Aquesta és una còpia impresa del document electrònic (Ref.: 874033 BUL2Z-4I7ZJ-8CCNV A14A5EDC84F8DE76B1C7B77D33442FFA922D347E) generada amb l'aplicació informàtica Firmadoc. El documento está SIGNAT. Mitjançant el codi de verificació pot comprovar la validesa de la signatura electrònica dels documents signats en l'adreça web: https://seuelectronica.besos-tordera.cat/portalCiutada/portal/verificarDocumentos.do?pes_cod=-2&ent_id=2&idioma=1

PLEC DE PRESCRIPCIONS TÈCNIQUES QUE REGEIXEN LA LICITACIÓ DEL CONTRACTE MIXT DE POSADA A DISPOSICIÓ D'UN PROGRAMARI DE GESTIÓ D'EXPEDIENTS I DELS SERVEIS DE MANTENIMENT I SUPORT EN MODALITAT SAAS. EXPEDIENT NÚM. 2026/2519

1. OBJECTE

Consorci Besòs Tordera disposa d'un programari informàtic que permet la gestió integral dels seus expedients de l'entitat i entitats dependents (CCB Serveis Mediambientals SAU), la seva digitalització i aporta un eficient model d'organització i control de la gestió administrativa en una plataforma única de serveis d'administració electrònica necessaris per a la gestió de CBT i per a donar compliment a les obligacions establertes en les Lleis 39/2015 d'1 d'octubre del procediment administratiu comú i la Llei 40/2015 d'1 d'octubre del règim jurídic del sector públic. El contracte inclourà l'ús de la plataforma de gestor d'expedients (que inclou totes les llicències de les aplicacions sol·licitades i enumerades en l'apartat 4 de requisits funcionals), l'allotjament al cloud, el manteniment, actualització i suport d'aquesta solució d'administració electrònica em modalitat SaaS.

Les prestacions mínimes que de contenir aquest contracte són:

- 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 CBT 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.
- 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)
- Carpeta ciutadana integrada que 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.
- Sistema de gestió documental que contempli totes les fases del cicle de vida dels documents, catàleg de procediments i arxiu electrònic compatible amb l'iArxiu de l'AOC.

Aquesta és una còpia impresa del document electrònic (Ref.: 874033 BUL2Z-4I7ZJ-8CCNV A14A5EDC84F8DE76B1C7B77D33442FFA922D347E) generada amb l'aplicació informàtica Firmadoc. El documento está SIGNAT. Mitjançant el codi de verificació pot comprovar la validesa de la signatura electrònica dels documents signats en l'adreça web: https://seuelectronica.besos-tordera.cat/portalCiutada/portal/verificarDocumentos.do?pes_cod=-2&ent_id=28idioma=1

- 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.
- Integració amb serveis AOC i la Plataforma de serveis de contractació pública de la Generalitat.
- Portal de transparència.
- IA (Intel·ligència artificial)

La solució proposada ha de garantir:

- Tramitació que permeti crear procediments reglats i automatitzats
- Integració àmplia amb les eines que posen a disposició dels CBT el Consorci d'Administració Oberta de Catalunya i altres organismes públics que inclogui la Plataforma de Serveis de contractació pública de la Generalitat.
- Parametrització i actualització de procediments adaptats a la legislació i normativa vigent. (plantilles, informes, certificats, etc.)
- Panell d'estadístiques i quadre de comandament que permeti visualitzar informació i estadístiques més rellevants.
- Preservació, custòdia i emmagatzematge de les dades
- Manteniment de tots els serveis
- Formació i suport al personal municipal

2. NORMATIVA D'ADMINISTRACIÓ ELECTRÒNICA D'APLICACIÓ AL PROGRAMARI

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.
- 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.

Aquesta és una còpia impresa del document electrònic (Ref.: 874033 BUL2Z-4I7ZJ-8CCNV A14A5EDC84F8DE76B1C7B77D33442FFA922D347E) generada amb l'aplicació informàtica Firmadoc. El documento está SIGNAT. Mitjançant el codi de verificació pot comprovar la validesa de la signatura electrònica dels documents signats en l'adreça web: https://seuelectronica.besos-tordera.cat/portalCiutada/portal/verificarDocumentos.do?pes_cod=-2&ent_id=28idioma=1

- 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.
- Llei 25/2013, de 27 de desembre, d'impuls de la factura electrònica i creació del registre comptable de factures en el Sector Públic.
- Llei 19/2013, de 9 de desembre, de transparència, accés a la informació pública i bon govern.
- Llei 19/2014, del 29 de desembre, de transparència, accés a la informació pública i bon govern.
- Llei 37/2007, de 16 de novembre, sobre reutilització de la informació del sector públic.
- Llei orgànica 3/2018, de 5 de desembre, de Protecció de Dades Personals i garantia dels drets digitals.
- Reglament (UE) 2016/679 relatiu a la protecció de les persones físiques pel que fa al tractament de dades personals i a la lliure circulació d'aquestes dades.

3. REQUERIMENTS TÈCNICS DEL SERVEI

La plataforma d'administració electrònica objecte d'aquest contracte s'oferirà en modalitat de Software com a Servei SaaS.

3.1. Infraestructura i 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 CBT 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 CBT.

El proveïdor del servei serà l'encarregat de la gestió i manteniment del cloud. CBT no administrarà, prescriurà, ni controlarà la infraestructura del cloud. En aquest sentit CBT

Aquesta és una còpia impresa del document electrònic (Ref.: 874033 BUL2Z-4I7ZJ-8CCNV A14A5EDC84F8DE76B1C7B77D33442FFA922D347E) generada amb l'aplicació informàtica Firmadoc. El documento está SIGNAT. Mitjançant el codi de verificació pot comprovar la validesa de la signatura electrònica dels documents signats en l'adreça web: https://seuelectronica.besos-tordera.cat/portalCiutada/portal/verificarDocumentos.do?pes_cod=-2&ent_id=2&idioma=1

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 Centre de Processament de Dades principal, destinat a allotjar les dades i els sistemes de producció, haurà de disposar, com a mínim, d'una certificació Tier IV o d'una acreditació equivalent. Així mateix, haurà de comptar amb dues connexions independents d'accés a Internet, contractades amb proveïdors diferents, per garantir la continuïtat del servei en cas de fallada d'una de les línies.
- Pel que fa al Centre de Processament de Dades secundari, aquest haurà d'estar certificat, com a mínim, com a Tier III++ o mitjançant una acreditació similar. El compliment d'aquest requisit s'haurà de justificar documentalment per qualsevol mitjà que permeti acreditar de manera fefaent el nivell de certificació exigit. Finalment, les comunicacions entre els diferents centres de processament de dades s'hauran d'establir mitjançant línies dedicades 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.

CBT 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.

Aquesta és una còpia impresa del document electrònic (Ref.: 874033 BUL2Z-4I7ZJ-8CCNV A14A5EDC84F8DE76B1C7B77D33442FFA922D347E) generada amb l'aplicació informàtica Firmadoc. El documento está SIGNAT. Mitjançant el codi de verificació pot comprovar la validesa de la signatura electrònica dels documents signats en l'adreça web: https://seuelectronica.besos-tordera.cat/portalCiutada/portal/verificarDocumentos.do?pes_cod=-2&ent_id=2&idioma=1

3.1.1. 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.

3.2. 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 basar se 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://gobernanza.ccn cert.cni.es/certificados).

3.2.1. 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 CBT, 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 CBT. Específicament, el contractista implementarà les mesures de seguretat que li indiqui CBT. En qualsevol cas, totes les comunicacions es realitzaran mitjançant canals segurs protegits amb TLS 1.2 o superior.

3.2.2. 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 CBT 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 CBT. 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:

a. Esbrinar, en funció de la tipologia de les dades propietat de CBT, si correspon aplicar mesures de seguretat més robustes per tal de protegir les dades objecte de tractament.

Aquesta és una còpia impresa del document electrònic (Ref.: 874033 BUL2Z-4I7ZJ-8CCNV A14A5EDC84F8DE76B1C7B77D33442FFA922D347E) generada amb l'aplicació informàtica Firmadoc. El documento está SIGNAT. Mitjançant el codi de verificació pot comprovar la validesa de la signatura electrònica dels documents signats en l'adreça web: https://seuelectronica.besos-tordera.cat/portalCiutada/portal/verificarDocumentos.do?pes_cod=-2&ent_id=2&idioma=1

b. Comprovar quines de les mesures de seguretat establertes són aplicables a la vista d'aquesta classificació. El contractista resta obligat a comunicar a CBT les incidències que en matèria de seguretat afectin les dades tractades, i a atendre les sol·licituds d'informació de CBT.

3.2.3. 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 CBT.

3.2.4. 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).

3.2.5. 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.

3.3. 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

Aquesta és una còpia impresa del document electrònic (Ref.: 874033 BUL2Z-4I7ZJ-8CCNV A14A5EDC84F8DE76B1C7B77D33442FFA922D347E) generada amb l'aplicació informàtica Firmadoc. El documento está SIGNAT. Mitjançant el codi de verificació pot comprovar la validesa de la signatura electrònica dels documents signats en l'adreça web: https://seuelectronica.besos-tordera.cat/portalCiutada/portal/verificarDocumentos.do?pes_cod=-2&ent_id=2&idioma=1

qualsevol entitat amb utilitats d'operador. Aquests documents es visualitzaran en les pantalles de consulta de l'aplicació.

3.4. 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).

3.5. Integració

La solució disposarà d'un catàleg de webservices amb tecnologia REST, que permeti la integració de les aplicacions corporatives actuals de CBT, 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 CBT quins canvis són necessaris per adaptar-se a aquestes millores i disposar de les dues versions d'integració fins que CBT verifiqui el correcte funcionament del canvi.

3.6. Entorn d'usuari

El licitador haurà de contemplar una interfície gràfica amable i complerta orientada als treballadors de CBT 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 traves 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 CBT i sigui totalment responsive web design per adaptarse a diferents dispositius.

Aquesta és una còpia impresa del document electrònic (Ref.: 874033 BUL2Z-4I7ZJ-8CCNV A14A5EDC84F8DE76B1C7B77D33442FFA922D347E) generada amb l'aplicació informàtica Firmadoc. El documento está SIGNAT. Mitjançant el codi de verificació pot comprovar la validesa de la signatura electrònica dels documents signats en l'adreça web: https://seuelectronica.besos-tordera.cat/portalCiutada/portal/verificarDocumentos.do?pes_cod=-2&ent_id=28idioma=1

- 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:

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

4. REQUERIMENTS FUNCIONALS

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

4.A. 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 CBT per mitjans electrònics. Ha d'estar

Aquesta és una còpia impresa del document electrònic (Ref.: 874033 BUL2Z-4I7ZJ-8CCNV A14A5EDC84F8DE76B1C7B77D33442FFA922D347E) generada amb l'aplicació informàtica Firmadoc. El documento está SIGNAT. Mitjançant el codi de verificació pot comprovar la validesa de la signatura electrònica dels documents signats en l'adreça web: https://seuelectronica.besos-tordera.cat/portalCiutada/portal/verificarDocumentos.do?pes_cod=-2&ent_id=2&idioma=1

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 CBT.

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 CBT.
- Catàleg de tràmits
- Accés (enllaç) a:

o	Portal de Transparència
o	Web institucional
o	Oferta pública d'ocupació
o	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 CBT puguin publicar la informació que correspongui des de la mateixa eina del gestor d'expedients. Els mòduls mínims que es demanen són:

o	Actes i acords d'òrgans col·legiats (on publicar actes de sessions de la Junta

Aquesta és una còpia impresa del document electrònic (Ref.: 874033 BUL2Z-4I7ZJ-8CCNV A14A5EDC84F8DE76B1C7B77D33442FFA922D347E) generada amb l'aplicació informàtica Firmadoc. El documento está SIGNAT. Mitjançant el codi de verificació pot comprovar la validesa de la signatura electrònica dels documents signats en l'adreça web: https://seuelectronica.besos-tordera.cat/portalCiutada/portal/verificarDocumentos.do?pes_cod=-2&ent_id=2&idioma=1

	General i Comissió de Govern, Patronat, Consells d'Administració..)
o	Convocatòries d'ajuts, subvencions i premis.
o	Informació financera (on publicar el pressupost de la corporació...).
o	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 CBT 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 CBT, 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 traves d'evidències electròniques.
- Accés a la Carpeta Ciutadana o espai personalitzat de comunicació amb CBT (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 CBT, 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 CBT ja que és l'eina per on passa la majoria de la documentació que es publica a la Seu.

Aquesta és una còpia impresa del document electrònic (Ref.: 874033 BUL2Z-4I7ZJ-8CCNV A14A5EDC84F8DE76B1C7B77D33442FFA922D347E) generada amb l'aplicació informàtica Firmadoc. El documento está SIGNAT. Mitjançant el codi de verificació pot comprovar la validesa de la signatura electrònica dels documents signats en l'adreça web: https://seuelectronica.besos-tordera.cat/portalCiutada/portal/verificarDocumentos.do?pes_cod=-2&ent_id=2&idioma=1

- Els administradors de CBT han de poder crear pàgines informatives amb possibilitats bàsiques d'edició de textos des de l'apartat d'administració.
- La Seu electrònica haurà d'incorporar un canal de denúncies integrat amb el gestor d'expedients.
- Canal de Denuncies en seu electrònica. En virtut de la Llei 2/2023, de 20 de febrer, reguladora de la protecció de les persones que informen sobre infraccions normatives i de lluita contra la corrupció.

  La seu electrònica comptarà amb un canal de denuncies que generi prou confiança perquè les persones siguin capaces de denunciar a través de la seu electrònica qualsevol comportament deshonest. El canal haurà de proporcionar:
  - Un apartat a la seu electrònica, on es puguin presentar informacions/denúncies respectant la confidencialitat del denunciant.
  - Un sistema intern d'informació i de gestió d'aquestes denúncies.

  Hem de tenir present que no es tracta d'un canal de denúncies obert per informar sobre qualsevol persona o veí, sinó només per informar sobre accions indegudes dels empleats públics o dels qui prestin una relació laboral o professional amb una administració.
- Signatura externa de documents en seu electrònica
  - En virtut de l'article 36 LPAC "Els actes administratius es produiran per escrit a través de mitjans electrònics, llevat que la seva naturalesa exigeixi una altra forma més adequada d'expressió i constància". Per tal de fer possible la signatura externa de documents mitjançant la posada a disposició en seu electrònica, portasignatures o altres sistema que vetlli per la seguretat, la integritat del procés de signatura i els mecanismes de representació sense alterar la naturalesa digital del procediment, com és procedent per a la signatura d'un contracte, conveni o altres documents de feacença o d'evidència.

4.B. 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.

Aquesta és una còpia impresa del document electrònic (Ref.: 874033 BUL2Z-4I7ZJ-8CCNV A14A5EDC84F8DE76B1C7B77D33442FFA922D347E) generada amb l'aplicació informàtica Firmadoc. El documento está SIGNAT. Mitjançant el codi de verificació pot comprovar la validesa de la signatura electrònica dels documents signats en l'adreça web: https://seuelectronica.besos-tordera.cat/portalCiutada/portal/verificarDocumentos.do?pes_cod=-2&ent_id=2&idioma=1

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.

4.B.1. 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 especifiques
- 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.

4.B.2. 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 CBT.
- Permetre definir els formularis, les dades especifiques 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:

o	Camps de text
o	Camps numèrics
o	Camps de data
o	Camps de selecció (simple i múltiple)

Aquesta és una còpia impresa del document electrònic (Ref.: 874033 BUL2Z-4I7ZJ-8CCNV A14A5EDC84F8DE76B1C7B77D33442FFA922D347E) generada amb l'aplicació informàtica Firmadoc. El documento está SIGNAT. Mitjançant el codi de verificació pot comprovar la validesa de la signatura electrònica dels documents signats en l'adreça web: https://seuelectronica.besos-tordera.cat/portalCiutada/portal/verificarDocumentos.do?pes_cod=-2&ent_id=2&idioma=1

o	Camps de compte bancari
o	Camps d'adjuntar arxiu
o	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.
- Integrar-se amb el gestor d'Expedients de CBT, permetent: o 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. o 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 norepudi. S'ha d'enviar automàticament mitjançant correu electrònic i/o missatge al telèfon del sol·licitant.

o	Permetre diligenciar automàticament la sol·licitud cap al centre Gestor que l'haurà de tramitar.
o	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.

4.C. 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 CBT disposa d'ells, així com els documents presentats al registre i l'estat en que es troben les seves sol·licituds i tràmits amb CBT. L'accés a la Carpeta Ciutadana podrà fer-se

Aquesta és una còpia impresa del document electrònic (Ref.: 874033 BUL2Z-4I7ZJ-8CCNV A14A5EDC84F8DE76B1C7B77D33442FFA922D347E) generada amb l'aplicació informàtica Firmadoc. El documento está SIGNAT. Mitjançant el codi de verificació pot comprovar la validesa de la signatura electrònica dels documents signats en l'adreça web: https://seuelectronica.besos-tordera.cat/portalCiutada/portal/verificarDocumentos.do?pes_cod=-2&ent_id=28idioma=1

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 CBT 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 CBT. La plataforma ha de permetre signar electrònicament aquests documents.

4.D. 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 CBT 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 CBT 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, alies (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.

Aquesta és una còpia impresa del document electrònic (Ref.: 874033 BUL2Z-4I7ZJ-8CCNV A14A5EDC84F8DE76B1C7B77D33442FFA922D347E) generada amb l'aplicació informàtica Firmadoc. El documento está SIGNAT. Mitjançant el codi de verificació pot comprovar la validesa de la signatura electrònica dels documents signats en l'adreça web: https://seuelectronica.besos-tordera.cat/portalCiutada/portal/verificarDocumentos.do?pes_cod=-2&ent_id=2&idioma=1

- 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.

4.F. 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 CBT 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 parametritzables, ha de permetre tractar els assentaments del registre d'entrada i sortida unificat (MUX3) sense intervenció del personal de CBT, 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.

Aquesta és una còpia impresa del document electrònic (Ref.: 874033 BUL2Z-4I7ZJ-8CCNV A14A5EDC84F8DE76B1C7B77D33442FFA922D347E) generada amb l'aplicació informàtica Firmadoc. El documento está SIGNAT. Mitjançant el codi de verificació pot comprovar la validesa de la signatura electrònica dels documents signats en l'adreça web: https://seuelectronica.besos-tordera.cat/portalCiutada/portal/verificarDocumentos.do?pes_cod=-2&ent_id=2&idioma=1

- 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 traspassar 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.
- El registre haurà de permetre la possibilitat d'integrar-se amb eines de signatura biomètrica.

4.G. 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:

Aquesta és una còpia impresa del document electrònic (Ref.: 874033 BUL2Z-4I7ZJ-8CCNV A14A5EDC84F8DE76B1C7B77D33442FFA922D347E) generada amb l'aplicació informàtica Firmadoc. El documento está SIGNAT. Mitjançant el codi de verificació pot comprovar la validesa de la signatura electrònica dels documents signats en l'adreça web: https://seuelectronica.besos-tordera.cat/portalCiutada/portal/verificarDocumentos.do?pes_cod=-2&ent_id=2&idioma=1

- 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:

o	Gestionat a través d'un perfil específic d'administrador del QdC.
o	Permetre altes, baixes i modificacions dels diferents nivells del QdC cadascú d'aquests identificats de manera unívoca.
o	Vinculat al catàleg de tipologies documentals, al calendari de conservació i accés i a les Taules d'Accés i Avaluació Documental.
o	Permetre la gestió de metadades associades que s'han de poder heretar entre nivells i associar automàticament als objectes classificats.
o	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.

- Ingrés 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.

Aquesta és una còpia impresa del document electrònic (Ref.: 874033 BUL2Z-4I7ZJ-8CCNV A14A5EDC84F8DE76B1C7B77D33442FFA922D347E) generada amb l'aplicació informàtica Firmadoc. El documento está SIGNAT. Mitjançant el codi de verificació pot comprovar la validesa de la signatura electrònica dels documents signats en l'adreça web: https://seuelectronica.besos-tordera.cat/portalCiutada/portal/verificarDocumentos.do?pes_cod=-2&ent_id=2&idioma=1

- 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 CBT, 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. Pel que fa a l'arxiu electrònic únic, de conformitat amb l'article 17 LPAC i el 46 LRJSP la "Administració haurà de mantenir un arxiu electrònic únic dels documents electrònics que corresponguin a procediments finalitzats." Per a això la plataforma haurà d'incloure els mòduls necessaris perquè l'administració pugui portar la gestió arxivística des de l'obertura del procediment (quadre de classificació, gestió de sèries documentals, gestió de metadades...) A més, la plataforma haurà de ser capaç de generar i rebre fitxers SIP

Aquesta és una còpia impresa del document electrònic (Ref.: 874033 BUL2Z-4I7ZJ-8CCNV A14A5EDC84F8DE76B1C7B77D33442FFA922D347E) generada amb l'aplicació informàtica Firmadoc. El documento está SIGNAT. Mitjançant el codi de verificació pot comprovar la validesa de la signatura electrònica dels documents signats en l'adreça web: https://seuelectronica.besos-tordera.cat/portalCiutada/portal/verificarDocumentos.do?pes_cod=-2&ent_id=2&idioma=1

perquè puguin ser transferits a una instal·lació d'iArxiu de l'AOC, ARCHIVE o a una altra eina d'arxiu definitiu que també aquest dissenyada d'acord amb el model de referencia OAIS (ISO 14721).

4.H. DIGITALITZACIÓ DE LA DOCUMENTACIÓ

El sistema ha de permetre un procés de digitalització segura a CBT. 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 CBT, sense necessitat d'instal·lar cap tipus de programari als equips clients que no sigui el propi de l'equip d'impressió.

I. IDENTIFICACIÓ, SIGNATURA ELECTRÒNICA I PORTA SIGNATURES

El personal al servei de CBT 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.

Aquesta és una còpia impresa del document electrònic (Ref.: 874033 BUL2Z-4I7ZJ-8CCNV A14A5EDC84F8DE76B1C7B77D33442FFA922D347E) generada amb l'aplicació informàtica Firmadoc. El documento está SIGNAT. Mitjançant el codi de verificació pot comprovar la validesa de la signatura electrònica dels documents signats en l'adreça web: https://seuelectronica.besos-tordera.cat/portalCiutada/portal/verificarDocumentos.do?pes_cod=-2&ent_id=2&idioma=1

- 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 substituts 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 portasignatures mòbil compatible amb el sistemes operatius IOS i Android.
- Sistema signatures electròniques avançades
- Sistema de signatura en el núvol

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 custodia 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 custodia centralitza dels certificats en un servidor HSM. El sistema haurà d'integrar-se amb un servei de signatura biomètrica que té CBT (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 CBT. La signatura biomètrica dels documents s'ha de realitzar en dispositius dedicats, proveïts per l'adjudicatari, qui actuarà de tercer de confiança, amb

Aquesta és una còpia impresa del document electrònic (Ref.: 874033 BUL2Z-4I7ZJ-8CCNV A14A5EDC84F8DE76B1C7B77D33442FFA922D347E) generada amb l'aplicació informàtica Firmadoc. El documento está SIGNAT. Mitjançant el codi de verificació pot comprovar la validesa de la signatura electrònica dels documents signats en l'adreça web: https://seuelectronica.besos-tordera.cat/portalCiutada/portal/verificarDocumentos.do?pes_cod=-2&ent_id=2&idioma=1

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) nº 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.

4.J. VALIDADOR 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 CBT. 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.

4.K. 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.

Aquesta és una còpia impresa del document electrònic (Ref.: 874033 BUL2Z-4I7ZJ-8CCNV A14A5EDC84F8DE76B1C7B77D33442FFA922D347E) generada amb l'aplicació informàtica Firmadoc. El documento está SIGNAT. Mitjançant el codi de verificació pot comprovar la validesa de la signatura electrònica dels documents signats en l'adreça web: https://seuelectronica.besos-tordera.cat/portalCiutada/portal/verificarDocumentos.do?pes_cod=-2&ent_id=28idioma=1

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 portasignatures 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.
- 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.

Aquesta és una còpia impresa del document electrònic (Ref.: 874033 BUL2Z-4I7ZJ-8CCNV A14A5EDC84F8DE76B1C7B77D33442FFA922D347E) generada amb l'aplicació informàtica Firmadoc. El documento está SIGNAT. Mitjançant el codi de verificació pot comprovar la validesa de la signatura electrònica dels documents signats en l'adreça web: https://seuelectronica.besos-tordera.cat/portalCiutada/portal/verificarDocumentos.do?pes_cod=-2&ent_id=2&idioma=1

- 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.

4.L. NOTIFICACIONS ELECTRÒNIQUES

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.
- 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 CBT. 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. 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.

4.M. MÒDUL 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

Aquesta és una còpia impresa del document electrònic (Ref.: 874033 BUL2Z-4I7ZJ-8CCNV A14A5EDC84F8DE76B1C7B77D33442FFA922D347E) generada amb l'aplicació informàtica Firmadoc. El documento está SIGNAT. Mitjançant el codi de verificació pot comprovar la validesa de la signatura electrònica dels documents signats en l'adreça web: https://seuelectronica.besos-tordera.cat/portalCiutada/portal/verificarDocumentos.do?pes_cod=-2&ent_id=28idioma=1

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:

o	Gestionar i mantenir els membres dels òrgans col·legiats i de les comissions informatives.
o	Tramesa electrònica dels expedients per incorporar-los a les ordres del dia dels diferents òrgans col·legiats.
o	Generar l'ordre del dia a partir de les propostes enviades.
o	Generar les convocatòries de les sessions, amb registre de sortida automatitzat i notificació electrònica.
o	Generar una acta de les sessions.
o	Elaborar de manera assistida l'acta de les sessions.
o	Generar automàticament certificats dels acords adoptats.
o	Numerar els decrets o resolucions, en el cas dels òrgans unipersonals.
o	Generar les notificacions dels acords de manera automatitzada i massiva.
o	Possibilitat d'incloure punts fora de l'entorn del gestor d'expedients.
o	Possibilitat d'incloure a l'ordre del dia més d'un punt per a l'aprovació de més d'una acta.
o	Generar un llibre d'acords per cada òrgan unipersonal.
o	Generar certificats i notificacions de forma automatitzada i massiva.

Aquesta és una còpia impresa del document electrònic (Ref.: 874033 BUL2Z-4I7ZJ-8CCNV A14A5EDC84F8DE76B1C7B77D33442FFA922D347E) generada amb l'aplicació informàtica Firmadoc. El documento está SIGNAT. Mitjançant el codi de verificació pot comprovar la validesa de la signatura electrònica dels documents signats en l'adreça web: https://seuelectronica.besos-tordera.cat/portalCiutada/portal/verificarDocumentos.do?pes_cod=-2&ent_id=28idioma=1

- Publicar les actes o extractes.

4.N. MODUL CARPETA CÀRREC ELECTE

Aquest mòdul ha de permetre, des de la seu electrònica que els regidors puguis accedir a la documentació de les Juntes Generals i Comissió de Govern, Patronat i Consell d'Administració.

4. O. 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.

4.P. MÒDUL DE CONTRACTACIÓ ELECTRÒNICA

Aquesta és una còpia impresa del document electrònic (Ref.: 874033 BUL2Z-4I7ZJ-8CCNV A14A5EDC84F8DE76B1C7B77D33442FFA922D347E) generada amb l'aplicació informàtica Firmadoc. El documento está SIGNAT. Mitjançant el codi de verificació pot comprovar la validesa de la signatura electrònica dels documents signats en l'adreça web: https://seuelectronica.besos-tordera.cat/portalCiutada/portal/verificarDocumentos.do?pes_cod=-2&ent_id=2&idioma=1

La transformació digital de les administracions públiques ha imposat un nou model de contractació electrònica. Una contractació més transparent, interoperable i segura.

- Ordena i simplifica

Ordena i simplifica totes les fases del procés de contractació, des de l'elaboració del contracte, la publicació dels anuncis en el perfil del contractant, la licitació electrònica, fins a la formalització electrònica dels contractes amb la signatura electrònica del contractista, execució i seguiment del contracte.

- Treballa només una vegada

Amb Gestiona només has d'introduir les dades un sol cop per generar tota la documentació de l'expedient a partir de plantilles i per publicar els anuncis a la plataforma de contractació.

- Analitza i planifica

Eines d'analítica específiques d'última generació que permeten als usuaris explorar i explotar totes les dades generades en els processos de contractació.

Integrat amb la Plataforma de Contractació

D'una manera molt senzilla pots publicar els teus anuncis a la Plataforma de Contractació del Sector Públic i realitzar licitacions electròniques en l'Espai Virtual de Licitació.

Els licitadors poden presentar les seves ofertes a través de la Plataforma i, un cop oberts els sobres, la nostra integració s'encarrega de baixar de manera automàtica les ofertes presentades i incorporar-les a l'expedient.

4.Q. GESTOR 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. El sistema també ha de permetre generar documents en base a plantilles, disposar de canvi d'estat sobre les tasques per quan estan lligades a algun circuit de gestió, i que es puguin definir tasques per la seva reutilització.

Aquesta és una còpia impresa del document electrònic (Ref.: 874033 BUL2Z-4I7ZJ-8CCNV A14A5EDC84F8DE76B1C7B77D33442FFA922D347E) generada amb l'aplicació informàtica Firmadoc. El documento está SIGNAT. Mitjançant el codi de verificació pot comprovar la validesa de la signatura electrònica dels documents signats en l'adreça web: https://seuelectronica.besos-tordera.cat/portalCiutada/portal/verificarDocumentos.do?pes_cod=-2&ent_id=2&idioma=1

4.R. MÒDUL D'AVISOS

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

- 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.

4.S. TRAMITACIÓ REGLADA

L'objectiu d'aquesta funcionalitat és poder facilitar a CBT l'anàlisi dels processos administratius institucionals 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 administrarà dins del preu ofertat un repositori jurídic de continguts i serveis especialitzats en l'àmbit de la

Aquesta és una còpia impresa del document electrònic (Ref.: 874033 BUL2Z-4I7ZJ-8CCNV A14A5EDC84F8DE76B1C7B77D33442FFA922D347E) generada amb l'aplicació informàtica Firmadoc. El documento está SIGNAT. Mitjançant el codi de verificació pot comprovar la validesa de la signatura electrònica dels documents signats en l'adreça web: https://seuelectronica.besos-tordera.cat/portalCiutada/portal/verificarDocumentos.do?pes_cod=-2&ent_id=2&idioma=1

contractació pública i en permanent actualització i els haurà de mantenir adaptats a la legislació 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.

4.T. 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

Aquesta és una còpia impresa del document electrònic (Ref.: 874033 BUL2Z-4I7ZJ-8CCNV A14A5EDC84F8DE76B1C7B77D33442FFA922D347E) generada amb l'aplicació informàtica Firmadoc. El documento está SIGNAT. Mitjançant el codi de verificació pot comprovar la validesa de la signatura electrònica dels documents signats en l'adreça web: https://seuelectronica.besos-tordera.cat/portalCiutada/portal/verificarDocumentos.do?pes_cod=-2&ent_id=2&idioma=1

exemple a la Carpeta Ciutadana, al web institucional o al Portal de transparència, per tal que estigui accessible per a la ciutadania.

4.U. MODUL DE VIDEOCONFERÈNCIA

De conformitat amb l'article 17.1 LRJAP, "Tots els òrgans col·legiats es podran constituir, convocar, celebrar les seves sessions, adoptar acords i remetre actes tant de forma presencial com a distància, excepte que el seu reglament intern reculli expressa i excepcionalment el contrari. En les sessions que celebrin els òrgans col·legiats a distància, els seus membres podran trobar-se en diferents llocs sempre i quan s'asseguri per mitjans electrònics, considerant-se també tals com els telefònics i audiovisuals, la identitat dels seus membres o persones que els substitueixin, el contingut de les seves manifestacions, el moment en que aquestes es produeixin, així com la interactivitat i intercomunicació entre ells en temps real i la disponibilitat dels mitjans durant la sessió. Entre altres, es consideraran inclosos, entre els mitjans electrònics vàlids, el correu electrònic, les audioconferències i les videoconferències.

4.V. MÒDUL D'ADMINISTRACIÓ DE LA PLATAFORMA

El mòdul d'administració ha de poder gestionar i administrar tots els paràmetres i valors que composen 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 CBT. 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.

4.W. EXPLOTACIÓ DE DADES DE LA PLATAFORMA

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

Aquesta és una còpia impresa del document electrònic (Ref.: 874033 BUL2Z-4I7ZJ-8CCNV A14A5EDC84F8DE76B1C7B77D33442FFA922D347E) generada amb l'aplicació informàtica Firmadoc. El documento está SIGNAT. Mitjançant el codi de verificació pot comprovar la validesa de la signatura electrònica dels documents signats en l'adreça web: https://seuelectronica.besos-tordera.cat/portalCiutada/portal/verificarDocumentos.do?pes_cod=-2&ent_id=2&idioma=1

- 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 CBT 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. 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.

5.1. Consorci AOC

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

- e-Notum
- 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 CBT incorporar qualsevol altre servei interoperable sense cost afegit:

- Agència Tributaria (AEAT): Obligacions tributàries.
- Antecedents penals i per delictes sexuals (Ministeri Justícia)

Aquesta és una còpia impresa del document electrònic (Ref.: 874033 BUL2Z-4I7ZJ-8CCNV A14A5EDC84F8DE76B1C7B77D33442FFA922D347E) generada amb l'aplicació informàtica Firmadoc. El documento está SIGNAT. Mitjançant el codi de verificació pot comprovar la validesa de la signatura electrònica dels documents signats en l'adreça web: https://seuelectronica.besos-tordera.cat/portalCiutada/portal/verificarDocumentos.do?pes_cod=-2&ent_id=2&idioma=1

- Discapacitats CCAA (PID)
- 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.

La solució s'haurà d'integrar també amb:

- Representa i Apodera
- My Gov - El meu espai

5.2. Plataforma de serveis de contractació pública de la Generalitat

La solució estarà integrada amb el perfil del contractant de CBT allotjat a la Plataforma de Contractació del Servei Públic de la Generalitat de Catalunya a efectes de poder publicar els expedients de contractació.

5.3. Portal de Transparència

La solució ha d'incorporar un portal de transparència.

5.4. Altres serveis del Consorci AOC

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

5.5 Integració SICALWIN (Diputació)

El CBT disposa del programari de gestió comptable i pressupostària SicalWin, proporcionat a través de la Diputació de Barcelona. La solució de gestió documental i d'expedients electrònics que es contracti haurà d'integrar-se amb aquest sistema. La integració ha de permetre la tramitació electrònica completa dels expedients amb repercussió econòmica, sense duplicar dades ni fer cap manipulació manual entre els dos sistemes.

La integració haurà de cobrir, com a mínim, les funcionalitats següents:

Aquesta és una còpia impresa del document electrònic (Ref.: 874033 BUL2Z-4I7ZJ-8CCNV A14A5EDC84F8DE76B1C7B77D33442FFA922D347E) generada amb l'aplicació informàtica Firmadoc. El documento está SIGNAT. Mitjançant el codi de verificació pot comprovar la validesa de la signatura electrònica dels documents signats en l'adreça web: https://seuelectronica.besos-tordera.cat/portalCiutada/portal/verificarDocumentos.do?pes_cod=-2&ent_id=2&idioma=1

a) La generació, consulta i vinculació dels documents comptables (RC, A, D, O, P i les seves combinacions i fases inverses) des de l'expedient electrònic, amb la referència comptable incorporada a l'expedient.

b) La tramitació i signatura electrònica dels documents comptables dins dels circuits de signatura del gestor documental, i el retorn de l'estat de signatura al sistema comptable.

c) La incorporació a l'expedient electrònic dels informes de fiscalització i intervenció i dels certificats d'existència de crèdit.

d) La integració amb el circuit de factura electrònica: vinculació de les factures registrades al sistema comptable amb l'expedient de despesa corresponent i tramitació de la conformitat.

e) La consulta, des del gestor documental, de la informació pressupostària necessària per a la tramitació (aplicacions pressupostàries, tercers, saldos disponibles), dins dels límits que permetin els serveis d'integració disponibles.

f) La sincronització de les dades de tercers, si escau, per evitar duplicitats entre sistemes.

5.6 Integració GICA0

Gica0 és l'eina utilitzada per gestionar la part tècnica de les inspeccions que realitza el departament de control d'abocaments. És per això que les dades més actualitzades de les empreses que inspecciona el Consorci Besòs Tordera es troben a la base de dades d'aquesta aplicació.
Per gestionar la part administrativa dels expedients és necessari el trasllat de dades o documentació entre el gestor tècnic i el gestor documental d'expedients de les següents etapes:

- Dades establiments
- Dades inspecció
- Dades permisos
- Dades expedients

Dades establiments

A cada inspecció que fa el Consorci es comprova que les dades de l'establiment siguin el més actualitzades possible. Les dades genèriques d'aquests establiments es traspassen a una fitxa (actualment anomenada SCA_FITXA_ESTABLIMENT_GICA0) d'on s'alimenten les plantilles de tots els informes, resolucions i notificacions generades posteriorment. Els camps necessaris per complimentar aquests documents són:

- Nom establiment
- CODI ESTABLIMENT
- NIF/CIF

Aquesta és una còpia impresa del document electrònic (Ref.: 874033 BUL2Z-4I7ZJ-8CCNV A14A5EDC84F8DE76B1C7B77D33442FFA922D347E) generada amb l'aplicació informàtica Firmadoc. El documento está SIGNAT. Mitjançant el codi de verificació pot comprovar la validesa de la signatura electrònica dels documents signats en l'adreça web: https://seuelectronica.besos-tordera.cat/portalCiutada/portal/verificarDocumentos.do?pes_cod=-2&ent_id=28&idioma=1

- Adreça, municipi i codi postal
- Telèfon
- CORREU ELECTRÒNIC HABILITAT PER L'AVÍS DE LES NOTIFICACIONS
- Activitat de l'establiment
- Sistema, ramal i node al que es connecta l'establiment

Dades inspecció

Les inspeccions fetes per el Consorci generen un acta d'inspecció, i en cas d'haver pres una mostra de les aigües residuals, un informe analític per cadascuna de les mostres analitzades. A més a més, es fa un informe de la inspecció on s'avalua el resultat de la inspecció realitzada. Tots aquests documents es generen a Gica0 i s'han de notificar a l'establiment.

Actualment, en el moment que la inspecció es valida, hi ha un botó al Gica0 que genera automàticament un expedient al gestor documental i traspassa totes les dades de l'establiment, de la inspecció i la documentació generada d'aquesta inspecció.

Les dades de la inspecció necessàries per generar la documentació son:

- Codi inspecció
- Data inspecció
- Inspector/a
- Codi mostra/es
- Observacions inspector/a
- Observacions supervisor/a

Els documents que s'han de traslladar des del Gica0 en format pdf:

- Acta inspecció
- Informe inspecció
- Mostres analítiques

Dades permisos

En el moment que un establiment sol·licita un permís d'abocament ha de presentar una sèrie de dades tècniques que es traslladen directament a Gica0 des de un formulari propi de l'aplicatiu. Per gestionar posteriorment els informes i resolucions d'atorgament de permís es necessita disposar de les dades actuals sol·licitades i de les dades de permisos anteriors.

Les dades necessàries de Gica0 a incloure per generar un permís d'abocament són:

- Classificació usuari

Aquesta és una còpia impresa del document electrònic (Ref.: 874033 BUL2Z-4I7ZJ-8CCNV A14A5EDC84F8DE76B1C7B77D33442FFA922D347E) generada amb l'aplicació informàtica Firmadoc. El documento está SIGNAT. Mitjançant el codi de verificació pot comprovar la validesa de la signatura electrònica dels documents signats en l'adreça web: https://seuelectronica.besos-tordera.cat/portalCiutada/portal/verificarDocumentos.do?pes_cod=-2&ent_id=2&idioma=1

- Codi autorització cubes
- Dades permís anterior (nº expedient, nº resolució, data resolució, cabal diari , cabal anual i cabal punta atorgats, etc.)
- Dades permís actual (cabal diari, cabal anual, cabal punta, dotació màxima, etc.)

Dades expedients

D'igual manera que és necessari disposar de la informació tècnica al gestor d'expedients, facilitant les tasques administratives, per la gestió tècnica també és necessari conèixer els expedients dels establiments. Gica0 fa una vista dels expedients generats de cada establiment i disposa d'un enllaç directe a l'expedient.

La plataforma ha de ser interoperable i disposar de serveis web que permetin la integració amb plataformes o eines futures.

6. EQUIP I PLA DE TREBALL

6.1. Equip

El contractista haurà de detallar l'equip de treball, el qual comptarà amb els perfils mínims següents:

- Cap de projecte
- Consultor/a en matèria d'administració electrònica
- Consultor/a en l'àmbit jurídic
- Tècnic/a de formació
- Tècnic/a de sistemes El contractista designarà un/a 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 CBT. CBT podrà sol·licitar reunions, tant de manera presencial com telemàtica, a efectes planificar les prestacions i fer seguiment, de les quals s'aixecarà acta per part del Cap de projecte.

6.2. Pla de treball

Un cop formalitzat el contracte, el contractista haurà de presentar un pla de treball per dur a terme la posada a disposició i la posada en marxa del programa de gestió d'expedients, que haurà de validar l'àrea de sistemes d'informació i noves tecnologies municipal. L'empresa contractista haurà de realitzar les parametritzacions necessàries per al correcte i total funcionament de la solució en el termini màxim de 2 mesos.

Les parametritzacions, entre altres seran 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 indicades en aquest plec.

Aquesta és una còpia impresa del document electrònic (Ref.: 874033 BUL2Z-4I7ZJ-8CCNV A14A5EDC84F8DE76B1C7B77D33442FFA922D347E) generada amb l'aplicació informàtica Firmadoc. El documento está SIGNAT. Mitjançant el codi de verificació pot comprovar la validesa de la signatura electrònica dels documents signats en l'adreça web: https://seuelectronica.besos-tordera.cat/portalCiutada/portal/verificarDocumentos.do?pes_cod=-2&ent_id=2&idioma=1

- 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 CBT.
- Carregar el catàleg de procediments.
- La parametrització inicial dels llistats i els models de documents genèrics per adequar-los al disseny establert per CBT.

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 CBT 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. Validada favorablement la implantació, 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 de funcionalitats descrites en aquest plec. Durant el termini de 4 mesos, l'adjudicatari assumirà el suport 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 habitual de suport que es citarà posteriorment. 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 CBT 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 CBT, 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 CBT, 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 de gestió documental i arxivística
- Personal de secretaria per la gestió del mòdul d'òrgans de govern
- Càrrecs electes, personal directiu i caps d'àrea i/o servei
- 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. Un cop finalitzada la formació, s'implementaran els procediments, a petició de la Corporació, a través de l'assistència del contractista per a crear les plantilles de documents, estats de tramitació i variables específiques per cada tipus d'expedient.

Aquesta és una còpia impresa del document electrònic (Ref.: 874033 BUL2Z-4I7ZJ-8CCNV A14A5EDC84F8DE76B1C7B77D33442FFA922D347E) generada amb l'aplicació informàtica Firmadoc. El documento está SIGNAT. Mitjançant el codi de verificació pot comprovar la validesa de la signatura electrònica dels documents signats en l'adreça web: https://seuelectronica.besos-tordera.cat/portalCiutada/portal/verificarDocumentos.do?pes_cod=-2&ent_id=2&idioma=1

A la finalització de la implantació, el contractista aportarà els documents següents:

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. Un cop finalitzat el contracte, si es dones el supòsit de canvi de proveïdor, 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 CBT 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 CBT tota la informació anterior, per tal de garantir el traspàs al nou proveïdor en un termini màxim de 4 setmanes.

7. SUPORT I MANTENIMENT

El servei de suport i de manteniment s'iniciarà a partir de la posada en funcionament de tota la solució i per tota la durada del contracte.

El servei de suport i de manteniment, en considerar-se uns serveis bàsics i essencials al conjunt d'àrees i departaments de CBT, 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.

Aquesta és una còpia impresa del document electrònic (Ref.: 874033 BUL2Z-4I7ZJ-8CCNV A14A5EDC84F8DE76B1C7B77D33442FFA922D347E) generada amb l'aplicació informàtica Firmadoc. El documento está SIGNAT. Mitjançant el codi de verificació pot comprovar la validesa de la signatura electrònica dels documents signats en l'adreça web: https://seuelectronica.besos-tordera.cat/portalCiutada/portal/verificarDocumentos.do?pes_cod=-2&ent_id=2&idioma=1

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. Així mateix el contractista haurà de dur a terme les obligacions següents:
    - Realitzar, sense cost per CBT 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.
    - Comunicar les tasques dutes a terme en els períodes de manteniment, avaries, incidències així com facilitar la informació requerida per CBT, i informar de les actualitzacions de la plataforma.
    - Posada a disposició del personal de la Corporació d'una base de dades jurídiques i econòmica dirigida a l'administració local que inclogui notícies d'àmbit estatal, autonòmic i provincial, articles doctrinals, revistes que analitzen en profunditat assumptes de rellevància, monogràfics, expedients administratius actualitzats, totes las subvenciones i ofertes de treball públic, així com tota la Legislació, Jurisprudència i dictàmens dels Òrgans Consultius que afecten a l'Administració Local.

7.1. 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 CBT 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

Aquesta és una còpia impresa del document electrònic (Ref.: 874033 BUL2Z-4I7ZJ-8CCNV A14A5EDC84F8DE76B1C7B77D33442FFA922D347E) generada amb l'aplicació informàtica Firmadoc. El documento está SIGNAT. Mitjançant el codi de verificació pot comprovar la validesa de la signatura electrònica dels documents signats en l'adreça web: https://seuelectronica.besos-tordera.cat/portalCiutada/portal/verificarDocumentos.do?pes_cod=-2&ent_id=2&idioma=1

a CBT 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 CBT.

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 greus: 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 vàries 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 TEMPS DE RESOLUCIÓ

	MÀXIM	**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.

8. PROTECCIÓ DE DADES DE CARÁCTER PERSONAL

Aquesta és una còpia impresa del document electrònic (Ref.: 874033 BUL2Z-4I7ZJ-8CCNV A14A5EDC84F8DE76B1C7B77D33442FFA922D347E) generada amb l'aplicació informàtica Firmadoc. El documento está SIGNAT. Mitjançant el codi de verificació pot comprovar la validesa de la signatura electrònica dels documents signats en l'adreça web: https://seuelectronica.besos-tordera.cat/portalCiutada/portal/verificarDocumentos.do?pes_cod=-2&ent_id=28idioma=1

El lliurament de les dades a través de qualsevol mitjà per part de CBT 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. Les dades són propietat i responsabilitat en exclusiva de CBT, 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 CBT.
- 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 la intervenció dels quals sigui necessària per a la finalitat del servei.
- Admetre els controls i auditories que, de forma raonable, pretengui realitzar CBT, 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 CBT 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 CBT 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

Aquesta és una còpia impresa del document electrònic (Ref.: 874033 BUL2Z-4I7ZJ-8CCNV A14A5EDC84F8DE76B1C7B77D33442FFA922D347E) generada amb l'aplicació informàtica Firmadoc. El documento está SIGNAT. Mitjançant el codi de verificació pot comprovar la validesa de la signatura electrònica dels documents signats en l'adreça web: https://seuelectronica.besos-tordera.cat/portalCiutada/portal/verificarDocumentos.do?pes_cod=-2&ent_id=28idioma=1

responsabilitat que pogués irrogar a CBT 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 minutes d'advocat, procurador i qualsevol altra professional. 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 CBT 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 CBT, 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. CBT 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, sense cap cost addicional.