels documents que contenen aquest tipus de dades.
- Poder generar autoritzacions o disposar d'un sistema per l'accés a expedients per part de tercers, que no són interessats, com a resultat d'una sol·licitud d'accés a la informació pública.

7.6. TERCERS I REGISTRE ELECTRÒNIC D'APODERAMENTS

El mòdul de tercers ha de permetre gestionar la informació dels interessats i representants des d'un únic lloc s'han de poder crear i mantenir les seves dades d'identificació, adreces de contacte i notificació, d'acord amb la Llei 39/2015.

Ha de permetre gestionar totes les dades de:

- Persones físiques.
- Persones jurídiques.
- Persones sense personalitat jurídica.

També ha d'incorporar tota la documentació aportada per la persona (física, jurídica o sense personalitat jurídica), permetent gestionar la representació d'acord amb la Llei, i disposant d'un històric d'accions que hagi tingut un tercer amb el Consell Comarcal.

Les funcionalitats que el sistema ha de tenir en referència els tercers i al territori:

- 1• Ha de ser capaç d'identificar a cada persona en qualsevol relació amb el Consell Comarcal de forma única, permeten persones físiques, persones jurídiques i entitats sense personalitat jurídica.
- 2• Ha de tenir un sistema de depuració d'interessats, disposar de controls de coherència, ja sigui per les dades ja existents com per les que s'incorporen de nou, i mecanismes de validació per evitar duplicitats i incoherències. Així mateix haurà de garantir l'estructuració de les dades.
- 3• Les dades mínimes que s'han d'emmagatzemar d'un tercer són:
 - 1º Número identificatiu (NIF, NIE, Passaport, etc)
 - 2º Nom i cognoms
 - 3º Nom/raó social
 - 4º Tipus de tercer (persona física, persona jurídica, administració pública,...)
 - 5º Diferents adreces postals normalitzades, com a camps opcionals.
 - 6º Diverses formes de contacte per mitjans electrònics.
- 4• L'accés a tota la informació completa de l'interessat ha de ser senzill i ràpid, i ha d'incorporar una visualització ràpida de tota la relació d'aquell amb el Consell Comarcal (assentaments, expedients, documents).



CONSELL COMARCAL
ALT PENEDÈS

- 5• S'ha de poder disposar d'un sistema per conèixer de forma ràpida i eficaç el canal de notificació preferent i/o autoritzat per cada interessat i per cada expedient vinculat a aquest. En el cas de la tramitació electrònica, l'eina haurà d'emmagatzemar aquest canal de forma automatitzada.
- 6• Crear i gestionar grups i llistes per realitzar notificacions i/o comunicacions massives, simplificant així la gestió al personal de tramitació.
- 7• Ha de permetre incorporar documents aportats pel tercer amb l'objectiu de reutilitzar-los i amb la possibilitat d'informar de la data de vigència.
- 8• Cal que es pugui emmagatzemar un històric de les modificacions realitzades a un tercer, així com possibles unificacions amb altres tercers que s'hagin produït, de manera que es pugui conèixer la informació d'un tercer en una data passada i s'ha de poder realitzar estadístiques.
- 9• L'emmagatzematge de les adreces postals ha de ser de forma estructurada, permetent desglossar, parametritzar, com a mínim el país, la província, la comarca, el municipi, el nucli de població, el carrer, el número del portal, el bloc, l'escala, el pis i la porta.

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

7.7. TASQUES I AVISOS

L'eina ha de permetre assignar tasques a usuaris i usuàries per els mòduls de gestió d'expedients, gestor documental, registre d'entrada i sortida de documents i tercers, mitjançant el qual els usuaris del sistema puguin com a mínim, realitzar les següents accions:

- 1• Crear, modificar, esborrar i tancar tasques.
- 2• Crear tasca sense vinculació a un expedient ni registre.
- 3• Crear tasca des d'un expedient o d'un registre.
- 4• Enviar tasques a altres usuaris i reassignar-les.
- 5• Anotar actuacions.
- 6• Relacionar una tasca amb un expedient.
- 7• Control de venciment de tasques.
- 8• Annexar documents.
- 9• Crear tasques predefinides per tal de reutilitzar-les.
- 10• Poder consultar i gestionar les tasques de forma centralitzada, independentment d'on s'han creat.

Tots els mòduls han de generar un avís per cada acció que requereix l'atenció de l'usuari o usuària, per exemple:

- Diligència del registre entrada i sortida de documents.
- Derivacions d'un assentament del registre entrada.
- Generació d'un expedient automàtic



CONSELL COMARCAL
ALT PENEDÈS

- Document pendent de signar, document signat totalment i quan ha estat rebutjat.
- Assignació d'una tasca o la finalització d'una tasca assignada a un altre usuari o usuària.
- Inici d'un expedient de forma automàtica.
- Quan ens han enviat un tràmit d'un expedient
- Indicar quan s'inicia un tràmit (o es reobre).
- Finalització d'un tràmit d'un expedient del qual som responsables.
- Quan ens retornen un tràmit d'un expedient.
- Un avís als respectius usuaris o usuàries per qualsevol objecte dels anteriors que estigui a un dia de la finalització del termini assignat.

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. Cal que cada avís indiqui de quin mòdul prové, tingui informada una breu descripció de la seva motivació i ha de permetre accedir a l'element que ha generat l'avís amb un sol clic. Ha de permetre accedir a l'element que ha generat l'avís amb un sol pas.

Permetre configurar l'enviament d'un correu electrònic per a cada usuari i per diferents accions.

Els avisos s'han de mostrar per categories per una millor localització de la informació (fora de l'abast inicial del projecte). Un exemple d'avisos categoritzats seria:

- Avisos d'inici d'expedients
- Avisos de creació de nous tràmits en expedients
- Avisos d'arribada de diligències
- Avisos de rebuig de diligències
- Avisos de caducitat d'expedients
- Avisos de finalització de circuits de signatura
- Avisos per reobertura de tràmits o expedients

7.8. GESTIÓ DE CONSENTIMENTS

L'eina ha de permetre la gestió dels consentiments per tal que la notificació es realitzi per mitjà del canal que marca el consentiment, d'acord amb el que es determina als articles 5, 6 i 12 de la Llei 39/2015 d'1 d'octubre, del Procediment Administratiu Comú de les Administracions Públiques, tenint en compte el següent:

La plataforma ha de permetre configurar els consentiments per:

- Família de procediments.
- Procediments.
- Expedients.

A cada consentiment haurà de poder indicar-se el canal per defecte segons el tipus escollit.



CONSELL COMARCAL
ALT PENEDÈS

Quan un ciutadà realitzi una tramitació electrònica, l'eina haurà d'emmagatzemar el tipus de consentiment de forma automatitzada, en funció de l'expedient o tipus de tràmit.

7.9. ADMINISTRACIÓ I AUTOGESTIÓ DE L'APLICACIÓ

El mòdul d'administració ha de poder gestionar i administrar tots els paràmetres i mòduls que componen la solució sense necessitat de coneixements tècnics, de **forma senzilla, intuïtiva i totalment gràfica**, i en entorn 100% web. Referent a documents, metadades, plantilles i expedients.

La plataforma ha de permetre, com a mínim:

- Gestionar els usuaris de l'aplicació, permetent crear i gestionar diferents perfils, grups i permisos de seguretat per mòduls, funcionalitats, tasques, informes i expedients.
- Administrar la informació general del Consell Comarcal: les seccions, les diferents conselleries i el quadre de classificació que es farà servir.
- Gestionar els diferents tipus de notificació que es poden realitzar des de l'aplicació. La seva configuració ha de permetre establir els diferents estats en els que es pot trobar una notificació i indicar si es requereixen evidències.
- Gestionar les metadades.
- Crear, configurar i editar les plantilles de documents i els possibles circuits de signatura associats, així com organitzar aquestes plantilles en diferents tipus.
- Crear circuits automàtics de signatura i permetre configurar delegacions de signatura i/o tramitació.
- Determinar els procediments i els tipus de tràmits que es podran realitzar en l'aplicació.
- Crear i configurar els procediments guiats i els procediments no guiats, així com les plantilles que podran ser utilitzades en cadascun dels procediments.
- Permetre la classificació dels diferents tipus de registres i també la creació de diferents llibres de Registre.
- Establir i configurar els diferents tipus d'accions internes que poden realitzar els usuaris.
- Crear i editar plantilles de les possibles tasques que es puguin realitzar.
- Accedir als registres d'auditoria.
- Permetre l'accés i gestió de cadascun dels blocs d'administració (gestió d'usuaris, procediments, secretaria, etc.) segons perfils i usuaris, no exclusivament als usuaris administradors, els quals sí podran visualitzar totes les parts (blocs) d'administració.

7.10. ANÀLISI I EXPLOTACIÓ DE DADES

La solució ha de disposar d'un mòdul d'un sistema per l'explotació de totes les dades dels gestor amb les següents característiques que ha de permetre realitzar una explotació avançada de tota la informació existent a la plataforma:



CONSELL COMARCAL
ALT PENEDÈS

- Poder fer consultes sobre tota la base de dades i tots els elements de la plataforma, sense excepció, incloses les operatives generades pels connectors d'interoperabilitat amb els serveis del Consorci AOC.
- Del resultat de les consultes poder exportar les dades i crear informes personalitzats.
- Possibilitat de fer les consultes amb condicionants, criteris personalitzats i combinades.
- Creació de consultes predefinides i permanents que les han de poder executar tots els usuaris o aquells a qui se'ls hi permeti l'accés.
- En l'execució de la consulta ha de ser possible exportar les dades en formats oberts i reutilitzables.
- Possibilitat de programar l'execució de les consultes i realitzar l'enviament per correu electrònic.
- Ha de permetre que sistemes externs puguin recuperar les dades de la plataforma a partir de les consultes executades.
- Ha de permetre poder executar consultes per la seva publicació automàtica a serveis com el Portal de Transparència, el Portal de Dades Obertes del Consorci AOC o al Registre Públic de Contractes

També haurà de facilitar quadres de comandament i d'informes per al filtratge de dades i monitorització i control de l'activitat administrativa de l'ens, permetent controlar fàcilment els indicadors i KPI més importants per cada àmbit de gestió, càrregues de treball, temps i compromisos de servei, colls d'ampolla, indicadors de productivitat i de descripció, que ajudi als diferents responsables a prendre decisions mitjançant informació.

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

Així mateix l'aplicació haurà de disposar de la funcionalitat de lliurar informació en forma de datasets cap a l'exterior (OpenData).

7.11. MODELAT DE PROCEDIMENTS GUIATS MITJANÇANT BPM (BUSINESS PROCESS MANAGEMENT)

L'objectiu d'aquesta funcionalitat és poder facilitar al Consell Comarcal l'anàlisi dels processos administratius comarcals que permeti fer una reconversió progressiva cap a la simplificació administrativa.

La gestió electrònica dels expedients, en el motor de tramitació, ha de permetre la convivència d'una tramitació híbrida: tramitació lliure i/o reglada dels procediments. La tramitació lliure dels expedients permetrà la gestió electrònica de l'expedient d'inici a fi, fent servir el motor de tramitació de documents i dels circuits de tramitació.

La solució proposada inclourà un mòdul de modelatge d'expedients dins la mateixa plataforma que serveixi per parametritzar i tramitar procediments, i en **entorn 100% web**.



DOCUMENTS
TIPUS: PLEC_PRESCRIP_TEC - Plec de prescripcions tècniques
NOM: PLEC_PRESCRIP_TEC Gestor Expedients 13052026
UNITAT: Administració electrònica
ORIGEN: Administració
CODI SEGUR DE VERIFICACIÓ: 9d2e8906-e805-4f95-a907-15421ca78068
IDENTIFICADOR: ES_L06090040_2026_0000000000000000000000000773141
ESTAT D'ELABORACIÓ: Signat/validat

REFERÈNCIES
EXPEDIENTS: G5038-000021/2026
SIGNATURES
Annexa: 13/05/2026 14:56
Jaume Ferrando Parellada : 13/05/2026 14:58



CONSELL COMARCAL
ALT PENEDÈS

Per a la configuració dels tràmits reglats, es formarà a determinats perfils de l'organització de forma que puguin ser totalment autònoms per a la definició dels seus procediments.

Aquesta modalitat de gestió electrònica també permetrà la generació de tota la documentació de l'expedient a partir de models d'expedients i plantilles prèviament normalitzades. La tramitació reglada haurà de permetre la possibilitat de la seva automatització de consultes i verificacions de dades, així com les operacions d'inserció que s'hagin de realitzar des de o cap a sistemes externs.

L'adjudicatari administrará dins del preu ofertat un repositori d'un mínim de 500 models d'expedients i els haurà de mantenir adaptats a la legislació autonòmica i estatal durant tota la durada del contracte.

El mòdul ha de permetre mínimament:

- Modelatge de procediments de forma fàcil i àgil, sense necessitat de tenir coneixements tècnics.
- Definició d'expedients amb workflow predefinit, definint com s'estructuren les fases, quines accions, tràmits o tasques es realitzen, com i qui les fa, quin és l'ordre d'execució i quins els requeriments que condicionen cada fase i/o acció.
- Modelar les diferents fases que configuren un procediment mitjançant una interfície gràfica, intuïtiva i usable.
- Definir processos i subprocessos reutilitzables.
- Definir subcircuits reutilitzables en diferents procediments.
- Definir les diferents fases de tramitació.
- Definir diferents tipus de transicions entre fases que permetin que el procés només pugui continuar per una fase, que permeti escollir entre dos, o fer-ne dos a la vegada
- Definir tasques reutilitzables.
- Definir variables (dades específiques) associades a fases i procediments (metadades)
- Definir documents i plantilles genèrics associats a un procediment específic o fase de tramitació.
- Definir responsables de procediment, així com els perfils o rols que han de realitzar cada fase de tramitació.
- Permetre modificar el circuit un cop implementat, generant diferents versions i amb possibilitat d'escollir si volem aplicar els canvis a tots els expedients ja iniciats en el circuit en concret.
- Crear una biblioteca de plantilles i definir models de plantilles que generaran, de forma automàtica, els documents que formaran cada expedient.
- Personalitzar la imatge gràfica de les plantilles i documents.
- Identificar quins tràmits o procediments són públics o restringits, es a dir, quins podran ser iniciats o tramitats pel ciutadà o quins seran d'àmbit intern i iniciats d'ofici.
- Incorporar certificats electrònics de segell d'òrgan per la signatura electrònica de documents de forma automàtica per la mateixa plataforma, com per exemple en tràmits massius (generació de notificacions, etc.).



CONSELL COMARCAL
ALT PENEDÈS

- Per a cadascuna de les fases de tramitació, s'ha de permetre definir terminis de tramitació.
- Per a cadascuna de les fases de tramitació, s'ha de permetre definir diferents conjunts de metadades independentment si els procediments són guiats o no guiats.

Es valorarà que l'eina permeti incorporar certificats electrònics de segell d'òrgan per la signatura electrònica de documents de forma automàtica, per exemple per tràmits massius.

7.12. GESTIÓ ELECTRÒNICA DE DECRETS, RESOLUCIONS, ACORDS I ACTES D'ÒRGANS COL·LEGIATS.

Aquest mòdul ha de permetre gestionar l'elaboració de decrets, resolucions, així com dels acords dels diferents òrgans col·legiats (Plens, Junta de Govern, Comissions informatives, etc.). El sistema funcionarà mitjançant un complert i detallat sistema de modelatge i plantilles, que permetran crear els següents documents de forma totalment automatitzada:

- Decrets: informe-proposta, proposta, decret i trasllat
- Acords d'òrgans col·legiats: informe-proposta, proposta, ordre del dia, convocatòria, preacta de la sessió, acta, certificat i trasllat
- Comissions Informatives: ordre del dia, convocatòria, preacta de la sessió, acta i dictamen.

El mòdul haurà d'incloure, com a mínim, les següents funcionalitats:

- Definició i gestió diferenciada de tants òrgans, unipersonals o col·legiats, com calgui.
- Generar propostes de decret o d'acord des de qualsevol expedient en tràmit, per a la seva posterior gestió com a decret o inclusió en l'ordre del dia de l'òrgan col·legiat corresponent.
- Crear els llibres de decrets i d'acords en format electrònic.
- La documentació generada des d'aquest mòdul s'ha d'integrar automàticament i quedar vinculada als expedients originaris dins del gestor d'expedients.
- Estar totalment integrat amb el mòdul de gestió de vídeo actes.
- Pel que fa a la gestió dels òrgans col·legiats, la solució proposada haurà de permetre:
- Gestionar i mantenir els membres dels òrgans col·legiats i de les comissions informatives.
- Gestionar el calendari de sessions.
- Tramesa electrònica dels expedients per incorporar-los a les ordres del dia dels diferents òrgans col·legiats.
- Generar automàticament l'ordre del dia a partir de les propostes enviades des dels expedients.



CONSELL COMARCAL
ALT PENEDES

- Generar automàticament les convocatòries de les sessions, amb registre de sortida automatitzat i notificació electrònica.
- Generar una pre-acta de les sessions.
- Elaborar de manera assistida l'acta de les sessions.
- Generar automàticament un llibre d'actes per cada òrgan col·legiat.
- Generar automàticament certificats dels acords adoptats.
- Generar les notificacions dels acords de manera automatitzada i massiva.
- Generar les publicacions als diaris oficials (BOPB, DOGC o BOE) de manera automatitzada, o com a mínim, generar el document en el format exigít per cada ens publicador.
- Generar les publicacions al propi portal de transparència de manera automatitzada.
- Creació dels expedients de sessions on s'incorporin de forma automàtica tots els documents generats en el mòdul de sessions

Pel que fa a la gestió dels acords adoptats pels òrgans unipersonals:

- Numerar els decrets o resolucions dels òrgans unipersonals.
- Possibilitat d'incloure propostes d'acord realitzades fora de l'entorn del gestor d'expedients.
- Generar un llibre de decrets per cada òrgan unipersonal.
- Generar certificats i notificacions de forma automatitzada.

7.13. SEU ELECTRÒNICA

La solució haurà de respectar els principis de seguretat, disponibilitat, neutralitat, accessibilitat i interoperabilitat d'acord amb la normativa establerta, així com l'ús d'estàndards oberts i, en el seu cas, d'altres d'ús generalitzat per la ciutadania.

Disposarà de sistema que permetin establir comunicacions segures sempre que sigui necessari. Per tal d'identificar-se i garantir una comunicació segura, s'utilitzaran certificats reconeguts o qualificats d'autenticació del lloc web o mitjà equivalent.

Inclourà, com a mínim, les funcionalitats i/o elements següents:

- 1• Informació de la titularitat i regulació.
- 2• Sistemes d'identificació emprats i admesos.
- 3• Indicació data i hora oficial ROA.
- 4• Calendari dies hàbils i inhàbils.
- 5• Informació sobre la disponibilitat de la seu i el registre electrònic, així com d'altres serveis que puguin afectar a la tramitació.
- 6• Multi-idioma
- 7• Espai de preguntes freqüents o d'ajuda en els serveis electrònics.
- 8• Alertes en cas d'interrupcions dels serveis i traçabilitat.
- 9• Disposar d'un sistema de control de la disponibilitat de les publicacions que es realitzen mitjançant un registre públic centralitzat de totes les evidències electròniques.



CONSELL COMARCAL
ALT PENEDÈS

- 10• Espai de validació dels documents electrònics. L'usuari haurà d'incorporar el csv que es troba en el document electrònic a validar i es mostrarà el document original electrònic.
- 11• Permetre poder signar documents.
- 12• Publicació d'accessos directes de com a mínim:
 - 1º Catàleg de tràmits i carpeta ciutadana
 - 2º Tauler d'anuncis (eTAULER)
 - 3º Bústia de notifikacions electròniques (eNOTUM)
 - 4º Punt d'accés al registre de factures (eFACT)
 - 5º Perfil del Contractant
 - 6º Portal de Transparència i Dades Obertes
- 13• S'ha de permetre categoritzar internament dels diferents apartats de les publicacions, els quals hauran d'incorporar les evidències de publicació i la publicació directa des del mòdul d'expedients.

Seran, com a mínim, els següents apartats:

- 1º Actes i acords
 - 2º Expedients en exposició pública
 - 3º Disposicions normatives
 - 4º Processos selectius
 - 5º Convocatòries d'ajuts i subvencions.
- 14• Ha de disposar d'un cercador potent que permeti localitzar qualsevol contingut, independentment d'on estigui ubicat (apartat d'informació de la seu, catàleg de tràmits, etc). El cercador ha de funcionar mitjançant

la definició de sinònims.

- 15• Capacitat de personalització, autogestió i increment dels apartats existents a la Seu, segons necessitats del Consell Comarcal.

7.14. CATÀLEG DE TRÀMITS I FORMULARIS ELECTRÒNICS

Cal que la plataforma inclogui la funcionalitat d'administrar i gestionar un catàleg de procediments i tràmits integrat amb la resta de mòduls del sistema i amb les següents funcionalitats:

1. L'organització dels tràmits s'ha de poder fer, com a mínim, per matèries i per perfils (ciutadania, entitats i empreses).
2. Ha de disposar d'un cercador potent que permeti localitzar qualsevol contingut i ha de funcionar mitjançant la definició de sinònims.
3. Disposar d'un espai per poder informar de serveis i tràmits d'altres administracions que es consideri d'interès.
4. Integració amb VALid i PSIS
5. Back-office de gestió on es puguin definir de fitxes informatives i dissenyar el formulari electrònic incorporant les dades específiques per cada tràmit i sense necessitat de programació.



CONSELL COMARCAL
ALT PENEDÈS

- 6• Les dades incorporades en el formulari s'han de poder traspassar i afegir a l'expedient per tal de poder tenir tota la informació en dades i poder reutilitzar-la per les plantilles.
- 7• Des de cada fitxa informativa, es podrà accedir al formulari d'inici del tràmit o en un enllaç extern.
- 8• Ha de permetre la incorporació i/o documentació d'accés restringit al personal del servei d'atenció ciutadana i punts d'atenció personalitzada.
- 9• Poder definir per cada tràmit, els documents obligatoris i els opcionals a adjuntar, i poder-ho associar a la tipologia documental corresponent.
- 10• S'ha de poder definir apartats comuns per a tots els tràmits, com ara els peus amb informació legal, els consentiments, els horaris d'atenció ciutadana, entre d'altres.
- 11• Definir el nivell de signatura de cada tràmit i amb possibilitat de tramitació sense certificat digital.
- 12• Poder associar el tràmit a la unitat gestora i al seu procediment i sèrie documental. Registre i/o generació d'expedient automàtic, integrat a la base de dades única de tercers i territori.
- 13• Informar de la vigència de cada tràmit i programar-ne la seva publicació.
- 14• Petició i emmagatzematge automàtic dels consentiments de notificació electrònica.
- 15• Petició i emmagatzematge automàtic de consentiments de reutilització de la documentació.
- 16• Petició i emmagatzematge automàtic de consentiments o oposició expressa de la consulta de dades i documents a altres administracions.
- 17• Informació i petició de la no oposició al tractament de dades de caràcter personal.
- 18• Gestió de la representació.
- 19• Ha de disposar d'un catàleg de tràmits destinats als treballadors comarcals, independent i restringit del catàleg de la ciutadania en general.
- 20• Si el tràmit requereix autoliquidacions de taxes, que el ciutadà pugui seleccionar el mètode de pagament, ja sigui mitjançant una carta de pagament o bé directament a la passarel·la bancària, permetent prèviament l'entrada de dades pel càlcul de l'autoliquidació.
- 21• Integració amb una passarel·la de pagaments.
- 22• Disposar d'un espai d'ajuda dins el mateix entorn amb preguntes freqüents, enllaços i altre informació.

Es valorarà com a requisits opcionals:

- Que el contingut d'aquestes fitxes pugui ser indexat i cercat per motors de cerca externs.
- La possibilitat de disposar de cerques guiades dels tràmits per ajudar a trobar el que s'està buscant.
- Sistema automatitzat d'enquestes o recollida de l'experiència i opinió ciutadana un cop finalitzat el tràmit.



CONSELL COMARCAL
ALT PENEDÈS

7.15. CARPETA CIUTADANA

La solució proposada ha de permetre a persones físiques i jurídiques accedir via web, de forma àgil i senzilla, a consultar la informació que el Consell Comarcal disposa d'ells, que com a mínim ha de ser:

- 1• Consultar els expedients i documents dels quals n'és l'interessat, independentment de si s'ha iniciat de forma electrònica o presencial.
- 2• Accedir als expedients en què s'ha autoritzat de forma temporal, en resposta a una petició d'accés a la informació pública.
- 3• Consultar els seus registres d'entrada i de sortida.
- 4• Consultar les seves dades personals.
- 5• Consultar la documentació que disposa el Consell Comarcal de la persona interessada així com les consultes de dades i documents que el Consell Comarcal ha realitzat a altres administracions.
- 6• Signar documents generats pel Consell Comarcal com per exemple els convenis o contractes amb persones físiques o jurídiques.
- 7• Consultar i gestionar els seus representants.

La carpeta ciutadana cal que tingui l'accés integrat amb l'eina VALid del Consorci AOC per a que les persones interessades puguin identificar-se mitjançant sistemes basats en certificats electrònics reconeguts o qualificats de signatura electrònica emesos pels prestadors inclosos en la "llista de confiança de prestadors de serveis de certificació" del Consorci AOC, o per sistemes de clau concertada.

La plataforma s'haurà d'integrar amb l'espai interadministratiu «La meva carpeta» del Consorci AOC amb l'objectiu de que la ciutadania pugui consultar tots els seus tràmits i actuacions des de qualsevol Seu Electrònica de l'administració, d'acord amb les obligacions legals del Punt d'Accés General Electrònic regulat a la Llei 39/2015, així com que pugui consultar les seves dades personals i conèixer l'ús que en fan les administracions públiques, d'acord com ho regula el Reglament General de Protecció de Dades.

7.16. CARPETA DEL CONSELLER/A

Aquest mòdul ha de permetre accedir, per part de tots els membres de la corporació a:

- 1• La documentació de les sessions dels òrgans dels que són membres.
- 2• Als expedients que estan incorporats a l'ordre del dia de les sessions de les quals són membres.
- 3• Fer consultes de les sessions celebrades.
- 4• Tenir accés a les actes, decrets i llibres oficials.
- 5• Tenir accés al registre d'entrada i sortida.
- 6• Accés al Porta signatures.



CONSELL COMARCAL
ALT PENEDÈS

7.17. CONTROL INTERN I FISCALITZACIÓ

La solució ha de donar compliment, específicament, al Reial Decret 424/2017, de 28 d'abril, pel qual es regula el règim jurídic del control intern en les entitats del sector públic local. En aquest sentit, caldrà donar compliment en els àmbits de funció interventora, en règim de fiscalització prèvia plena o limitada, i control permanent. També caldrà poder explotar la informació per donar també cobertura als àmbits d'auditoria pública i d'informes resums anuals.

Ha de complir els següents requeriments:

- 1• Integració amb la resta de mòduls del sistema.
- 2• Gestionar de manera centralitzada des del departament d'intervenció els informes que estan en tràmit, els enviats a signar i els pendents de signatura, així com els informes signats.
- 3• Poder treballar amb les fitxes d'actuacions de fiscalització (requisits) que proporcioni el Consell Comarcal i poder-los associar a les sèries documentals del Quadre de Classificació.
- 4• Permetre generar els informes de fiscalització des del propi circuit de tramitació que defineixi el Consell Comarcal i reflectir de manera automàtica el resultat de la fiscalització a l'expedient.
- 5• El programa proporcionarà un model de plantilla que permeti generar els informes, d'acord amb els requisits establerts per a cada cas.
- 6• Incloure els tràmits de reparament i omissió i poder confeccionar els informes corresponents
- 7• Fer requeriments de documentació a través d'una plantilla preestablerta.
- 8• Definició de metadades relatives a la fiscalització dels expedients.
- 9• L'explotació de tota la informació del mòdul per poder-la facilitar posteriorment als organismes de control corresponents, així com per poder-la gestionar a nivell intern. En aquest sentit, cal poder diferenciar entre d'altres aspectes quants expedients s'han fiscalitzat, quants han tingut reparaments, quants procediments de discrepàncies hi ha hagut i en quin sentit s'han resolt, etc...
- 10• L'emissió dels informes i els certificats preceptius d'acord amb la normativa sobre estabilitat pressupostària i estabilitat financera i d'hisendes locals, així com la remissió als òrgans de l'Administració de l'Estat i de l'Administració de la Generalitat de Catalunya, al Tribunal de Comptes i a la Sindicatura de Comptes, que s'especifica en la normativa esmentada.

7.18. MÒDUL DE PAGAMENTS

La solució he de permetre gestionar els pagaments relacionats amb els procediments administratius del Consell Comarcal i que compleixi els següents requisits:



CONSELL COMARCAL
ALT PENEDÈS

- 1• Permetre que es pugui realitzar l'autoliquidació des del mateix moment en què s'està duent a terme una sol·licitud al catàleg de tràmits.
- 2• Generació o descàrrega de la carta de pagament per tal de que la ciutadania pugui realitzar el pagament de forma immediata mitjançant la passarel·la de pagament, a una entitat bancària o en algun altre moment a la Seu Electrònica.
- 3• Generar la carta de pagament des d'un expedient, tant si és liquidació com autoliquidació.
- 4• Que els conceptes a pagar es puguin desglossar a la carta de pagament.
- 5• Poder associar els conceptes de pagament a una partida pressupostària.
- 6• Possibilitat d'incloure un import per defecte. Que aquest sigui modificable o no en funció d'una parametrització.
- 7• Identificar des de quina plataforma s'ha efectuat el pagament.
- 8• Que a cada concepte tributari se li puguin associar múltiples i diverses bonificacions.
- 9• Que en la carta de pagament hi constin les bonificacions desglossades.
- 10• Actualitzar automàticament la informació relativa a l'estat de pagament.
- 11• Permetre que la documentació i/o evidències del procés s'incorporin a l'expedient corresponent.
- 12• Importar de forma automatitzada el fitxer bancari amb l'estat de pagaments per poder tenir aquesta informació actualitzada en tot moment al gestor d'expedients.
- 13• Generar devolucions d'un pagament.
- 14• Generar el fitxer per importar les liquidacions i autoliquidacions al programa comptable Sicalwin (Diputació de Barcelona).
- 15• Integració amb una passarel·la de pagament.

7.19. CENSOS

La solució he de permetre crear una base pel control de la informació dels censos o registres existents o futurs al Consell Comarcal i que permeti:

- 1• Realitzar el registre per part de la persona jurídica o física des de la seu electrònica.
- 2• Contemplar les actuacions d'alta, baixa i modificació que aquestes actuacions requereixen.
- 3• Configurar i personalitzar les metadades associades al registre.
- 4• Permetre tenir documentació adjunta integrada al gestor d'expedients.
- 5• Manteniment d'un històric de totes les modificacions del registre.
- 6• Creació de llibres registre i elaboració d'informes.
- 7• Realitzar consultes personalitzades i poder extreure les dades en formats reutilitzables.

7.20. QUADRES DE COMANDAMENT



CONSELL COMARCAL
ALT PENEDÈS

L'eina ha de disposar d'un panell d'estadístiques i quadre de comandament, que permeti visualitzar la informació i estadístiques més rellevants, com a mínim haurà d'incorporar les següents:

- 1• Estat dels expedients del departaments o equips de treball.
- 2• Estat de les tasques i avisos.
- 3• Documents pendents de signar o validar.
- 4• Expedients fora de termini.
- 5• Seguiment de l'estat de les actuacions del Registre d'Entrada i les derivacions.
- 6• Estadístiques globals i agrupades d'expedients i registres d'entrada i sortida, permeten filtres per sèries documentals, unitats de treball i altres.
- 7• Estadístiques d'utilització de la solució, accessos d'usuaris, temps mitjà de resposta, etc.

L'eina ha de permetre crear nous indicadors i consultes d'una forma fàcil.

8. GESTIÓ DEL PROJECTE

8.1. Durada del projecte

El període establert per a la implantació total del projecte és de 6 mesos. A partir d'aquest moment es considera que el projecte entrarà en fase de manteniment i suport.

En relació al funcionament coetani de l'actual gestor i el nou gestor, serà necessari que els **expedients "vius"** (que estiguin vigents durant la fase de migració), es trobin totalment migrats en el termini de **2 mesos** des de la formalització del contracte, atorgant llavors accés al personal del Consell Comarcal de l'Alt Penedès.

Respecte els **expedients ja tancats/arxivats** i la resta de documentació històrica que hagi de ser objecte de migració, el termini serà de màxim **6 mesos** per tenir tota la documentació migrada.

8.2. Control del projecte

Per al control del projecte el Consell Comarcal constituirà un equip de direcció amb les funcions principals de vetllar pel seguiment i la qualitat del projecte, coordinar el seu desenvolupament, i aprovar els resultats parcials i totals. Alhora dins d'aquest equip hi haurà una persona que actuarà com a interlocutora del Consell davant l'empresa contractada.

Per la seva banda, el contractista haurà de designar una persona responsable del projecte, que serà l'encarregada de la seva execució, i que actuarà com interlocutor de l'empresa adjudicatària davant del Consell Comarcal.



CONSELL COMARCAL
ALT Penedès

Una altra de les funcions de l'equip de direcció del projecte serà designar i coordinar els equips de projecte, formats per personal del Consell Comarcal i de l'empresa contractada, les funcions dels quals seran realitzar els treballs necessaris per a l'execució del projecte.

En el cas que hi hagi disconformitats respecte de la forma i manera de resolució dels problemes i incidències que puguin sorgir, l'interlocutor que forma part de l'equip directiu del projecte ho ha de notificar al cap de projecte perquè procedeixi a la correcció.

8.3. Estructura i Equip de Treball

El licitador haurà de detallar amb quin equip de treball comptarà per fer el projecte indicant per cada membre de l'equip:

- Perfil que forma part de l'equip de treball.
- Funcions específiques de cadascun dels perfils dins l'equip

Els perfils mínims que ha d'incloure la proposta per part de l'empresa licitadora, són els següents:

- Cap de projecte
- Consultor/a en matèria d'administració electrònica
- Consultor/a en l'àmbit jurídic
- Tècnic/a d'implantació i formació
- Un/a perfil expert en seguretat.
- Tècnic/a de sistemes

Tots els perfils anteriors hauran de tenir, com a mínim, dos anys d'experiència en projectes d'implantació d'aplicacions d'administració electrònica.

En cas de canvi de l'equip de treball durant l'execució del projecte a instància del licitador, es necessitarà la conformitat del Consell Comarcal. No obstant això, si el Consell Comarcal ho estima oportú i hi ha motius suficients que provoquin un incompliment dels perfils de l'equip de treball, podrà sol·licitar el canvi de qualsevol persona de l'equip, i l'adjudicatari haurà d'acceptar la proposta i executar-la prèvia conformitat del Consell Comarcal.

8.4. Reunions de Seguiment del Projecte

Les reunions de revisió i seguiment les realitzarà l'equip de direcció del projecte amb el cap de projecte de l'empresa adjudicatària.

Aquestes reunions tindran la freqüència que es determini en la planificació. S'entén que al començament del projecte hauran de ser seguides en el temps:



CONSELL COMARCAL
ALT PENEDÈS

- Durant el període d'implementació -fases 1 a 3-, les reunions seran quinzenals.
- Durant les fases de comprovació i consolidació -fases 4-6- les reunions seran bimensuals.
- Per a la resta de durada del contracte es determinarà per l'equip de direcció del projecte (format per personal del contractista i Consell Comarcal) però es determina una periodicitat màxima de 3 mesos entre reunió i reunió.

Les reunions seran preferiblement presencials per a les fases 1 a 3, podent ser telemàtiques a la resta de fases. No obstant, podrà pactar-se per ambdues parts aquest aspecte, o per causes de força major podran ser telemàtiques.

El Cap del projecte designat per l'empresa contractada enviarà un informe de seguiment almenys 72 hores abans de la reunió i, un cop realitzada aquesta, s'encarregarà de la redacció de l'acta, on es recolliran totes les accions acordades.

8.5. Planificació i implementació

L'empresa contractista haurà de realitzar una proposta on inclogui el detall de la planificació dels treballs necessaris per a l'execució del projecte així com la metodologia de treball d'acord amb els terminis. En el calendari caldrà detallar els terminis límit per cadascuna de les fases del projecte, tant per als contemplats en aquest plec com els que inclogui en l'oferta del licitador.

Per cada fase, caldrà presentar la descripció, el calendari i la descripció del resultat esperat en la finalització.

Donat l'ampli abast del projecte i, per tal d'establir un cronograma adequat a les necessitat internes de l'organització, com ja s'ha indicat, **s'han establert 6 fases diferenciades** dins el mateix, que es descriuran a continuació. El contingut de les mateixes pot acabar variant justificadament i d'acord amb el pla d'implementació proposat per l'empresa adjudicatària, sempre hi quan tinguin la validació de l'equip de direcció de projecte.

8.6. Planificació i implementació

8.6.1. Fase 1 - Anàlisi previ del projecte

En aquesta fase s'haurà de realitzar l'anàlisi i la definició del projecte (instal·lació, configuració i lliurament de la plataforma), sobretot tenint en compte que el Consell Comarcal ja disposa d'un gestor d'expedients integrat amb la majoria d'aplicatius del Consorci AOC i s'haurà de donar la màxima continuïtat a tota la tasca feta fins al moment.

Les tasques que com a mínim s'hauran de realitzar en aquesta fase seran:

- Reunió inicial del projecte.
- Elaboració i aprovació del calendari definitiu d'implementació i configuració.
- Elaboració i aprovació del pla i del calendari de migració.



CONSELL COMARCAL
ALT PENEDÈS

- Anàlisi i definició de la informació a configurar en el sistema.

El termini màxim és de **15 dies** des de la formalització del contracte

8.6.2. Fase 2 - Configuració del sistema i de l'entorn

L'empresa contractista haurà de realitzar la configuració inicial del sistema per al correcte i total funcionament de la solució i, entre altres, les següents:

- La parametrització inicial de la plataforma amb la finalitat que compleixi les funcionalitats i requisits especificats en el present plec.
- 1• Les integracions mínimes segons el punt 6 d'aquest plec.
- 2• La parametrització inicial del sistema de seguretat. Definició de perfils i usuaris de l'aplicació, i accessos.
- 3• Carregar les dades de tercers i territori.
- 4• Carregar el quadre de classificació documental
- 5• Carregar el quadre de tipologies documentals
- 6• Carregar el catàleg de procediments
- 7• El traspàs i incorporació de les plantilles de documents del Consell Comarcal que estan al gestor actual
- 8• Migració dels expedients oberts a l'anterior sistema de gestió.
- 9• La parametrització inicial dels llistats i els models de documents genèrics per adequar-los al disseny establert pel Consell Comarcal
- 10• Formació al personal administrador de l'eina per tal de ser autònoms a l'hora d'efectuar canvis en la parametrització inicial.

El termini màxim és de **1 mes** des de la formalització del contracte.

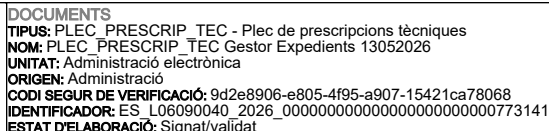
8.6.3. Fase 3 - Migració de les dades

Es requerirà una estratègia de migració de les dades que com a mínim contempli una fase de proves prèvia a la migració definitiva en la que es pugui revisar i confirmar per part del Consell Comarcal que les dades migrades són correctes.

L'adjudicatari elaborarà un procés de migració de dades del sistema de gestió electrònic actual, evitant en el possible la depuració manual de la informació i, en concret, haurà de ser capaç de migrar la totalitat de la informació del sistema, així com la relació entre les diferents entitats (per exemple, entrades i sortides relacionades a un expedient etc.), i generar un informe d'incidències que permeti verificar al Consell Comarcal els resultats de la migració. Tots els costos derivats de la migració aniran a càrrec de l'adjudicatari.

Caldrà que la migració sigui planificada de forma gradual, coexistent durant la implantació dels nous sistemes amb els quals el Consell Comarcal disposa actualment. En la «Fase 1. Anàlisi previ del projecte», l'adjudicatari haurà de treballar en un pla de migració en el que haurà de definir com fer el traspàs i les transformacions necessàries per garantir la posada en marxa del nou sistema. Aquest pla haurà de detallar la descripció operativa, les diferents fases i el cronograma previst per la migració.

Les dades a migrar des del gestor d'expedients actual són:



REFERÈNCIES
EXPEDIENTS: G5038-000021/2026
SIGNATURES
Annexa: 13/05/2026 14:56
Jaume Ferrando Parellada : 13/05/2026 14:58



- 1• Expedients amb les seves metadades mínimes (codi expedient, sèrie documental/procediment, títol, interessats, territori, controlador/responsable, unitat tramitadora, data d'inici, data final)
- 2• Els tràmits i estats d'expedients.
- 3• Els documents amb el codi segur de verificació (CSV).
- 4• Registre d'entrades i sortides
- 5• Llibres de decrets i actes.
- 6• Tercers i territori (carrerer)
- 7• Sessions d'òrgans col·legiats
- 8• Modelatge documental creat
- 9• Circuits de signatures decrets i propostes predeterminats

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

A partir de la posada en marxa del sistema s'estableix un termini màxim de **2 mesos** per tal que les dades migrades estiguin disponibles. / El termini màxim per portar a terme la totalitat del procés de migració és d'un any, a comptar des de la data de formalització del contracte

El volum aproximat és el següent (inici annexa – abril 2026)

- 1• Expedients: 72.510
- 2• Documents: 73.864
- 3• Registres d'entrada: 109.277
- 4• Registres de sortida: 62.127
- 5• Tràmits Seu: 120
- 6• Models de documents (plantilles): 147

8.6.4. Fase 4 - Comprovacions i verificacions

Un cop configurat inicialment el sistema i quan aquest estigui disponible per la realització de les funcionalitats bàsiques, s'habilitarà l'accés al personal del Consell Comarcal pel desenvolupament de les accions corresponents a validació del funcionament i les dades migrades d'expedients oberts.

Aquest accés s'identifica com previ a la posada en marxa del sistema en plena operativitat i resulta necessari per a la realització de les tasques de validació, durant el període **d'una setmana (dies hàbils)**.

Finalitzat el termini previst per la realització d'aquestes verificacions, s'emetrà un informe tècnic relatiu al compliment funcional de l'entorn i de la qualitat de les dades migrades.

Quan el resultat de l'informe tècnic sigui positiu es podrà subscriure la corresponent acta de confirmació de realització de la fase d'implantació indicant en aquest document, de forma expressa, la data d'inici de la fase de posada en funcionament.



CONSELL COMARCAL
ALT PENEDÈS

8.6.5. Fase 5 - Posada en funcionament i Formació als usuaris

L'objectiu és la posada en funcionament dels mòduls i funcionalitats requerits, l'inici dels treballs amb la nova plataforma i la formació a tot el personal, disposant de l'informe positiu del compliment funcional i subscrita l'acta de confirmació fins a la implantació.

El contractista haurà de portar a terme activitats de formació per a facilitar l'ús de tots i cadascun dels mòduls i components de la solució. Aquestes mesures aniran adreçades als diferents perfils d'usuari de la plataforma.

L'horari de formació s'adaptarà a les necessitats del Consell Comarcal i es planificarà en el temps de manera que coincideixi, preferiblement, amb el període immediatament anterior a la posada en marxa del mòdul o funcionalitat corresponent.

El pla de formació s'haurà de programar i ajustar a la dimensió de la plantilla i llocs de treball del Consell Comarcal, preveient les accions formatives necessàries per a cada tipus d'àmbit funcional col·lectiu segons el seu perfil:

- Personal tramitador d'expedients, ja siguin de perfil tècnic, administratiu o auxiliar
- Personal d'OAC (recepció/registre)
- Personal de gestió documental i arxivística
- Personal de secretaria per la gestió del mòdul d'òrgans de govern
- Personal d'intervenció per la gestió del control intern (fiscalització)
- Càrrecs electes i caps d'àrea
- Administració i explotació del sistema. Caldrà que els perfils d'administració digital i gestió documental i arxivística, i quan sigui necessari, personal tècnic informàtic, estiguin capacitats per:
 - Implantar processos específics i desplegar nous processos.
 - Disposar de coneixements i autonomia en la parametrització i configuració per a l'adequació, operació i explotació de la solució a les necessitats del Consell Comarcal.
 - Explotació de dades i integració amb/des d'altres sistemes d'informació fent ús de la capa de serveis web, així com carpeta del ciutadà per a la implantació de nous serveis directes i personalitzats, etc.

L'adjudicatari haurà de posar a disposició del Consell Comarcal la documentació actualitzada del funcionament de les eines durant el període de formació mitjançant manuals de formació segons els perfils indicats anteriorment. Es prioritzarà la presencialitat en el desenvolupament de les formacions.

Es distingiran tres tipus de formació:

- **Formació inicial bàsica** (6 jornades) destinada a tots els usuaris dels perfils indicats anteriorment.
- **Formació inicial intermèdia** (3 jornades) destinada al personal d'administració electrònica per a la millora de l'eficiència i l'eficàcia del conjunt del sistema mitjançant les millors pràctiques.
- **Formació continuada** (2 jornades anuals) Per a tota la durada del contracte caldrà que l'adjudicatari imparteixi un mínim de formació que permeti als



CONSELL COMARCAL
ALT PENEDÈS

empleats actualitzar i perfeccionar els seus coneixements a través d'accions que reforcin conceptes i per garantir un ús òptim dels serveis contractats.

Cada vegada que s'apliqui una actualització rellevant del sistema l'adjudicatari haurà d'impartir als usuaris la deguda formació presencial o en línia.

L'acompanyament a l'arrancada haurà de ser proporcionat per algun dels perfils contemplats per la implantació del projecte indicats a la clàusula 8.3 del present plec.

La fase de posada en funcionament no es donarà per finalitzada fins a l'emissió de l'acta corresponent per part del Consell Comarcal.

El termini màxim és de 6 mesos des de la formalització del contracte.

Formació Avançada: D'acord amb el que es determina a l'apartat J del QC del contracte, serà objecte de valoració tècnica quantificable automàticament proposar per part de la contractista una formació específica avançada als perfils responsables del Consell Comarcal (3 persones; el/la responsable del contracte i 2 persones gestores/administradores de l'eina) amb la finalitat que puguin posteriorment resoldre dubtes dels usuaris així com poder fer una aproximació/formació bàsica a noves incorporacions o altres persones de l'organització.

En cas de proposar-se aquesta formació avançada, a més de la incorporació al sobre C del model establert com Annex II del PCAP, serà necessari incloure una petit briefing amb l'abast de la formació, el detall dels coneixements oferts i la certificació (incloent en el seu cas l'avaluació) per part de la contractista de l'eina per aquest/s formador/s interns del Consell Comarcal.

En cas de proposar-ho, una d'aquestes figures haurà de recaure en el responsable del contracte, que serà l'interlocutor directe amb cap de projecte i el tècnic d'implementació i formació de la contractista.

8.6.6. Fase 6 – Consolidació de projecte i millora de processos

Durant el període de transició des de la posada en funcionament de la plataforma fins que els usuaris del Consell Comarcal hagin afermat l'ús de la solució, l'adjudicatari haurà de facilitar un servei de suport i acompanyament al personal en l'ús i l'activitat diària amb les aplicacions lliurades i es podran realitzar ajustaments en la depuració de dades, parametrització i configuració de la plataforma, adequació de les integracions i, en general, es duran a terme les accions necessàries per assegurar el correcte funcionament i utilització de la plataforma per part dels usuaris del Consell Comarcal.

Es considera que **dos mesos** és un temps raonable per a l'assoliment de les capacitats normals de treball, però aquest temps es podria estendre fins a un màxim de quatre mesos, sense cap cost addicional pel Consell Comarcal, mentre no es garanteixi la correcta activitat, operació i explotació de la solució per part del personal dels serveis administratius del Consell Comarcal.



CONSELL COMARCAL
ALT PENEDÈS

Les funcions més rellevants del servei de suport preferent es relacionen següidament:

- Suport i acompanyament al personal del Consell Comarcal en l'ús i l'activitat diària amb les aplicacions lliurades.
- Parametrització i suport a la parametrització, la configuració de la solució, adaptacions i càrrega de dades necessàries per adequar els components, mòduls, aplicacions, llistats i plantilles del sistema a les necessitats organitzatives i tècniques del Consell Comarcal durant aquest període.
- Reforçar amb sessions d'acompanyament i formació presencial, tant des del punt de vista organitzatiu com tècnic, en l'ús de les eines de treball.
- Processos i serveis de depuració de dades, d'arxius d'intercanvi, etc., que garanteixi la consistència, unicitat, normalització de les bases de dades de gestió i l'intercanvi d'informació (interoperabilitat) amb altres administracions i agents externs.
- Serveis d'interlocució i intermediació entre el Consell Comarcal i d'altres agents externs per resolució d'incidències en integracions i interoperabilitat així com tramitació de lliuraments i intercanvis d'arxius i/o dades amb altres administracions i entitats.
- Serveis de suport, explotació i operació de dades i aplicacions davant possibles endarreriments, a fi d'aconseguir de recuperar els endarreriments soferts.
- Assistència i suport al personal d'administració electrònica i el responsable de l'OAC amb relació als serveis electrònics davant de dubtes, qüestions i incidències dels ciutadans en l'ús dels canals telemàtics oferts pel Consell Comarcal de utilitzant la plataforma.
- Adequació d'integracions amb components de la solució així com de sistemes externs.
- Suport necessari per a garantir l'exercici normal del Consell Comarcal, en temps i forma, i sobretot els relacionats amb drets i deures vers els ciutadans i l'acompliment de requeriments per part d'administracions supramunicipals.

8.7. Documentació a presentar durant el desenvolupament del projecte

Els principals documents que es lliuraran durant el projecte són :

- Document de Pla de Projecte que inclourà un calendari detallat de projecte, el pla de riscos, el pla de contingència, pla de comunicació, pla de formació i aquells documents que es considerin adients a l'inici del projecte.
- Documents d'actes de totes les reunions de presa de requeriments o de qualsevol altre tipus de reunió.
- Documents de presentació del projecte.
- Document de model conceptual detallat on s'especifica la solució a implementar des del punt de vista funcional i tècnic de la solució.
- Disseny detallat d'aquells desenvolupaments que impliquin la participació d'elements tercers al sistema, exemple: possibles interfícies.
- Documentació de proves del sistema a partir de les principals funcionalitats inventariades al document de model conceptual.



CONSELL COMARCAL
ALT PENEDÈS

Durant la fase d'execució del projecte el Consell Comarcal es reserva el dret de requerir aquella documentació que consideri adient associada al projecte.

8.8. Documentació a presentar a la fi del desenvolupament del projecte.

Els principals documents que es lliuraran a la finalització del projecte són:

- Manual d'Usuari: Document que descriu l'accés a l'aplicació, les pantalles i els camps dins d'elles amb els que han d'interaccionar els usuaris, els llistats que els usuaris poden emetre, les operacions que poden realitzar i les mesures de validació i control.
- Manual d'Explotació: Document que dona informació d'ús i manteniment del sistema.

9. SERVEI DE SUPORT I DE MANTENIMENT INTEGRAL

9.1. Suport i manteniment integral

El servei de suport i de manteniment s'iniciarà a partir de la posada en funcionament de tota la solució, i s'allargarà fins a la finalització del contracte.

El servei de suport i de manteniment, en considerar-se uns serveis bàsics i essencials al conjunt d'àrees i serveis del Consell Comarcal, han d'estar plenament garantits en l'horari d'oficina d'acord amb el calendari laboral del Consell Comarcal (veure punt 9.3.1 Horaris)

El servei de suport i manteniment donarà resposta a qualsevol consulta relacionada amb l'objecte del contracte.

L'adjudicatari es veurà obligat a garantir en termes de suport, manteniment i evolució amb l'objecte del contracte i abast descrits a continuació, i durant la durada del contracte.

El suport i manteniment serà integral, contemplant-se els serveis següents:

- 1) Manteniment, actualització i optimització tècnica contínua de la plataforma.
- 2) Manteniment, actualització i optimització de la infraestructura física i lògica del núvol des del que es prestaran els serveis de la plataforma.
- 3) Suport funcional i informàtic per la resolució d'incidències i dubtes.
- 4) Manteniment i millora de les integracions objecte d'aquest plec.
- 5) El contractista haurà d'assegurar el manteniment, suport, avaluació, evolució, adaptació als canvis legislatius i el correcte funcionament de la solució implementada durant la vigència del contracte.

S'estableixen els següents **tipus de manteniment** que cal que estiguin incloses a la proposta:

Correctiu: són aquells canvis precisos per a corregir errors de qualsevol dels productes necessaris per servei, incloent-hi la recuperació del servei davant de



CONSELL COMARCAL
ALT PENEDÈS

qualsevol motivació. Aquests caldran que siguin resolts en lo establert en els acords de nivell de servei especificats en aquest plec de condicions

Evolutiu: són les incorporacions, modificacions i eliminacions necessàries en el producte per a cobrir l'expansió o canvi en les necessitats del servei, incloent-hi entre aquestes possibles variacions les corresponents a l'entorn legal, entre altres possibilitats, així com la implantació de noves versions i documentació.

Adaptatiu: Són les modificacions dels sistemes, mòduls i aplicacions subministrats que es vegin afectats per variacions en els entorns en els què el sistema opera, per exemple, canvis de configuració del maquinari, programari de base, gestors de base de dades, comunicacions, o també components d'aquests com versions de navegadors, entorns de virtualització de servidors, aplicacions, etc.

Perfectiu: són les accions dutes a terme per millorar la qualitat interna del servei en qualsevol dels seus aspectes. Per tant l'adjudicatari haurà d'atendre, implantar i executar tot allò necessari per garantir una bona qualitat de les aplicacions i serveis sobre disponibilitat, rendiment, qualitat, usabilitat, etc.

Els serveis de suport, manteniment i evolució s'han de prestar durant la totalitat de vida del contracte incloses les pròrrogues, i per mitjans telefònics. Addicionalment l'adjudicatari facilitarà una adreça de correu electrònic per incidències o consultes al servei tècnic i comercial

Addicionalment, l'adjudicatari es compromet a:

- Realitzar, **sense cost pel Consell Comarcal** i durant tota la vigència del contracte, totes les actualitzacions necessàries de programari, de la capa d'integracions i de les bases de dades de la plataforma.
- **Assignar un gestor o consultor especialitzat**, de forma permanent durant tota la durada del contracte, per tal de recolzar al responsable del contracte o la persona en qui delegui, en relació a la resolució de problemes i l'explotació de l'eina informàtica.
- **Oferir assessorament i suport tècnic** per a la integració informàtica de qualsevol altre programa informàtic amb el gestor d'expedients.

En els casos en què el servei no hagi d'estar disponible de forma programada per motius de manteniment, millora o qualsevol altre, el Consell Comarcal haurà de ser informat amb un mínim de 72 hores d'antelació per a poder gestionar l'aturada

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, incloent-hi entre aquestes possibles variacions les corresponents a l'entorn legal a què se sotmeten els procediments que regeixen la gestió o en la pròpia comptabilitat pública



CONSELL COMARCAL
ALT PENEDÈS

per a l'Administració Local, entre altres possibilitats, així com la implantació de noves versions i documentació.

Adaptatiu: Són les modificacions dels aplicatius subministrats que es vegin afectats per variacions en els entorns en els què el sistema opera, per exemple, canvis de configuració del hardware, software de base, gestors de base de dades, comunicacions, etc.

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.

9.2. Assistència personalitzada

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

Caldrà que l'adjudicatari designi **un/a responsable tècnic/a del sistema de manteniment integral i resolució d'incidències** amb l'objectiu de fer-ne el seguiment de les incidències que es reportin, indicant el seu nom, càrrec, telèfon de contacte, i email.

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

9.3. Acords de nivell de servei (SLA – Service Level Agreements)

La qualitat tant dels serveis d'implantació com el servei prestat per l'adjudicatari durant la durada del contracte, es controlarà mitjançant els indicadors de servei.

L'adjudicatari es compromet a complir els Acords de Nivell de Servei (ANS) en els terminis establerts en el present plec. El responsable del contracte o persones en qui el CCAP pugui delegar aquesta activitat, supervisarà el compliment dels ANS.

L'incompliment dels ANS donarà lloc a la imposició de les penalitzacions establertes al PCAP o a la resolució del contracte.

9.3.1. Horaris

Es diferenciarà entre dos tipus d'horaris:



CONSELL COMARCAL
ALT PENEDES

Horari normal	De 08.00h a 19.00h de dilluns a divendres
Horari estès	De les 19.00h endavant, de dilluns a divendres Dissabtes i diumenges complets

Per efectuar tasques de Manteniment programat l'adjudicatari haurà de contactar amb el CCAP amb la finalitat d'habilitar el mecanisme més convenient en cada cas, per a dur a terme les tasques requerides, així com consensuar la finestra de manteniment més idònia.

Les esmentades finestres de manteniment es trobaran, en general, fora de l'horari normal, excepte circumstàncies excepcionals així valorades, que hauran de ser autoritzades expressament i amb anterioritat pel Servei de Tecnologies de la Informació (antelació mínima de 48 hores).

9.3.2. Tipus d'incompliments

Els incompliments dels ANS es classifiquen en els següents tres tipus o nivells, i en el PCAP es defineixen les penalitats que corresponen a cada tipus

- a) Incompliments molt greus.
- b) Incompliments greus.
- c) Incompliments lleus.

9.3.3. ANS relatius a disponibilitat del servei

Els ANS relatius a la disponibilitat del servei fan referència a que cal garantir la continuïtat dels serveis, el seu correcte i òptim funcionament, la solució ha d'estar operativa 24x7, és a dir, les 24 hores del dia tots els dies de l'any. A tal efecte, i amb l'objectiu d'assolir un 99,90% de continuïtat del servei en producció, ha d'anar dirigit a l'exercici i acompliment de la prestació dels serveis implicats en el present plec.

En el casos en què s'hagi de procedir a la realització de tasques periòdiques de manteniment, actualitzacions o millores en els equips, programari o infraestructures, o de qualsevol altre element inclòs en el model de servei SaaS, s'haurà de procedir a la seva planificació, adaptant-se a la franja horària prevista a l'apartat 6.2.4 *Correccions, actualitzacions de la solució i canvis de versió*.

Per tal de mesurar la disponibilitat, es considerarà el temps en el que es trobin operatius i amb un rendiment adequat per a la seva funcionalitat de tots els serveis objecte d'aquest contracte

Definició de temps de disponibilitat: És la suma del temps, en minuts, en que el sistema ha estat disponible durant el període temps establert com a mesura (un mes).



CONSELL COMARCAL
ALT Penedès

Definició de rati de disponibilitat: És la relació del temps de disponibilitat respecte del temps total en minuts d'un (1) mes natural.

Es demana una disponibilitat amb **un rati mensual del 99,90%**. Aquest rati equival a una aturada del servei de **com a màxim 45 minuts al mes**.

Definició de temps d'increment de recursos. Pel que fa a la petició d'increment de recursos per pics de demanda, es demana un temps de resolució (provisional dels recursos a l'entorn productiu) de 16 hores laborables un cop feta la petició per part de la Diputació de Barcelona.

Es consideraran els següents incompliments:

Incompliment GREU quan es doni un dels següents casos:

- Disponibilitat inferior al 99,5% i superior al 97,5% dins de l'horari normal i estès (qualsevol horari)

Incompliment MOLT GREU quan es doni un dels següents casos:

- Disponibilitat inferior al 97,5% dins de l'horari normal i estès (qualsevol horari)

En el cas que l'adjudicatari en la seva oferta millori els requeriments mínims d'algun dels nivells de servei, serà de compliment exigible, i per tant aplicables les penalitzacions corresponents.

9.3.4. ANS relatius a la gestió d'incidències i suport funcional i tècnic

La gestió d'incidències i suport funcional i tècnic, ha de restaurar els nivells normals dels serveis afectats tant aviat com sigui possible, minimitzant l'impacte en els serveis objecte d'aquest contracte, mantenint els nivells de qualitat i disponibilitat del servei així com poder resoldre aspectes i necessitats funcionals i adaptacions tècniques sobre l'ús i configuració i parametrització dels serveis.

L'empresa haurà d'establir almenys un procediment per a la comunicació d'incidències al seu Centre d'Atenció a l'Usuari (CAU), que podrà ser per via telefònica, correu electrònic, o a través d'un portal web.

Caldrà que l'adjudicatari designi un responsable tècnic del sistema de manteniment integral i resolució d'incidències amb l'objectiu de fer el seguiment de les incidències que es reportin indicant el seu nom, càrrec, telèfon de contacte, i e-mail.

En aquest sentit, pel servei de CAU, l'adjudicatari cal que:



CONSELL COMARCAL
ALT PENEDÈS

- Cobreixi l'horari definit anteriorment com "Horari normal" i constituirà el punt únic de contacte a efectes de comunicar qualsevol incidència que afecti a qualsevol dels serveis i funcionalitats incloses en el contracte objecte d'aquesta licitació.
- Proveeixi de les eines necessàries que permetin a el CCAP el seguiment actualitzat de l'estat d'aquestes (registre incidència, temps de resposta i resolució i estat de les mateixes), per garantir l'acompliment dels acords de nivell de servei, la gestió de les peticions i incidències cal que el CCAP pugui determinar l'acceptació o no de la resolució d'una incidència. En el cas de discrepància entre adjudicatari i el CCAP, el sistema cal que ho permeti reflectir.

A efectes dels Acords de Nivell del Servei (SLA - Service Level Agreement) es considera:

- **Incidència:** S'entén per incidència qualsevol esdeveniment que causa, o pot causar una interrupció, o una reducció del rendiment o de les funcionalitats del servei
- **Temps de resposta:** Temps màxim transcorregut des que es comunica a l'empresa subministradora l'existència d'una incidència o una consulta tècnica i/o funcional, fins que es rep una resposta i comença a treballar per a la seva resolució, en cas que sigui incidència.
- **Temps de resolució:** Temps màxim transcorregut des que es comunica a l'empresa subministradora l'existència d'una incidència fins que l'esmentada empresa facilita una solució temporal que resolgui provisionalment el problema o bé una solució definitiva al mateix. Una incidència crítica resolta temporalment, es converteix en una incidència no-crítica, a efectes dels Acords de Nivell de Servei.
- **Horari laboral** segons el CCAP de 08:00h a 18.00h.
- **Un dia laboral** s'entén transcorregut en 8 hores d'horari laboral.
- **Un dia natural** s'entén passades 24 hores.
- **Una setmana:** s'entén transcorreguts 7 dies naturals.

Per tal de simplificar els ANS definirem dos nivells de compliment basant-nos amb la prioritat de la incidència:

- **Incidència NO crítica:** Incidència que pot causar una interrupció, o una reducció del rendiment o de les funcionalitats del servei, però que actualment no afecta als usuaris dels serveis
- **Incidència Crítica:** es tracta d'incidències que afecten la normal prestació del servei originant un tall servei

Els següents acords de servei són aplicables en qualsevol cas:



CONSELL COMARCAL
ALT PENEDES

ID	PARÀMETRE	ANS (SLA) SOL·LICITAT	PENALITZACIÓ
0	Realitzar una actualització en producció sense el vist i plau previ del CCAP	No aplica	Penalització Lleu.
1	Temps màxim resposta d'una incidència/petició no crítica	Inferior o igual a 8 hores laborables	Penalització Lleu.
2	Temps màxim resposta d'una incidència/petició crítica	Inferior o igual a 1 hores laborables	Penalització Lleu.
3	El temps de resolució en cas de incidència no crítica	Inferior o igual a 4 dies naturals.	Penalització Greu.
4	El temps de resolució en cas de incidència crítica	Inferior o igual a 8 hores laborables.	Penalització Greu.

Tots aquests paràmetres s'entenen que hauran de ser assumits per l'adjudicatari a excepció dels casos no imputables a la seva responsabilitat.

9.3.5. Informes de control i seguiment del servei

El licitador lliurarà de forma **mensual** un seguit d'informes de seguiment del servei i compliment de ANS.

- La data límit de presentació dels informes serà el dia 5 del mes posterior al compliment del trimestre i si és festiu, l'endemà laborable.
- Els aspectes a incloure com a mínim en els informes mensuals informe d'incidències i sol·licituds, i actuacions correctives realitzades i compliment dels ANS així com propostes de millores orientades a reduir incidències o incorporació de noves funcionalitats:
 - Disponibilitat en l'entorn de producció en horari normal
 - Disponibilitat en l'entorn de producció en horari estès
 - % de resolució d'incidències durant el període dins de termini màxim de resolució segons prioritat
 - Iniciatives mensuals orientades a la millora contínua, que seran realitzades en el pròxim període.

10. GARANTIES

L'empresa adjudicatària assumirà el compromís de garantir, durant la vigència del contracte, el bon funcionament de tota la solució proposada. A més, haurà d'incloure



CONSELL COMARCAL
ALT PENEDÈS

una assistència tècnica per a la resolució d'incidències i la instal·lació de totes les actualitzacions de programari que es vagin produint.

Les condicions generals de la garantia i l'assistència tècnica hauran de ser les següents:

- a) L'adjudicatari haurà de garantir els desenvolupaments realitzats durant l'execució del contracte, obligant-se a solucionar durant aquest període les deficiències detectades sense ningú cost addicional per al Consell Comarcal.
- b) L'adjudicatari no podrà deixar sota cap concepte, sense servei total o parcial al sistema per causes imputables al programari objecte de present contracte. A aquests efectes haurà de presentar un pla de contingències per solucionar en el menor temps possible les incidències detectades.
- c) Garantir la incorporació al sistema de qualsevol canvi que es produeixi en el marc legal, mitjançant els treballs de desenvolupament o adaptació necessaris.
- d) Si durant la vigència del contracte, l'empresa adjudicatària modifiqués la versió instal·lada, desenvolupés una nova versió o realitzés canvis en l'entorn tecnològic de desenvolupament i explotació, es procedirà a la seva actualització **sense cost addicional** per al Consell Comarcal.
- e) L'empresa adjudicatària haurà d'establir un servei d'assistència davant els problemes que requereixin la intervenció, in situ o en remot, dels tècnics de l'empresa.
- f) Per a la realització d'adaptacions i incorporació de noves funcionalitats i desenvolupament durant la vigència del contracte, l'adjudicatari haurà de realitzar tasques de manteniment evolutiu i adaptatiu del sistema. El cost d'aquesta prestació estarà inclòs en el preu del contracte.
- g) L'adjudicatari serà responsable del funcionament correcte de tot el sistema en tot moment.
- h) L'adjudicatari haurà de disposar d'un Centre d'Atenció a l'Usuari (CAU) on es rebin i gestionin de forma centralitzada les incidències que puguin sorgir relacionades amb el funcionament del servei subministrat.
- i) L'import de l'assistència tècnica que fos necessària per al manteniment dels serveis contractats estarà inclosa en el preu del contracte.

11. ANONIMITZACIÓ, PROTECCIÓ DE DADES PERSONALS I CONFIDENCIALITAT

El sistema haurà de permetre definir a les plantilles dels documents els camps que estan subjectes a ser anonimitzats. En cas dels tercers serien per exemple els camps de: nom, cognoms, document d'identitat, telèfon, etc. En el cas dels camps personalitzables generats als procediments també ha de poder definir se si són camps subjectes a ser anonimitzats.

Un cop es generi una nova instància de document a partir d'una plantilla parametrizada com anonimitzable, i aquest document passi a ser definitiu (procés de validació/signatura completat amb èxit), el sistema haurà de permetre generar un nou document amb una versió totalment anonimitzada del document original.



CONSELL COMARCAL
ALT PENEDÈS

El sistema incorporarà aquest nou document anonimitzat a l'expedient com a còpia autèntica parcial de document original, tal com exposen les normes tècniques de l'Esquema Nacional d'Interoperabilitat.

Els documents anonimitzats es poden publicar i exportar com qualsevol altre document de l'expedient, però aquesta acció d'anonimització s'automatitza quan es demana la publicació o extracció d'un document que té la propietat d'anonimitzable, i no existeix la seva versió anonimitzada, garantint que en cap cas es publicarà o sortirà informació de caràcter personal continguda en els documents originals sense voluntat expressa de l'organització.

L'empresa adjudicatària està obligada a:

- Garantir un nivell mitjà de l'Esquema Nacional de Seguretat.
- Aplicar les mesures adequades per tal de garantir la confidencialitat, disponibilitat i integritat de la informació i dades personals.
- Gestionar les dades i dels accessos dels usuaris d'acord amb els requeriments RGPD i la LOPDGD. Pel què fa al registre d'accessos, l'aplicació registrarà com a mínim la data, hora, usuari, connexió amb èxit (si/no) i tipus d'accés.
- Mantenir la màxima reserva i el màxim secret sobre la informació classificada com a confidencial. Es considerarà informació confidencial qualsevol dada a la qual l'empresa accedeixi en virtut del present contracte.
- A no divulgar l'esmentada informació així com no publicar ni posar-la a disposició de tercer, bé directament, bé mitjançant tercers persones, sense el previ consentiment per escrit del Consell Comarcal.
- Després de l'extinció del present document, a no conservar cap còpia d'informació confidencial.
- En cas de canvi de programari, l'empresa adjudicatària està obligada a restituir totes les dades del client en un format reutilitzable, digital i públic estàndard, en un període màxim de 4 setmanes a petició del client.
- El detall de les mesures de seguretat i obligacions envers la confidencialitat i protecció de les dades personals estan definides en el Plec de clàusules administratives particulars.

Les obligacions de confidencialitat establertes en el present contracte tindran una duració indefinida, es mantindran en vigor amb posterioritat a la finalització.

12. LLOC

Les reunions i sessions de treball i/o formació es realitzaran preferentment de manera telemàtica, o alternativament en les dependències del Consell Comarcal en els casos que el responsable del contracte determini. Tanmateix, l'execució del contracte es realitzarà a través de mitjans telemàtics durant tota la seva durada.

13. PROPIETAT DE LES DADES

Les dades tractades en aquest contracte són propietat exclusiva del Consell Comarcal, essent la contractista encarregada de tractament, amb la qual s'haurà de signar el corresponent contracte on es regularan les característiques de dades a



CONSELL COMARCAL
ALT PENEDÈS

tractar i totes les mesures de seguretat a aplicar d'acord amb el que es determina a la Llei orgànica 3/2018, de 5 de desembre, de protecció de dades de caràcter personal i garantia dels drets digitals i el Reglament General de Protecció de dades UE 2016/679, així com les actualitzacions que puguin esdevenir a la citada normativa durant el termini d'execució.

Així mateix, s'haurà de complir de manera estricta amb la normativa d'intel·ligència artificial vigent durant tota la durada del contracte i no elevar a internet cap dada confidencial. En data de la present licitació, el reglament aplicable és Reglament (UE) 2024/1689 del Parlament Europeu i del Consell, de 13 de juny de 2024, pel que s'estableixen normes harmonitzades en matèria d'intel·ligència artificial i pel que es modifiquen els (CE) núm. 300/2008, (UE) núm. 167/2013, (UE) núm. 168/2013, (UE) 2018/858, (UE) 2018/1139 i (UE) 2019/2144 i les directives 2014/90/UE, (UE) 2016/797 i (UE) 2020/1828 (Reglament de d'intel·ligència artificial).

14. DEVOLUCIÓ DEL SERVEI

Les propostes dels licitadors han de garantir la possible devolució del servei a un altre proveïdor durant l'últim mes del contracte objecte del present procediment. Per aquest motiu, la solució tècnica, el model d'implantació i el model d'explotació proposat han de contemplar aquesta possibilitat així com les mesures per garantir el pla de devolució futur a un altre proveïdor.

Es requereix que durant tota la vigència del contracte es garanteixi que, a la seva finalització, es podrà dur a terme una devolució del servei amb el menor impacte pel Consell Comarcal.

En aquest sentit, per garantir el baix risc i el menor temps de transició en la devolució del servei, es requereix que es compleixin els següents requeriments:

- El licitador haurà de garantir que la solució proposada no dificultarà un futur procés de canvi de proveïdor.
- Durant tota la vigència del contracte, l'adjudicatari haurà de garantir que en el moment de devolució del servei, la plataforma implementada permet la correcta transferència de la informació al Consell Comarcal i/o al nou proveïdor, sense que la solució implementada en el marc de la present contractació presenti limitacions que puguin dificultar o impedir a un nou proveïdor la integració de la informació a una nova solució.
- El licitador haurà d'assegurar que la solució proposada permetrà exportar tota la documentació administrativa en un format que compleixi amb les Normes Tècniques d'Interoperabilitat (ENI) en matèria d'expedient electrònic, gestió documental i les seves metadades, així com la informació d'estructura del quadre de classificació.
- Un mes abans de la finalització del contracte, l'adjudicatari estarà obligat a proporcionar al Consell Comarcal tota la informació anterior, per tal de garantir el traspàs al nou proveïdor en un termini màxim de 4 setmanes.

**DOCUMENTS**

TIPUS: PLEC_PRESCRIP_TEC - Plec de prescripcions tècniques
NOM: PLEC_PRESCRIP_TEC Gestor Expedients 13052026
UNITAT: Administració electrònica
ORIGEN: Administració
CODI SEGUR DE VERIFICACIÓ: 9d2e8906-e805-4f95-a907-15421ca78068
IDENTIFICADOR: ES_L06090040_2026_000000000000000000000000773141
ESTAT D'ELABORACIÓ: Signat/validat

REFERÈNCIES

EXPEDIENTS: G5038-000021/2026
SIGNATURES
Annexa: 13/05/2026 14:56
Jaume Ferrando Parellada : 13/05/2026 14:58



CONSELL COMARCAL
ALT PENEDÈS

Els licitadors han de presentar la seva proposta de **pla de devolució**, segons els següents requeriments:

- Detall del pla de devolució, activitats, durades, assignació de perfils, etc.
- Metodologia prevista pel pla de devolució.
- Detall de la documentació a lliurar durant el pla de devolució.
- Informació requerida al nou adjudicatari per tal d'abordar el pla de devolució.