



PLEC DE PRESCRIPCIONS TÈCNIQUES PARTICULARS QUE REGIRAN EL CONTRACTE DE SERVEI DE MANTENIMENT DE LA PLATAFORMA DESTINADA A LA GESTIÓ PER MITJANS ELECTRÒNICS DELS EXPEDIENTS ADMINISTRATIS DE L'AJUNTAMENT DE MARTORELL I DEL PATRONAT MUNICIPAL DE SERVEIS D'ATENCIÓ A LES PERSONES DE MARTORELL.

INTRODUCCIÓ

ESPUBLICO SERVICIOS PARA LA ADMINISTRACIÓN, S.A., es va adjudicar “el contracte del servei d'implantació i posada en funcionament d'una plataforma destinada a la gestió per mitjans electrònics dels expedients administratius de l'Ajuntament de Martorell i del Patronat municipal de serveis d'atenció a les persones de Martorell (EXP. 606/2018)”, per acord de la Junta de Govern Local, de data 23 d'abril de 2018. El citat contracte es va formalitzar en data 8 de maig de 2018.

La Junta de Govern Local, mitjançant acord de data 10 de maig de 2021, adjudicà el contracte per a la prestació del “Servei de manteniment de la plataforma destinada a la gestió per mitjans electrònics dels expedients administratius de l'Ajuntament de Martorell i del Patronat municipal de serveis d'atenció a les persones de Martorell; el citat contracte es va formalitzar en data 3 de juny de 2021.

OBJECTE DEL CONTRACTE

L'Ajuntament de Martorell i el Patronat municipal de serveis d'atenció a les persones de Martorell (en endavant el Patronat), tenen la intenció de continuar amb el servei que s'està prestant per part de l'empresa Espúblico Servicios para la Administración, S.A., ja que és absolutament imprescindible per a la gestió electrònica dels expedients administratius.

DESCRIPCIÓ DEL SERVEI

Un primer mòdul de gestió d'expedients electrònics estructurats en documents, amb tramitació reactiva dels procediments administratius per via electrònica integrant la signatura digital, i el registre general d'entrades i sortides, així com la gestió completa d'expedients electrònics d'acord amb el que estableix la legislació vigent. No és l'objecte la contractació de sistemes proactius basats en fluxos de treball, BPM o similars, sinó simplement de tramitar sobre plataforma digital els expedients administratius amb els seus documents, i amb la incorporació de signatura electrònica quan calgui.

Característiques del mòdul d'expedients electrònics:

L'expedient es constitueix com l'ens bàsic de la plataforma.

L'expedient estarà format de documents amb possibilitat de signatura electrònica.





L'expedient estarà relacionat amb el registre general.

Els documents tindran petits circuits per a les signatures electròniques.

Haurà plantilles parametrizables per l'usuari.

Els documents es podran enviar automàticament al diferents llibres de la Corporació: llibre de decrets, actes, activitats, contractes, convenis, obres, etc...

Existiran mòduls concrets per a la gestió dels circuits de factures i gestió d'òrgans col·legiats.

Podríem definir-ho com el paradigma de l'expedient de paper tramitat electrònicament.

Un segon mòdul de seu electrònica que permeti la tramitació telemàtica de qualsevol tràmit, dirigit a ciutadans i empreses, tal i com ho estableix la legislació vigent. Aquest mòdul també haurà de contemplar el portal de transparència. Tots els tràmits telemàtics hauran d'estar connectats "on line" les vint-i-quatre hores del dia tots els dies de l'any amb el registre general de documents.

I un tercer mòdul consistent en una plataforma electrònica d'assessorament jurídic especialitzat en administració local, que inclogui expedients adaptats i actualitzats a la legislació catalana, estatal i europea, referència jurisprudencial i possibilitat de fer consultes particularitzades.

A més, és també objecte del present contracte, la posada en marxa del projecte *Desarrollo de Integración con el Hub de Carpetas Ciudadanas de "El Meu Espai"*, condicionat a la concessió de la subvenció sol·licitada per l'Ajuntament de Martorell amb càrrec als fons *Next Generation*, el qual s'adjunta com annex I d'aquest plec de prescripcions tècniques.

3. INSTAL·LACIÓ I MANTENIMENT DEL SISTEMA.

3.1. Instal·lació

L'accés a l'aplicació serà a través d'Internet, en format "Software as a Service" (SaaS), assumint l'empresa contractista la instal·lació i la dotació de tota la infraestructura de sistemes necessària dins les seves instal·lacions.

L'empresa contractista haurà d'allotjar la plataforma objecte de la present licitació en instal·lacions que compleixin amb el que exigeix l'Esquema Nacional de Seguretat (Reial Decret 3/2010, de 8 de gener pel qual es regula l'Esquema Nacional de Seguretat en l'àmbit de l'Administració Electrònica) i totes les seves normes tècniques de desenvolupament.

3.2. Administració i manteniment de sistemes





L'empresa contractista haurà d'assumir l'administració de sistemes, manteniment, configuració i resolució de totes les incidències que puguin sorgir durant l'execució del contracte.

Suport d'incidències

L'empresa contractista comptarà amb un centre de suport per incidències, accessible les 24 hores del dia per correu electrònic i que activarà el sistema de gestió d'incidències per a una completa traçabilitat. Addicionalment, permetrà contactar per telèfon en l'horari habitual de suport, i en una franja horària mínima garantida de 8 a 15:00 h.

Al centre d'operacions de xarxa de l'empresa el contractista tindrà l'obligació d'informar de l'evolució de la incidència a l'usuari que l'hagi formulat, notificant la seva resolució mitjançant correu electrònic o SMS segons s'hagi acordat.

Instal·lació de certificats

L'empresa contractista assessorarà i facilitarà els tràmits d'obtenció dels certificats que necessiti el sistema per funcionar (certificat de seu i segell d'òrgan) i realitzarà la configuració dels mateixos per deixar la plataforma llesta per funcionar.

Segellat de temps

Tots els documents signats des de la plataforma, així com aquells que siguin emesos de forma automatitzada amb segell d'òrgan, es generaran amb un segell de temps emès per una autoritat de certificació (AC) reconeguda per l'autoritat estatal corresponent i, sense que això comporti un cost afegit.

4. REQUISITS TÈCNICS DEL SISTEMA DE GESTIÓ ADMINISTRATIVA.

4.1. Dues entitats.

La solució tècnica ha de permetre gestionar no només els expedients propis de l'Ajuntament de Martorell, sinó també aquells propis del Patronat, ens dependent de l'Ajuntament.

No obstant, ambdós ens s'han de poder gestionar per separat, ja que són entitats amb personalitat jurídica pròpia. Això implica que és objecte del contracte la contractació, pel preu de licitació, de dues plataformes totalment separades, sense que això suposi cap cos afegit.

4.2. Registre d'entrades i sortides.

La solució tècnica ha de permetre a l'Ajuntament de Martorell i al Patronat gestionar en una mateixa eina les entrades i sortides telemàtiques i manuals, a més d'integrar-se amb el registre d'entrades i sortides de l'EACAT (MUX/OVER2) per donar compliment al que s'estableix a l'ENI (Esquema Nacional d'interoperabilitat). Haurà de tractar-se d'una aplicació "multioficina" que permeti crear tantes oficines auxiliars com siguin necessàries. (OAC





descentralitzada). Sempre tenint en compte el criteri de registre únic per a totes les entitats dependents de l'Ajuntament de Martorell, en compliment del que estableix l'article 16 de la Llei 39/2015, d'1 d'octubre, del procediment administratiu comú de les administracions públiques (en endavant LPAC).

Les anotacions presencials i telemàtiques hauran de portar una numeració diferenciada, permetent a l'encarregat de registre poder seguir anotant les entrades manuals amb la mateixa freqüència que porta actualment. L'aplicació proporcionarà de forma automàtica un codi d'identificació, així com la data i l'hora, si bé aquestes últimes seran editables per ajustar-les al moment real d'entrada del document.

Registre d'entrada

En el cas de les entrades manuals, a cada anotació se li podran associar diferents tercers, adjuntar documents digitalitzats o referenciar documents que estiguin exclusivament en paper. En el cas de les entrades telemàtiques, tots els camps quedaran emplenats de forma automàtica. El responsable del registre les rebrà a la seva bústia, on podrà revisar-les i tan sols haurà de determinar la persona o dependència de destinació. Cada persona o dependència de destinació pot consultar en línia les entrades de registre que li són derivades i, en funció dels seus permisos, podrà bé obrir un nou expedient que inclogui una còpia dels documents de l'anotació, o bé incorporar els documents rebuts a un expedient obert en l'aplicació. En tots dos casos, les dades i els documents hauran de passar automàticament a l'expedient.

Registre de sortida

En el cas de les anotacions de sortida, el personal de registre podrà donar sortida a un document manualment omplint directament l'anotació, o aquesta es podrà generar de forma automàtica des de la carpeta de l'expedient, quedant preparada gairebé íntegrament, a falta únicament de que el personal de registre realitzi la sortida efectiva del document pel mitjà d'enviament que correspongui. En el cas de que la sortida hagi de ser notificada electrònicament, seguidament a la sortida i de forma automàtica, l'aplicació enviarà un avís a l'interessat perquè accedeixi a través de la seu electrònica a la seva bústia personal i, prèvia identificació amb el seu DNI electrònic, mitjançant certificat electrònic reconegut o mitjançant OTP (one time password), pin 24 hores, o similar, pugui descarregar el document, guardant-se la data de la notificació efectiva a l'efecte del còmput de terminis.

Gestió de remeses

La plataforma ha de simplificar els processos manuals d'enviaments en paper certificats (notificacions...), a través d'un sistema de gestió de remeses que permeti de forma automàtica generar i imprimir totes les targetes que han d'adjuntar a cada enviament i l'informe global de la remesa que s'ha de lliurar a Correus.

Rebuts i minutes signades i segellades

Per cada anotació d'entrada i sortida registrades en el sistema (incloses les introduïdes manualment) es generaran de forma automatitzada els corresponents rebuts i minutes que





quedaran emmagatzemats com a documents de la mateixa. Tots aquests documents hauran d'estar signats pel Segell d'Òrgan de l'Entitat i segellats mitjançant un servei de segellat de temps emès per una autoritat de certificació (AC) reconeguda per l'autoritat estatal corresponent.

Finestreta única

L'aplicació estarà adaptada al model de finestreta única, complint els requisits de l'estàndard SICRES v.3.

Quan l'entrada provingui d'una altra Administració, permetrà deixar constància de l'assentament registral original de cara al còmput de terminis. I si l'Ajuntament o el Patronat reben un document dirigit a una altra Administració des de l'anotació d'entrada, es podrà generar automàticament la de sortida sense haver d'emplenar de nou.

Auditoria

El mòdul de registre haurà de portar integrada una opció pròpia d'auditoria que permeti portar un control en tot moment dels canvis i modificacions que experimenti l'anotació. A més, haurà de permetre la recerca per múltiples criteris i l'exportació dels resultats per poder treballar sobre la informació fora del sistema.

Integració amb sistemes d'impressió d'etiquetes

El mòdul de registre ha de permetre la utilització de sistemes d'impressió d'adhesius que permetin, almenys, la impressió des de la mateixa anotació de registre d'adhesius en dos moments:

- . Per facilitar el tràmit d'estampar en els documents que rep o envia un segell, com a substitució al segell tradicional de cautxú, que inclogui el nom de l'Ajuntament o del Patronat, la data i l'hora de registre i el número de registre.
- . Per facilitar el tràmit d'impressió d'adhesius amb la direcció del tercer o de manera que es facilitin els processos d'ensobrat i enviament de documentació tant en sobres, com en etiquetes de justificant de recepció.

Digitalització Segura de Documents

El mòdul de registre ha de permetre mitjançant un escàner la digitalització de qualsevol document en paper, permetent en el procés incorporar la signatura electrònica per produir i incorporar còpies electròniques autèntiques. És a dir el software haurà de ser capaç per si sol de generar còpies digitalitzades fefaents dels documents en paper escanejats. En aquest sentit es plantegen dos supòsits:

- a) Amb intervenció de funcionari habilitat. Amb la qual cosa s'haurà de poder consultar "online" al registre general de funcionaris habilitats.
- b) Sense intervenció humana. En aquest cas es procedirà amb la digitalització de segell de temps/òrgan.

Els documents hauran de ser accessibles mitjançant el codi de verificació i els codis de barres, impresos a l'efecte.





El sistema ha d'estar preparat per a ser utilitzat amb múltiples models d'escàner, i en tot cas haurà d'estar adaptat per funcionar amb qualsevol escàner que suporti TWAIN o SANE.

Compulsa electrònica

Haurà d'estar integrada en el propi mòdul de registre, permetent donar lloc a còpies en suport informàtic a partir del document original, compulsades electrònicament amb signatura de funcionari públic, adaptant-se al que preveu la LPAC. Es a dir el software haurà de ser capaç per si mateix de generar còpies digitalitzades fefaents dels documents.

Integració amb la base de dades de tercers

Les dades dels tercers que vagin sorgint amb la tramitació d'expedients i mitjançant el registre d'entrades i sortides s'emmagatzemaran en una fitxa de tercer, generant-se així una base de dades de tercers. En aquesta base de dades l'identificador principal serà el DNI / NIF / NIE / CIF, però es podrà buscar per qualsevol altre criteri. La fitxa de tercer es crearà automàticament amb totes les dades que s'introdueixin sobre ell, la qual cosa permetrà en un futur traslladar les dades de l'esmentat tercer a qualsevol expedient, que quedarà completat en tots els camps. Aquesta fitxa del tercer inclourà la informació sobre el mitjà de notificació per defecte: paper o telemàtic. Aquest mitjà de notificació podrà modificar-se per cada expedient o registre de sortida.

4.3. Catàleg de procediments (repositori d'expedients tipus)

Repositori de procediments preestablerts

La plataforma comptarà amb un catàleg de procediments tipus i de plantilles normalitzades el més complet i ampli possible, perfectament organitzades, estructurades i completes, des de la iniciació fins a la resolució, passant per tots els passos intermedis i informes que porten fins a ella. Aquest repositori de procediments haurà d'estar jeràrquicament estructurat, de manera que es faciliti la seva administració. L'empresa contractista es comprometrà, durant el període d'execució del contracte, a mantenir el repositori de procediments permanentment actualitzat i adaptat als canvis legislatius que es vagin succeint, a les novetats jurisprudencials i a les noves interpretacions legals emeses pels òrgans consultius.

El catàleg de procediments ha de permetre a l'Ajuntament de Martorell i al Patronat tenir la seguretat d'estar utilitzant en tot moment plantilles de procediments actualitzades.

El producte ha de proporcionar un conjunt total de procediments complint les especificacions del catàleg ja exposades. Alhora, el producte ha de permetre assignar alguns d'aquests procediments a unitats de treball (departaments) per tal de facilitar-ne l'ús i garantir-ne la seguretat funcional. La unitat de treball (departament) corresponent només accedirà ordinàriament als expedients que té assignats tot i que, de ser necessari, ha de poder accedir a altres procediments de manera menys directa. Els procediments hauran d'estar adaptats a la normativa vigent i aplicable de Catalunya, de l'Estat i de la Unió Europea.





Normalització de formats

La implantació del sistema, a més de portar aparellada la normalització i racionalització del material utilitzat per l'Ajuntament de Martorell i el Patronat en la seva actuació, permetrà també de forma senzilla l'establiment i homogeneïtzació d'uns formats, dissenys i estructura de continguts comuns per a tota l'organització, ja que suposa un important estalvi des del punt de vista de la productivitat administrativa, contribuint a la desaparició d'un elevat nombre de formats de material imprès i unificant en uns formats normalitzats i comuns per a tota l'organització.

Totes les plantilles incorporades al sistema han d'estar classificades en funció del tipus de declaració que continguin (resolucions, notificacions, publicacions, actes, certificats, informes, etc.), mantenint una estructura bàsica per a cada tipus de document. En el treball de definició de les estructures es prendrà com a base la Guia de Tipologies de documents de la Generalitat, que, si s'escau s'adaptarà a les característiques i necessitats concretes de l'Ajuntament de Martorell i del Patronat.

Editor de procediments

El mòdul de catàleg de procediments ha d'incorporar un "Editor de procediments" per tal que els usuaris puguin personalitzar les plantilles i procediments administratius que desitgin, traient documents que no utilitzin habitualment, afegint les seves pròpies plantilles o modificant les existents per deixar el procediment degudament adaptat al treball de l'Ajuntament de Martorell i del Patronat.

A través de l'editor també s'haurà de poder duplicar procediments i dissenyar altres procediments a partir dels mateixos. Els usuaris podran editar totes les plantilles dels procediments. El procediment, un cop personalitzat, quedarà disponible per a ser utilitzat en totes les ocasions que sigui necessari, generant els documents automàticament segons el sistema descrit anteriorment i partint d'una plantilla triada i adaptada.

Si l'usuari ha personalitzat una plantilla a partir d'una altra plantilla inclosa en el catàleg, el sistema haurà de guardar la relació "pare-fill" amb la finalitat que pugui informar l'usuari quan la plantilla personalitzada pugui estar desactualitzada per si s'ha actualitzat la plantilla del catàleg que va donar origen a la mateixa.

4.4. Gestor documental d'expedients

Gestor documental o mòdul de consulta.

La solució incorporarà un mòdul de consulta, que ha de caracteritzar-se per la seva flexibilitat i versalitat. Es a dir, aquest mòdul (o funcionalitat), ha de permetre poder consultar i exportar qualsevol expedient, sigui del tipus que sigui, per a tots els camps possibles.

Les cerques hauran de ser exportables en formats ofimàtics (xls, csv, mdb, ...).





Cada expedient contindrà tota la documentació que s'hagi generat a partir de plantilles, o bé s'hagi digitalitzat i adjuntat. Així mateix, es registrarà tot el que hagi succeït al llarg de la tramitació.

Edició de documents a partir de plantilles

L'aplicació ha de permetre que les dades bàsiques de l'entitat, juntament amb les dades pròpies de cada expedient, es puguin fusionar fàcilment amb les plantilles normalitzades que formen part de cada tipus de procediment, de manera que es generi el document llest per signar, aplicant-li el format que es configuri prèviament.

Això ha de suposar un gran estalvi de temps i una major seguretat al minimitzar les possibilitats de cometre errors tipogràfics i ortogràfics, comuns quan es porta a terme la redacció pel mètode tradicional. En tot cas, si es vol introduir modificacions en els documents generats abans de la signatura, s'han de poder editar amb qualsevol processador de textos que es tingui instal·lat a l'ordinador.

Integració amb la resta de mòduls de l'aplicació

El gestor d'expedients, com a peça central del sistema de tramitació, haurà d'estar completament integrat amb la resta de mòduls de l'aplicació. Per exemple:

- . Des del registre d'entrada s'han de poder obrir expedients o incorporar la documentació a expedients oberts.
- . En sentit invers, des de l'expedient s'hauran de poder enviar documents a registre de sortida per a la pràctica de notificacions o l'enviament de documentació a tercers.
- . Des de l'expedient s'haurà de poder publicar al tauler d'anuncis o al portal de transparència, obtenint en finalitzar el termini de publicació un certificat acreditatiu.
- . Des de la seu electrònica s'ha de facilitar la consulta de l'estat dels expedients als ciutadans, permetent sol·licitar documentació addicional al ciutadà.

Auditoria i explotació de la informació

El mòdul de gestió d'expedients ha de portar integrat una opció pròpia d'auditoria que permeti en tot moment portar un control dels canvis i modificacions que experimenti l'expedient. A més, haurà de permetre la recerca per múltiples criteris i l'exportació dels resultats per poder treballar sobre la informació fora del sistema.

4.5. Llibres Oficials.

La plataforma incorporarà un mòdul específic per a la gestió de tots els llibres oficials de l'Ajuntament i del Patronat, podent gestionar-se per part de l'Ajuntament i del Patronat tants llibres oficials com siguin necessaris, cadascun d'ells amb el seu propi codi d'identificació.

Tots els documents oficials incorporats als llibres (actes, decrets, contractes ...) portaran una numeració diferenciada, proporcionant de forma automàtica una data i un codi d'identificació (número i marca de llibre) dependent del llibre oficial que s'afegirà al document.

4.6. Signatura electrònica





El sistema ha d'incorporar un sistema de signatura electrònica completa que inclogui en el document la ruta de certificació i llista de revocació amb segell de temps, permetent la validació en línia contra l'autoritat de certificació (AC) per comprovar que el certificat és vàlid. S'haurà de tractar d'un sistema que pugui ser utilitzat des d'un navegador, sense precisar de coneixements especialitzats per al seu ús.

Certificats admesos

El sistema de signatura ha de ser compatible amb qualsevol certificat digital X.509 instal·lat en una targeta criptogràfica dissenyada per signar, incloent certificacions privades que l'Ajuntament i el Patronat puguin implementar per als seus empleats. En tot cas, s'admetrà el certificat del DNI electrònic, així com els certificats emesos per la Fàbrica Nacional de la Moneda i Timbre (FNMT), l'Agència de Certificació de la Comunitat Autònoma de Catalunya (CatCert). El sistema de signatura haurà de funcionar i actualitzar-se a les últimes versions dels diferents sistemes.

Segellat de temps

Tots els documents signats des de la plataforma es generaran amb un segell de temps emès per una Agència de Certificació reconeguda per l'organisme oficial competent.

Fluxos de signatures

El sistema de signatures estarà configurat de manera que cada document es pugui enviar a una o diverses persones, creant un flux de signatures, bé en paral·lel, bé en l'ordre preestablert pel procediment, d'accés fàcil a la documentació amb el sistema de signatura. Cadascun dels signants ha de disposar del seu propi porta-signatures per accedir als documents que té pendants de signatura, podent signar i retornar el document signat a l'usuari que l'ha enviat o rebutjar la signatura, amb la possibilitat de fer constar el motiu del rebuig.

En el cas de signatura de documents per diversos usuaris, podran definir fluxos de signatura paral·lels i en sèrie segons escaigui, mantenint totes les signatures al mateix nivell.

Document signat: seguretat i accessibilitat

Tots els documents signats electrònicament es generaran en format PDF/A1 / a (ISO 19005) mitjançant un convertidor que vingui integrat en la pròpia aplicació i permeti veure els resultats immediatament. En tots els documents generats el sistema ha de garantir l'accessibilitat futura als documents i els deixarà preparats per arxiu.

L'usuari ha de tenir la possibilitat de configurar la imatge gràfica que vol que es mostri en el camp corresponent al traç de la signatura (un gràfic que permeti simular l'aparença de signatura manual).





La transformació a PDF ha d'incloure, a més de la signatura electrònica, la incorporació al document d'un codi de barres "Code 128" que garanteixi còpies en paper autenticades que permetin accedir al document original per comprovar la seva validesa.

Qualsevol document signat s'ha de poder llegir i validar usant un simple lector de PDF, sense necessitat d'obligar el ciutadà a emprar sistemes addicionals que sàpiguin interpretar signatures electròniques.

4.7. Arxiu electrònic i conservació dels documents a llarg termini

Un cop acabat l'expedient, la mateixa eina haurà de donar l'opció de procedir al seu arxivament electrònic, respectant les directrius fixades en els acords de la Taula Treball d'Arxius d'Administració Local i els Esquemes Nacionals de Seguretat i Interoperabilitat. Per la qual cosa també s'haurà d'integrar amb "l'Arxiu" del Consorci AOC (Administració Oberta de Catalunya).

L'expedient, un cop arxivat respectant les normes arxivístiques bàsiques, apareixerà amb un índex incorporat i una portada adequats. Caldrà garantir la seva disposició i, per tant, permetrà aplicar les Taules d'Accés i Avaluació Documental que corresponguin, eliminant definitivament la documentació que es determini en els períodes que s'estableixin.

Format PDF-A1 / a (ISO 19005)

En l'entorn tecnològic actual les aplicacions utilitzades per crear documents (processadors de text, etc.) i els sistemes operatius canvien amb freqüència, el que té implicacions molt importants en la conservació dels documents electrònics a llarg termini. Per això, l'accés als documents generats pel sistema no ha de dependre de l'aplicació informàtica que s'hagi utilitzat per crear el document.

Per garantir la preservació dels documents electrònics es farà servir el format ISO 19005-1: PDF/A, que defineix un estàndard per garantir la interoperabilitat dels sistemes d'emmagatzematge. Aquest format ha estat desenvolupat amb la participació de multitud de governs, organismes i companyies de tot el món, pel que compta amb el suport de la comunitat internacional i és utilitzat a Espanya, entre molts organismes, pel Butlletí Oficial de l'Estat per garantir la conservació de les seves publicacions a llarg termini. Els documents electrònics generats pel sistema han de superar els tests de validació de PDF-A1 / a, que són els més exigents que poden trobar-se en aquests moments. Això vol dir que han de complir els següents requisits bàsics:

- . Independents del dispositiu, de manera que qualsevol usuari pugui accedir al document en el moment present o en el futur, amb independència de l'evolució de les aplicacions.
- . Autocontinguts: tota la informació necessària per representar el contingut del document s'ha de trobar en el propi document, de manera que no sigui necessari accedir a continguts externs (fonts, etc.) que potser no estiguin disponibles en el futur.
- . Autodocumentats: tota la informació necessària per localitzar el document, catalogar-lo, etc., s'ha de contenir en el mateix document, i no emmagatzemada en recursos externs.





. Lliures de restriccions, de manera que el contingut estigui accessible sense proteccions de cap tipus. L'existència de proteccions, com contrasenyes, compromet l'accés futur a la informació.

Sistema de (re) signat i segellat de temps

La solució es complementarà amb un sistema de (re) signat i segellat de temps que garanteixi la custòdia i preservació dels documents signats, garantint la seva integritat a mesura que evolucionen els sistemes criptogràfics en el temps.

4.8. Dispositius mòbils

La plataforma ha de permetre la utilització de dispositius mòbils per a l'activitat administrativa de l'Ajuntament i del Patronat en dos aspectes:

- . La signatura electrònica de documents mitjançant una app, que permeti als càrrecs i empleats públics no haver de realitzar desplaçaments, en ares a una tramitació àgil i fluida dels procediments.
- . L'enviament d'imatges als expedients, que permeten als empleats públics fer fotografies a la via pública.

4.9 Comunicació externa i interna

Ha d'implementar funcionalitats per garantir una bona comunicació, tant interdepartamental, com amb els ciutadans. En aquest sentit es requereix el següent:

- Sales de reunions virtuals il·limitades.
- Gravacions certificades amb generació d'evidències en l'expedient.
- Agenda per poder programar videoconferències.
- Retransmissions en directe. Il·limitades.
- Servei de cita prèvia amb control d'aforament.
- Missatgeria instantània amb compartició de fitxers.

4.10 Signatura digital al núvol

Ha de tenir incorporada, dins el propi programari, la signatura electrònica, sense que, per tant, sigui necessari la utilització de targetes externes o de software de signatura instal·lat en la màquina de cada usuari.

Això ha d'estar disponible tant per l'Ajuntament com pel Patronat.

4.11 Formació continuada

S'ha d'incloure un pla de formació continuada a fi i efecte de que hagi, tant una millor utilització de l'eina, com una formació per a noves funcionalitats que es vagin incorporant.

A tal efecte, el contractista ha de realitzar la formació necessària per assegurar l'explotació de totes les capacitats que el programari disposi, o vagi incorporant.

5. REQUISITS TÈCNICS DE LA SEU ELECTRÒNICA

Plaça de la Vila, 46
08760 Martorell
Tel. 937 750 050
ajuntament@martorell.cat





És objectiu primordial d'aquest projecte habilitar els mitjans tècnics necessaris perquè es puguin oferir als ciutadans els avantatges i possibilitats de les tecnologies de la informació, reduint el temps i desplaçaments que cal destinar a la realització de molts tràmits de la vida diària, que comencen sovint per acudir presencialment a les oficines de l'Ajuntament i del Patronat per tal d'obtenir una primera informació, i comporten diverses compareixences en posteriors fases de la tramitació.

La solució que es pretén contractar ha de facilitar, sobre tot, l'accés als serveis públics a aquelles persones que abans tenien dificultats per arribar a les oficines públiques per motius de localització geogràfica, de condicions de mobilitat o altres condicionants i que, avui en dia, es poden superar mitjançant l'ús de les noves tecnologies.

La seu electrònica comptarà amb un espai públic, sense identificació, i amb un altre privat que exigirà la identificació prèvia de l'usuari mitjançant un certificat digital reconegut, o mitjançant OTP (one time password), pin 24 hores, o similar. Cadascun dels espais comptarà amb diferents mòduls, descrits a continuació. L'Ajuntament de Martorell i el Patronat decidiran quins decideixen activar.

La seu electrònica complirà amb el que disposa el Reial Decret 1494/2007, de 12 de novembre, que obliga les administracions públiques a complir en les seves pàgines d'internet amb els nivells d'accessibilitat bàsic (A) i mig (AA) definits en Norma UNE 139803: 2004.

5.1. Zona pública

La seu electrònica comptarà amb determinades seccions públiques on no es requerirà la identificació de l'usuari per a la consulta de la informació publicada, entre elles:

Tauler d'anuncis

Per a la publicació de qualsevol tipus d'anuncis.

Portal de Transparència

Per tal d'assegurar el compliment a les exigències i els paràmetres de la legislació vigent sobre transparència, accés a la informació i bon govern.

Perfil de contractant

S'ha de disposar d'un perfil de contractant que compleixi tots els requeriments exigits per la legislació vigent sobre contractes del sector públic.

Verificació de documents





Espai que permeti que qualsevol interessat pugui contrastar l'autenticitat de tots els documents públics administratius emesos per l'Ajuntament de Martorell i pel Patronat per mitjans electrònics i signats electrònicament.

Catàleg de procediments

La seu electrònica es configurarà amb un catàleg de procediments administratius accessibles electrònicament que, a més d'estar ordenats per les matèries tradicionals (urbanisme, contractació pública, etc.), que estaran agrupats per "fets vitals" per facilitar als ciutadans i empreses la localització i accés als mateixos.

Cada tràmit inclòs en el catàleg incorporarà:

- . Una fitxa informativa del tràmit, amb indicació a la ciutadania de la disponibilitat en format electrònic, el sentit del silenci administratiu i els recursos que es poden interposar en relació a les resolucions que hi posen fi, per tal de facilitar-li una primera informació i evitar un desplaçament inicial. D'aquesta manera, qualsevol ciutadà podrà conèixer per a què serveix el tràmit, com ha de presentar la sol·licitud, quins tributs s'apliquen, com es resol el procediment i quines possibilitats hi ha de recórrer si no està conforme.

- . Una instància de presentació normalitzada perquè el ciutadà pugui descarregar-la i emplenar-la per lliurar-la en finestra.

Aquesta estructura serà aportada per l'empresa contractista. L'Ajuntament de Martorell i el Patronat configuraran aquells tràmits que desitgi oferir al ciutadà així com les opcions que vulgui habilitar (fitxa, descàrrega d'instància o tramitació electrònica).

De la mateixa manera que s'ha descrit en el catàleg de procediments, l'empresa contractista es comprometrà, durant la fase de manteniment, a mantenir les fitxes informatives dels tràmits i les instàncies de presentació permanentment actualitzades i adaptades als canvis legislatius que es vagin succeint, a les novetats jurisprudencials i a les noves interpretacions legals emeses pels òrgans consultius.

5.2. Zona privada

Identificació electrònica

L'accés a la part privada de la seu electrònica es realitzarà mitjançant validació d'identitat mitjançant el DNI electrònic o qualsevol altre certificat digital X509 reconegut (FNMT, ACCV, IDCAT,TCAT, ...), tant en suport de targeta criptogràfica, com de certificat instal·lat en el navegador, o bé mitjançant OTP (one time password), pin 24 hores, IdCatMòbil, o similars.

Registre electrònic

Qualsevol procediment inclòs en el catàleg es pot iniciar a través d'internet, amb l'únic requisit d'estar correctament identificat. El ciutadà podrà omplir el formulari de sol·licitud des de la seu electrònica i adjuntar la documentació requerida.





El ciutadà pot dirigir per aquest mitjà tot tipus de sol·licitud, escrit i comunicació a l'Ajuntament de Martorell i al Patronat, obtenint un justificant de recepció que li permeti acreditar legalment el contingut presentat, incloent la data i hora de presentació i el número d'entrada que li ha estat assignat.

Consulta d'expedients

El ciutadà podrà consultar l'estat de tots els expedients que estigui tramitant o hagi tramitat, mitjançant accés a la seva "carpeta del ciutadà".

Notificacions electròniques

La solució ha de permetre als ciutadans accedir a la seva bústia personal dins de la seu electrònica per rebre notificacions electròniques amb plena validesa legal, deixant constància de la transmissió i recepció, de les dates i hores en què es van produir, del contingut íntegre de les comunicacions i de la identificació del remitent i al destinatari de les mateixes, plenament adaptat al que preveu la LPAC.

6. ARQUITECTURA D'INTEROPERABILITAT.

La solució contractada ha de garantir les condicions necessàries per assolir un adequat nivell d'interoperabilitat, no només amb aquells sistemes que poden ser considerats interns, sinó també amb aquells altres serveis facilitats per part d'altres administracions públiques. Aquesta interoperabilitat redunda en benefici de l'eficàcia i la eficiència de la gestió administrativa.

7. REQUERIMENTS DEL PROJECTE.

7.1. Entorn d'aplicació.

Directrius d'accessibilitat i usabilitat: es respectaran els protocols internacionals d'accessibilitat i usabilitat, seguint els estàndards W3C i les Web Content Accessibility Guidelines 1.0, per facilitar l'accés a la informació a col·lectius discapacitats. S'haurà de certificar un grau mínim d'accessibilitat <AA> almenys en la part pública de la solució oferta, intentant per tots els mitjans aconseguir el grau <AAA>.

7.2. Arquitectura d'aplicació.

. Ús d'estàndards: s'han d'utilitzar tecnologies basades en estàndards acceptats de manera generalitzada.

. Portabilitat: per a qualsevol programari complementari al servei ofert que sigui necessari, s'ha de garantir que es permet executar almenys en sistemes operatius Windows i Linux, i qualsevol maquinari d'arquitectura Intel/AMD o compatibles, a més de la seva portabilitat entre entorns. Aquesta portabilitat s'ha de garantir de la mateixa manera entre diferents gestors de base de dades, almenys, Oracle, SQLServer i MySQL.





. Escalabilitat: els components han d'estar dissenyats i desenvolupats per suportar l'augment en la càrrega de processos i usuaris, necessitant únicament adequar el maquinari de l'entorn en el que s'executa.

. Creixement funcional modular: la solució proposada ha de tenir una arquitectura i disseny que permeti la incorporació de funcionalitats a partir de la incorporació de nous mòduls sense que aquests afectin a la resta del sistema. Per tant, la integració entre components s'ha de fer sense la utilització d'interfícies o protocols nadius i s'haurà de garantir el desacoblament de capes, permetent que la substitució de components per altres de nous no causi cap impacte en la resta de components. Per tant, qualsevol component existent com qualsevol nou component desenvolupat en l'àmbit d'aquest projecte, ha d'estar subjecte a aquest principi de modularitat.

. Seguretat: la solució proposada ha de garantir que les funcions bàsiques de confidencialitat, integritat i disponibilitat es compleixin en un entorn A-A-A (autenticació, autorització i auditoria). El sistema haurà de comptar amb eines i procediments de salvaguarda, recuperació, exportació i importació de dades.

. Interoperabilitat: El sistema donarà garantia d'interoperabilitat tècnica, semàntica i organitzativa entre els seus diferents components, així com amb components externs amb la finalitat de complir el què requereix l'ENI (Esquema Nacional d'interoperabilitat).

7.3. Accés a aplicació.

El sistema ha de proporcionar i garantir la identificació de l'usuari, ja sigui càrrec electe o empleat públic.

El sistema ha de garantir la navegació segura a través de protocols segurs.

7.4. Navegadors.

El sistema ha de garantir la compatibilitat amb els estàndards o recomanacions publicades pel World Wide Web Consortium (W3C), que implícitament garanteixen el correcte funcionament en navegadors Internet Explorer, Firefox, Chrome i altres, en les últimes versions dels tres navegadors més utilitzats en sistema Windows i / o derivats de UNIX.

7.5. Rendiment.

El sistema ha de garantir un rendiment raonable de les aplicacions i, com a tal, fer un ús raonable dels recursos necessaris. Per això, es garantirà l'execució de transaccions instantànies simples en temps sempre inferiors a 2 segons, l'execució de transaccions instantànies de complexitat mitjana, com la signatura d'un document, en temps sempre inferiors a 4 segons; aquests temps es mesuraran excloent els temps d'execució acumulats deguts a causes alienes al sistema, com per exemple, disponibilitat de serveis de tercers o velocitat de línies de comunicacions.

7.6. Seguretat.

El sistema ha de:

Plaça de la Vila, 46
08760 Martorell
Tel. 937 750 050
ajuntament@martorell.cat





- . Guardar registre d'auditories per a consulta i informe dels accessos i les accions dels diferents usuaris, donant constància del seu usuari, IP, host, etc;
- . Garantir la privacitat i seguretat de les comunicacions dins dels components, eines i solucions ofertes.

7.7. Disponibilitat.

Les solucions ofertes han de maximitzar la disponibilitat dels sistemes, garantint així:

- . Una política i procediments d'actualització clars que permetin la màxima disponibilitat;
- . Una clara i adequada política de transaccions que previngui, i per tant contempli i eviti, bloquejos d'execució.

7.8. Dades.

La solució implantada garantirà la completa integritat i consistència de les dades garantint, en tot moment, la seguretat i fiabilitat de la informació. Per això es garantirà el correcte control transaccional que contemplarà tota la casuística existent que eviti trencar la integritat i consistència de les dades.

7.9. Requeriments jurídics.

La solució presentada ha de complir amb tots els requisits exigits per la LPAC, la Llei 40/2015, d'1 d'octubre, de règim jurídic del sector públic, així com per la Llei 59/2003, de 19 de desembre, de signatura electrònica i d'altra normativa aplicable a la gestió i procediment administratiu electrònic. A més, la solució tecnològica ha de complir amb les mesures de seguretat establertes per l'Esquema Nacional de Seguretat (RD 3/2010) i ha d'estar capacitada per complir amb els requeriments d'interoperabilitat establerts per l'Esquema Nacional d'Interoperabilitat (RD 4/2010).

Quedarà inclòs en l'àmbit del projecte qualsevol adaptació, sigui desenvolupament o qualsevol altre tipus de treball, a la normativa que pugués sorgir durant el desenvolupament del projecte.

Qualsevol acció proposada o derivada de l'abast del projecte s'ha d'acompanyar de les accions necessàries perquè les seves implicacions compleixin íntegrament amb la legislació vigent en matèria de procediment administratiu, amb la legislació en matèria de protecció de dades de caràcter personal, així com amb l'Esquema Nacional de Seguretat i l'Esquema Nacional d'Interoperabilitat i la norma SICRES v3.

8. SERVEI DE SUPORT.

L'empresa contractista s'ha de comprometre a oferir, des de la mateixa arrencada dels serveis d'implantació, l'habilitació del servei de suport de primer nivell a què pot recórrer qualsevol usuari de l'Ajuntament i del Patronat en el moment que ho necessiti per resoldre dubtes, incidències, problemes de configuració, etc.





Les característiques mínimes d'aquest servei de suport seran:

- . Suport telefònic directe, disponible durant l'horari laboral (de 8 a 15:00 hores).
- . *Intelligent Routing* (24 hores) que reculli les trucades fora d'horari, de manera que siguin retornades de forma proactiva en l'horari establert.
- . Suport d'atenció per correu electrònic, a través d'un sistema de tiquets.

PREUS I DURADA DEL CONTRACTE

- a) Els mòduls dels que actualment disposa l'Ajuntament, serà per un **import anual de 82.032 euros, IVA no inclòs.**

El pagament es realitzarà mensualment per una dotzena part de l'import anual, excepte el primer any de contracte que quedarà de la següent forma:

- 1) De juny de 2023 a desembre de 2023: 300,00 € mensuals
- 2) De gener de 2024 a maig de 2024: 15.986,40 € mensuals

- b) Pel que fa al projecte *Desarrollo de Integración con el Hub de Carpetas Ciudadanas de "El Meu Espai"* (Annex I del plec de prescripcions tècniques), l'import d'aquest treball serà equivalent al de la subvenció que es concedeixi a l'Ajuntament de Martorell, amb càrrec als fons NextGeneration, que com a màxim serà de 199.203,94 euros, IVA inclòs.

En el cas de que la subvenció no sigui concedida, el projecte no serà objecte d'execució i l'empresa contractista no tindrà dret a percebre cap import.

El pagament es realitzarà en una sola vegada pel total import de la subvenció concedida.

QUART. El contracte tindrà una durada de TRES (3) ANYS a comptar des del dia 1 de juny de 2023. El contracte no admet cap pròrroga.

Martorell, document signat electrònicament al marge
El cap d'informàtica,

