

PLEC DE PRESCRIPCIONS TÈCNIQUES QUE REGEIXEN LA LICITACIÓ DEL SUBMINISTRAMENT I SERVEIS PER A LA IMPLANTACIÓ I MANTENIMENT D'UN PROGRAMARI DE GESTIÓ D'EXPEDIENTS I ALTRES EN MODALITAT SaaS

Àrea de Serveis Centrals / Unitat de Sistemes d'Informació

Identificació de l'expedient

Expedient: 2025-INF-CO203-000008

Assumpte: Subministrament i serveis per a la implantació i manteniment d'un programari de gestió d'expedients i altres en modalitat SaaS.

Centre Gestor: Sistemes d'Informació

Tipus de contracte: Mixt de subministrament i serveis

Procediment d'adjudicació: Obert harmonitzat

Tramitació: Ordinària

1. Introducció.....	3
2. Objecte.....	3
3. Normativa aplicable.....	5
3.1 Normes tècniques d'interoperabilitat.....	5
3.2 Normes tècniques relatives a la gestió documental.....	5
4. Requeriments tècnics del servei.....	6
4.1 Infraestructura i Serveis Cloud.....	6
4.2 Seguretat de la informació.....	7
4.3 Model de dades.....	8
4.4 Interoperabilitat.....	8
4.5 Integració.....	8
4.6 Entorn d'usuari.....	9
5. Requeriments funcionals.....	10
5.1 Seu electrònica.....	10
5.2 Catàleg de tràmits i formularis electrònics.....	11
5.3 Carpeta Ciutadana.....	13
5.4 Dades de tercers, representació i territori.....	13
5.5 Padró Municipal d'Habitants (PMH).....	14
5.5.1. Oficina virtual del padró municipal d'habitants.....	14
5.5.2. Gestió d'expedients padronals.....	15
5.5.3. Intercanvi d'informació amb l'Institut Nacional d'Estadística.....	17
5.5.4. Sistema d'informació territorial.....	17
5.6 Registre Entrades i Sortides.....	18
5.7 Gestió documental i arxiu.....	19
5.8 Digitalització Segura.....	20
5.9 Identificació i signatura electrònica i porta signatures.....	21
5.10 Validació de documents electrònics.....	22
5.11 Gestor d'expedients.....	22
5.12 Gestió de les notificacions.....	24
5.13 Gestió d'òrgans col·legiats i unipersonals.....	24
5.14 Carpeta del regidor/a.....	25
5.15 Control Intern.....	25
5.16 Gestió de Tasques.....	26
5.17 Mòdul d'avisos.....	26
5.18 Modelatge d'expedients mitjançant tramitació reglada.....	26
5.19 Quadre de Comandament.....	27
5.20 Gestió de cossos policials.....	28
5.21 Administració i autogestió de la solució.....	29



5.22 Anàlisi i explotació de dades.....	29
5.23 Passarel·la de pagament.....	30
6. Integracions.....	31
7. Gestió i execució del projecte.....	33
7.1 Durada del projecte.....	33
7.2 Control del projecte.....	33
7.3 Estructura i Equip de Treball.....	33
7.4 Reunions de Seguiment del Projecte.....	33
7.5 Planificació i Implantació.....	34
7.6 Documentació a presentar durant el desenvolupament del projecte.....	36
7.7 Documentació a presentar a la fi del desenvolupament del projecte.....	36
8. Garantia, servei de suport i manteniment.....	37
8.1 Servei de suport i manteniment.....	37
8.2 Acords de Nivell de Servei.....	37
9. Pla de devolució.....	39
9.1 Transferència de la informació.....	39
9.2 Documentació tècnica a presentar en la licitació.....	39
10. Protecció de dades de caràcter personal.....	41
10.1. Lliurament de les dades.....	41
10.2. Titularitat i responsabilitat.....	41
10.3. Destrucció i eliminació de la informació.....	41



1. Introducció

Des de l'Ajuntament de Tortosa es promou la necessitat de realitzar la licitació per al contracte mixt pels subministrament i serveis, instal·lació, configuració, ús, personalització i manteniment d'una solució d'administració electrònica que permeti instaurar-se com a gestor d'expedients i serveis afins a aquesta per a l'Ajuntament de Tortosa.

Amb motiu de l'aprovació de diverses normes l'any 2015 i amb posterioritat, les quals tenen una clara voluntat d'incorporació i l'ús de les noves tecnologies a la tramitació de procediments administratius, l'Ajuntament de Tortosa va dur a terme un projecte de modernització de la seva organització i funcionament per tal de generalitzar l'ús de mitjans electrònics.

2. Objecte

L'Ajuntament de Tortosa necessita disposar d'una plataforma digital, amb seu electrònica incorporada, que permeti la gestió integral dels seus expedients, la seva digitalització i unificar la seva gestió en una plataforma única que garanteixi la traçabilitat de l'expedient, així com la integritat, confidencialitat, disponibilitat i autenticitat de les dades que el componen, tot donat compliment a la normativa vigent.

Així, l'objecte del contracte és la contractació mixta del subministrament i serveis, així com la prestació de serveis destinats a la posada en marxa (implantació, consultoria, adaptació, parametrització, formació i migració de dades), allotjament al cloud, manteniment i suport de tot l'abast, d'una solució d'administració electrònica en modalitat SaaS (programari com a servei) i equipament tecnològic que permeti instaurar-se com a gestor d'expedients i serveis afins vinculats a aquesta per a l'Ajuntament de Tortosa i, per tant, permeti a aquesta administració de disposar dels mitjans per aconseguir i dur a terme totes les tasques d'administració electrònica de la corporació les quals són d'obligat compliment en aplicació de la legislació actual especialment, per la Llei 39/2015, d'1 d'octubre, del procediment administratiu comú de les administracions públiques, i a la vegada, també es persegueix que sigui útil i permeti donar resposta a les necessitats que preveuen altres normatives vigents les quals també contempnen la utilització de mitjans electrònics, en qualsevol de les seves fases del procediment.

Les principals fites que es volen assolir amb el contracte són:

- Renovar tecnològicament el gestor d'expedients electrònics de l'Ajuntament i dotar-lo d'una plataforma d'administració electrònica al cloud, incloent tots els serveis associats de consultoria prèvia, migració de la plataforma actual a la nova, implantació, explotació, suport als usuaris, manteniment i els propis serveis d'allotjament cloud.
- Garantir l'evolució tecnològica del conjunt de la solució coherent amb l'evolució del mercat i l'aparició de noves necessitats de l'Ajuntament de Tortosa.
- Garantir l'adaptació permanent als requeriments legals existents durant tota la vigència del contracte.
- Millorar les prestacions i funcionalitats del conjunt de la solució.
- Adequar les prestacions i funcionalitats a les necessitats de l'Ajuntament i garantir les futures modificacions.

A tot això, s'ha de dir que és objecte d'aquest contracte, com a mínim, els següents elements més essencials:

- La plataforma ha de disposar d'un registre electrònic d'entrada i de sortida de documents que permeti les tasques de registre, gestió i traçabilitat dels documents presentats i generats per la pròpia administració, així com la distribució electrònica de l'assentament als diferents serveis. La solució proposada integrarà el registre electrònic i el presencial de manera unificada, tant d'entrada com de sortida, amb capacitat d'interrelació amb el gestor d'expedients i altres sistemes d'informació de l'Ajuntament o externs.
- Mòdul de gestió d'expedients electrònics en format (SaaS) mitjançant el qual es faciliti la tramitació dels procediments administratius per via electrònica. Aquest, ha de comptar amb una integració total i completa amb el registre d'entrades i sortides. Tanmateix, també ha de tenir i permetre la gestió completa de carpetes i expedients electrònics d'acord amb l'establert a la legislació vigent.
- El sistema de tramitació ha de ser híbrid, permetent combinar la tramitació lliure amb procediments



reglats i automatitzats.

- Mòdul de seu electrònica que permeti posar en marxa i a disposició els serveis electrònics dirigits a ciutadans i empreses d'acord amb l'establert a la legislació vigent.
- Mòdul de gestió dels expedients electrònics dels òrgans col·legiats dins de la plataforma principal tipus (SaaS).
- Ofereixi una integració completa amb una plataforma de carpeta ciutadana que també s'oferirà a través de la present licitació. Aquesta, permetrà a la ciutadania de disposar dels seus registres d'entrades i sortides, les seves dades a efectes de notificacions, els expedients en els quals són part interessada, entre d'altres que puguin oferir-se.
- Que ofereixi una solució de control intern i fiscalització dels expedients d'acord amb els requeriments legals i les necessitats de l'Ajuntament i que incorpori una solució integrada al mateix gestor d'expedients.
- La solució proposada ha d'incloure un sistema de gestió documental que contempli totes les fases del cicle de vida dels documents.
- Portasignatures extern amb capacitat perquè persones alienes a l'organització puguin signar i consignar de manera remota documents generats en la tramitació administrativa, especialment contractes, convenis, actes o certificacions, garantint la integritat del procés de signatura i la seva posterior custòdia.
- Que ofereixi una integració àmplia amb les eines que posen a disposició dels Ajuntaments el Consorci d'Administració Oberta de Catalunya i altres organismes públics.
- Servei de formació i suport.
- Que disposi de procediments parametrizats adaptats a la legislació i normativa vigent. On s'incloguin plantilles, informes, certificats, etc.
- L'eina ha de disposar d'un panell d'estadístiques i quadre de comandament que permeti visualitzar informació i estadístiques més rellevants.
- La custòdia i emmagatzematge de les dades.
- El manteniment de tots els serveis durant la vigència del contracte.

El projecte 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 aquest document, mentre aquests 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.



3. 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, del procediment administratiu comú de les administracions públiques.
- Llei 40/2015, d'1 d'octubre, de règim 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 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.
- Reial Decret 311/2022, de 3 de maig, pel qual es regula l'Esquema Nacional de Seguretat en l'àmbit de l'administració electrònica.
- Reial Decret 4/2010, de 8 de gener, pel qual es regula l'Esquema Nacional d'Interoperabilitat en l'àmbit de l'administració electrònica.
- Llei 6/2020, d'11 de novembre, reguladora de determinats aspectes dels serveis electrònics de confiança.
- Llei Orgànica 3/2018 LOPDGDD, de protecció de dades i garantia de drets digitals.
- 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.

3.1 Normes tècniques d'interoperabilitat

- 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 19 de juliol de 2011 de la Secretaria d'Estat d'Administracions Públiques, mitjançant la qual s'aprova la Norma Tècnica d'Interoperabilitat de model de dades per a l'intercanvi de assentaments entre les entitats registrals.

3.2 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.



4. Requeriments tècnics del servei

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:

4.1 Infraestructura i Serveis Cloud

Arquitectura dels serveis cloud

Els licitadors hauran d'incloure a les seves propostes una plataforma d'administració electrònica basada en allotjament cloud i accés amb interfície web que compleixi els principis d'escalabilitat, utilització d'estàndards, modularitat, transferència de dades i seguretat.

La plataforma haurà de garantir un rendiment òptim i estable, independentment del número d'usuaris concurrents. El sistema ha d'estar dissenyat i dimensionat de tal forma que la seva funcionalitat, temps de resposta i disponibilitat no es vegin compromeses, independentment de la càrrega d'usuaris simultanis que accedeixin a la plataforma.

Així mateix, s'haurà d'assegurar que la seva arquitectura estigui basada en tecnologies escalables que permetin tractar un número variable d'usuaris concurrents, sense que això afecti la qualitat del servei, el rendiment o la integritat de les dades, preveient alhora el creixement del volum de dades i/o usuaris de l'Ajuntament durant la vigència del contracte.

En aquest sentit, els licitadors detallaran a les seves propostes les característiques de la plataforma ofertada, detallant l'arquitectura i especificant si els recursos són compartits o dedicats a l'Ajuntament.

El proveïdor del servei serà l'encarregat de la gestió i manteniment del cloud. L'Ajuntament no administrerà, prescriurà, ni controlarà la infraestructura del cloud. En aquest sentit l'Ajuntament podrà sol·licitar informació a l'adjudicatari sobre les infraestructures i plataformes del cloud per tal de verificar-ne el compliment normatiu.

En compliment de la normativa vigent, la infraestructura proposada pel licitador s'haurà d'ubicar dins de l'espai europeu comú o, en cas contrari, sol·licitar l'autorització pertinent a l'Agència Espanyola de Protecció de Dades.

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

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

Perquè un CPD es consideri secundari ha de tenir almenys una rèplica de totes les bases de dades i de tots els fitxers emmagatzemats amb menys d'1h de retard respecte dels del principal.

La solució ha d'estar allotjada en Centres de Processos de Dades amb les suficients garanties físiques perquè es pugui donar el servei prestat.

El CPD principal on s'allotgen les dades de producció haurà de ser almenys Tier IV o certificació similar. Ha de disposar de dues línies d'accés a Internet amb proveïdors diferents per poder donar servei en cas que una d'elles falli.

El CPD secundari ha de ser almenys Tier III++ o certificació similar. L'acreditació serà documental a través de qualsevol mitjà que evidencii el compliment per part del Centre de Procés de Dades (CPC) de l'acreditació Tier III++ o similar.

Les comunicacions entre els diferents CPD les han de fer línies punt a punt.

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

La solució haurà d'incloure un servei de monitoratge constant, en modalitat 24x7, de la disponibilitat de la



infraestructura, del rendiment de la mateixa, de la capacitat utilitzada i dels paràmetres de gestió de les peticions, incidències o provisió de nous serveis.

L'Ajuntament es reserva el dret a realitzar les auditories que consideri convenients sobre les mesures de seguretat implantades per l'adjudicatari. Aquestes auditories poden ser substituïdes per certificacions oficials vigents obtingudes per l'empresa adjudicatària.

Còpies de Seguretat

Els licitadors detallaran a les seves propostes la política de còpies de seguretat que s'implementa en la plataforma proposada. Com a mínim es requereix que els licitadors incloguin còpies de seguretat diàries.

4.2 Seguretat de la informació

Esquema Nacional de Seguretat

El contractista haurà de garantir que el seu sistema aplica les mesures de seguretat rellevants d'entre aquelles establerts pel Reial decret 3/2010, de 8 de gener, de regulació de l'Esquema Nacional de Seguretat. Podrà basarse per fer-ho en les guies publicades pel Centre Criptogràfic Nacional (CN-CERT) 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 nivell ALT, que aporti el certificat corresponent i que figuri en la web del CNI (<https://governanza.ccn-cert.cni.es/certificados>).

Seguretat dels equips, programari i informació

El contractista vetllarà per la seguretat dels equips on es trobin instal·lades les bases de dades i informació de l'Ajuntament, així com per la seguretat en els canals de comunicació emprats. Per tant, prestarà els seus serveis guardant estrictament les mesures de seguretat necessàries, amb la finalitat d'evitar la pèrdua d'informació, així com danys, pèrdua o deteriorament de les bases de dades utilitzades que siguin propietat de l'Ajuntament.

Específicament, el contractista implementarà les mesures de seguretat específiques que li indiqui l'Ajuntament. En qualsevol cas, es farà ús de canals segurs protegits amb SSL/TLS i amb certificats Extended Validation 1 per a totes les comunicacions.

Seguretat de dades de caràcter personal

El contractista ha d'assegurar que les mesures organitzatives i tècniques adoptades garanteixen una separació lògica entre les dades personals de l'Ajuntament i la resta d'informació, el responsable o encarregat del qual sigui el propi contractista. Les mesures de seguretat esmentades s'adoptaran tenint en compte l'estat de la tecnologia i el cost de les mesures a implementar per tal de garantir un nivell de seguretat adequat en relació al dany que pugui resultar de l'incompliment de les mesures corresponents, i la naturalesa de les dades personals de l'Ajuntament.

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.

En aquest sentit, el contractista s'assegurarà de:

- Esbrinar, en funció de la tipologia de les dades propietat de l'Ajuntament, 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 a l'Ajuntament les incidències que en matèria de seguretat afectin les dades tractades, i a atendre les sol·licituds d'informació de l'Ajuntament.



Traçabilitat i autenticitat

El sistema haurà 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.

El contractista garantirà la traçabilitat i autenticitat de les dades, informacions i serveis de l'Ajuntament.

Accés a la gestió dels serveis

S'haurà de garantir que únicament les persones amb els permisos adequats poden accedir a les interfícies de gestió dels serveis, especialment a la informació de caràcter restringit, seguint el Reglament General de Protecció de Dades (RGPD) i l'Esquema Nacional de Seguretat (ENS).

Segurització i rols

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

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 municipal.
 - 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.

4.3 Model de dades

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

4.4 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).

4.5 Integració

La solució disposarà d'un catàleg de webservices amb tecnologia REST, que permeti la integració de les aplicacions corporatives actuals de l'Ajuntament, i que permeti fer qualsevol operació funcional del programari.



Qualsevol actualització, millora o evolució d'aquest catàleg de webservices ha de garantir que les aplicacions corporatives segueixin funcionant amb normalitat sense cap modificació en la integració.

Si fos necessària la modificació o adequació de les aplicacions corporatives contractades, caldria notificar a l'Ajuntament quins canvis són necessaris per adaptar-se a aquestes millores i disposar de les dues versions d'integració fins que l'Ajuntament verifiqui el correcte funcionament del canvi.

4.6 Entorn d'usuari

El licitador haurà de contemplar una interfície gràfica amable i complerta orientada als treballadors de l'Ajuntament complint amb les especificacions tècniques mínimes a nivell d'entorn d'usuari. Es requerirà que:

- La solució tingui una interfície gràfica d'usuari amigable i complerta, que sigui intuïtiva i faciliti la navegació a través de diverses pantalles, enllaçant-les segons la relació existent entre els objectes o mòduls del sistema.
- Tots els mòduls disposin d'un sistema àgil i potent per realitzar consultes i accedir als registres de l'aplicació.
- Totes les aplicacions tinguin la mateixa aparença i segueixin els mateixos criteris respecte al funcionament i interfície d'usuari.
- Disposi d'un mòdul d'explotació de la informació obtinguda de les consultes per poder generar estadístiques detallades de tots els mòduls.
- La interfície de totes les aplicacions sigui multi idioma. Tots els components de la proposta hauran de contemplar l'ús de les dues llengües oficials.
- La interfície s'adapti al llibre d'estils de l'Ajuntament i sigui totalment responsive web design per adaptar-se a diferents dispositius.
- La interfície ha de ser accessible per a tota la ciutadania, pel que haurà d'acomplir les normes WCAG (web content accessibility Guidelines) del W3C (World Wide Web Consortium).
- 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.
- L'entorn de treball de la plataforma i els portals i components que es posin a disposició de ciutadans i altres entitats han de complir amb la legislació vigent d'accessibilitat i usabilitat i en especial en el disposat en el Reial Decret 1112/2018 de 7 de setembre, sobre accessibilitat de llocs web i aplicacions per a dispositius mòbils del sector públic.
- Es demana disposar d'un mecanisme d'accés mitjançant una cartera d'identitat que faciliti l'accés al programari sense haver de gestionar contrasenyes. D'aquesta manera es permetrà controlar l'accés mitjançant usuari/contrasenya o amb seguretat avançada basada en un doble factor d'autenticació (2FA) utilitzant una app criptogràfica com a disparador i gestor de l'accés, sota el control exclusiu de cada usuari. Es requereix compliment amb el model eIDAS2, que disposi del Conformance Test de EBSI.

A nivell de compatibilitat, caldrà que com a mínim la solució compleixi amb les següents especificacions tècniques:

- Compatibilitat a nivell d'usuari amb els principals navegadors (Mínim Google Chrome, Microsoft Edge, Firefox i Safari).
- Compatibilitat amb els formats d'ofimàtica i estàndards de Microsoft i Windows.
- Compatibilitat amb formats d'ofimàtica basats en estàndards oberts.
- Compatibilitat i integració entre tots els mòduls licitats en el plec.
- Operativitat des de terminals mòbils.



5. Requeriments funcionals

La solució proposada haurà d'incloure necessàriament les funcionalitats i mòduls que a continuació s'enumeren.

5.1 Seu electrònica

La Seu Electrònica és l'adreça electrònica disponible al públic a través de la que s'accedeix a informació i serveis que presta l'Ajuntament per mitjans electrònics. Ha d'estar disponible per a la ciutadania (tots els dies de l'any i durant les vint-i-quatre hores del dia) a través d'Internet en l'adreça electrònica de l'ajuntament.

La proposta de seu electrònica haurà de respectar els principis de transparència, publicitat, responsabilitat, qualitat, 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'us generalitzat per la ciutadania.

La Seu Electrònica disposarà de sistemes que permetin establir comunicacions segures sempre que sigui necessari. Per tal d'identificar-se i garantir una comunicació segura a través de xarxes de comunicacions electròniques s'utilitzaran certificats reconeguts o qualificats d'autenticació del lloc web o mitjà equivalent.

El disseny de la Seu ha de ser responsive (o adaptatiu), és a dir, que s'ha de poder visualitzar correctament en tot tipus de dispositius (des d'ordinadors de sobretaula fins a tauletes o mòbils).

La Seu Electrònica inclourà, com a mínim, els elements i/o funcionalitats que s'enumeren a continuació, amb la possibilitat de poder afegir qualsevol altre enllaç segons necessitat:

- Multi-idioma. Amb possibilitat tant d'afegir la traducció del text de manera manual com de traducció automàtica mitjançant API de Google.
- Informació de la titularitat i regulació de la Seu i del Registre Electrònic.
- Política de signatura i relació de segells electrònics emprats per l'Ajuntament.
- Catàleg de tràmits
- Accés (enllaç) a:
 - Portal de Transparència
 - Plana web municipal
 - L'oferta pública d'ocupació
 - Perfil del contractant
- Indicació de la data i hora oficial del Real Instituto i Observatori de l'Armada Espanyola
- Calendari de dies hàbils i inhàbils.
- Informació sobre la disponibilitat de la Seu, el Registre Electrònic i les interrupcions previstes.
- Punt d'accés al registre de factures del servei eFact del Consorci AOC.
- Directori geogràfic de les oficines d'assistència en matèria de registre.
- Disposar de diversos mòduls (apartats) on els treballadors de l'Ajuntament puguin publicar la informació que correspongui des de la mateixa eina del gestor d'expedients. Els mòduls mínims que es demanen són:
 - Actes i acords d'òrgans col·legiats (on publicar actes de sessions del Ple, de la Junta de Govern Local, extracte de les resolucions d'Alcaldia...).
 - Convocatòries d'ajuts, subvencions i premis.
 - Informació financera (on publicar el pressupost de la corporació...).
 - Normativa i documentació de rellevància jurídica (on publicar Ordenances, Cartes de Servei...).
 - Haurà de disposar d'un sistema de control d'accessos fonamentat en usuaris i rols, que permeti als administradors de l'Ajuntament donar a cada usuari permisos per publicar només al mòdul o subsecció corresponent.



Les publicacions s'hauran de poder signar amb el certificat del propi treballador o el segell d'òrgan que correspongui. Aquest segell o certificat haurà de poder-se penjar en la pròpia Seu pels administradors de l'Ajuntament, assignant a cada usuari el certificat que li correspongui i fent així innecessària la instal·lació del mateix en l'equip del treballador (fora de l'abast inicial del projecte).

- Permetre incorporar fluxos d'edició, aprovació, signatura i publicació de continguts dins de l'eina.
- Disposar d'un registre de control d'activitat dins l'apartat d'administració de l'eina per un millor control de totes les accions i canvis que s'hi realitzin.
- L'eina també haurà de disposar d'un registre d'evidències electròniques: un sistema de control de la disponibilitat de les publicacions mitjançant un registre públic a través d'evidències electròniques.
- Accés a la Carpeta Ciutadana o espai personalitzat de comunicació amb l'Ajuntament (més informació en el seu corresponent apartat).
- El servei ha de disposar d'una bústia de notificacions electròniques integrada amb el servei de notificacions electròniques eNotum del Consorci AOC, i accessible preferentment des de la Carpeta Ciutadana.
- Verificació de documents electrònics mitjançant Codis Segurs de Verificació (CSV) o altres sistemes de verificació utilitzats per a les còpies en suport paper. 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.
- La Seu electrònica s'ha de poder integrar amb la resta de programari de l'Ajuntament, permetent així la publicació de continguts d'altres aplicacions, tant de manera manual com automatitzada. Destacarà especialment la integració amb el gestor d'expedients de l'Ajuntament ja que és l'eina per on passa la majoria de la documentació que es publica a la Seu.
- Els administradors de l'Ajuntament han de poder crear pàgines informatives amb possibilitats bàsiques d'edició de textos des de l'apartat d'administració.

5.2 Catàleg de tràmits i formularis electrònics

Els tràmits i procediments accessibles en cada moment per via electrònica s'inclouran en el corresponent catàleg als efectes d'informació a la ciutadania. La plataforma inclourà un llistat de procediments i tràmits organitzats per matèries (per temes, per àrees de tramitació, per perfils...) amb indicació dels canals de tramitació, a fi que facin que els usuaris localitzin més fàcilment els tràmits.

El disseny del catàleg ha de ser responsive (o adaptatiu), és a dir, que s'ha de poder visualitzar correctament en tot tipus de dispositius (des d'ordinadors de sobretaula fins a tauletes o mòbils).

La plataforma ha de permetre destacar uns tràmits concrets i que aquests apareguin en la pàgina o secció corresponent. I també, de manera automatitzada, els tràmits més consultats han d'aparèixer en la pàgina o secció corresponent, amb dades obtingudes de les pròpies estadístiques de la pàgina.

La plataforma ha de disposar d'una pàgina d'ajuda i preguntes freqüents pels usuaris. Aquesta pàgina ha de ser editable des de l'administració, permetent afegir o eliminar contingut segons les necessitats.

Fitxa informativa

Per a cadascun dels tràmits s'ha de poder definir una fitxa informativa on es descriurà, com a mínim i d'entre d'altres, les seccions:

- Nom del tràmit
- Objecte del tràmit
- Requisits i condicions específiques
- Destinataris i/o beneficiaris
- Marc normatiu
- Terminis



- Procediment a seguir
- Documentació a aportar
- Forma de tramitació
- Tràmits relacionats

Totes aquestes seccions s'han de mostrar (o no) depenent de les necessitats de cada tràmit, és a dir, les seccions que no continguin informació no es mostraran.

Per altra banda, cada secció s'ha de poder plegar i desplegar, facilitant així una visió global a la persona usuària i permetent-li un ràpid accés a la secció que necessiti consultar.

A cada fitxa informativa es podran associar models de formularis normalitzats per a la seva tramitació presencial, o altres documents que també sigui necessaris presentar en la tramitació, tant electrònica com presencial, així com d'altra informació relacionada amb el tràmit i d'interès per a la ciutadania.

Des de la fitxa informativa del tràmit es podrà accedir al formulari d'inici del tràmit.

En el cas concret de les fitxes informatives de tràmits que exigeixin el pagament de taxes i preus públics en règim d'autoliquidació, el sistema haurà de possibilitar la publicació d'un avís que indiqui que previ a l'inici del tràmit és exigible el pagament de la taxa o preu públic mitjançant l'Oficina Virtual Tributària (OVT). Aquest avís contindrà l'enllaç al tràmit corresponent de l'OVT per tal que la persona interessada pugui fer l'autoliquidació, es descarregui el justificant de pagament, i posteriorment pugui iniciar el tràmit de nou de la Seu Electrònica mitjançant la fitxa informativa.

Formularis i tràmits electrònics

Les funcionalitats bàsiques del gestor de formularis i tràmits electrònics seran les següents:

- Permetre personalitzar formularis i documents seguint el manual d'estil de l'Ajuntament.
- Permetre definir els formularis, les dades específiques que aquests han d'incloure i els documents que s'hauran d'adjuntar, segons les característiques de cada tràmit, mitjançant una eina d'edició, sense necessitat de programació. Els camps mínims que es demanen per aquesta eina:
 - Camps de text
 - Camps numèrics
 - Camps de data
 - Camps de selecció (simple i múltiple)
 - Camps de compte bancari
 - Camps d'adjuntar arxiu
 - Camps per inserir directament codi html
- Definir conjunts de dades reutilitzables pels formularis, permetent adaptacions massives de forma simplificada.
- Permetre adjuntar a la sol·licitud documents en diferents formats, com per exemple: 7z | ace | bmp | cab | doc | docx | gif | gz | hqx | jpeg | jpg | ods | odt | pdf | png | rar | rtf | sit | sitx | tgz | tif | tiff | txt | xls | xlsx | xml | zip.
- Sol·licitar i emmagatzemar el tipus de consentiment de forma automatitzada en funció de l'expedient o tipus de tràmit. L'eina ha de permetre la gestió dels consentiments per tal que la notificació es realitzi per mitjà del canal que marca el consentiment, per tant a cada consentiment haurà de poder indicar-se el canal per defecte segons el tipus escollit.
- Generar el fitxer corresponent a la sol·licitud o comunicació en format llegible.
- Ha de permetre enllaçar amb l'Oficina Virtual Tributària des de les fitxes descriptives dels tràmits amb contingut econòmic.
- Integrar-se amb el gestor d'Expedients de l'Ajuntament, permetent:



- Registrar d'entrada la sol·licitud o comunicació de la persona interessada, de forma automàtica mitjançant el registre electrònic, i generar automàticament el justificant d'assentament registral signat amb segell d'òrgan.
 - El justificant és una còpia autenticada del document de què es tracti, que ha d'incloure la data, l'hora de presentació i el número d'entrada al registre, així com un rebut acreditatiu d'altres documents que, en el seu cas, l'acompanyin, de forma que es garanteixi la seva integritat i no-repudi. S'ha d'enviar automàticament mitjançant correu electrònic i/o missatge al telèfon del sol·licitant.
 - Permetre diligenciar automàticament la sol·licitud cap al centre Gestor que l'haurà de tramitar.
 - Permetre generar l'alta automàtica d'un expedient, incorporant la documentació aportada a l'expedient i vinculant l'assentament registral al mateix.
- Disposar d'un sistema d'estadístiques dels tràmits per controlar-ne errors, detectar tràmits que no s'acaben de complimentar, etc.

5.3 Carpeta Ciutadana

La solució proposada haurà d'incloure un espai des d'on les persones físiques i jurídiques puguin accedir, de forma àgil i senzilla, a consultar la informació que l'Ajuntament disposa d'ells, així com els documents presentats al registre i l'estat en que es troben les seves sol·licituds i tràmits amb l'Ajuntament.

L'accés a la Carpeta Ciutadana podrà fer-se indistintament mitjançant certificat electrònic o amb d'altres sistemes d'identificació segura, com ara contrasenyes temporals. L'accés a la carpeta ciutadana ha d'integrar-se amb l'ús del servei VÀlid de l'AOC.

Des de la Carpeta Ciutadana les persones interessades, com a mínim, podran:

- Consultar l'estat dels expedients que tenen oberts amb l'Ajuntament i dels quals són els interessats, tant si s'han iniciat electrònicament com presencialment.
- Consultar les anotacions en les quals son part, tant en el registre d'entrada com de sortida.
- Consultar les seves dades personals.
- Accedir a la bústia de notificacions electròniques integrada amb el servei de notificacions electròniques eNotum del Consorci AOC.
- Accedir als documents que se'ls hi hagin enviat a signar des de l'Ajuntament. La plataforma ha de permetre signar electrònicament aquests documents.

5.4 Dades de tercers, representació i territori

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

Les funcionalitats que el sistema ha de tenir en referència a tercers:

- Ha de ser capaç d'identificar a cada persona en qualsevol relació amb l'Ajuntament de forma única. Haurà de permetre totes les formes de persones físiques i jurídiques.
- S'han d'emmagatzemar les adreces de forma estructurada, permetent desglossar, parametritzar, com a mínim el municipi, el nucli de població, el carrer, el número del portal, el bloc, l'escala, el pis i porta.
- S'ha de permetre la seva depuració, les seves relacions, domicilis així com disposar de controls de coherència, ja sigui per les dades ja existents en un moment donat com per les dades generades per la incorporació a fitxers externs.
- S'ha de disposar d'un mecanisme de validació per evitar duplicitats i incoherències.
- L'accés ha de ser senzill i ràpid a la visió completa de tota la informació vinculada a un tercer.
- De cada tercer s'ha d'emmagatzemar, com a mínim, la següent informació: o Identificador, primer cognom, partícula del primer cognom, segon cognom, partícula del segon cognom, nom/raó social, al·lies (per guardar nom comercial, per exemple), NIF/Passaport/..., tipus de tercer (persona física/jurídica,



administració pública, ..), idioma, diferents adreces degudament normalitzades, diverses formes de contacte (telèfons, adreces de correu electrònic, fax, etc).

- S'ha de poder prioritzar les diferents adreces que disposi el tercer en funció del resultat de les possibles notificacions, així com qualsevol altra criteri que resulti necessari.
- Cal permetre la interoperabilitat amb les altres administracions públiques, via serveis web.
- S'ha de poder identificar i localitzar amb l'objectiu de poder notificar a tercers de forma correcta.
- S'han de poder realitzar estadístiques basades en tercers o territori.

Cal que permeti el registre i gestió de la representació, així com els diferents tipus de representació, documents i control de vigència, que podran ser recollits de forma presencial, telemàticament o mitjançant integració i interoperabilitat amb l'eina Representa del Consorci AOC.

Tant pel que fa als tercers com a territori, s'ha de disposar d'un històric de modificacions, permetre la interoperabilitat amb les administracions públiques via serveis web i s'han de poder realitzar estadístiques.

5.5 Padró Municipal d'Habitants (PMH)

La solució ha d'incloure, sense cost addicional, un mòdul natiu de Padró d'Habitants Municipal així com el servei de migració de dades del programari actual en funcionament a l'Ajuntament, que és el que ofereix als municipis la Diputació de Tarragona, a l'ofert per la plataforma objecte d'aquesta licitació.

El mòdul PMH inclòs en l'oferta ha de prestar totes les funcionalitats necessàries per donar compliment amb caràcter general a la normativa vigent en matèria de padró d'habitants, i amb caràcter específic, a la Resolució del 17 de febrer de 2020, de la Presidència de l'Institut Nacional d'Estadística i de la Direcció General de Cooperació Autonòmica i Local, per la qual es dicten instruccions tècniques als Ajuntaments sobre la gestió del Padró municipal (a la qual ens hi referenciem, d'ara en endavant, com a instrucció tècnica).

5.5.1. Oficina virtual del padró municipal d'habitants

A. Tràmits electrònics

A través de l'Oficina virtual del padró municipal d'habitants, el ciutadà podrà realitzar els següents tràmits de forma electrònica:

- Sol·licitud d'alta per canvi de residència
- Sol·licitud d'alta per naixement a instància dels pares o representants legals
- Sol·licitud de canvi de domicili
- Sol·licitud de canvis en les dades personals
- Sol·licitud de renovació d'inscripció padronal (ciutadans ENCSARP)
- Comunicació de la continuïtat de residència (ciutadans NO ENCSARP)

L'Ajuntament facilitarà al ciutadà els formularis en format electrònic amb les dades obligatòries que han de figurar en les inscripcions padronals. (conforme l'article 1.5 de la instrucció tècnica).

Sempre que un ciutadà sol·liciti l'alta o la modificació de les seves dades, se li demanarà l'aportació dels documents necessaris per provar la seva identitat, la representació si s'escau, i la residència real.

Acreditació de la representació

- Els ciutadans podran realitzar, per mitjà de representant, una inscripció padronal una modificació de qualsevol de les dades obligatòries conforme l'article 5 de la LPACAP (conforme l'article 1.7 de la instrucció tècnica).
- La representació dels menors es verificarà conforme les regles establertes als articles 2.2.1, 2.2.3 i 2.2.4 de la instrucció tècnica.



- La representació de persones amb discapacitat es verificarà conforme a les regles establertes a l'article 2.2.5 de la instrucció tècnica.

Acreditació del domicili de residència

- El sistema requerirà l'aportació de documentació que acrediti que el veí habita al domicili que ha indicat (conforme l'article 2.3 de la instrucció tècnica).
- En el cas que el ciutadà sol·liciti l'empadronament en un domicili on ja hi consten empadronades altres persones, se li exigirà l'autorització per escrit d'una persona major d'edat que figuri empadronada en aquest domicili (conforme l'article 3.1 de la instrucció tècnica).
- En el cas que el ciutadà sol·liciti l'empadronament en un establiment col·lectiu, se li requerirà autorització de la persona que ostenti la direcció del mateix (conforme l'article 3.2 de la instrucció tècnica).

Totes les sol·licituds seran anotades al Registre Electrònic General de l'Ajuntament de conformitat amb l'article 16 LPACAP.

B. Obtenció de certificats electrònics

A través de l'Oficina virtual del padró municipal d'habitants, el ciutadà podrà sol·licitar i obtenir certificats electrònics d'empadronament per mitjans electrònics (conforme l'article 8.1.1 i annexos VIII i IX de la instrucció tècnica).

Conforme l'article 41 LRJSP els certificats d'empadronament seran expedits a través d'una actuació administrativa automatitzada signada pel segell electrònic de l'òrgan i amb codi segur de verificació (CSV) per poder verificar l'autenticitat dels mateixos.

En el cas d'expedició de certificacions que compreguin la totalitat de les persones inscrites en un mateix domicili es verificarà que existeix consentiment de tots els inscrits a l'habitatge. Per això, en els formularis electrònics es recollirà com a dada voluntària una casella que permeti autoritzar els majors d'edat.

De tots els certificats electrònics expedits per l'Ajuntament es guardarà còpia en un llibre oficial, el qual s'haurà d'integrar amb el sistema de llibres oficials de l'Ajuntament.

C. Integració amb les oficines d'atenció a la ciutadania

De conformitat amb l'article 12 LPACAP, l'oficina virtual del padró d'habitants s'integrarà amb les eines de les oficines d'atenció a la ciutadania per permetre l'assistència en l'ús de mitjans electrònics als interessats:

- Les sol·licituds podran ser presentades a través de signatura electrònica vàlidament realitzada per un funcionari habilitat.
- El sistema permetrà la realització de còpies digitals autèntiques de la documentació aportada per l'interessat.

5.5.2. Gestió d'expedients padronals

A. Expedients iniciats a instància de part

El sistema permetrà definir fluxos de tramitació diferents en funció de la forma de mitjà de presentació de la sol·licitud (electrònic o presencial).

El sistema permetrà definir fluxos de tramitació diferents en funció de l'aprovació o denegació de la sol·licitud d'inscripció. En el supòsit de denegació de la inscripció, serà necessària una resolució motivada per part de l'Alcaldia-Presidència.

B. Empadronament de persones sense domicili

El sistema ha de permetre la tramitació de l'expedient per a la inscripció per declaració d'ofici de les persones que, vivint habitualment al municipi, no figuren inscrites al padró (article 73 RPDT i article 5.1.3.2 de la instrucció



tècnica).

El sistema permetrà gestionar l'enviament de les notificacions d'incoació de l'expedient i permetrà al ciutadà manifestar la seva conformitat o oposició a l'alta, així com presentar les justificacions que estimi pertinents per mitjans electrònics.

Si s'escau, ha de permetre en situacions extremes l'empadronament en domicilis qualificats com a infravivendes en coordinació amb els Serveis Socials competents i conforme a l'estipulat a l'article 3.3 de la instrucció tècnica.

C. Empadronament de persones en situació d'especial protecció (víctimes de violència de gènere, menors en acolliment familiar, etc.)

De conformitat amb l'article 3.5 de la instrucció tècnica, el sistema disposarà de mecanismes específics que permetin protegir per raons de seguretat el domicili real d'empadronament.

De conformitat amb l'article 8.1.3 de la instrucció tècnica, el sistema aplicarà mesures de protecció específiques en l'accés a aquestes dades.

D. Renovació i confirmació de residència d'estrangers

Ciutadans estrangers ENCSARP:

Permetrà una gestió automatitzada del procediment de renovació i caducitat de les inscripcions dels estrangers ENCSARP conforme a les normes previstes a l'article 6 de la instrucció tècnica.

A partir de la informació intercanviada amb l'INE, s'iniciaran de forma automatitzada els expedients de renovació i caducitat de les inscripcions i s'automatitzarà l'enviament dels preavisos de caducitat.

Permetrà al ciutadà poder utilitzar mitjans electrònics per poder realitzar el tràmit que li permeti manifestar la seva voluntat expressa de renovar la inscripció, podent informar en aquest tràmit de possibles canvis de domicili o de dades personals.

La renovació es realitzarà mitjançant la ratificació de les dades que ja consten al padró, incloent una declaració de continuar vivint al municipi i domicili en què figuren empadronats i la seva voluntat de renovar la inscripció. L'Ajuntament podrà exigir a més l'aportació de documentació acreditativa de la continuïtat de la seva residència al municipi.

En el cas que el ciutadà no renovi la seva inscripció, s'iniciarà de forma automàtica un expedient de baixa d'ofici per caducitat.

Ciutadans estrangers NO ENCSARP:

Permetrà una gestió automatitzada del procediment de comprovació periòdica de la residència dels estrangers NO ENCSARP conforme a les normes previstes a l'article 7 de la instrucció tècnica.

A partir de la informació intercanviada amb l'INE, s'iniciaran de forma automatitzada els expedients de comprovació periòdica de la residència i s'automatitzarà l'enviament de sol·licituds de confirmació de continuïtat de la seva residència.

Permetrà al ciutadà poder utilitzar mitjans electrònics per poder realitzar el tràmit de confirmació de continuïtat de residència, podent informar en aquest tràmit de possibles canvis de domicili o de dades personals.

En el cas que aquesta residència no pugui ser comprovada, s'iniciarà de forma automàtica un expedient de baixa d'ofici.

E. Enviament de comunicacions informatives als veïns sobre la seva inscripció padronal

Permetrà automatitzar l'obligació d'informar als veïns sobre la seva situació padronal (conforme l'article 69 del RPDT i l'article 8.12 de la instrucció tècnica).

S'automatitzarà l'enviament de comunicacions als veïns afectats sempre que es produeixin actualitzacions de



dades derivades d'informacions rebudes de les altres Administracions Públiques a través d'intercanvis amb l'INE i per canvis realitzats d'ofici per l'Ajuntament.

Així mateix, també s'automatitzarà l'enviament de comunicacions a aquells veïns dels quals no s'hagi tingut coneixement de les seves dades en 5 anys (bé perquè la seva inscripció no ha sofert variació, bé perquè no han sol·licitat cap certificat d'empadronament durant aquest període).

En conseqüència, el compliment d'aquest conjunt d'obligacions municipals es durà a terme habitualment per mitjà de volants d'empadronament.

En aquesta comunicació es facilitaran als veïns mitjans electrònics per poder comunicar a aquest Ajuntament les rectificacions o variacions que corresponguin.

5.5.3. Intercanvi d'informació amb l'Institut Nacional d'Estadística

El sistema permetrà a l'Ajuntament complir amb les seves obligacions de remissió de la informació a l'Institut Nacional d'Estadística de conformitat amb l'article 65 RPDT i l'article 11 de la instrucció tècnica.

El sistema permetrà a l'Ajuntament processar les comunicacions rebudes de l'Institut Nacional d'Estadística de conformitat amb l'article 66 RDPT i l'article 12 de la instrucció tècnica.

El sistema incorporarà automatismes que permetin el processat automàtic dels errors i comunicacions notificades per l'Institut Nacional d'Estadística, aplicant les autoritzacions que corresponguin al padró municipal (altes, baixes i modificacions) i iniciant si s'escau les actualitzacions d'ofici que corresponguin (renovació i confirmació d'estrangers, comunicació als veïns de variacions en les seves inscripcions padronals, etc.).

L'adjudicatari haurà de realitzar les adaptacions tècniques necessàries que facilitin la migració al nou sistema d'intercanvi de variacions padronals que promou l'Institut Nacional d'Estadística a través del projecte "Padró Online" i que permetrà la comunicació permanent i en temps real dels canvis que es produeixin als padrons municipals. Aquestes adaptacions hauran d'estar realitzades en el termini màxim d'un mes des que l'Institut Nacional d'Estadística habiliti els mecanismes d'integració.

5.5.4. Sistema d'informació territorial

A. Divisions territorials

El sistema permetrà gestionar i mantenir actualitzades:

- Les unitats poblacionals (entitats col·lectives de població, entitats singulars de població, nuclis de població i disseminats) de conformitat amb els criteris establerts a l'article 14.1 de la instrucció tècnica.
- Les unitats censals (districtes i seccions) de conformitat amb els criteris establerts a l'article 14.2 de la instrucció tècnica.
- Altres divisions territorials del municipi amb interès estadístic que no corresponguin a unitats poblacionals o unitats censals (barris, zones escolars, àrees de salut, etc.).

B. Carrer municipal

El sistema permetrà gestionar i mantenir actualitzats:

- Els carrerers de secció de conformitat amb els articles establerts a l'article 14.3 de la instrucció tècnica.
- La numeració dels edificis, tant en les vies pertanyents a nuclis de població com en la part disseminada, de conformitat amb els criteris establerts a l'article 14.5 de la instrucció tècnica.

C. Cens municipal d'habitatges

El sistema permetrà gestionar i mantenir actualitzat un cens municipal d'habitatges unificat a nivell nacional que permeti separar la informació padronal relativa al territori de la informació padronal relativa a les persones.

El Cens d'Habitatge ha d'incloure tots els habitatges del municipi (no només els que s'utilitzen com a domicilis



padronals).

Cada habitatge s'identificarà mitjançant un codi d'identificació de l'habitatge (CIV) de 24 dígits basat en la referència cadastral de l'immoble, per al qual el sistema s'haurà d'integrar amb la informació cadastral del municipi per facilitar la geolocalització i assignació de codi als habitatges.

D. Cartografia i geoanalítica

El sistema permetrà mantenir actualitzada una cartografia digital del municipi basada en tecnologies que permetin l'explotació geoanalítica de la informació.

Disposarà de manera integrada visualitzacions geoespacionals amb capacitats avançades de selecció. Aquests mapes, a més, hauran de poder mostrar (de forma solapada o per navegació) diferents caps/nivells d'informació.

El context d'utilització d'aquests elements se circumscriurà a informació georeferenciada (punts geogràfics, àrees...) o georeferenciables (habitants, codis postals, ...).

5.6 Registre Entrades i Sortides

La plataforma inclourà una aplicació 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 i generats per la pròpia administració, així com la distribució electrònica de l'assentament als diferents serveis.

La solució proposada integrarà el registre electrònic i el presencial de manera unificada, tant d'entrada com de sortida, amb capacitat d'interrelació amb el gestor d'expedients i altres sistemes d'informació de l'Ajuntament o externs.

Aquest registre haurà de ser interoperable de manera que es garanteixi la seva compatibilitat informàtica i interconnexió. Haurà d'estar integrat en el Sistema d'Interconnexió de Registres (SIR), amb el Directori Comú, DIR3, i incorporarà de forma automatitzada tots els assentaments del registre d'entrada i sortida de l'EACAT mitjançant integració amb el registre unificat MUX3.

La solució, mitjançant uns patrons parametrizables, ha de permetre tractar els assentaments del registre d'entrada i sortida unificat (MUX3) sense intervenció del personal de l'Ajuntament, simplificant així la feina al personal municipal automatitzant processos.

El sistema de patrons ha de permetre a l'administrador crear nous patrons futurs i accions. El patró haurà de permetre identificar la tipologia del registre filtrant, com a mínim, per descripció del registre i nom del document, i assignar o modificar, com a mínim, el contingut de les unitats de treball, personal tramitador, procediment/assumpte, descripció del registre i nom del document.

El registre de sortida de documents permetrà la descentralització per serveis/departaments i s'integrarà amb el sistema de tramitació, així com 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.

El registre d'entrada presencial haurà de:

- Garantir la data i hora oficial de registre de conformitat amb el que estableixen les lleis 39/2015 i 40/2015.
- Classificar els registres en base al tràmit realitzat i estarà integrat amb les bases de dades tercers.
- Incorporar anotacions a l'assentament, adjuntar diversos documents al registre.
- Digitalitzar qualsevol document en paper generant còpies autèntiques amb segell d'òrgan.
- Generar justificants dels assentaments registrals signats electrònicament.
- Assignar registres a les unitats de treball mitjançant les corresponents diligències, les quals podran acceptar, rebutjar o derivar l'assentament si aquest no es correspon a un assumpte de la seva competència. Restarà un històric de tots els moviments realitzats que podrà ser consultat per l'usuari.
- Iniciar expedient a partir de la diligència i traspasar la documentació i les dades de registres, si els usuaris disposen dels permisos corresponents.
- S'ha de poder obrir expedients directament des del registre d'entrada.



- Llistar, imprimir i exportar totes les dades relatives als assentaments registrats.
- Administrar permisos per a cada usuari o grups d'usuaris, i regular a quines anotacions pot accedir, en funció de les unitats de treball a què aquestes van dirigides o provenen, segons es tracti d'anotacions d'entrada o de sortida, respectivament.
- Iniciar tasques de treball vinculades a un registre.

El registre de sortida haurà de poder:

- Enviar una notificació o comunicació generada en el sistema de gestió d'expedient al servei de notificacions electròniques eNotum de l'AOC.
- Permetre que els enviaments de les notificacions electròniques eNotum s'incorporin automàticament com assentaments en el registre de sortida.
- Consultar l'estat de cada notificació.
- 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.
- Ha de seguir l'estàndard SICRES, en la seva última versió.
- Crear i gestionar grups i llistes per tal de realitzar notificacions i/o comunicacions massives, simplificant així la gestió al personal de tramitació.
- Guardar l'històric dels canvis d'estat de les notificacions i les seves evidències.

5.7 Gestió documental i arxiu

Es considera el document l'element principal de l'activitat administrativa. Per tant, des de l'inici, ha d'estar classificat. La solució proposada ha d'incloure un sistema de gestió documental que contempli totes les fases del cicle de vida dels documents.

A continuació es llisten els principals requisits:

- **Obert:** emmagatzematge, custòdia, accés i recuperació dels documents generats per la plataforma
- **Parametritzable:** creació i gestió del quadre de classificació documental municipal i de les taules d'avaluació i tria per determinar la vida dels expedients.
- **Multiformat:** suport de qualsevol format inclosos en el catàleg d'estàndards definit per les Normes tècniques d'interoperabilitat.
- **Classificació, validació i verificació:** Els documents hauran d'estar identificats i classificats mitjançant un conjunt de metadades i d'acord amb el quadre de classificació municipal, de forma que puguin ser recuperats i validats per part de treballadors públics i, en cas que procedeixi, pel ciutadà.

El mòdul de Gestió Documental haurà de gestionar tots els documents i haurà d'incloure les següents funcionalitats:

- Gestionar i mantenir un únic quadre de classificació (QdC) per a tota l'eina amb les següents característiques:
 - Gestionat a través d'un perfil específic d'administrador del QdC.
 - Permetre altes, baixes i modificacions dels diferents nivells del QdC cadascú d'aquests identificats de manera unívoca.
 - Vinculat al catàleg de tipologies documentals, al calendari de conservació i accés i a les Taules d'Accés i Avaluació Documental.
 - Permetre la gestió de metadades associades que s'han de poder heretar entre nivells i associar



automàticament als objectes classificats.

- El sistema ha de permetre gestionar canvis de codificació de forma automàtica, propagant el canvi a tots els registres vinculats. Un canvi a nivell d'arxiu s'ha de propagar a nivell de procediment i registre.
- Ingress de documents per diferents canals (Interoperabilitat, Digitalització, Plantilles, etc). Aquest documents sempre han de formar part d'un expedient que ha d'estar classificat seguint el QdC. S'ha de disposar d'un mecanisme de control per aquesta acció.
- 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.

Gestió de metadades:

- Informar manualment les metadades d'un document en suport paper o que ha estat digitalitzat i ingressat
- Les metadades de signatura s'hauran d'informar de forma automàtica a les metadades de document.
- Assignar a cada unitat documental simple (document) o composta (expedient) un identificador únic.
- Gestionar les operacions relacionades amb la gestió documental com ara el control d'accés, transferències, i disposicions de documents.

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.

- 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.
- 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).
- 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 corresponent repositori, o el procediment anàleg per la seva recuperació. inclourà, també, l'opció de referenciar documents que formen part d'un expedient.
- 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.
- Exportar documents garantint la seva integritat.
- Auditoria: ha de disposar d'un sistema de traçabilitat i de registre d'accessos tant a nivell de consulta com de modificació de documents.

El mòdul de gestió documental haurà d'estar basat en una solució estàndard i amb àmplia experiència al mercat, i que permeti que l'eina pugui ser invocada per aplicacions i sistemes externs aliens a la plataforma objecte del present plec.

El gestor haurà de permetre la consulta i edició en línia del document mitjançant la plataforma ofimàtica de l'Ajuntament, sense haver de descarregar el document prèviament. El sistema ha de ser compatible amb la versió de MS Office 365, i versions MS Office 2013 o superior i LibreOffice versió 5.2.x o superior i OpenOffice versió 4.1.x o superior.

5.8 Digitalització Segura

El sistema ha de permetre un procés de digitalització segura a l'Ajuntament. S'ha de poder digitalitzar qualsevol tipus de document en paper mitjançant un escàner i convertir-lo en format digital amb totes les garanties tècniques i legals.

El sistema ha de permetre realitzar la digitalització segura des de qualsevol escàner o impressora multifunció actual de l'Ajuntament, sense necessitat d'instal·lar cap tipus de programari als equips clients que no sigui el



propi de l'equip d'impressió.

5.9 Identificació i signatura electrònica i porta signatures

El personal al servei de l'Ajuntament utilitzarà com certificats electrònics els proporcionats pel Consorci AOC, en software TCAT-P o en targetes TCAT. La solució haurà de permetre com a mínim els certificats electrònics proporcionats pel Consorci d'Administració Oberta de Catalunya (AOC), en software TCAT-P o en targetes TCAT, així com el DNie o qualsevol altre reconegut i classificat pel Consorci AOC.

Els certificats digitals que es facin servir en l'entorn de la plataforma d'administració electrònica, ja siguin els utilitzats pels funcionaris o pels usuaris, es validaran utilitzant els serveis del validador de l'AOC.

Els segells de temps hauran de ser els proporcionats pel Consorci AOC o bé per l'empresa adjudicatària.

La solució proposada haurà d'incloure un mòdul integrat que permeti als usuaris centralitzar i agrupar la gestió de la signatura electrònica de documents. Aquest mòdul haurà d'incloure, com a mínim, les següents funcionalitats:

- Integració amb el gestor de documents i gestor d'expedients
- Signatura i validació per usuaris
- Definició de circuits de signatura predeterminats per tot el personal
- 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 a 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.
- 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 altre, de manera que tot document pendent de signatura passi a la signatura de la persona delegada.
- Incorporació en el document de signatura amb "marca d'aigua" visible i/o codi segur de verificació (CSV), codi de barres o QR.
- Signatura electrònica de documents incorporant el codi segur de verificació (CSV).
- Generació de còpies dels documents signats amb codi segur de verificació.
- Signatura en mobilitat des de dispositius mòbils (tauletes, telèfons intel·ligents, o substituïts d'aquests): iPad, iPhone, Android, Windows, etc.
- Integració amb el validador del Consorci AOC.
- Disposar d'un llistat de l'històric d'accions on es puguin visualitzar i consultar els processos realitzats anteriorment.

Caldrà que disposi d'un portasignatures extern amb capacitat perquè persones alienes a l'organització puguin signar i consignar de manera remota documents generats en la tramitació administrativa, especialment contractes, convenis, actes o certificacions, garantint la integritat del procés de signatura i la seva posterior custòdia.



La plataforma ha d'incloure també un sistema per a realitzar signatures electròniques avançades en un portesignatures mòbil compatible amb el sistemes operatius IOS i Android.

Com que el servei que es contractarà és en modalitat SaaS, i per evitar la dependència d'elements hardware, es requereix que la plataforma permeti realitzar firmes electròniques avançades amb un sistema de firma "en el núvol" basat en una custòdia centralitzada dels certificats en un servidor HSM. En aquest sentit hauran d'acomplir amb les condicions establertes a l'article 9.1.b) de la Llei 6/2020, de 11 de novembre, reguladora de determinats aspectes dels serveis electrònics de confiança. Els dispositius de signatura utilitzats (HSM) hauran d'estar seleccionats entre els previstos al Catàleg de Productes i Serveis de Seguretat de les Tecnologies de la Informació i la Comunicació (CCN-STIC 105) publicat pel Centre Criptològic Nacional.

Així mateix, la plataforma ha de permetre també realitzar signatures electròniques avançades amb un sistema de signatura "en el núvol" basat en una custòdia centralitzada dels certificats en un servidor HSM.

El sistema haurà de disposar d'un servei de signatura biomètrica (signatura electrònica manuscrita), amb la seguretat jurídica en l'àmbit digital a través de la captura segura, com a part tercera de confiança. En cap cas suposarà un cost addicional per l'Ajuntament.

La signatura biomètrica dels documents s'ha de realitzar en dispositius dedicats, proveïts per l'adjudicatari, qui actuarà de tercer de confiança, amb capacitat tecnològica suficient per realitzar la captura de dades biomètriques i complint les següents funcionalitats:

- El sol·licitant de la signatura envia els documents a signar al servei, igual que enviaria els documents a imprimir, sense que hi hagi cap tipus de manipulació del dispositiu.
- Cal garantir i assegurar que el document que es mostra al dispositiu coincideix amb el document que es va a signar (WYSIWYS -What you see is what you sign).
- El signant realitza la signatura sobre el dispositiu tàctil, igual que es realitzaria sobre un paper, i es recullen els dades biomètriques dels mateixos.
- Les evidències han de ser gestionades i enviades per un canal segur des del dispositiu al servei.

Es requereix l'execució d'una signatura electrònica avançada sobre el document més les seves metadades dotant així d'integritat al document signat.

- La solució ha de complir els estàndards ISO tant per a la recollida de les dades biomètriques com per a la seva codificació. S'han de codificar les dades segons la normativa i les especificacions tècniques que permetin garantir la seva valoració pericial futura, independentment de l'evolució tecnològica.
- La solució ha de complir amb el Reglament (UE) 910/2014 de el Parlament Europeu i de Consell de 23 de juliol de 2014 relatiu a la identificació electrònica i els serveis de confiança per a les transaccions electròniques (eIDAS); Reglament (UE) 2024/1183 del Parlament Europeu i del Consell, d'11 d'abril de 2024, pel qual es modifica el Reglament (UE) n° 910/2014 pel que fa a l'establiment del marc europeu d'identitat digital.
- El nombre de signatures biomètriques serà il·limitat pel nombre de dispositius inclosos en el present document.

Finalment, la plataforma ha de permetre configurar de forma senzilla actuacions administratives automatitzades, emprant com a sistema de signatura un segell electrònic de la institució basat en certificat electrònic reconegut o qualificat que reuneixi els requisits exigits per la legislació de signatura electrònica.

5.10 Validació de documents electrònics

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 de l'Ajuntament.

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.

5.11 Gestor d'expedients

El mòdul de gestió d'expedients electrònics ha de permetre la gestió completa de la tramitació electrònica de



l'expedient en totes les seves fases i realitzar una completa gestió del cicle de vida.

L'aplicació de gestió d'expedients ha de ser una aplicació en entorn web, integrada amb el nucli d'informació de base, amb el registre d'entrades i sortides, la gestió de tasques, el mòdul de tercers i territori i amb el gestor documental.

Es podrà demanar la integració amb les plataformes de serveis de tercers, sempre que siguin integrables via webservice.

L'aplicació ha de presentar, com a mínim, les següents funcionalitats:

- Classificació d'expedients i documents mitjançant l'ús d'una estructura lògica que permeti la seva correcta organització dins el quadre de classificació documental.
- El gestor ha de permetre que puguin conviure diferents tipus de tramitació, oberta, condicionada i/o reglada
- Gestió integral dels expedients en tot el seu cicle de vida (des de la creació, fins a la finalització), garantint l'accessibilitat i recuperació de les dades dels mateixos.
- El gestor d'expedients permetrà saber en tot moment l'estat de tramitació en que es troba un expedient, així com quina és la carrega de feina (expedients i/o tasques pendents) d'una unitat gestora. També ha de permetre definir terminis de tramitació per fase i establir alarmes de control dels terminis.
- Un expedient podrà tenir més d'un destinatari, tant principal com secundari, interessat o representant. També podrà tenir referenciats varis punts del territori, si correspon.
- Generar documents electrònics integrats dins del mòdul de gestió documental, tant basats en plantilles predefinides com amb documents lliures.
- Generació de propostes d'acord o de resolució per enviar-les a fiscalitzar i/o a Secretaria.
- Signatura electrònica de documents incorporant el codi segur de verificació (CSV). Aquesta signatura haurà de poder-se fer dins del propi portesignatures del gestor, via signatura biomètrica o des de la Carpeta Ciutadana o d'Empresa.
- Tramesa de notificacions i comunicacions a les persones interessades mitjançant la plataforma de notificació electrònica e-NOTUM del Consorci AOC
- Integració amb el servei d'impressió i sobrat.
- Annexar a l'expedient documents externs, ja sigui en format electrònic o en format paper, mitjançant l'escaneig segur d'aquests i incorporant la compulsa electrònica.
- Enviament de correus electrònics a través de la plataforma.
- Iniciar tasques de treball vinculades a les fases de tramitació de l'expedient i assignades a una unitat de tramitació o usuari concret.
- Registre de 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, segons les NNTT de l'ENI.
- Gestió d'expedients arxivats.
- Cerca d'expedients.
- Possibilitat d'integració amb altres eines pròpies de gestió per a recuperar i enviar dades a través de Serveis Web.
- Generar llibres, llistats i/o informes predeterminats, sense cap limitació.
- 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, podent explotar aquesta informació.
- Definir camps personalitzats per les diferents fases de tramitació de tipus numèric, text, llistes d'opcions,



adreces o taules de bases de dades externes.

- Relacionar expedients, tant de forma automàtica com de forma manual, per l'usuari tramitador.

5.12 Gestió de les notificacions

Pel que fa a les notificacions electròniques, la plataforma d'administració electrònica ha de garantir els següents requeriments mínims:

- Implementació de funcionalitat d'admissió, posada a disposició i lliurament de notificacions amb justificant de recepció.
- Enviament d'informació a mitjans electrònics, com correu electrònic o SMS, per informar de la disponibilitat d'una notificació.
- Implementació de sistema d'informació de l'estat tant de les notificacions postals com les telemàtiques.
- Realització de notificacions en grup/massives.
- Notificació a ciutadania i empreses per mitjà de la integració amb la plataforma e-NOTUM, tant pel que fa al dipòsit de les notificacions com al seguiment del canvi d'estat, i incorporació a l'expedient de totes les evidències electròniques.
- Notificació a la resta d'administracions públiques per mitjà de la integració amb la plataforma EACAT, sempre que sigui viable.
- Gestió de consentiments i de les seves evidències, de les notificacions electròniques de les persones físiques, ja sigui per a un procediment o tràmit específic, o bé per a tota la relació amb l'Ajuntament.

Quant a les notificacions postals, la plataforma d'administració electrònica ha de garantir els següents requeriments mínims:

- Generació del full de seguiment o justificant de lliurament.
- Automatització de tota la correspondència en paper a un centre especialitzat en impressió i ensobrat. Aquest centre s'haurà d'encarregar de la entrega de la correspondència a l'operador postal que realitzarà el intents de notificació en el domicili de l'interessat. Les evidències d'entrega hauran de ser digitalitzades per el centre d'impressió i ensobrat realitzant una extracció de les metadades. Les evidències d'entrega s'hauran d'incorporar a l'expedient per poder continuar amb la tramitació administrava.

Quant a la notificació presencial, la plataforma d'administració electrònica ha de garantir la possibilitat de mantenir de forma manual l'estat de la notificació i del comprovant de lliurament quan així es practiqui.

5.13 Gestió d'òrgans col·legiats i unipersonals

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

La solució proposada 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 al seu posterior enviament a decret, a dictàmens o a inclusió en l'ordre del dia de l'òrgan col·legiat corresponent.
- Crear els llibres de decrets i acords necessaris en format electrònic.
- La documentació generada des d'aquest mòdul s'ha d'integrar automàticament i quedar vinculada als expedients originaris del gestor d'expedients.
- 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.
 - Tramesa electrònica dels expedients per incorporar-los a les ordres del dia dels diferents òrgans



col·legiats.

- Generar l'ordre del dia a partir de les propostes enviades.
- Generar les convocatòries de les sessions, amb registre de sortida automatitzat i notificació electrònica.
- Generar una acta de les sessions.
- Possibilitat d'integració amb el mòdul de vídeo actes actualment implantat.
- Elaborar de manera assistida l'acta de les sessions.
- Generar automàticament certificats dels acords adoptats.
- Numerar els decrets o resolucions, en el cas dels òrgans unipersonals.
- Generar les notificacions dels acords de manera automatitzada i massiva.
- Possibilitat d'incloure punts fora de l'entorn del gestor d'expedients.
- Possibilitat d'incloure a l'ordre del dia més d'un punt per a l'aprovació de més d'una acta.
- Generar un llibre d'acords per cada òrgan unipersonal.
- Generar certificats i notificacions de forma automatitzada i massiva.
- Publicar les actes o extractes.

5.14 Carpeta del regidor/a

Aquest mòdul ha de permetre que els membres de la corporació accedeixin a la documentació relativa a les sessions dels òrgans dels que en són membres, els expedients que es troben en fase de resolució, fer consultes de les sessions celebrades, tenir accés a les actes o registres d'entrada i sortida, tenir accés a decrets i llibres oficials, i també poder realitzar signatures accedint al portesignatures.

Ha d'incorporar al sistema de gestió eines de treball en línia per a tots els membres del consistori.

5.15 Control Intern

La plataforma ha d'incorporar un mòdul que permeti a l'òrgan interventor exercir de forma eficaç la funció interventora de conformitat amb els articles 7-28 de el Reial decret 424/2017, de 28 d'abril, pel qual es regula el règim jurídic del control intern en les entitats del Sector Públic Local, per això, haurà de comptar com a mínim amb les següents funcionalitats:

- Els òrgans de gestors ha de poder remetre les seves propostes de resolució a l'òrgan interventor per al seu examen previ abans que es dicti la corresponent resolució.
- L'òrgan interventor ha de poder verificar el compliment dels requisits legals necessaris per a l'adopció dels acords mitjançant l'examen de tots els documents que preceptivament hagin d'estar incorporats a l'expedient. Aquesta verificació s'ha de poder realitzar mitjançant la fiscalització i intervenció prèvia ordinària o bé mitjançant un règim de fiscalització limitada prèvia.
- Els òrgans gestors hauran de poder plantejar discrepàncies en cas de no acceptar les objeccions formulades per l'òrgan interventor.
- El sistema haurà de facilitar a l'òrgan interventor la remissió telemàtica al Tribunal de Comptes de les resolucions i els acords adoptats que siguin contraris a les objeccions formulades, així com sobre els acords adoptats amb omissió del tràmit de fiscalització prèvia.

Tota la informació generada en l'exercici del control intern s'haurà de bolcar en el sistema d'analítica de la plataforma per facilitar l'òrgan de control a l'exercici del control financer, tant en la modalitat de control permanent com en la seva modalitat d'auditoria.

Mitjançant el mòdul d'analítica, l'òrgan de control haurà de poder comprovar, de forma contínua, que el funcionament de l'activitat economicofinancera s'ajusta a l'ordenament jurídic i als principis generals de bona gestió financera.

Aquest sistema també haurà de permetre la verificació, realitzada amb posterioritat i efectuada de forma



sistemàtica, de l'activitat economicofinancera del sector públic local, mitjançant l'aplicació dels procediments de revisió selectius.

5.16 Gestió de Tasques

El sistema ha d'incorporar un gestor de tasques integrat amb els diferents elements del sistema (tercers, territori, Registre, Expedients, Documents, Usuaris, etc), mitjançant el qual els usuaris del sistema puguin com a mínim, realitzar les següents accions:

- Crear, modificar, esborrar i tancar tasques.
- Reassignar tasques.
- Control de venciment de tasques.
- Configurar avisos o alarmes.
- Anotar actuacions.
- Relacionar amb els diferents elements del sistema.
- Annexar documents.

Es valoraran altres funcionalitats, com per exemple, generar documents en base a plantilles, disposar de canvi d'estat sobre les tasques per quan estan lligades a algun circuit de gestió, o que es puguin definir tasques per la seva reutilització.

5.17 Mòdul d'avisos

Tots els mòduls han de poder 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.
- Gestió documental, indicant si un document ha estat signat totalment o rebutjat.
- Portasignatures, indicant que un document ha entrat a la safata de signatura.
- Tasques i tràmits, indicant l'assignació, finalització d'una tasca o tràmit assignat a una altra persona.
- Expedients, indicant quan un expedient entra a la safata d'entrada per la seva gestió.
- Decrets i òrgans col·legiats, indicant que una proposta ha entrat a gestió del grup de treball responsable de la seva tramitació, quan una proposta s'ha retornat al departament per fer la seva esmena o per al seu trasllat als interessats o interessades.
- Un avís als respectius usuaris o usuàries per qualsevol objecte dels anteriors que estigui a un o varis dies (configurable) 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 pas.

L'eina haurà de permetre que es puguin configurar els avisos per a que el personal rebi un missatge de correu.

5.18 Modelatge d'expedients mitjançant tramitació reglada

L'objectiu d'aquesta funcionalitat és poder facilitar a l'Ajuntament l'anàlisi dels processos administratius municipals 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 del 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.



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 sense necessitat de tenir un perfil informàtic.

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 administrerà 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, com a mínim:

- Modelatge de procediments de forma fàcil i àgil, sense necessitat de tenir coneixements tècnics.
- Modelar les diferents fases que configuren un procediment mitjançant una interfície gràfica, intuïtiva i usable.
- Definir processos i subprocessos reutilitzables.
- Definir les diferents fases de tramitació.
- Definir diferents tipus de transicions entre fases.
- Definir variables (dades específiques) associades a fases i procediments (metadades)
- Definir documents i plantilles genèrics associats a un o varis procediments específics.
- Definir responsables de procediment, així com els perfils o rols que han de realitzar cada fase de tramitació.
- 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.
- Per a cadascuna de les fases de tramitació, s'ha de permetre definir terminis de tramitació.

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.

5.19 Quadre de Comandament

L'eina ha de disposar d'un panell d'estadístiques i quadre de comandament que permeti visualitzar informació i estadístiques més rellevants. Com a mínim haurà d'incorporar els següents:

- Estat dels expedients del departaments o equips de treball.
- Estat de les tasques i avisos.
- Documents pendents de signar o validar.
- Expedients fora de termini.
- Seguiment de l'estat de les actuacions del Registre d'Entrada i les diligències.
- Estadístiques globals i agrupades d'expedients i registres d'entrada i sortida, permetent filtres per sèries documentals, unitats de treball i altres.
- 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. També haurà de permetre publicar total o parcialment la informació del sistema a la part pública, per exemple a la Carpeta Ciutadana, al web municipal o al Portal de transparència, per tal que estigui accessible per a la ciutadania.



5.20 Gestió de cossos policials

Actualment i amb l'avanç dels mecanismes i mitjans tecnològics, cal dur a terme un canvi per a implantar eines i solucions tecnològiques/informàtiques les quals aportin una millora i agilització en molts processos aconseguint així una millor eficàcia i eficiència de la Policia Local.

D'aquesta manera, es vol aconseguir amb l'ús, una millora en termes d'eficàcia i eficiència i essencialment, dotar a l'àrea de Policia Local i seguretat ciutadana del municipi de millors eines en l'exercici de les seves funcions.

Per a garantir l'organització integral del funcionament de la Policia Local de Tortosa, resulta imprescindible la implantació i manteniment d'una solució informàtica que doni resposta a les necessitats específiques d'aquest cos de seguretat. La solució ha de ser una eina eficaç i que permeti una agilització de la metodologia de treball.

Per tot això, es considera adient que aquesta tingui un desplegament i integració vinculat als requisits tècnics del gestor d'expedients, afavorint d'aquesta manera la usabilitat pel divers personal i el fet que aquelles actuacions que depenguin de personal no policial, és a dir administratiu per exemple, comptin amb agilització i traspàs d'informació de cara als expedients administratius que puguin esdevenir-se.

La solució o mòdul haurà de ser en modalitat SaaS, el qual no requereix cap instal·lació als sistemes informàtics de l'Ajuntament ni tampoc a les estacions de treball i alhora permet treballar amb dispositius mòbils. L'esmentada aplicació, permet tenir diversos mòduls pel registre d'incidències i serveis, persones, vehicles, comerços i activitats diverses. Ha d'incloure també els mòduls en l'àmbit de trànsit, com poden ser els d'accidents de trànsit, gestió de dipòsits de vehicles, talls de via pública, guals o vehicles abandonats. En relació amb l'àmbit judicial, ha d'incloure mòduls de citacions judicials, atestats, persones detingudes. Finalment, ha de poder gestionar expedients administratius, tinença d'animals, armes i vestuari i la gestió de recursos humans, com els quadrants de servei, llicències i treballs extraordinaris.

També, es requereix que disposi de mòduls interconnectats entre ells per tal de facilitar l'intercanvi de dades interdepartamentals i amb la capacitat d'integració amb fonts de dades d'altres administracions.

A tot això, també cal afegir que l'Ajuntament de Tortosa no disposa de mitjans propis per tal de fer front a aquestes necessitats i com a conseqüència, cal procedir a la contractació externa.

L'esmentada plataforma es farà ús des dels equips i dispositius informàtics als quals tenen abast la Policia Local, ja sigui des de la mateixa comissaria de Tortosa com també, haurà de ser accessible i operable des dels dispositius mòbils a disposició dels agents de les patrulles. A tal efecte, també és necessari que es prevegi com a possibilitat que la solució oferta pugui ser emprada des de l'exterior del terme municipal. Per exemple, casos que es podrien donar en citacions i o requeriments on han d'assistir a un altre municipi.

També s'han d'incloure totes les actualitzacions a noves versions, adaptació als canvis legals que es puguin produir durant tota la vigència del contracte i la implementació de noves funcionalitats. S'haurà de preveure el manteniment de la plataforma per tal d'optimitzar la gestió i registre d'incidències, expedients, serveis i recursos humans de la Policia Local de Tortosa per a poder garantir el funcionament i l'organització dels recursos materials i humans d'aquesta Corporació. Aquests manteniments han d'incloure, actualitzacions i millores a:

- a) Nivell funcional: Treballant per millorar la plataforma dia a dia, dotar-la d'una imatge actual, intuïtiva i pensada en l'usuari i la seva interacció mitjançant funcionalitats eficients i en busca constant de millora de la seva usabilitat.
- b) Nivell legal: Davant el canvi de noves disposicions legals d'obligat compliment, s'ha de desenvolupar adaptacions que donin resposta a aquestes noves disposicions.
- c) Nivell correctiu: Tenir la possibilitat de corregir les incidències o errors que impedeixin o afectin l'ús normal d'aquesta.

La prestació d'aquesta solució digital haurà de disposar d'un servei de suport telefònic que doni resposta i solucions a incidències, utilització i si fos el cas petites formacions de funcionament de l'eina.

D'aquest mòdul o servei SaaS en concret s'espera que ofereixi com a mínim, el següent:

- Serveis: haurà de comptar amb un registre que permeti fer un seguiment de les novetats diàries, poder dur a terme una planificació de serveis futurs i també, permetre la gestió en temps real d'efectius. Tanmateix, haurà de tenir un sistema d'alerta ciutadana.
- Policia administrativa i policia judicial: haurà de disposar d'un registre de les actuacions i compliment de les ordenances municipals i també, en el registre de les actuacions en col·laboració amb els òrgans judicials.



- Recursos Humans: gestió del quadrant dels efectius amb possibilitat d'accés de cada usuari amb la seva informació personal i incidències laborals.
- Trànsit: disposar d'un registre de tot el referent a sinistres, disciplina viària, croquis, denúncies, grua, dipòsit de vehicles, talls de via pública, etc.
- Geolocalització: comptar amb eines de gestió geogràfica, posicionament GPS, definició de perímetres, per gestió del territori d'actuació, etc.
- També, s'ha de complir com a mínim els següents requisits:
- Integració amb les xarxes de telecomunicacions per a la geolocalització de les emissores (tipus TETRA, Xarxa RESCAT, etc.). L'establiment per a la geolocalització, en cas de requerir disposar de dispositius tecnològics/informàtics mínims aquests seran a càrrec de l'Ajuntament per mantenir la propietat d'aquests.
- Integració amb el gestor d'expedients i desplegament constant en relació amb les funcionalitats i usabilitat entre ambdós.
- Compliment amb la normativa de protecció de dades i de drets digitals.
- Formació i realització de cursos pel personal usuari.
- Arquitectura de seguretat: compliment de l'Esquema Nacional de Seguretat, Nivell ALT.
- Servei de suport i telèfon per avaries o consultes urgents.
- Aplicació mòbil per a sistemes operatius iOS i Android.

Durant el període en vigor del contracte l'adjudicatari garantirà el bon funcionament de la solució oferta, amb les configuracions realitzades per proveir les funcionalitats esperades, així com les activitats requerides per restituir el normal funcionament.

5.21 Administració i autogestió de la solució

El mòdul d'administració ha de poder gestionar i administrar tots els paràmetres i valors que componen la solució sense necessitat de coneixements tècnics, de forma senzilla, intuïtiva i totalment gràfica, i en entorn 100% web.

La plataforma ha de permetre, com a mínim:

- Gestionar els usuaris permetent crear i gestionar diferents perfils i rols per a cadascun.
- Administrar la informació general de l'organització: òrgans, unitats de treball, tipologies documentals i el quadre de classificació, entre d'altres.
- Confeccionar el catàleg de procediments de l'Ajuntament.
- Configurar els fluxes per a procediments de tipus guiats.
- Gestionar el catàleg de metadades.
- Mantenir les plantilles de documents i els possibles circuits de signatura associats, així com organitzar aquestes plantilles en diferents tipus.
- Definir els diferents llibres (Registre, Acords, Resolucions, etc).
- I en general, definir i gestionar totes les constants, variables i dades auxiliars que els diferents mòduls necessitin per al seu correcte funcionament.

5.22 Anàlisi i explotació de dades

La solució ha de disposar d'un mòdul amb les següents característiques que ha de permetre realitzar una explotació avançada de tota la informació existent a la plataforma:

- 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 de l'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.

També ha de facilitar a l'Ajuntament 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.

5.23 Passarel·la de pagament

Els ciutadans, a través del mòbil, Web o qualsevol dispositiu connectat, hauran de disposar d'una oficina d'atenció permanent 24 hores, 7 dies a la setmana. L'Oficina Virtual Tributària ha de permetre l'accés a totes les gestions, a més de ser un canal de comunicació amb les mateixes garanties i nivells de seguretat i confidencialitat que la gestió presencial.

L'Oficina Tributària ha de posar l'usuari al centre, perquè la gestió de tributs sigui àgil i pugui ser utilitzada per qualsevol persona en qualsevol circumstància.

L'Oficina Tributària ha d'oferir al ciutadà la possibilitat de realitzar la gestió dels seus impostos municipals i altres tràmits sense necessitat de desplaçar-se, amb tots els avantatges que ofereix l'Administració Electrònica.

La passarel·la de pagament ha d'estar disponible per als següents tràmits:

- Autoliquidació de la Plusvàlua
- Autoliquidació de l'ICIO
- Autoliquidació en tràmits que impliquin el pagament d'una taxa
- Rebuts pendents de pagament (liquidacions)
- Generació de carta de pagament

A més, la passarel·la de pagament ha de permetre fer analítiques de dades i fer cerques avançades i informes d'aquests tràmits.



6. Integracions

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.

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:

- e-Notum
- Registre Unificat (MUX3) amb descàrrega de documents
- Tramesa genèrica EACAT
- S-Perdura
- e-FACT

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

- Agència Tributaria (AEAT): Obligacions tributàries.
- Antecedents penals i per delictes sexuals (Ministeri Justícia)
- Discapacitats CCAA (PID)
- Imsero
- Prestacions per desocupació (SEPE)
- Registre de vehicles i conductors (DGT)
- Títols oficials (Ministeri Educació)
- Tresoreria General Seguretat Social (TGSS)

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 empreses licitadores hauran de presentar una declaració responsable conforme la seva plataforma està integrada amb aquest servei. L'empresa que resulti adjudicatària del contracte haurà de presentar una certificació acreditativa, per part del Consorci d'Administració Oberta de Catalunya, de la integració de la plataforma amb aquest servei.

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

- Representa
- My Gov - El meu espai

L'aplicació 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 l'Ajuntament no haurà d'assumir cap cost per elles, estaran incloses al servei de suport i manteniment.



7. Gestió i execució del projecte

7.1 Durada del projecte

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

7.2 Control del projecte

Per al control del projecte es constitueix un equip de direcció de projecte per part de l'Ajuntament i un Cap de projecte de l'empresa adjudicatària.

L'equip directiu del projecte el designarà l'Ajuntament i les seves funcions principals seran vetllar per la qualitat del projecte, coordinar la realització i desenvolupament dels treballs i aprovar els resultats parcials i totals de la realització del projecte. Alhora dins d'aquest equip directiu hi haurà una persona que actuarà com a interlocutor de l'Ajuntament davant l'empresa contractada.

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

El contractista designarà un Cap del projecte, que serà el responsable de l'execució del projecte, essent les seves funcions principals actuar com a interlocutor de l'empresa adjudicatària davant l'Ajuntament.

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.

7.3 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
- 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 de l'Ajuntament. No obstant això, si l'Ajuntament 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 de l'Ajuntament.

7.4 Reunions de Seguiment del Projecte

Les reunions de revisió i seguiment les realitzarà l'equip de direcció. Aquestes reunions tindran la freqüència que es determini en la planificació. S'entén que al començament del projecte hauran de ser més seguides en el temps i després es pot determinar un màxim de 3 mesos entre reunió i reunió.

Les reunions seran preferiblement presencials però a petició de l'Ajuntament 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.

7.5 Planificació i Implantació

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 en un termini de 6 mesos. 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 necessitats internes de l'organització, 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.

La proposta inclourà el detall de la planificació dels treballs necessaris per a l'execució del projecte així com la metodologia de treball. El calendari inclourà els terminis límit per a cada una de les fases del projecte, tant per als contemplats en aquest plec, com els inclosos en l'oferta del licitador:

Fase 1: Fase d'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 l'Ajuntament ja disposa d'un gestor d'expedients en funcionament. S'ha de donar continuïtat a tota la tasca feta fins al moment i, per tant, les dades s'hauran de migrar utilitzant mètodes que impedeixin la pèrdua d'informació.

Fase 2: Configuració del sistema i entorn

L'empresa contractista haurà de realitzar les parametritzacions necessàries 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.
- Les integracions mínimes segons el punt 5 d'aquest plec.
- La parametrització inicial del sistema de seguretat. Definició de perfils i usuaris de l'aplicació, i accessos.
- Carregar el quadre de classificació documental aprovat per l'Ajuntament.
- Carregar el catàleg de procediments.
- La parametrització inicial dels llistats i els models de documents genèrics per adequar-los al disseny establert per l'Ajuntament.

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 de l'Ajuntament que les dades migrades són correctes.

L'adjudicatari elaborarà un procés de migració de dades tant del sistema de gestió electrònic com de l'aplicatiu del Padró d'habitants actualment en funcionament, evitant en el possible la depuració manual de la informació i, en concret, haurà de ser capaç de migrar la totalitat de la informació existent en els dos sistemes, 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 a l'Ajuntament els resultats de la migració.



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

- Documents (amb codi de verificació)
- Expedients amb el seu estat de tramitació
- Registre d'entrades i sortides
- Llibres de decrets
- Nucli/interessats i territori (carrerer)

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 12 mesos per tal que les dades migrades estiguin disponibles.

Fase 4: Formació inicial en l'ús de la plataforma

L'empresa adjudicatària ha de formar al personal en els seus diferents perfils o rols.

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

A més de les hores de formació previstes per als usuaris, s'inclouran les necessàries per a formar al personal tècnic o administrador que designi l'Ajuntament, en la utilització del model de dades de l'aplicació, generació i manipulació de llistats i informes, sistemes de seguretat, i tots els aspectes que siguin necessaris per a la correcta utilització del producte.

El pla de formació s'haurà de programar i ajustar a la dimensió de la plantilla i llocs de treball de l'Ajuntament, preveient les accions formatives necessàries per a cada tipus de col·lectiu, segons el seu perfil, en base a la següent informació:

- Administració i explotació del sistema
- Personal tramitador d'expedients, ja siguin de perfil tècnic, administratiu o auxiliar
- Personal OAC
- Personal de gestió documental i arxivística
- Personal de secretaria per la gestió del mòdul d'òrgans de govern
- Càrrecs electes i caps d'àrea

Caldrà que l'adjudicatari posi a disposició de l'Ajuntament la documentació actualitzada del funcionament de les eines durant el període de formació mitjançant manuals de formació segons els perfils indicats anteriorment.

També caldrà preveure que durant la durada del contracte, cada vegada que s'apliqui una actualització rellevant del sistema s'imparteixin als usuaris les degudes formacions presencials o en línia.

Fase 5: 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 de l'Ajuntament pel desenvolupament de les accions corresponents a validació del funcionament i les dades migrades.

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.

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 per la següent fase.

Fase 6: Posada en marxa

Es posaran en marxa tots els mòduls i funcionalitats especificats en els requeriments funcionals d'aquest plec, així com la integració amb els serveis de l'AOC i resta d'interns descrits en aquest plec.

L'adjudicatari s'encarregarà de donar suport de primer nivell, presencial o remot, durant les quatre primeres setmanes de l'arrancada del sistema.

Un cop finalitzats els dies de suport de primer nivell i abans de que s'iniciï el període de servei de suport contemplat en el present plec, l'adjudicatari assumirà un mes de suport especial per la resolució de dubtes i possibles incidències dels usuaris. Durant aquest període l'empresa estarà obligada a resoldre dubtes recurrents sobre l'ús de la plataforma, sense passar pel filtre del servei de suport posteriorment citat.

Després d'aquest període de temps, s'assumirà el suport de segon nivell, restant el primer nivell de suport a càrrec de l'Ajuntament.

L'acompanyament a l'arrancada haurà de ser proporcionat per alguns dels perfils contemplats per la implantació del projecte.

Fase 7: Fase d'implementació de procediments i millora de processos interns

En aquesta fase s'actuarà sobre la millora de procediments a través de la formació específica i l'assistència per poder crear-los amb plantilles de documents, estats de tramitació i variables específiques per cada tipus d'expedient.

7.6 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, els de comitè de seguiment de 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.

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

7.7 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.



8. Garantia, servei de suport i manteniment

8.1 Servei de suport i manteniment

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 departaments de l'Ajuntament, han d'estar plenament garantits en l'horari d'oficina (7:30 h a 20:00 h de dilluns a divendres).

El servei de suport i manteniment donarà resposta a qualsevol consulta relacionada amb l'objecte 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. El tipus de manteniment es classifica de la manera següent:
 - Correctiu: són aquells canvis precisos per a corregir errors del producte software, incloent-hi la recuperació de dades errònies generades pel mal funcionament de l'aplicació.
 - Evolutiu: són les incorporacions, modificacions i eliminacions necessàries en el producte per a cobrir l'expansió o canvi en les necessitats de l'usuari.
 - Perfectiu: són les accions dutes a terme per millorar la qualitat interna de les aplicacions subministrades en qualsevol dels seus aspectes: reestructuració del codi, definició més clara del sistema i optimització del rendiment i eficiència.

Adicionalment, l'adjudicatari es compromet a:

- Realitzar, sense cost per l'Ajuntament i durant tota la vigència del contracte, totes les actualitzacions necessàries.
- Assignar un gestor o consultor, de forma permanent, 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.

8.2 Acords de Nivell de Servei

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. Es valorarà que l'Ajuntament pugui fer el seguiment de les consultes i incidències que es plantegen mitjançant l'accés al programari destinat al control i seguiment de les incidències.

Caldrà que l'adjudicatari designi un responsable tècnic del sistema de manteniment integral i resolució d'incidències amb l'objectiu de fer-ne el seguiment.

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

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

El temps de resolució és el temps màxim transcorregut des que es comunica a l'empresa l'existència d'una



incidència fins que aquesta facilita una solució temporal que resolgui provisionalment el problema o bé una solució definitiva.

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

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

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

TIPUS D'INCIDÈNCIA	TEMPS DE RESPOSTA MÀXIM	TEMPS DE RESOLUCIÓ MÀXIM
Crítica	1 hora	4 hores
Greu	2 hores	8 hores
Lleu	7 hores	35 hores
Sense impacte/consultes	24 hores	80 hores

El temps de resolució s'iniciarà a partir del moment en què el proveïdor confirma la recepció de la incidència.



9. Pla de devolució

9.1 Transferència de la informació

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 per l'Ajuntament.

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 a l'Ajuntament 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 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 a l'Ajuntament tota la informació anterior, per tal de garantir el traspàs al nou proveïdor en un termini màxim de 4 setmanes.

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.

9.2 Documentació tècnica a presentar en la licitació

Les ofertes hauran d'incloure tota la informació necessària per tal de descriure el projecte de la millor manera possible. Es valorarà positivament la claredat i concreció de les propostes. En qualsevol cas, s'han d'incloure necessàriament els apartats següents:

- Memòria tècnica de la solució: aquest document ha d'explicar com la solució proposada dona resposta a les funcionalitats incorporades per a cada un dels mòduls detallats en els apartats anteriors.
- Pla d'execució: haurà de contenir una descripció completa de la forma que es desenvoluparan els treballs objecte del contracte. Haurà de tenir suficient claredat i detall, presentant cadascuna de les fases i les seves tasques de forma concreta i detallada tant del calendari com recursos dedicats a cadascuna d'elles. En aquest apartat s'entén que s'hauran de detallar:
 - Pla d'implantació
 - Pla de migració de les dades
 - Pla de proves
 - Pla de formació
- Servei de suport i manteniment





- Pla de devolució
- Declaració responsable de les diferents integracions requerides amb aplicatius i serveis.
- Altra informació que el licitador consideri rellevant per a l'adequada comprensió de l'oferta presentada.



10. Protecció de dades de caràcter personal

10.1. Lliurament de les dades

El lliurament de les dades a través de qualsevol mitjà per part de l'Ajuntament al proveïdor no té la consideració legal de comunicació o cessió de dades, sinó de simple accés a les mateixes com a elements necessaris per a la realització del servei que s'encarrega a través d'aquest contracte.

10.2. Titularitat i responsabilitat

Les dades són propietat i responsabilitat en exclusiva de l'Ajuntament, estenent-se també aquesta titularitat a la totalitat d'elaboracions, avaluacions, segmentacions o processos similars que, en relació amb les mateixes, realitzi el proveïdor. Aquestes dades són confidencials a tots els efectes, i estan subjectes en conseqüència al més estricte secret professional, fins i tot una vegada finalitza la prestació de serveis pel proveïdor. El proveïdor, en relació amb les dades, s'obliga específicament a:

- Utilitzar les dades personals exclusivament per a la realització dels serveis objecte d'aquest plec i d'acord amb les instruccions impartides per l'Ajuntament.
- No comunicar-les a altres persones, ni tan sols a efectes de la seva conservació, ni duplicar o reproduir tota o part de la informació que en resulti sobre aquestes, excepte en els casos previstos expressament en aquest contracte.
- Assegurar-se que les dades siguin manipulades únicament per aquells empleats/des de la intervenció dels quals sigui necessària per a la finalitat del servei.
- Admetre els controls i auditories que, de forma raonable, pretengui realitzar l'Ajuntament, així com registres de control a les dades personals facilitades.
- A retornar les dades en un format estàndard, en un termini màxim d'un mes, des de la petició de l'Ajuntament de recuperació de les dades, un cop finalitzat el contracte. La retenció injustificada de les dades, seria considerada com una falta mol greu.

A més de les obligacions anteriorment establertes, el proveïdor s'obliga específicament, en relació amb l'accés de dades, a custodiar-les a través de les mesures de seguretat, legalment exigibles, d'índole tècnica i organitzativa que garanteixin la seguretat d'aquestes, evitant la seva alteració, pèrdua, tractament o accés no autoritzat, de conformitat amb l'estat de la tecnologia en cada moment, la naturalesa de les dades i els possibles riscos que estiguin exposades. A aquests efectes, caldrà que el proveïdor tingui implementades les mesures de seguretat següents:

- Que les mesures s'ajusten, com a mínim, al nivell de seguretat que sigui legalment exigible en cada cas.
- Que té elaborat el corresponent document/s de seguretat dels fitxers, especialment amb un registre d'incidències de seguretat, tot això segons els termes que estableixen la normativa esmentada.
- Que aquesta informació està disponible en tot moment per l'Ajuntament o, si s'escau, per a les autoritats administratives o judicials corresponents.

En el supòsit d'incompliment per part del proveïdor, inclosos els seus empleats, de les seves obligacions segons el que estableix la present clàusula o de les derivades de la legislació aplicable en matèria de protecció de dades, el proveïdor serà considerat responsable del tractament, i de forma específica assumeix la total responsabilitat que pogués irrogar a l'Ajuntament a conseqüència de qualsevol classe de sancions administratives imposades per les autoritats competents, així com dels danys i perjudicis per procediments judicials o extrajudicials, inclosos en tots els casos despeses per minuts d'advocat, procurador i qualsevol altra professional.

10.3. Destrucció i eliminació de la informació

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



compleixi les nomenades guies tècniques.

En tot cas, l'empresa adjudicatària ha d'estar en condicions i disposició per tal d'oferir un servei addicional a aquest contracte que permeti sol·licitar-se per part d'aquest Ajuntament, quan aquest ho desitgi o consideri necessari, una còpia de les dades emmagatzemades que serà entregada a través d'un procediment segur per l'enviament de la informació sol·licitada.

L'Ajuntament de Tortosa podrà demanar a l'empresa adjudicatària, si així ho cregués oportú, una còpia de seguretat en suport d'emmagatzematge físic de totes les dades i documents que formen part de les anotacions de registre i dels expedients finalitzats al tancament de cada anualitat del contracte, la qual podrà tenir un cost addicional.

Tortosa, a data de la signatura electrònica

El responsable del contracte

