



**Ajuntament de
Calonge i Sant Antoni**

Plaça de la Concòrdia, 7
17251 Calonge i Sant Antoni
Tel. 972 66 03 75
www.calonge.cat

SECRETARIA GENERAL

Expedient: 2026/10914

**Assumpte: CONTRACTACIÓ DEL SUBMINISTRAMENT I SERVEIS D'UNA PLATAFORMA INTEGRAL
DE GESTIÓ ADMINISTRATIVA ELECTRÒNICA**

**PLEC DE PRESCRIPCIONS TÈCNIQUES PER A LA CONTRACTACIÓ D'UNA PLATAFORMA
INTEGRAL DE GESTIÓ ADMINISTRATIVA ELECTRÒNICA**



PLEC DE PRESCRIPCIONS TÈCNIQUES PER A LA CONTRACTACIÓ D'UNA PLATAFORMA INTEGRAL DE GESTIÓ ADMINISTRATIVA ELECTRÒNICA

1. INTRODUCCIÓ

L'Ajuntament de Calonge i Sant Antoni disposa actualment d'una plataforma d'administració electrònica que dona suport a processos crítics per al funcionament ordinari de l'organització, incloent la gestió d'expedients administratius, el registre d'entrada i sortida, la seu electrònica, la gestió documental, la signatura electrònica, la notificació electrònica, la tramitació de resolucions i acords, així com el suport als òrgans col·legiats municipals.

El contracte de manteniment i suport de la plataforma actual finalitza el dia 8 de gener, circumstància que obliga l'Ajuntament a adoptar les mesures necessàries per garantir la continuïtat dels serveis electrònics municipals i evitar qualsevol interrupció en el funcionament de l'administració electrònica.

Aquesta necessitat es veu reforçada pel fet que el fabricant de la solució actual ha comunicat que, d'acord amb la seva estratègia empresarial, no continuarà renovant els contractes de manteniment de les solucions implantades en modalitat On-Premise una vegada arribin al seu venciment, orientant l'evolució dels seus productes exclusivament cap a models de prestació en modalitat SaaS. Aquesta circumstància implica que l'Ajuntament ha d'avaluar les diferents alternatives disponibles al mercat per garantir la continuïtat del servei a mig i llarg termini, preservant alhora la seva capacitat de decisió sobre el model d'implantació tecnològica més adequat per a les seves necessitats.

En aquest context, resulta necessari licitar un nou contracte que permeti seleccionar una plataforma integral d'administració electrònica moderna, interoperable, evolutiva i alineada amb els requeriments normatius actuals, garantint tant la continuïtat dels serveis municipals com la llibertat de l'Ajuntament per optar per solucions en modalitat SaaS o On-Premise, evitant situacions de dependència tecnològica respecte d'un únic fabricant o model de desplegament.

Per tot l'exposat, la contractació es considera necessària per garantir la continuïtat dels serveis d'administració electrònica, el compliment de les obligacions legals en matèria de procediment administratiu i administració digital, la sostenibilitat tecnològica de la plataforma municipal i la protecció dels interessos públics municipals.

2. OBJECTE DEL CONTRACTE

L'objecte del contracte és el subministrament, implantació, parametrització, migració de dades, manteniment, suport tècnic, actualització i evolució d'una plataforma corporativa integral d'administració electrònica destinada a donar suport a la gestió administrativa municipal, la tramitació electrònica dels procediments administratius i la relació electrònica entre l'Ajuntament, la ciutadania, les empreses i la resta d'administracions públiques.

La plataforma haurà de proporcionar un entorn unificat de gestió que integri, com a mínim, les funcionalitats i serveis següents:

- Gestió d'expedients



- Gestió documental i arxiu
- Registre electrònic general
- Gestió de persones interessades i territori
- Signatura electrònica
- Gestió dels òrgans col·legiats i unipersonals
- Seu electrònica
- Notificacions i comunicacions electròniques
- Interoperabilitat administrativa
- Transparència
- Anàlisi i explotació de dades
- Administració de la plataforma.
- Gestió de tasques i avisos
- Gestió patrimonial

La contractació inclou el subministrament de les llicències necessàries, així com la totalitat dels serveis professionals requerits per a la seva implantació, migració, posada en producció, manteniment i suport.

3. CARACTERÍSTIQUES DE LA PLATAFORMA INTEGRAL

La plataforma integral de gestió administrativa electrònica ha d'estar formada per les eines i serveis de front office i back office necessàries per a la tramitació electrònica dels expedients durant totes les fases del procediment administratiu, així com garantir la gestió electrònica dels documents al llarg de totes les fases del seu cicle de vida.

La solució proposada haurà de complir amb la normativa aplicable en matèria d'administració electrònica, interoperabilitat i seguretat.

3.1. Normativa aplicable

La solució objecte del present Plec de Prescripcions Tècniques haurà de complir, durant tota la vigència del contracte, la normativa europea, estatal i catalana que resulti aplicable a les prestacions objecte del contracte i, en particular, a l'administració digital, el procediment administratiu, la contractació pública, la interoperabilitat, la seguretat de la informació, la protecció de dades personals, l'accessibilitat, la transparència, la gestió documental i l'arxiu electrònic.

A aquests efectes, i sense caràcter limitatiu, seran d'aplicació, en la seva redacció vigent en cada moment, les disposicions següents:

a) Llei 39/2015, d'1 d'octubre, del procediment administratiu comú de les administracions públiques, en particular pel que fa a la tramitació electrònica dels procediments, els registres electrònics, els expedients i documents electrònics, les notificacions, l'arxiu electrònic, la identificació i signatura i els drets i obligacions de les persones en les seves relacions amb les administracions públiques.



-
- b) Llei 40/2015, d'1 d'octubre, de règim jurídic del sector públic, en particular pel que fa al funcionament electrònic del sector públic, la seu electrònica, els sistemes d'identificació i signatura, les actuacions administratives automatitzades, la interoperabilitat i l'intercanvi de dades entre administracions públiques.
- c) Llei 9/2017, de 8 de novembre, de contractes del sector públic, en tot allò que resulti aplicable a la preparació, adjudicació, execució i extinció del contracte i a les obligacions del contractista.
- d) Reial decret 203/2021, de 30 de març, pel qual s'aprova el Reglament d'actuació i funcionament del sector públic per mitjans electrònics, en tot allò que resulti aplicable a les funcionalitats i serveis objecte del contracte.
- e) Reial decret 311/2022, de 3 de maig, pel qual es regula l'Esquema Nacional de Seguretat, i les seves disposicions de desplegament, en els termes que siguin exigibles segons la naturalesa, categoria i nivell de seguretat dels sistemes d'informació afectats pel contracte.
- f) Reial decret 4/2010, de 8 de gener, pel qual es regula l'Esquema Nacional d'Interoperabilitat en l'àmbit de l'Administració electrònica, així com les normes tècniques d'interoperabilitat que resultin aplicables a les funcionalitats objecte del contracte.
- g) Reglament (UE) núm. 910/2014 del Parlament Europeu i del Consell, de 23 de juliol de 2014, relatiu a la identificació electrònica i els serveis de confiança per a les transaccions electròniques en el mercat interior (Reglament eIDAS), en la seva redacció vigent, incloses les modificacions introduïdes pel Reglament (UE) 2024/1183 del Parlament Europeu i del Consell, d'11 d'abril de 2024, pel qual s'estableix el marc europeu d'identitat digital, així com les seves normes de desplegament que resultin aplicables.
- h) Reglament (UE) 2016/679 del Parlament Europeu i del Consell, de 27 d'abril de 2016 (Reglament general de protecció de dades), i la normativa nacional que el complementi o desplegui.
- i) Llei orgànica 3/2018, de 5 de desembre, de protecció de dades personals i garantia dels drets digitals, així com la resta de normativa vigent en matèria de protecció de dades personals que resulti aplicable a les prestacions objecte del contracte.
- j) Reial decret legislatiu 1/2013, de 29 de novembre, pel qual s'aprova el Text refós de la Llei general de drets de les persones amb discapacitat i de la seva inclusió social, i Reial decret 1112/2018, de 7 de setembre, sobre accessibilitat dels llocs web i aplicacions per a dispositius mòbils del sector públic, en els termes que siguin aplicables a la solució contractada.



k) Llei 19/2014, de 29 de desembre, de transparència, accés a la informació pública i bon govern, així com el Decret 8/2021, de 9 de febrer, sobre la transparència i el dret d'accés a la informació pública, i la normativa estatal bàsica en matèria de transparència que resulti aplicable.

l) Llei 10/2001, de 13 de juliol, d'arxius i gestió de documents, en la seva redacció vigent, així com la normativa que la desplegui o modifiqui i, en particular, el Decret 13/2008, de 22 de gener, sobre accés, avaluació i tria de documents, en allò que resulti aplicable a la gestió, conservació, transferència, accés i eliminació de la documentació i dels expedients electrònics.

m) Les Normes tècniques d'interoperabilitat (NTI) aprovades en desplegament de l'Esquema Nacional d'Interoperabilitat que siguin aplicables a la solució, incloses, quan correspongui, les relatives al document electrònic, l'expedient electrònic, la política de signatura i segell electrònics, el copiat autèntic i conversió, la interoperabilitat i intercanvi de dades i la política de gestió de documents electrònics.

n) Les normes, instruccions i guies de seguretat emeses pel Centre Criptològic Nacional (CCN) que resultin aplicables al sistema i siguin necessàries per al compliment de l'Esquema Nacional de Seguretat, d'acord amb la seva naturalesa i rang jurídic.

o) La normativa, instruccions, criteris i estàndards tècnics aprovats per les administracions públiques competents que siguin d'aplicació als serveis objecte del contracte, sempre que tinguin caràcter vinculant o siguin exigibles en virtut de la normativa aplicable, dels plecs o del contracte.

Així mateix, la solució haurà de respectar les disposicions específiques que siguin aplicables a l'Ajuntament en funció de les seves competències, organització i sistemes d'informació, així com les polítiques, ordenances, reglaments i instruments de planificació o gestió interna aprovats per l'Ajuntament que resultin aplicables a la prestació.

Adaptació a canvis normatius.

El contractista haurà de mantenir la solució adaptada a les modificacions de la normativa que siguin aplicables a les funcionalitats i serveis objecte del contracte i que entrin en vigor durant la seva execució.

Quan aquesta adaptació constitueixi una actuació necessària per mantenir les funcionalitats i prestacions ja contractades en situació de compliment normatiu, s'entendrà inclosa en les obligacions del contractista i no donarà lloc, per si mateixa, a un increment del preu del contracte.

Aquesta obligació no comprendrà la implantació de noves funcionalitats, mòduls o serveis que no formessin part de l'objecte contractual inicial, ni les modificacions que comportin una ampliació



substancial de les prestacions contractades, que, si escau, hauran de tramitar-se d'acord amb el règim de modificació del contracte establert en la normativa de contractació pública i en els plecs.

En cas de modificació, derogació o substitució d'una de les disposicions esmentades, s'entendrà aplicable la norma que la substitueixi, en els termes que corresponguin.

El contractista haurà de comunicar a l'Ajuntament, amb una antelació raonable i, en tot cas, abans de l'entrada en vigor quan sigui possible, qualsevol canvi normatiu que pugui afectar el compliment de les obligacions derivades del contracte i haurà d'informar de les mesures d'adaptació que siguin necessàries.

3.2. Arquitectura tecnològica i modalitats de desplegament

La plataforma haurà d'estar basada en una arquitectura tecnològica web, modular, escalable i interoperable, i s'ha de poder instal·lar tant en modalitat SaaS com en modalitat On-Premise, a elecció de l'Ajuntament.

La solució haurà de garantir l'accés mitjançant navegador web estàndard, sense necessitat d'instal·lacions específiques als equips dels usuaris finals, i haurà de disposar de mecanismes d'integració mitjançant APIs, serveis web o altres mecanismes estàndard d'interoperabilitat.

3.2.1. Modalitat On-Premise

La plataforma haurà de poder instal·lar-se i operar sobre la infraestructura tecnològica municipal existent, basat principalment en servidors MS Windows, sistemes Linux i bases de dades MS SQL Server.

La modalitat On-Premise haurà de contemplar, com a mínim:

- Instal·lació de la plataforma en servidors físics o virtuals de l'Ajuntament.
- Compatibilitat amb entorns Microsoft Windows Server i/o Linux.
- Compatibilitat amb bases de dades SQL estàndard, preferentment Microsoft SQL Server, PostgreSQL, MySQL/MariaDB o equivalents.
- Integració amb els serveis corporatius municipals d'autenticació, com ara Active Directory, LDAP o sistemes equivalents.
- Possibilitat d'emmagatzematge documental en repositoris locals, sistemes de fitxers municipals o plataformes documentals definides per l'Ajuntament.
- Configuració de còpies de seguretat sobre els sistemes corporatius de backup de l'Ajuntament.
- Separació d'entorns de producció, preproducció i proves.
- Documentació tècnica completa de la instal·lació, configuració i dependències del sistema.

El licitador haurà d'indicar en la seva oferta els requisits mínims d'infraestructura necessaris per al correcte funcionament de la solució en modalitat On-Premise, incloent capacitat de procés, memòria, emmagatzematge, sistema operatiu, motor de base de dades i qualsevol altre component necessari.

3.2.2. Modalitat SaaS

En la modalitat SaaS la plataforma s'allotjarà en infraestructures de núvol privat gestionades pel contractista o pel seu proveïdor tecnològic, garantint els nivells de disponibilitat, seguretat, rendiment, còpia de seguretat i compliment normatiu exigibles a una administració pública.



La modalitat SaaS haurà de garantir, com a mínim:

- Allotjament en núvol privat en centres de dades situats dins de la Unió Europea.
- Compliment de l'Esquema Nacional de Seguretat de nivell alt.
- Compliment del RGPD i de la normativa vigent en matèria de protecció de dades.
- Xifratge de les comunicacions mitjançant protocols segurs de darrera versió.
- Gestió de còpies de seguretat.
- Monitoratge del servei.
- Mesures de continuïtat i recuperació davant desastres.
- Disponibilitat d'un entorn segur, segregat i administrat.

En aquesta modalitat, l'Ajuntament exigeix poder disposar d'una rèplica actualitzada de tota la informació i documentació municipal allotjada a la plataforma SaaS en servidors o sistemes propis de l'Ajuntament.

3.2.2.1 Requisits de rèplica local de la informació en modalitat SaaS

El sistema de rèplica haurà de permetre que l'Ajuntament disposi d'una còpia local, actualitzada i explotable de la informació, amb la finalitat de garantir la disponibilitat, continuïtat, reversibilitat i sobirania de les dades municipals.

La rèplica local de la informació haurà d'incloure, com a mínim:

- Bases de dades o exportacions estructurades de la informació.
- Expedients.
- Registres d'entrada i sortida.
- Procediments.
- Tràmits.
- Documents electrònics.
- Metadades associades.
- Històrics de tramitació.
- Relacions entre expedients, registres i documents.

La informació s'haurà de replicar amb una periodicitat mínima setmanal, mitjançant mecanismes automatitzats que permetin obtenir una còpia completa i explotable de la base de dades o, alternativament, exportacions estructurades en formats estàndard i documentats.

Pel que fa als documents electrònics, aquests s'hauran de replicar també amb una periodicitat mínima setmanal, mantenint una estructura que permeti identificar inequívocament els expedients als quals pertanyen. Els documents s'hauran de lliurar en formats nadius o estàndard d'ús habitual, preservant-ne les metadades, les relacions documentals i les evidències electròniques associades.

La rèplica haurà de permetre la reconstrucció completa de la informació gestionada per la plataforma sense necessitat de disposar de les eines propietàries del proveïdor, garantint la seva reutilització, migració o explotació per part de l'Ajuntament o d'un futur adjudicatari.

El licitador haurà de descriure detalladament a la seva oferta la tecnologia emprada, la freqüència de sincronització, els mecanismes de validació de la rèplica, els procediments de restauració i els requisits tècnics necessaris perquè l'Ajuntament pugui accedir i explotar la informació replicada.

La rèplica haurà de permetre a l'Ajuntament disposar en tot moment d'una còpia íntegra i actualitzada de la seva informació, independent de la plataforma SaaS, evitant qualsevol situació de dependència tecnològica respecte del proveïdor.



Per garantir la interoperabilitat, la reutilització de la informació i evitar situacions de dependència tecnològica, l'adjudicatari haurà de lliurar a l'Ajuntament la documentació tècnica del model de dades de la plataforma, incloent la descripció de la seva estructura, les principals entitats, les relacions entre dades i les metadades necessàries per a la seva correcta interpretació.

Així mateix, haurà de documentar les API, serveis web, formats d'intercanvi de dades i la resta de mecanismes d'integració disponibles, de manera que l'Ajuntament pugui desenvolupar noves integracions o reutilitzar la informació de forma autònoma, sense dependència del proveïdor.

3.2.3. Equivalència funcional entre modalitats

La plataforma haurà de garantir que les funcionalitats essencials descrites en aquest plec estiguin disponibles tant en modalitat SaaS com en modalitat On-Premise.

La modalitat de desplegament escollida no podrà limitar les funcionalitats de gestió d'expedients, registre electrònic, seu electrònica, signatura electrònica, notificacions, interoperabilitat, gestió documental, seguretat, migració, portabilitat i reversibilitat de la informació.

La plataforma, en qualsevol de les dues modalitats, haurà de garantir la possibilitat de teletreballar amb la totalitat de les seves funcionalitats.

3.3. Seguretat

El contractista haurà d'acreditar el compliment del nivell alt de l'Esquema Nacional de Seguretat (ENS) tant de la plataforma, com del servei d'allotjament en la modalitat SaaS, mitjançant la corresponent certificació, que haurà d'estar vigent i emesa per una entitat de certificació acreditada per l'Entitat Nacional d'Acreditació (ENAC) o organisme equivalent.

La solució haurà d'incorporar mecanismes de control d'accés basats en rols i perfils d'usuari que permetin gestionar de forma granular els permisos sobre les diferents funcionalitats, expedients, documents i procediments administratius. Igualment, haurà de disposar de sistemes moderns d'autenticació i de gestió de credencials, amb la possibilitat d'utilització -si s'escau- de certificats personals, contrasenyes segures i MFA que garanteixin l'accés exclusiu i autènticat, únicament de les persones i dispositius autoritzats.

La plataforma haurà de mantenir un registre d'auditoria complet de totes les operacions realitzades pels usuaris i pels processos automatitzats, permetent la traçabilitat de les actuacions efectuades sobre expedients, documents, registres, configuracions i qualsevol altre element gestionat per la solució.

Totes les comunicacions entre usuaris, sistemes i serveis hauran d'estar protegides mitjançant mecanismes de xifratge adequats, garantint la seguretat de la informació tant durant la seva transmissió com, si s'escau, durant el seu emmagatzematge.

La solució haurà d'incloure procediments de còpia de seguretat i recuperació de la informació que permetin restablir el servei davant d'incidències greus o situacions de desastre, garantint la continuïtat operativa dels serveis municipals.

Funcionalitats mínimes de la plataforma:

- Control d'accés basat en rols.
- Registre d'auditoria.
- Traçabilitat d'accions.



- Xifratge de comunicacions.
- Gestió segura de credencials.
- Còpies de seguretat.
- Recuperació davant desastres.
- Segregació d'entorns.

3.4. Interoperabilitat

La plataforma haurà de garantir interoperabilitat i integració amb plataformes públiques d'altres administracions.

Funcionalitats mínimes:

- Servei MUX de l'AOC
- Servei e-NOTUM de l'AOC
- eFACT
- SIR
- TEU. Tablón Edictal Único
- Plataforma d'identificació mitjançant VALID

3.5. Funcionalitats de la plataforma

3.5.1. Persones interessades i territori

La gestió de les persones interessades haurà de formar part de la plataforma, integrant la informació que l'Ajuntament ja disposa de les persones físiques, jurídiques o entitats.

La plataforma ha de ser capaç d'identificar a cada persona en qualsevol relació amb l'Ajuntament de forma única incorporant les seves dades identificatives, adreces de notificació, dades de contacte i documents vinculats directament amb la persona.

Ha d'establir mecanismes de validació per evitar duplicitats i disposar de controls de coherència entre les dades existents i les noves dades que es generin per incorporacions posteriors.

Els elements territorials del municipi comuns a totes les aplicacions de l'Ajuntament s'han de gestionar mitjançant una base territorial amb la informació sobre parcel·les i referències cadastrals, vies, trams de vies, adreces, codis postals, entre d'altres. La plataforma d'administració electrònica hauria de gestionar els elements territorials mitjançant aquesta base de dades territorial.

Les característiques principals del tractament de les adreces han de ser les següents:

- S'han de poder emmagatzemar de manera estructurada i no estructurada.
- S'ha de poder diferenciar entre les adreces locals, les nacionals i les estrangeres.
- S'han de poder realitzar estadístiques basades en territori.

Funcionalitats mínimes de la plataforma:

- Identificar de forma única les persones interessades en qualsevol relació amb l'Ajuntament.
- Gestionar dades identificatives, adreces de notificació i dades de contacte.
- Establir mecanismes de validació per evitar duplicitats.
- Disposar de controls de coherència entre les dades existents i les noves incorporacions.
- Gestionar els elements territorials mitjançant una base territorial.
- Emmagatzemar adreces de manera estructurada i no estructurada.



- Diferenciar entre adreces locals, nacionals i estrangeres.
- Realitzar estadístiques basades en territori.
- Disposar d'un repositori de documents vinculat a cada persona amb la capacitat d'adjuntar documents relatius a la seva identitat o altres documents que puguin ser significatius per a la gestió de qualsevol procediment establert amb l'Ajuntament.

Funcionalitats valorables:

- Gestionar la representació de les persones interessades mitjançant les diferents tipologies (poders generals, només amb una administració, amb un tràmit concret, ...) i el control de vigència de les mateixes amb un sistema propi o mitjançant la integració amb el registre d'apoderaments de l'AOC (REPRESENTA) i/o de l'AGE (Apodera).

3.5.2. Registre electrònic general

La plataforma haurà d'incorporar un sistema integral de registre electrònic que permeti gestionar de forma unificada els assentaments d'entrada i sortida de documents pels diferents canals disponibles, tant en modalitat presencial com electrònica, garantint el compliment de la normativa aplicable en matèria de procediment administratiu, administració electrònica i interoperabilitat entre administracions públiques.

Aquest mòdul haurà de permetre la realització de les funcions de registre, la gestió dels assentaments, la traçabilitat dels assentaments i documents gestionats i el seguiment i control de l'estat de tramitació dels registres.

La solució haurà d'estar integrada amb el gestor d'expedients, la seu electrònica i el sistema de notificacions, i haurà de permetre la generació automàtica dels assentaments, l'emissió dels corresponents justificants de presentació, la incorporació i gestió de documentació annexa, així com la seva vinculació amb els expedients administratius corresponents.

El sistema haurà de facilitar l'assignació dels registres a les unitats gestores responsables de la seva tramitació, de forma automàtica o mitjançant els mecanismes de distribució que es defineixin, i haurà de permetre la seva acceptació o rebuig per part de les diferents àrees o unitats organitzatives.

El registre electrònic general haurà de ser interoperable i incorporar de forma automatitzada els assentaments d'entrada i sortida procedents de l'EACAT mitjançant el Registre Unificat (MUX) o qualsevol altre mecanisme que estableixin l'Administració Oberta de Catalunya (AOC) o l'Administració General de l'Estat (AGE).

En el registre hauran de constar els funcionaris habilitats i haurà de permetre actuacions mitjançant segell d'òrgan.

El registre de sortida haurà de permetre la seva gestió de manera descentralitzada per les diferents àrees i unitats de l'Ajuntament, així com la seva integració amb el sistema corporatiu de notificacions.

La plataforma haurà de disposar de mecanismes de cerca d'assentaments a partir de les seves dades i metadades, així com permetre l'exportació dels resultats obtinguts.

Funcionalitats mínimes de la plataforma:

- Registre electrònic d'entrades i de sortides
- Registre presencial
- Generació automàtica d'assentaments
- Emissió automàtica de justificants de presentació



- Assignació manual dels registres a les unitats gestores
- Acceptació o rebuig de registres per les diferents unitats organitzatives
- Vinculació dels assentaments amb els expedients administratius
- Gestió de documentació annexa
- Escaneig de la documentació amb segell d'òrgan mitjançant un sistema integrat en la plataforma
- Generació d'anotacions ràpides i repetitives
- Signatura d'assentaments mitjançant signatura biomètrica
- Cerca d'assentaments per dades i metadades
- Exportació dels resultats de les consultes
- Interoperabilitat amb l'EACAT a través del Registre Unificat (MUX) o dels mecanismes que estableixin l'AOC o l'AGE
- Integració amb el gestor d'expedients, la seu electrònica i el sistema de notificacions
- Gestió de funcionaris habilitats i actuacions amb segell d'òrgan
- Control dels requisits mínims per tràmits concrets previ al seu registre.

Funcionalitats valorables:

- Gestió i assignació automàtica dels assentaments vinculats a tràmits configurats amb l'objectiu d'automatitzar els diferents processos administratius
- Disponibilitat del model de dades de la plataforma en el sistema d'intercanvi de registres (SIR) compatible amb la Norma Tècnica d'Interoperabilitat SICRES 4

3.5.3. Expedients

La plataforma haurà de proporcionar un entorn integral per a la gestió electrònica dels expedients administratius, cobrint la totalitat del seu cicle de vida, des de la seva iniciació fins al seu arxiu o tancament definitiu, d'acord amb la normativa vigent en matèria de procediment administratiu, administració electrònica, interoperabilitat i gestió documental.

La gestió dels expedients haurà d'estar plenament integrada amb la resta de mòduls de la plataforma, incloent, com a mínim, el registre electrònic general, la gestió de persones interessades, el territori, el repositori de documents, els òrgans col·legiats i unipersonals, així com la resta de funcionalitats corporatives relacionades amb la tramitació administrativa.

La plataforma haurà de permetre la gestió completa de la tramitació electrònica dels expedients en totes les seves fases, així com la definició, configuració i administració dels diferents procediments administratius municipals.

La tramitació administrativa haurà de poder executar-se tant mitjançant procediments oberts o genèrics, en els quals les persones usuàries determinin els tràmits o tasques a realitzar en cada moment, com mitjançant procediments específics configurats segons una tramitació preestablerta basada en fluxos de treball.

La configuració dels procediments haurà de permetre:

- Configurar procediments amb tramitació oberta o manual
- Configurar procediments específics basats en fluxos de treball
- Assignar responsabilitats als diferents perfils d'usuari
- Configurar permisos sobre els diferents procediments
- Configurar plantilles
- Configurar actuacions administratives automatitzades per facilitar i agilitzar la gestió administrativa



El sistema haurà d'incorporar mecanismes de gestió de fluxos de treball (workflow) que permetin automatitzar processos, assignar tasques i tràmits de manera automàtica o manual, avisos i notificacions internes, controlar terminis administratius i efectuar el seguiment continuat de l'estat de tramitació dels expedients.

La plataforma haurà de permetre la creació d'expedients tant d'ofici com a instància de les persones interessades, recuperant les dades i els documents dels corresponents assentaments de registre.

La gestió administrativa dels expedients haurà de permetre l'execució de tràmits i tasques que facilitin l'elaboració, incorporació i gestió de documents electrònics, així com l'execució d'accions preconfigurades orientades a agilitzar la tramitació administrativa.

La plataforma haurà de facilitar la generació automatitzada de documents electrònics a partir de plantilles corporatives o preconfigurades, la incorporació de documents externs o aportats per la ciutadania, la signatura electrònica de documents, la generació de còpies autèntiques i la seva vinculació amb els corresponents assentaments registrals, tràmits i expedients administratius.

La solució haurà de permetre la relació i vinculació entre expedients, registres d'entrada i sortida, documents electrònics, resolucions, acords i qualsevol altre element administratiu relacionat, mantenint la coherència de la informació i facilitant la seva consulta i explotació posterior.

La plataforma haurà de permetre incorporar múltiples persones interessades en un mateix expedient i definir, prèvia configuració, diferents rols associats a aquestes.

Els expedients i documents gestionats hauran d'incorporar les metadades obligatòries i les metadades addicionals o complementàries que es defineixin, de conformitat amb l'Esquema Nacional d'Interoperabilitat (ENI). Així mateix, hauran de disposar dels mecanismes necessaris per a la seva classificació, conservació, recuperació, transferència als sistemes d'arxiu electrònic i classificació d'acord amb el quadre de classificació documental.

El format dels expedients haurà de complir la normativa d'interoperabilitat i permetre la seva generació i foliació en els formats regulats per aquesta normativa.

La plataforma haurà de disposar de funcionalitats de cerca sobre expedients a partir de les seves dades i metadades, així com permetre l'exportació dels resultats obtinguts.

Així mateix, haurà de permetre la georeferenciació dels expedients mitjançant adreça i referència cadastral i la creació de carpetes o mecanismes equivalents per a l'organització dels documents associats als expedients.

El sistema haurà de permetre la creació de notificacions electròniques des dels expedients, tant de forma individual com massiva, integrades amb el servei e-NOTUM del Consorci AOC. Igualment, haurà de permetre la generació automàtica de les corresponents anotacions de registre de sortida associades a aquestes notificacions, tant de forma individual com massiva.

La plataforma haurà de mantenir un registre complet i auditable de totes les actuacions realitzades sobre cada expedient, incloent les operacions efectuades pels usuaris, les modificacions introduïdes, les signatures electròniques efectuades, els canvis d'estat i qualsevol altra actuació rellevant, garantint en tot moment la traçabilitat completa del procediment administratiu.

Durant tot el cicle de vida dels expedients, la plataforma haurà de garantir la integritat, autenticitat, confidencialitat, disponibilitat, traçabilitat i conservació de la informació, assegurant la validesa jurídica dels documents electrònics i de les actuacions administratives realitzades mitjançant el sistema.



Funcionalitats mínimes de la plataforma:

- Gestió electrònica dels expedients administratius durant tot el cicle de vida
- Integració dels expedients amb la resta de mòduls de la plataforma d'administració electrònica
- Vinculació entre expedients i registres
- Creació d'expedients tant d'ofici com a instància de les persones interessades
- Modelatge i configuració de procediments administratius
- Configuració de procediments oberts o genèrics
- Configuració de procediments específics basats en fluxos de treball
- Assignar responsabilitats als diferents perfils d'usuari
- Configurar permisos sobre els diferents procediments
- Definició de tràmits, tasques, responsables i permisos
- Configuració de plantilles
- Configuració d'actuacions administratives automatitzades
- Assignació automàtica o manual de tasques i tràmits
- Control de terminis administratius
- Gestió d'alertes i avisos
- Generació de documents electrònics
- Signatura electrònica de documents
- Generació de còpies autèntiques
- Traçabilitat de totes les actuacions efectuades
- Gestió de metadades i format dels expedients conforme a l'ENI
- Classificació documental dels expedients
- Gestió de persones interessades i dels seus rols
- Cerca i exportació d'informació dels expedients
- Georeferenciació d'expedients
- Organització documental associada als expedients
- Integració amb e-NOTUM per a la gestió de notificacions electròniques
- Generació automàtica d'anotacions de registre de sortida vinculades a les notificacions electròniques

Funcionalitats valorables:

- Integracions de la plataforma amb serveis Consorci AOC: Via Oberta, etauler, Plataforma de Serveis de Contractació Pública, ...

3.5.4. Gestió documental i arxiu electrònic

La plataforma haurà d'incorporar un sistema de gestió documental corporativa plenament integrat amb la resta de mòduls de l'administració electrònica, destinat a garantir l'organització, classificació, conservació, recuperació i explotació de la documentació electrònica generada o rebuda per l'Ajuntament durant l'exercici de les seves competències.

La gestió documental haurà de contemplar totes les fases del cicle de vida dels documents, garantint que aquests conservin les seves propietats essencials de fiabilitat, integritat, autenticitat, accessibilitat i usabilitat, d'acord amb la normativa i les normes tècniques aplicables.

La plataforma haurà de permetre la generació o incorporació de documents mitjançant diferents mecanismes, incloent la digitalització certificada, la generació de documents des de la pròpia plataforma i la incorporació de documents externs.

El sistema haurà de permetre l'emmagatzematge estructurat dels documents electrònics, la seva classificació d'acord amb els criteris documentals definits per l'organització, la gestió de versions i la realització de cerques avançades sobre la informació i documentació emmagatzemada.



La classificació documental haurà de realitzar-se des de l'inici de la tramitació administrativa mitjançant un únic Quadre de Classificació Documental (QdC) establert per l'Ajuntament. Aquest quadre haurà de permetre incorporar les modificacions que es produeixin al llarg del temps, assignar permisos pel control dels accessos i gestionar les metadades associades als diferents nivells de classificació.

La plataforma haurà de permetre la classificació, conservació, accés i eliminació de la documentació, així com la incorporació de les metadades mínimes requerides per l'Esquema Nacional d'Interoperabilitat (ENI).

La plataforma haurà de permetre la realització de còpies autèntiques de documents en paper, còpies autèntiques de documents electrònics i còpies parcials de documents electrònics.

Així mateix, haurà de permetre el foliat digital dels expedients electrònics d'acord amb la normativa d'interoperabilitat en qualsevol moment de la seva tramitació.

La plataforma haurà de permetre l'exportació i la importació dels documents dels expedients electrònics d'acord amb la normativa vigent en matèria d'interoperabilitat.

Funcionalitats mínimes de la plataforma:

- Gestió documental
- Generació i incorporació de documents externs
- Escaneig de la documentació amb segell d'òrgan mitjançant un sistema integrat en la plataforma
- Gestió de versions
- Classificació, conservació, accés i eliminació de la documentació
- Cerca indexada
- Gestió de metadades conformes amb l'ENI
- Gestió de metadades per tipus documental
- Incorporació automàtica de metadades predefinides
- Incorporació automàtica de metadades de signatura
- Facilitació de la codificació SIA
- Cerca i recuperació de documents
- Importació i exportació de documents i expedients electrònics d'acord amb la normativa d'interoperabilitat
- Generació de documents des de la plataforma
- Incorporació de documents externs
- Digitalització certificada amb segell d'òrgan
- Còpies autèntiques de documents en paper
- Còpies autèntiques de documents electrònics
- Còpies parcials de documents electrònics
- Foliat digital dels expedients electrònics en format ENI
- Gestió d'un únic Quadre de Classificació Documental que permeti la seva actualització i modificació.
- Assignació de permisos pel control dels accessos
- Fons documental

Funcionalitats valorables:

- Generació de documents de diligència per deixar constància en els expedients de l'aprovació de documents, de la seva signatura o altres circumstàncies relacionades amb la seva tramitació amb una finalitat acreditativa



- Editor propi de documents
- Conservació de documents electrònics i signatures electròniques en formats de llarg termini
- Gestió de transferències documentals, d'eliminacions de documents i expedients, traçabilitat dels processos d'eliminació, conservació d'evidències dels elements eliminats, definició de calendaris de conservació i aplicació de les Taules d'Accés i Avaluació Documental i Integració amb iARXIU
- Ús d'un repositori de documents extern (núvol) que faciliti la disponibilitat i la recuperació davant incidències i que compleixi amb els requisits de seguretat i de protecció de dades

3.5.5. Signatura electrònica

La plataforma haurà d'incorporar un sistema integral de signatura electrònica plenament integrat amb la resta de components de l'administració electrònica i, en particular, amb els mòduls de gestió documental, gestió d'expedients i òrgans col·legiats i unipersonals, que permeti la signatura, validació, verificació i custòdia dels documents electrònics generats durant la tramitació administrativa, garantint-ne la validesa jurídica, la integritat, l'autenticitat i la traçabilitat durant tot el seu cicle de vida.

La solució haurà de permetre la signatura electrònica de documents per part del personal de l'Ajuntament, tant de forma individual com amb múltiples signataris, així com la signatura individual i massiva de documents.

La plataforma haurà de permetre definir circuits de signatura predeterminats, configurant l'ordre de les persones signatàries, la signatura per càrrec o per usuari, els fluxos seqüencials de signatura i els avisos a les persones implicades en el procés, incloent signataris, emissors i altres participants.

El sistema haurà de suportar l'ús de certificats digitals admesos per les administracions públiques, incloent els certificats personals emesos pel Consorci AOC, així com altres mecanismes de signatura electrònica admesos per la normativa vigent. Igualment, haurà de permetre la seva integració amb les plataformes de validació i els serveis de confiança utilitzats habitualment en l'àmbit de l'administració electrònica.

La solució haurà de diferenciar l'ús dels formats de signatura electrònica, tant incrustada com separada en funció dels diferents tipus de documents en formats preservables.

La plataforma haurà de suportar la utilització de segells electrònics d'organització o de segell d'òrgan, així com mecanismes de segellat temporal dels documents i la incorporació de les evidències electròniques necessàries per acreditar la validesa de les actuacions administratives.

El sistema haurà de permetre generar còpies dels documents signats amb Codi Segur de Verificació (CSV) i garantir-ne la verificació posterior.

La plataforma haurà d'incorporar un sistema de portasignatures corporatiu integrat que permeti gestionar els processos de signatura dels documents electrònics, incloent safates de treball, circuits d'aprovació, delegacions o substitucions de signatura, seguiment de l'estat dels documents, consulta de l'històric d'actuacions i generació d'evidències electròniques de les actuacions realitzades.

La solució haurà de permetre la previsualització dels documents abans de la seva signatura i la possibilitat de rebutjar o cancel·lar la signatura indicant-ne el motiu.



La plataforma haurà de permetre la signatura electrònica individual o massiva mitjançant dispositius mòbils amb diferents sistemes operatius, incloent telèfons intel·ligents i tauletes, sense necessitat d'accés a equips corporatius.

La solució haurà de permetre la captura de signatures biomètriques presencials mitjançant dispositius específics o tauletes de signatura, conservant les evidències biomètriques associades i garantint-ne la integritat, autenticitat i traçabilitat, d'acord amb la normativa vigent en matèria de protecció de dades i signatura electrònica.

Per tal de fer possible la signatura externa de documents, la plataforma podrà disposar d'un sistema de portasignatures que garanteixi el procés de signatura en procediments com la tramitació de contractes, convenis o altres situacions que ho requereixin, assegurant la integritat del procés. Els documents signats externament hauran de formar part del repositori de documents i del gestor d'expedients, amb el mateix tractament que la resta de documents signats internament.

Funcionalitats mínimes de la plataforma:

- Signatura electrònica individual o amb múltiple signataris
- Signatura electrònica individual o massiva de documents
- Configuració de circuits de signatura seqüencials
- Configuració de les signatures per càrrec o per usuari
- Configuració d'avisos associats als circuits de signatura
- Incorporació en els circuits de signatura de processos de validació o vistiplau
- Compatibilitat amb certificats personals emesos pel Consorci AOC
- Compatibilitat amb altres sistemes admesos de signatura electrònica reconeguda
- Signatures incrustades i separades
- Configuració de formats preservables
- Signatura amb segell electrònic d'òrgan
- Signatura amb segell de temps de documents
- Generació de documents amb Codi Segur de Verificació (CSV)
- Previsualització dels documents abans de la signatura
- Rebuig o cancel·lació de signatura de documents indicant-ne el motiu
- Accés a l'expedient relacionat amb la signatura de documents
- Integració amb el repositori documental
- Integració amb el gestor d'expedients
- Gestió de safates de documents pendents de signatura
- Configuració de cercadors parametrizables sobre les safates de signatura
- Gestió de delegacions i substitucions de signatura per càrrec
- Consulta de l'estat dels processos de signatura
- Consulta de l'històric d'actuacions
- Signatura individual i massiva des de dispositius mòbils de diferents sistemes operatius
- Signatura biomètrica i conservació de les evidències associades
- Signatura externa de documents

Funcionalitats valorables:

- Configuració d'actuacions administratives automatitzades que incorporin la signatura de documents mitjançant segell electrònic d'òrgan.

3.5.6. Notificacions i comunicacions



La plataforma haurà d'estar integrada amb el servei e-NOTUM del Consorci AOC, permetent l'enviament de notificacions electròniques des de la gestió dels expedients, tant de forma individual com massiva.

Aquesta integració ha de permetre realitzar, des de la pròpia plataforma, el seguiment de les notificacions electròniques, aportant informació sobre el dipòsit i els diferents estats de tramitació, així com la incorporació als expedients de referència de les evidències generades pel sistema e-NOTUM.

La plataforma ha de permetre que les notificacions electròniques s'integrin amb el registre de sortida.

Les persones interessades hauran de poder accedir a les notificacions electròniques des de la seu electrònica de l'Ajuntament.

La plataforma també ha de permetre la gestió de les notificacions postals, incloent-ne l'enviament i el seguiment del seu estat.

Funcionalitats mínimes de la plataforma:

- Integració amb el servei e-NOTUM del Consorci AOC
- Enviament de notificacions electròniques de forma individual
- Enviament de notificacions electròniques de forma massiva
- Seguiment de les notificacions electròniques
- Gestió o seguiment de les notificacions postals
- Incorporació de les evidències de les notificacions postals als expedients corresponents
- Incorporació als expedients de les evidències generades pel sistema e-NOTUM
- Integració de les notificacions amb el registre de sortida
- Accés de les persones interessades a les notificacions des de la seu electrònica (servei e-NOTUM)
- Integració amb el Tauler Edictal Únic del BOE en aquells procediments en què les persones interessades siguin desconegudes

Funcionalitats valorables:

- Generació de justificants de lliurament (avisos de rebut) per enviaments postals de notificacions
- Integració amb SICER, NEXEA o altres sistemes de notificacions postals
- Servei d'impressió de notificacions postals

3.5.7. Seu electrònica i carpeta ciutadana

La plataforma haurà d'incorporar una seu electrònica plenament integrada amb la resta de components de l'administració electrònica, que actuï com a punt únic de relació telemàtica entre l'Ajuntament, la ciutadania, les empreses i la resta de persones obligades a relacionar-se electrònicament amb l'administració.

La seu electrònica constituirà l'Oficina Virtual d'Atenció Ciutadana de l'Ajuntament i haurà de permetre consultar informació sobre tràmits i gestions, iniciar la seva tramitació electrònica, consultar l'estat de tramitació dels expedients, accedir a la carpeta ciutadana, als assentaments de registre, a les dades del Padró d'Habitants, a les notificacions electròniques i accedir a la resta de serveis electrònics municipals. Haurà d'estar disponible en català i castellà tots els dies de l'any durant les vint-i-quatre hores del dia, excepte les interrupcions programades o les incidències degudament informades.



La seu electrònica haurà d'estar integrada en temps real amb la plataforma d'administració electrònica, de manera que les actuacions realitzades per la ciutadania tinguin efectes immediats sobre els diferents mòduls, especialment el registre electrònic general i el gestor d'expedients.

La solució haurà de garantir una experiència d'ús homogènia i integrada amb la resta de la plataforma, assegurant la identificació i autenticació de les persones usuàries mitjançant els sistemes admesos per les administracions públiques. L'accés a la seu electrònica i a la carpeta ciutadana haurà d'estar integrat amb el servei VALID del Consorci AOC i amb altres sistemes d'identificació i autenticació de l'Administració General de l'Estat.

La seu electrònica haurà de disposar dels mecanismes necessaris per garantir comunicacions segures, mitjançant certificats de lloc web o sistemes equivalents, d'acord amb la normativa aplicable.

El disseny de la seu electrònica haurà de ser adaptatiu (responsive) per garantir la correcta visualització i utilització des de dispositiu mòbil.

La seu electrònica haurà d'incorporar, com a mínim, la informació institucional i els continguts exigits per la normativa vigent, incloent les dades obligatòries de la seu electrònica, la política de signatura electrònica, la relació de segells electrònics emprats per l'Ajuntament, la indicació de la data i hora oficial, el calendari de dies hàbils i inhàbils, la informació sobre la disponibilitat de la seu electrònica i del registre electrònic, així com les interrupcions previstes i la informació relativa a les oficines d'atenció ciutadana.

La seu haurà de facilitar els enllaços necessaris a altres espais i serveis electrònics municipals o supramunicipals, incloent, entre d'altres, el portal web municipal, el portal de transparència, el tauler d'edictes, el punt d'accés a les notificacions electròniques e-NOTUM, el perfil del contractant, el punt d'accés al registre de factures electròniques e-FACT, la normativa aplicable i altres recursos d'interès per a la ciutadania.

La plataforma haurà de permetre la publicació i gestió del catàleg de tràmits municipals, organitzat per temàtiques, de manera que cada tràmit disposi de la informació corresponent i dels formularis electrònics associats.

Els formularis electrònics hauran de permetre la presentació telemàtica de sol·licituds i documentació, la configuració de dades específiques addicionals, la seva incorporació al registre electrònic general i la derivació manual o automàtica dels tràmits a les àrees o unitats responsables de la seva gestió.

La plataforma haurà de disposar de mecanismes de verificació documental mitjançant Codi Segur de Verificació (CSV), que permetin la consulta i validació dels documents electrònics originals mitjançant la introducció del corresponent codi de verificació.

A aquests efectes, la plataforma haurà de permetre la publicació i gestió de continguts relacionats, entre d'altres, amb:

- Actes i acords dels òrgans col·legiats
- Resolucions d'Alcaldia
- Convocatòries d'ajuts, subvencions i premis.
- Informació sobre el pressupost municipal
- Normativa i documentació de rellevància jurídica
- Informació urbanística
- Convenis
- Oferta pública d'ocupació



Funcionalitats mínimes de la plataforma:

- Catàleg de tràmits electrònics amb un cercador específic
- Presentació telemàtica de sol·licituds
- Formularis web electrònics
- Formularis electrònics disponibles per a la seva utilització mitjançant altres canals, incloent l'atenció presencial o la generació de formularis en format PDF
- Explotació de les dades addicionals incorporades als formularis en procediments administratius prèviament configurats
- Consulta de l'estat de tramitació dels expedients per part de les persones interessades
- Carpeta ciutadana
- Accés a notificacions electròniques, bústia integrada amb e-NOTUM
- Verificació documental mitjançant CSV
- Accés e-TAULER
- Integració amb el Padró d'Habitants
- Integració amb el registre electrònic general
- Integració amb el gestor d'expedients
- Integració amb el servei VALID del Consorci AOC i altres sistemes d'identificació de l'Administració General de l'Estat
- Multiidioma en català i castellà
- Menús editables
- Creació i manteniment de pàgines informatives i publicació de continguts
- Registre de control d'activitat
- Disseny responsive

Funcionalitats valorables:

- Integració de la carpeta ciutadana amb altres sistemes municipals: padró d'habitants, gestió tributària, recaptació
- Assistent per a la ciutadania integrat a la seu electrònica que proporcioni informació, orientació i suport personalitzat a les persones usuàries durant la consulta d'informació i la realització de tràmits administratius

3.5.8. Òrgans col·legiats i unipersonals

La plataforma haurà d'incorporar un mòdul específic orientat a la gestió integral dels òrgans col·legiats i unipersonals de l'Ajuntament, permetent la tramitació electrònica completa dels expedients, resolucions, acords i sessions associades als processos de presa de decisions dels òrgans de govern.

La solució haurà de permetre gestionar les resolucions i els acords generats pels diferents òrgans de govern, ja siguin col·legiats o unipersonals, mantenint la integració amb el gestor d'expedients, la gestió documental, els sistemes de signatura electrònica i els sistemes de notificacions electròniques.

La plataforma haurà de permetre la redacció, tramitació, validació, aprovació i signatura electrònica de decrets, resolucions i altres actes administratius, incorporant sistemes de numeració automàtica correlativa, fluxos de revisió i validació, així com mecanismes de consulta i explotació de l'històric documental.

La gestió d'acords haurà d'estar integrada amb els expedients administratius, de manera que des dels expedients es puguin generar les diferents propostes d'acord per a la seva posterior aprovació per l'òrgan competent. Igualment, els acords i els documents derivats d'aquests,



inclosos certificats, notificacions i altres documents relacionats, hauran de quedar vinculats automàticament als expedients d'origen o generar-se directament des d'aquests.

Pel que fa als òrgans unipersonals, la plataforma haurà de permetre la gestió integral dels decrets i resolucions associats.

Pel que fa als òrgans col·legiats, la solució haurà de permetre la gestió dels seus membres i de les comissions informatives, així com la gestió electrònica de les sessions dels diferents òrgans de govern.

La plataforma haurà de permetre la confecció de convocatòries, l'elaboració dels ordres del dia a partir de les propostes presentades, la distribució electrònica de la documentació als membres dels òrgans col·legiats, l'accés segur a la informació de les sessions i la gestió dels expedients vinculats a cada punt de l'ordre del dia.

Així mateix, haurà de permetre la gestió de les deliberacions i votacions, el registre dels resultats obtinguts, la identificació dels assistents, la generació automàtica d'acords i actes, la seva signatura electrònica i la vinculació amb els expedients i acords adoptats, garantint en tot moment la traçabilitat de les actuacions realitzades.

La plataforma haurà de permetre la creació i manteniment dels llibres electrònics de decrets i d'acords corresponents als diferents òrgans de govern.

La solució haurà de facilitar la consulta històrica de resolucions, acords, actes i sessions celebrades, assegurant la coherència de la informació i la seva explotació posterior.

La plataforma haurà de permetre, per al personal electe de l'Ajuntament, l'accés a la documentació relativa a les sessions dels òrgans col·legiats, als expedients que es trobin en fase de resolució, a la informació que la normativa preveu sobre els registres d'entrada i sortida, a les resolucions dictades i a les funcionalitats de signatura electrònica integrades a la plataforma.

Funcionalitats mínimes de la plataforma:

- Integració amb el gestor d'expedients
- Signatura electrònica integrada en la plataforma d'administració electrònica
- Gestió de resolucions dels òrgans unipersonals: elaboració, tramitació, validació i aprovació de decrets i resolucions
- Per acords i resolucions dels òrgans unipersonals, generació de l'acord sense necessitat d'una proposta prèvia
- Numeració automàtica i correlativa dels acord i les resolucions dels òrgans unipersonals
- Gestió i manteniment dels membres dels òrgans col·legiats i de les comissions informatives
- Gestió dels acords dels òrgans col·legiats: elaboració de propostes, tramitació, validació i aprovació dels acords
- Gestió de les sessions ordinàries i extraordinàries dels òrgans col·legiats: ordre del dia, convocatòries electròniques, acords, actes
- Generació automàtica dels acords adoptats per òrgans unipersonals o col·legiats
- Generació automàtica de les actes dels òrgans col·legiats
- Integració amb el sistema de notificacions e-NOTUM
- Accés al personal electe a la documentació i informació de les sessions, així com als expedients en fase de resolució
- Accés al personal electe a la informació sobre els registres d'entrada i sortida d'acord a la normativa aplicable
- Accés al personal electe a les resolucions
- Disponibilitat de la carpeta del regidor, del personal electe o similar



- Signatura electrònica des de la carpeta del regidor, del personal electe o similar
- Creació i manteniment de llibres electrònics de decrets i resolucions
- Creació i manteniment de llibres electrònics d'actes
- Consulta, seguiment i explotació a resolucions, acords i sessions

Funcionalitats valorables:

- Generació automatitzada de certificats i notificacions derivades dels acords adoptats

3.5.9. Anàlisi i explotació de dades

La plataforma haurà de permetre la consulta i explotació de les dades i metadades gestionades pels diferents mòduls del sistema, facilitant l'accés a la informació necessària per al seguiment de l'activitat administrativa i la gestió municipal.

La solució haurà de permetre la definició i execució de consultes sobre les dades i metadades disponibles, així com la configuració de consultes preestablertes per a aquelles necessitats d'informació que siguin recurrents.

Els resultats de les consultes hauran de poder ser visualitzats, exportats i impresos per facilitar-ne l'anàlisi i la posterior explotació.

La plataforma també haurà de disposar d'eines d'anàlisi i explotació de dades, de Business Intelligence o de funcionalitats equivalents, que permetin obtenir, consultar, analitzar i explotar la informació generada pels diferents mòduls de la plataforma, proporcionant a l'Ajuntament les dades necessàries per a la presa de decisions en aquells àmbits que es considerin oportuns.

Funcionalitats mínimes de la plataforma:

- Consulta de dades i metadades dels diferents mòduls de la plataforma
- Configuració i execució de consultes
- Definició de consultes preestablertes
- Visualització i exportació dels resultats de les consultes
- Eines de Business Intelligence o funcionalitats equivalents per a l'anàlisi i explotació de la informació
- Disponibilitat de quadres de comandament
- Representació gràfica de la informació mitjançant gràfics, taules o altres elements de visualització que facilitin l'anàlisi de les dades

Funcionalitats valorables:

- Mòdul d'anàlisi de les dades que interrelacioni les diferents solucions que intervenen en la gestió municipal

3.5.10. Tasques i avisos

La plataforma haurà d'incorporar un gestor de tasques i un sistema d'avisos plenament integrats amb la resta de mòduls de la plataforma, amb la finalitat de facilitar el treball col·laboratiu entre el personal de l'Ajuntament i les diferents àrees i unitats organitzatives.

El gestor de tasques haurà de permetre la gestió de les activitats derivades de la tramitació administrativa i dels processos interns de treball, facilitant-ne el seguiment i el control durant tot el seu cicle de vida.



El sistema d'avisos haurà d'estar integrat amb els mòduls d'expedients i signatura de la plataforma i permetre la generació automàtica a aquelles actuacions que, d'acord amb la configuració del sistema, requereixin informació, seguiment o intervenció per part de les persones usuàries.

Els avisos podran estar relacionats, entre d'altres, amb processos de signatura, tasques, tràmits, notificacions o qualsevol altra actuació gestionada per la plataforma.

La informació associada als avisos haurà de mostrar-se de forma clara i visible, identificant, com a mínim, el mòdul d'origen i la informació necessària per determinar-ne la procedència i el contingut.

Funcionalitats mínimes de la plataforma:

- Gestió de tasques: creació, reassignació, eliminació, modificació i finalització
- Incorporació de documents associats a les tasques
- Sistema d'avisos integrat amb els mòduls d'expedients i signatura de la plataforma

3.5.11. Gestió patrimonial

La plataforma haurà de permetre la gestió integral de l'inventari i administració dels béns i drets de l'Ajuntament de Calonge i Sant Antoni, donant suport a totes les fases del seu cicle de vida, des de la incorporació fins a la baixa, cessió o alienació, adaptant-se a l'organització i a la normativa aplicable en matèria de patrimoni de les administracions públiques.

Haurà de ser parametritzable i permetre la gestió diferenciada per perfils d'usuari, així com la consulta i explotació de la informació patrimonial mitjançant eines de cerca, informes i quadres de comandament.

Funcionalitats mínimes de la plataforma:

- Gestió de l'inventari de béns mobles, immobles, drets i altres elements patrimonials
- Configuració i manteniment de l'estructura de l'inventari (epígrafs, subepígrafs i classificacions)
- Gestió completa del cicle de vida dels béns: alta, modificació, confirmació, canvi d'epígraf, cessió, reversió i baixa
- Fitxes patrimonials configurables amb la informació tècnica, administrativa, jurídica, econòmica, comptable i urbanística de cada bé
- Gestió documental associada als béns, incloent fotografies i documents electrònics
- Geolocalització dels béns i visualització sobre cartografia, amb suport per a informació cadastral i representació gràfica dels immobles
- Gestió de taxacions, valoracions, amortitzacions i evolució del valor patrimonial
- Gestió de béns principals i elements associats (terrenys, edificacions, millores, instal·lacions o altres components)
- Gestió d'altres massives i importació de dades
- Cerques sobre els atributs de l'inventari
- Sistema d'alertes per al control de venciments, concessions, cessions, i assegurances
- Quadres de comandament amb indicadors de l'evolució del patrimoni i explotació estadística de la informació
- Generació d'informes i exportació de dades en formats oberts
- Gestió d'usuaris, rols i permisos amb registre de les operacions efectuades sobre els béns
- Parametrització de catàlegs auxiliars (formes d'adquisició, comptes comptables, unitats administratives, tipologies, qualificacions urbanístiques, motius de baixa)
- Integració amb Cadastre

3.5.12. Administració de la plataforma



La plataforma haurà de disposar d'un entorn d'administració que permeti a l'Ajuntament configurar i gestionar de manera autònoma els diferents elements necessaris per al funcionament dels mòduls que integren la solució.

L'administració de la plataforma haurà de permetre la configuració de l'estructura organitzativa municipal, la definició de permisos i accessos del personal usuari, la definició i manteniment del catàleg de tràmits, la configuració de procediments administratius, plantilles documentals i circuits de signatura, així com la resta de processos i elements necessaris per a la gestió ordinària de la plataforma.

La solució haurà de permetre administrar la informació general de l'Ajuntament utilitzada pels diferents mòduls de la plataforma, incloent, entre d'altres, les unitats de treball, els òrgans de govern, les tipologies documentals, el quadre de classificació documental, els fluxos de treball associats als procediments, el catàleg de metadades i altres dades complementàries, així com la informació relativa a les persones interessades i al territori.

L'administració de la plataforma s'haurà de poder realitzar sense necessitat de disposar de coneixements tècnics de programació.

Funcionalitats mínimes de la plataforma:

- Configuració de l'estructura organitzativa
- Gestió de permisos i accessos
- Administració del catàleg de tràmits de la seu-e
- Configuració de procediments administratius
- Configuració de plantilles documentals
- Configuració de circuits de signatura i substitucions
- Configuració d'actuacions administratives automatitzades
- Administració d'unitats de treball
- Administració d'òrgans de govern
- Administració de tipologies documentals
- Administració del quadre de classificació documental
- Administració del catàleg de metadades
- Administració de les dades de persones interessades
- Administració de les dades territorials

4. PROTECCIÓ DE DADES DE CARÀCTER PERSONAL

La contractació inclou l'accés a les dades històriques i actuals de la plataforma d'administració electrònica per poder realitzar la migració i la parametrització a partir de les dades actuals. També cal tenir en compte que si l'Ajuntament opta per la modalitat SaaS, el contractista assumirà l'allotjament, l'emmagatzematge i la gestió tècnica continuada de les dades de la plataforma d'administració electrònica durant la totalitat de la prestació del servei.

L'accés a les dades per part del contractista es limitarà al que sigui estrictament necessari per a la prestació del servei aplicant controls d'accés i traçabilitat sense utilitzar les dades per finalitats pròpies o diferents de les derivades de l'objecte del contracte.

El contractista es compromet a garantir la confidencialitat de les dades aplicant les mesures tècniques i organitzatives necessàries, així com a no comunicar ni cedir les dades a tercers amb l'excepció d'autorització expressa de l'Ajuntament.



També es compromet a notificar a l'Ajuntament sobre qualsevol violació de la seguretat de les dades durant la vigència del contracte.

El contractista tindrà la condició d'encarregat del tractament, formalitzant-se el corresponent contracte d'encàrrec de tractament d'acord amb la normativa de protecció de dades.

El contractista haurà de subscriure, amb caràcter previ a l'inici de la prestació del servei, un acord de confidencialitat **segons el model annex 2** en el qual farà constar els centres de dades on s'allotjarà la informació de la plataforma d'administració electrònica i la seva ubicació geogràfica.

A més més, en cas que la plataforma s'ofereixi en modalitat SaaS, l'adjudicatari haurà de fer constar que garanteix que les dades, documents, metadades i qualsevol altra informació de titularitat de l'Ajuntament de Calonge i Sant Antoni no seran utilitzats, ni totalment ni parcialment, per entrenar, reentrenar, ajustar o validar models d'intel·ligència artificial, models d'aprenentatge automàtic (Machine Learning), models fundacionals o qualsevol altre sistema d'anàlisi automatitzada, tant propis com de tercers, llevat que existeixi una autorització expressa i per escrit de l'Ajuntament.

Així mateix, l'adjudicatari haurà de garantir que aquesta prohibició s'estén als seus subcontractistes i proveïdors tecnològics, adoptant les mesures tècniques i organitzatives necessàries per assegurar que les dades municipals es destinen exclusivament a la prestació del servei objecte del contracte.

El contractista haurà de garantir, durant tota la vigència del contracte, el compliment de les obligacions en matèria de seguretat de la informació, atesa la naturalesa especialment sensible de les dades tractades. En particular, haurà d'adoptar les mesures tècniques i organitzatives adequades per garantir la confidencialitat, integritat, disponibilitat i traçabilitat de la informació.

A la finalització del contracte, el contractista haurà de retornar a l'Ajuntament la totalitat de la informació i documentació gestionada, d'acord amb el Pla de Devolució previst en aquest plec, i procedir a la destrucció de qualsevol còpia que mantingui en els seus sistemes.

L'Ajuntament podrà verificar en qualsevol moment el compliment d'aquestes obligacions i requerir la informació o documentació acreditativa que consideri necessària.

L'incompliment d'aquesta condició tindrà la consideració d'incompliment greu i podrà constituir causa de resolució del contracte.

5. PROCÉS D'IMPLANTACIÓ DEL PROJECTE

5.1. Durada del projecte

La durada del projecte serà de 4 anys a comptar des de la data d'adjudicació del contracte. Aquest període s'estructurarà en diferents fases durant el període d'implantació:

Fase	Mes 1	Mes 2	Mes 3	Mes 4	Mes 5	Mes 6
Inici						
Implantació						
Migració						
Posada en funcionament						



Un cop finalitzada la fase de posada en funcionament, el projecte passaria a l'estat de "Suport i Manteniment".

5.2. Equip de treball del projecte

Per al desenvolupament del projecte, l'empresa licitadora haurà de presentar un equip amb els perfils mínims que es detallen a continuació:

- Cap de projecte (1 persona):
 - Perfil professional amb 5 anys mínim d'experiència en projectes d'implantació de sistemes d'informació en administracions públiques.
 - Assumirà la interlocució amb els responsables del projectes a l'Ajuntament.
 - Serà el responsable de l'equip tècnic de l'empresa i l'encarregat de la planificació dels treballs i de la distribució dels recursos identificant necessitats i proposant solucions.
 - Es responsabilitzarà de complir els terminis d'execució.
- Equip de consultors/res en sistemes de tramitació electrònica, àmbit jurídic i gestió documental (mínim 2 persones):
 - Perfil professional amb 3 anys mínim d'experiència en projectes d'implantació de sistemes d'informació en administracions públiques.
 - Conduirà les entrevistes amb el personal de l'Ajuntament per definir la parametrització.
 - Realitzarà les tasques d'anàlisi i disseny relacionades amb el projecte.
 - Proposarà alternatives de configuració adients per resoldre les necessitats del projecte.
- Equip tècnic/a d'implantació i formació (mínim 2 persones):
 - Perfil professional amb 3 anys mínim d'experiència en projectes d'implantació de sistemes d'informació en administracions públiques.
 - Expert en la plataforma.
 - Identificarà les necessitats específiques per adaptar la plataforma a les necessitats de l'Ajuntament.
 - Expert en formació amb capacitats didàctiques aplicades a projectes d'implantació de sistemes d'informació en administracions públiques.
- Equip tècnic/a de sistemes (mínim 2 persones):
 - Perfil professional amb 3 anys mínim d'experiència com a analista de sistemes en l'àmbit de l'administració pública.
 - Expert en el desenvolupament de la plataforma.
 - Configurarà les necessitats detectades per adaptar-les a les necessitats de l'Ajuntament.



5.3. Fases de la implantació del projecte

5.3.1. Fase d'inici

En aquesta fase es realitzaran els estudis previs necessaris per a planificar els treballs a desenvolupar durant tot el projecte tenint en compte que l'Ajuntament ja disposa d'una plataforma d'administració electrònica i que està integrada amb alguns dels serveis del Consorci AOC i amb altres solucions de l'Ajuntament.

S'analitzaran les dades existents en la plataforma actual de l'Ajuntament per establir els criteris de la migració per evitar pèrdues d'informació el dia de la posada en funcionament de la nova plataforma.

Es definirà l'estratègia de la implantació, migració i posada en funcionament.

Aquests estudis previs hauran de contemplar quins han de ser els mecanismes d'adaptació i la correcta parametrització de la plataforma.

La durada d'aquesta fase serà màxim d'un mes a comptar des de la formalització del contracte.

5.3.2. Fase d'implantació

Aquesta fase inclou els serveis de desplegament de tots els mòduls de la plataforma d'administració electrònica, així com la configuració de les integracions amb altres serveis o solucions.

Es realitzaran els treballs necessaris per parametritzar la plataforma per al seu correcte funcionament preservant les dades, els procediments, les plantilles, els tràmits i la resta de funcionalitats que l'Ajuntament ha desenvolupat en el temps amb la plataforma actual.

L'empresa haurà de realitzar les proves necessàries per confirmar el correcte funcionament de tots els mòduls i de les seves integracions complint les funcionalitats i requisits especificats en aquest plec.

Aquesta fase inclourà la formació del personal de l'Ajuntament.

Serà l'Ajuntament qui determinarà si les proves realitzades superen el mínim exigible per posar en funcionament la plataforma.

La durada d'aquesta fase serà de 5 mesos des de la finalització de la fase d'inici.

5.3.3. Fase de migració

La migració de la informació existent constitueix una prestació essencial del contracte i haurà de ser assumida íntegrament per l'empresa adjudicatària, garantint la continuïtat operativa dels serveis municipals i la preservació del patrimoni documental electrònic de l'Ajuntament.

La fase de migració s'iniciarà simultàniament a la fase d'implantació, desenvolupant-se ambdues de forma paral·lela.

L'empresa adjudicatària haurà de migrar la totalitat de la informació continguda a la plataforma actual de l'Ajuntament, incloent dades, metadades, documents electrònics, expedients, registres, procediments, tràmits i qualsevol altre element necessari per garantir la continuïtat funcional dels processos administratius.

L'objectiu de la migració serà permetre l'abandonament complet de la plataforma actual, incloent les funcionalitats de consulta, garantint que tota la informació necessària estigui disponible a la nova plataforma.

Així mateix, s'hauran de preservar les relacions existents entre expedients, registres, documents, tràmits, resolucions, acords i la resta d'elements que formen part de l'ecosistema d'administració electrònica municipal.

Es fa constar que els documents electrònics es troben actualment allotjats en un repositori documental dins de la base de dades de l'aplicació actual. En conseqüència, la migració haurà de contemplar tota la informació estructurada continguda a les bases de dades, preservant-ne la integritat, estructura, classificació, metadades i vinculacions documentals.

La migració haurà de contemplar també una solució que permeti la consulta mitjançant Codi Segur de Verificació (CSV) dels documents electrònics generats per la plataforma actual, garantint-ne l'accés des de la nova plataforma.

Durant tot el procés de migració s'haurà de garantir la conservació de la traçabilitat administrativa, la integritat dels expedients electrònics, l'autenticitat dels documents i la disponibilitat de la informació, evitant qualsevol pèrdua de dades o alteració que pugui comprometre la validesa jurídica dels expedients.

L'Ajuntament verificarà el correcte desenvolupament de la migració mitjançant la realització de proves de funcionament, consistència i validació de la informació migrada.

L'empresa adjudicatària haurà de presentar un Pla de Migració detallat que descrigui la metodologia proposada, les fases d'execució de la migració, el calendari previst, els procediments de validació i verificació de la informació migrada, les proves de funcionament, les mesures de contingència i els mecanismes de reversió necessaris per garantir una transició segura cap a la nova plataforma.

La durada màxima de la fase de migració serà de cinc mesos comptats des de la finalització de la fase d'inici del projecte.

A continuació es detalla el volum d'informació a data 31/07/2026 per valorar els serveis de la migració:

Tipus	Núm.
Documents	1.822.573
Expedients	129.514
Registres d'entrada	222.297
Registres de sortida	135.445
Notificacions electròniques	116.787
Acords d'òrgans unipersonals	75.763
Acords d'òrgans col·legiats	40.530
Sessions d'òrgans col·legiats	1.003
Persones interessades	60.044
Usuaris/es	153
Circuits de signatura	314
Unitats organitzatives	16



Procediments genèrics actius	17
Procediments específics actius	25
Procediments genèrics desactivats	8
Procediments específics desactivats	13
Plantilles	995
Tràmits de la seu electrònica	91

Les Bases de Dades de la plataforma actual d'administració electrònica ocupen un total aproximat de 1,5 Tb .

5.3.4. Fase de posada en funcionament

L'inici de la fase de posada en funcionament començarà un cop finalitzada la fase d'implantació i la fase de migració.

Durant aquesta fase l'empresa proporcionarà acompanyament complementari a l'Ajuntament oferint un suport addicional i prioritari l'objectiu de resoldre amb agilitat les possibles incidències que comporti la posada en funcionament.

Aquesta fase també servirà per facilitar a tot el personal de l'Ajuntament una millor gestió del canvi.

Aquest suport complementari anirà destinat a tot el personal de l'Ajuntament i amb contingut específic per a cada tipus de perfil en funció de les seves singularitats:

- Administradors/res del sistema
- Personal administratiu i tècnic de l'Ajuntament
- Personal de Secretària
- Personal d'Atenció Ciutadana
- Personal de gestió documental i arxivística
- Personal de comandament
- Personal electe

La durada d'aquesta fase serà d'1 mes des de la finalització de la fase d'implantació.

5.4. Seguiment de la implantació del projecte

Les reunions de seguiment del projecte les realitzarà el cap del projecte de l'empresa amb els responsables del projecte de l'Ajuntament. El cap de projecte de l'empresa decidirà si a les reunions ha d'assistir algun altre membre del seu equip.

Aquestes reunions tindran la periodicitat que es determini durant la planificació del projecte i durant tota la seva execució.

Les reunions seran preferiblement presencials, tot i que per acord de les parts podran ser telemàtiques.

L'empresa haurà de redactar una acta després de cada reunió que remetrà en el termini màxim de dos dies hàbils a la resta de membres de la reunió.

El cap del projecte de l'empresa haurà de respondre, en el termini establert a la reunió, sobre l'estat dels acords presos.



A cada reunió es revisarà l'estat de les actuacions acordades a la reunió anterior.

5.5. Formació

L'empresa elaborarà un pla de formació per a tot el personal de l'Ajuntament específic per a cada perfil proporcionant els coneixements necessaris per garantir el correcte ús de la plataforma. És important que el pla de formació contempli la gestió del canvi per a tots els perfils.

La durada de la formació, les dates i els horaris s'adaptaran a les necessitats de l'Ajuntament:

Perfils	Mes 1	Mes 2	Mes 3	Mes 4	Mes 5	Mes 6
Administrador/res						
Personal adm. i tècnic						
Personal secretaria						
Personal atenció ciutadana						
Personal gestió doc. i arxiu						
Personal comandament						
Personal electe						

L'empresa proporcionarà material (manuals, vídeos, guies d'autoajuda) per facilitar el procés de formació.

La formació per a cada perfil haurà de tenir en compte els següents aspectes:

- Administradors/res del sistema: es realitzarà al llarg de tota la fase d'implementació i si és necessari també durant la fase d'inici. Aquest perfil rebrà formació sobre el model de dades, configuració del sistema, parametrització de procediments, tràmits i plantilles i tots els aspectes necessaris per conèixer correctament la plataforma i ser el més autosuficients possible.
- Personal administratiu i tècnic de l'Ajuntament: es realitzarà durant les últimes setmanes de la fase d'implementació perquè sigui propera a la fase de posada en funcionament. Aquesta formació ha de garantir que el personal de l'Ajuntament, un cop iniciada la fase de posada en funcionament pugui desenvolupar les seves tasques diàries amb el mínim d'ajuda possible.
- Personal de Secretària: es realitzarà durant les últimes setmanes de la fase d'implementació i anirà orientada a conèixer el mòdul d'òrgans col·legiats i unipersonals per garantir l'èxit en la fase de posada en funcionament.
- Personal d'Atenció Ciutadana: es realitzarà durant les últimes setmanes de la fase d'implementació i anirà orientada a conèixer el mòdul de registre electrònic general. També caldrà incorporar formació d'usuari de la seu electrònica i carpeta ciutadana. Aquesta formació ha de proporcionar al personal d'atenció ciutadana les eines necessàries per garantir una correcta atenció a la ciutadania.
- Personal de gestió documental i arxivística: es realitzarà durant la fase d'implementació quan es consideri necessari per al desenvolupament de les tasques de parametrització de



la plataforma. Aquest perfil rebrà formació sobre el model de gestió documental i arxiu electrònic de la plataforma.

- Personal de comandament: es realitzarà durant les últimes setmanes de la fase d'implementació perquè sigui propera a la fase de posada en funcionament. Aquesta formació ha de facilitar al personal amb tasques de comandament eines de seguiment i control per poder ajudar a prendre decisions organitzatives i garantir el correcte funcionament de les àrees / unitats.
- Personal electe: es realitzarà durant les últimes setmanes de la fase d'implementació i anirà orientada a conèixer el funcionament de la plataforma des de la perspectiva d'aquest perfil: consulta d'expedients i documents, signatura de documents, sessions d'òrgans col·legiats, ...

5.6. Documentació a presentar

L'empresa proposada per a l'adjudicació haurà de presentar, abans de l'adjudicació del contracte, tota la informació necessària per descriure el projecte de la manera més clara i concreta possible. Els documents mínims a presentar són:

- Pla d'implementació del projecte detallant la planificació del procés i les accions a executar a cada fase
- Pla de migració de la informació i documentació de l'Ajuntament especificant les accions a realitzar i la seva temporalitat
- Pla d'integració
- Pla de formació
- Pla de posada en producció
- Calendari d'execució i lliurables previstos
- Organització de l'equip de projecte.

Així mateix, al llarg de l'execució del contracte, l'adjudicatari haurà de lliurar la següent documentació:

- Document exposant els serveis de suport i manteniment
- Pla de devolució
- Declaració responsable de les diferents integracions
- Garantia
- Actes de les reunions de seguiment
- Altres documents que l'empresa licitadora consideri necessaris

L'Ajuntament podrà requerir a l'empresa qualsevol documentació que es consideri necessària relacionada amb l'execució del projecte.

6. SERVEI DE SUPORT, MANTENIMENT I GARANTIA

6.1. Suport i manteniment

El contracte haurà d'incloure la prestació dels serveis de suport i manteniment necessaris per garantir la disponibilitat, estabilitat, seguretat i correcte funcionament de la plataforma durant tota la vigència del contracte.



El servei de suport i manteniment s'iniciarà un cop finalitzada la fase de posada en funcionament del projecte i es prestarà fins a la finalització del contracte.

Aquest servei haurà de contemplar el manteniment de la plataforma mitjançant l'actualització per correccions i evolucions, així com el suport que l'Ajuntament requereixi per a consultes o incidències que es puguin produir al llarg del contracte.

El servei de manteniment haurà d'incloure el manteniment i actualització de la infraestructura de la plataforma, així com l'actualització del programari.

El manteniment del programari haurà de comprendre, com a mínim, el manteniment correctiu destinat a la resolució d'errors, incidències o disfuncions detectades en el funcionament de la plataforma; el manteniment preventiu orientat a la supervisió i verificació periòdica dels components del sistema; el manteniment adaptatiu necessari per adequar la solució als canvis de l'entorn tecnològic, sistemes operatius, navegadors, serveis d'interoperabilitat o infraestructures associades; i el manteniment evolutiu destinat a incorporar canvis per modificacions, eliminacions o incorporacions de funcionalitats necessàries en la plataforma, així com millores funcionals, optimitzacions i noves prestacions disponibles dins de la solució contractada.

Així mateix, el contractista haurà de garantir l'adaptació de la plataforma i la incorporació de totes les actualitzacions derivades de canvis normatius que afectin l'administració electrònica, així com les actualitzacions de seguretat necessàries per corregir vulnerabilitats, mantenir el compliment de l'Esquema Nacional de Seguretat i preservar la protecció dels sistemes i de la informació municipal.

El servei haurà d'incloure un centre d'atenció a usuaris (CAU) que actuï com a punt únic de contacte per a la comunicació, seguiment i resolució d'incidències, consultes funcionals i peticions de suport.

El sistema de suport haurà de permetre la traçabilitat completa de les incidències, incloent-ne el registre, classificació, priorització, seguiment i resolució.

Les incidències es mesuraran principalment pel bloqueig a la ciutadania (terminis legals) i la paralització de l'activitat administrativa. Per tant, s'estableixen les categories següents:

- **Incidència de nivell ALT (Crítica):**

Definició: Interrupció total o parcial severa d'un servei crític que impedeix el treball d'un gran nombre d'usuaris o bloqueja l'accés dels ciutadans, sense alternativa o "workaround" possible. Afecta terminis legals.

Exemple: Caiguda total de la Seu Electrònica; impossibilitat de registrar documents en el Registre d'E/S; fallada massiva en el motor d'enviament de Notificacions Electròniques; impossibilitat de signar electrònicament expedients o resolucions)

- **Incidència de nivell MITJÀ:**

Definició: Degradació del rendiment del sistema o fallada en una funcionalitat específica que afecta l'operativa, però existeix una via alternativa o no paralitza per complet la tramitació

Exemple: Lentitud notable en la càrrega d'expedients administratius; fallades en la generació d'un tipus de plantilla de document (però d'altres funcionen); problemes d'accés d'un departament específic; errors en la integració amb un servei extern no crític (ex. consulta a una altra base de dades que es pot fer manualment).

- **Incidència de nivell LLEU:**



Definició: Fallades menors, problemes cosmètics o funcionals que no afecten l'operativa diària ni el flux de treball. També inclou consultes d'ús o peticions d'informació.

Exemple : Dubtes sobre com tramitar un expedient; errors tipogràfics en els textos de la Seu Electrònica; desquadres visuals en la interfície; petició d'un informe o extracció de dades rutinària.

Temps de Compromís (ANS): Els temps a continuació estan basats en estàndards habituals i competitiu per a l'Administració Pública.

Nivell d'Incidència	Temps Màxim de Primera Resposta	Temps Màxim de Resolució
ALT	15 - 30 minuts	4 hores
MITJÀ	2 hores	16 hores hàbils (aprox. 2 dies)
LLEU	8 hores hàbils	40 hores hàbils (aprox. 5 dies)

Nota: El "Temps de Primera Resposta" implica que un tècnic ha analitzat la sol·licitud, categoritzat el problema i comunicat al client o usuari que s'hi està treballant (no un simple correu automàtic). Es defineix com a horari hàbil : de dilluns a divendres de 8:00 a 18:00.

La prestació del servei haurà d'incloure assistència remota o teleassistència mitjançant connexions remotes per a intervencions en els equips de l'Ajuntament en cas de necessitat, tasques de diagnòstic, configuració, suport funcional i resolució d'incidències, així com l'escalat als equips tècnics especialitzats del fabricant o desenvolupador quan sigui necessari.

L'empresa adjudicatària haurà de realitzar comunicacions periòdiques amb la informació de les actualitzacions i novetats de la plataforma mitjançant material divulgatiu.

També haurà de realitzar comunicacions específiques sobre les actuacions que impliquin interrupcions del servei per poder planificar-les.

El servei haurà d'incloure formació contínua per consolidar o adquirir nous coneixements que garanteixin el correcte funcionament de la plataforma.

Tots els serveis de suport, assistència tècnica, documentació funcional i comunicacions amb l'Ajuntament hauran de prestar-se en llengua catalana.

7. PLA DE DEVOLUCIÓ

L'adjudicatari haurà de disposar d'un Pla de Devolució i Reversibilitat del Servei que garanteixi la recuperació íntegra de la informació municipal en finalitzar el contracte, sigui per expiració del termini contractual, resolució anticipada o canvi de proveïdor.



El procés de devolució s'iniciarà amb una antelació mínima de tres mesos respecte a la finalització del contracte i inclourà la planificació detallada de totes les actuacions necessàries per garantir una transició ordenada i sense afectació als serveis municipals.

L'adjudicatari haurà de lliurar a l'Ajuntament tota la informació i documentació generada durant la vigència del contracte, incloent una còpia completa i actualitzada de la base de dades de la plataforma en un format estàndard i reutilitzable que permeti la seva explotació posterior per part de l'Ajuntament o d'un nou proveïdor.

Així mateix, haurà de facilitar la totalitat dels documents electrònics gestionats pel sistema, organitzats d'acord amb l'estructura dels expedients administratius corresponents, mantenint les relacions documentals i les metadades associades, i en formats habituals i interoperables que permetin la seva consulta i reutilització sense necessitat de disposar de la plataforma original.

La devolució haurà de preservar la integritat, autenticitat, traçabilitat i estructura de la informació, incloent expedients, registres, tràmits, documents, metadades, índexs documentals i històrics de tramitació.

L'adjudicatari haurà d'aportar igualment la documentació tècnica necessària per facilitar una futura migració, incloent una descripció funcional de la plataforma, l'estructura del model de dades, els mecanismes d'exportació utilitzats i qualsevol altra informació necessària per garantir la portabilitat de les dades i evitar situacions de dependència tecnològica.