



## **PLEC DE CONDICIONS TÈCNiques PER A L'EVOLUCIÓ D'APLICACIONS INFORMATIQUES I LA IMPLANTACIÓ D'UNA PLATAFORMA DE TRAMITACIÓ ELECTRÒNICA INTEGRADA AMB EL SISTEMA INFORMÀTIC DE L'AJUNTAMENT DE MARRATXÍ**

### **1.- Introducció:**

L'Ajuntament de Marratxí es planteja dur a terme un projecte per donar compliment a les necessitats derivades de la **Llei 39/2015, de Procediment Administratiu Comú de les Administracions Públiques** i la **Llei 40/2015, de Règim Jurídic del Sector Públic**, en el sentit d'evolucionar el sistema informàtic existent a l'Ajuntament de Marratxí i d'incorporar les eines i programes informàtics necessaris per a poder tramitar electrònicament els expedients administratius.

Per tal de donar compliment a aquestes lleis, permetent que els ciutadans es relacionin telemàticament amb l'administració, primer resulta necessari que els expedients administratius que tramita l'Ajuntament estiguin completament informatitzats.

### **2.- Objecte del contracte:**

L'objecte del present contracte és l'evolució de les aplicacions informàtiques existents a l'Ajuntament de Marratxí i la implantació d'una plataforma de tramitació electrònica integrada amb el sistema informàtic de l'Ajuntament de Marratxí.

En concret, els programes informàtics a evolucionar són els de registre d'entrades i sortides, tramitació d'expedients i padró d'habitants. Les noves versions d'aquests programes hauran de complir els requeriments especificats en els següents apartats. La informació existent en aquests programes haurà de seguir sent consultable i s'hauran d'habilitar els mecanismes necessaris per continuar la tramitació dels expedients actius actualment. En aquest sentit, aniran incloses dins aquesta contractació les migracions necessàries per a que tota la informació actual estigui disponible en les noves versions de les aplicacions.

La plataforma de tramitació electrònica subministrada haurà de permetre realitzar una gestió electrònica integral dels processos de gestió administrativa. L'adjudicatari també haurà de implantar a la plataforma de tramitació la gestió electrònica dels expedients administratius que haurà de contemplar el cicle complet de subprocessos involucrats (sol·licitud, actes d'instrucció, resolució i notificació) així com la creació de l'índex electrònic de l'expedient en els termes recomanats per la Norma Tècnica d'Interoperabilitat de l'Expedient Electrònic a fi i efecte d'assegurar la seva integritat i interoperabilitat.

Serà objecte també del projecte la creació de la seu electrònica de l'Ajuntament que contindrà tots aquells continguts informatius i serveis al ciutadà que es determinen en el present plec.

S'haurà d'instal·lar i implementar un gestor documental segons el quadre de classificació documental de l'Ajuntament, en el qual residiran tots els documents que conformen l'expedient electrònic, des del seu inici fins al seu arxivat. Les llicències d'aquest gestor documental hauran d'estar incloses dins aquesta contractació.

Igualment s'haurà d'habilitar una eina de generació d'informes configurables pels administradors i integrada amb les aplicacions de gestió de registre, expedients i padró d'habitants. Aquesta eina ha de permetre generar els informes sense necessitat de programari addicional a les estacions de treball.



### 3.- Requeriments tècnics i funcionals:

#### 3.1.- Arquitectura tecnològica:

La plataforma de tramitació electrònica i les aplicacions implantades hauran de complir els següents requisits:

- Estar dissenyades amb una arquitectura web multinivell (3 capes: presentació, negoci i dades) disposant d'una interfície única basada en un navegador d'internet.
- Hauran de ser compatible amb els navegadors Internet Explorer i Mozilla Firefox en les seves darreres versions.
- Totes les funcions externes han de complir el nivell AA d'accessibilitat.
- Han d'estar integrades amb els següents sistemes corporatius de l'Ajuntament de Marratxí amb la finalitat d'evitar duplicitats en la informació base:
  - Bases de dades de persones.
  - Base de dades d'adreces.
- Hauran de funcionar amb el motor de base de dades Oracle.
- En quan a les aplicacions ofimàtiques permetrà treballar amb Microsoft Office 2003, Microsoft Office 2007 i LibreOffice 5.0.4 o posterior.
- El sistema tindrà la capacitat de ser desplegat en configuracions d'alta disponibilitat (sistemes de servidors redundants) i amb tolerància a errades en el màxim dels seus components hardware.
- Serà una plataforma provada, en diferents entorns físics homologats i que doni servei a diferents solucions amb mils d'usuaris treballant en múltiples clients de forma diària.
- El disseny conceptual de la plataforma inclourà una eina per a gestionar processos massius, que podrà executar-se (a criteri del client) en una infraestructura dedicada (un servidor o màquina virtual només per a ells) per independitzar el sistema transaccional de processos massius.
- Les solucions hauran d'estar dissenyades per ser multi-idioma, tant per a la generació de documents com a l'interfície pels usuaris (català i castellà).
- És necessari que s'integrin amb un sistema de Gestió Documental en el qual en el qual s'hauran d'implantar les polítiques que s'apliquen en les diferents classes de documents que es gestionen a l'Ajuntament de Marratxí, implementant també, el sistema de descripció i classificació arxivística. Aquest sistema de Gestió Documental haurà d'anar inclòs dins la solució ofertada.
  - Per als documents i expedients serà necessari:
    - Crear una unitat documental simple per als documents o composta pels expedients amb la fitxa de descripció arxivística implantada.



- Es classificarà automàticament en la sèrie o subsèrie del quadre de classificació de l'Ajuntament segons els criteris implantats respecte a les classes de documents i tipologies d'expedients.
- La plataforma estarà concebuda com a plataforma d'administració web per a donar major facilitat i flexibilitat de configuració i parametrització, sense requerir coneixements tècnics. Les solucions seran totalment administrables amb el ratolí. S'haurà de garantir que els perfils tècnics, amb la deguda formació en temps d'implantació, puguin ser totalment autònoms i independents en l'administració del sistema.
- Implementarà funcionalitats d'autorització, autenticació i auditoria disponibles a un nucli comú, possibilitant complir els requisits en matèria de protecció de dades corresponents segons la LOPD vigent. Contarà amb els mecanismes de control d'accés, identificació i autenticació d'usuaris, amb una sèrie de mesures implementades a nivell de software per a, entre altres coses, realitzar el registre de l'activitat dels usuaris, bloquejar la sessió, eines de control de qualitat del codi desplegat o desestructuració i ofuscació de dades en entorns no productius. En concret s'haurà de poder accedir al sistema a través d'un sistema de claus d'usuari i contrasenyes configurables o la utilització de certificat electrònic.
- S'han de cobrir els següents requisits generals de seguretat:
- Restricció d'utilització del sistema i d'accés a les dades i informacions a les persones autoritzades per mitjà de mecanismes que permetin la identificació, l'autenticació, la gestió de drets d'accés i, si és el cas, la gestió de privilegis. El responsable del sistema podrà configurar i administrar en qualsevol moment els esmentats mecanismes. En concret haurà de poder accedir-se al sistema a través d'un sistema de Claus d'usuari i contrasenyes configurables o la utilització de certificat electrònic.
  - Implantació de perfils d'usuari, és a dir, el conjunt i nivells de permisos d'ús dels recursos, dades i aplicacions del sistema per a cada usuari, i una eina amigable per a la seva configuració.
  - Garanties de disponibilitat, garanties de la recuperació i disponibilitat del servei i de la informació, les còpies de salvaguarda i la traçabilitat de les transaccions realitzades. Disposaran d'un fitxer de traces en el que quedarà constància permanent dels accessos al sistema i de les accions més agressives de l'usuari, com ara l'eliminació de fitxers o l'esborrament de grans quantitats d'informació.
  - Protecció del sistema davant de manipulacions no autoritzades.
  - Minimitzar els errors de mal ús de l'aplicació per mitjà de programació defensiva, pantalles amigables per a l'usuari, a base de menús verticals flotants, arbre de finestres en 'scroll', finestres d'ajuda superposades, etc.
  - Mecanismes que garanteixin la prevenció de la pèrdua de dades i informacions, és a dir, garantia d'integritat.
  - Durant les tasques de consultoria, actualització, migració i configuració els aplicatius objecte del presente projecte, no s'hauran de produir aturades del servei que afectin a cap dels aplicatius en producció.



- Les notificacions o altres tipus de comunicacions que s'emeten des de la Plataforma han de ser enviades al Gestor de notificacions Corporatiu de l'Ajuntament.

## **3.2. Plataforma de tramitació electrònica**

La Plataforma de Tramitació electrònica ha de permetre una gestió íntegrament electrònica dels processos de gestió administrativa considerant que les gestions del ciutadà es podran realitzar des del canal telemàtic o presencialment.

La Plataforma de Tramitació electrònica estarà conformada per un conjunt de subsistemes especialitzats i interconnectats entre si i altament parametrizables i flexibles per implantar els processos de gestió administrativa electrònica, i precisos per a la implantació de l'expedient electrònic garantint la seva adaptabilitat a noves necessitats que vagin sorgint.

### **3.2.1. Signatura electrònica i compulsa electrònica:**

La Plataforma incorporarà un sistema per a la signatura electrònica a través del qual se signaran els documents administratius i resolucions que s'emeten des de la tramitació d'un expedient. També permetrà la compulsa electrònica dels documents aportats en suport paper.

- La Plataforma de tramitació tindrà en compte les característiques de signatura i compulsa electrònica implantades en el gestor documental segons la classe de document a signar o compulsar.
  
- El mòdul oferirà la funcionalitat necessària almenys per:
  - validar certificats
  - signar documents
  - Estampar Segell de Temps a la signatura
  
- El mòdul de Signatura Electrònica permetrà la signatura digital de documents mitjançant certificats emesos per un ampli rang d'Autoritats certificadores. Haurà d'utilitzar, si més no, la plataforma de validació @FIRMA per als serveis de validació i segellat de temps.
  
- El sistema permetrà la signatura electrònica en format PAdES, PAdES-T, PAdES-LTV, XAdES-T, XAdES-XL.
  
- El sistema ha de permetre manifestar la signatura electrònica en el document, incrustant en els corresponents peus de signatura la imatge digitalitzada de la signatura manuscrita, així com informació del certificat utilitzat per a aquesta.
  
- El sistema permetrà la signatura del document per un o diversos signants podent configurar l'Ajuntament els circuits de signatura necessaris per gestionar la signatura dels documents que gestiona.
  
- La signatura podrà realitzar-se pels tramitadors directament des del motor de tramitació d'expedients o subsistema de registre o enviar-se des aquests a un determinat circuit de signatura.



- Els usuaris que han enviat un document a un circuit de signatura podran seguir l'estat del procés de signatura des dels sistemes de gestió des dels quals s'ha realitzat l'enviament.
- El subsistema disposarà també un Portasignatures electrònic perquè responsables polítics i tècnics puguin visualitzar els seus documents pendents de signatura, signats o rebutjats i des del qual podran signar, visar o rebutjar documents de forma individual o massivament.
- El portasignatures electrònic ha de permetre que l'usuari, abans de signar el document, pugui consultar la resta de documents relacionats amb el mateix per formar part d'un mateix expedient, aplicant no obstant les regles de seguretat d'accés a la informació definides.
- Des del portasignatures electrònic haurà de poder realitzar el seguiment d'aquells documents que l'usuari tingui pendents de signar, visar i els que hagi signat, visat o rebutjat.
- La Plataforma també disposarà d'un portasignatures electrònic per a dispositius mòbils.

### 3.2.2. Reutilització de documents aportats:

El sistema permetrà gestionar els documents aportats pels ciutadans que puguin ser reutilitzats en gestions futures que el ciutadà estableixi amb l'Ajuntament.

- La Plataforma de tramitació tindrà en compte les classes de documents que l'Ajuntament hagi establert com reutilitzables al gestor documental:
  - Permetrà gestionar els consentiments oportuns i recollirà les dades de vigència.
  - Els documents quedaran vinculats a la Persona de la base de dades corporativa amb l'objectiu que pugui ser reutilitzat en el seu cas des de qualsevol gestió que es realitzi.
  - Permetrà reutilitzar els documents aportats sempre que no estiguin caducats.

### 3.2.3. Digitalització:

La plataforma de tramitació electrònica incorporarà un component Applet que ofereixi l'opció de digitalització de documents des del motor de tramitació.

El subsistema de Digitalització gestionarà els subprocessos d'escanejat dels documents aportats, tenint en compte les polítiques establertes classe documental en el gestor documental de l'Ajuntament, i per tant els documents digitalitzats seguiran tots els criteris de catalogació, tractament i classificació arxivística establerts per la Corporació en el sistema de gestió documental.

La digitalització es podrà fer des de l'anotació de registre o des d'un expedient.



### 3.2.4. Registre d'entrades i sortides:

El sistema ha de garantir la fe pública del registre deixant constància en cada anotació Registral de tota la informació que exigeix la normativa.

Ha de disposar de mecanismes que protegeixin la funció de fe pública i el sistema de deixar constància de les modificacions que puguin realitzar-se sobre aquestes dades en un assentament registral.

S'integrarà amb el Registre electrònic permetent consolidar les entrades que s'hagin realitzat des d'aquest i gestionar la seva distribució a les unitats gestores competents.

S'integrarà amb el component de digitalització, gestió documental i signatura electrònica permetent d'aquesta manera la digitalització i compulsa dels documents aportats en suport paper. La compulsa es pot fer com a acte administratiu automatitzat mitjançant segell d'òrgan o per mitjà del funcionari que faci l'assentament o enviat al circuit de signatura que correspongui. Tot això d'acord amb la classe de document que s'estigui incorporant.

Permetrà obtenir el corresponent justificant d'entrada per poder lliurar al ciutadà en el qual es deixarà constància de l'empremta digital dels documents aportats.

Permetrà la generació del codi de barres per a cada document aportat que es podrà utilitzar per al segellat dels documents.

Haurà de realitzar la distribució electrònica dels assentaments registrals i la documentació que acompanyi les unitats gestores competents que podran rebutjar o acceptar l'assentament registral.

Des de l'assentament registral podrà procedir, d'acord amb les condicions d'accés establertes per a cada tipus d'expedient, a realitzar l'alta de l'expedient o, si escau, vincular la documentació aportada a un document obert. Les dades de l'assentament registral i els documents seran traspassats automàticament a l'expedient.

Des de la gestió d'expedients es pot practicar una anotació de sortida de forma automatitzada. L'assentament registral de sortida també es podrà realitzar manualment per la unitat gestora dins l'àmbit de gestió que li correspon.

Es permetrà realitzar tancaments diaris i anuals dels llibres de registre impedint en tal cas incorporar nous assentaments del registre o modificar els inclosos en el tancament sense que s'emeti la corresponent diligència.

Tal com s'ha indicat en els apartats anterior, haurà d'estar integrat amb els següents sistemes corporatius de l'Ajuntament de Marratxí amb la finalitat d'evitar duplicitats en la informació base:

- Bases de dades de persones.
- Base de dades d'adreces.

### 3.2.5. Gestió d'expedients

El sistema ha de ser flexible per permetre la definició de procediments administratius simples i complexos sense requerir programació.

- Ha de permetre la definició de les regles procedimentals a aplicar en cada tipologia d'expedient: fases, estats, terminis i tràmits.



- Permetrà la definició de les regles de classificació arxivística dels expedients referents al procediment determinant la sèrie documental del quadre de classificació arxivístic implantat en la qual s'han de guardar.
- Es permetrà la definició de diferents terminis en un procediment així com els terminis en què els mateixos han de ser interromputs. Per al còmput de terminis s'atendrà al calendari de dies hàbils de l'Ajuntament.
- Els tràmits poden consistir en un acte administratiu simple o un subprocés i podran definir condicions per a la seva execució o automatitzar el llançament. El sistema tindrà ja disponibles les estructures de tràmits i subprocessos més habituals.
- S'oferirà la possibilitat de definir plantilles de models de documents. Cada plantilla constarà del text fix, les variables i el peu de signatura.
- Els documents de notificació hauran d'enviar al gestor corporatiu que gestiona les notificacions.
- El sistema inclourà per a tots els procediments administratius una sèrie de dades horitzontals que facilitaran la seva recerca i localització. A més permetrà crear estructures de dades addicionals específiques per al procediment.
- El sistema ha de permetre definir controls d'accés a l'expedient així com els usuaris que podran donar d'alta i tramitar els expedients del procediment.
- Cada procediment podrà disposar de models de sol·licituds que es podran habilitar tant en el registre electrònic com en el presencial. Cada sol·licitud disposarà de la relació de documentació requerida per a la seva tramitació. Es permetrà desactivar la sol·licitud temporalment per si fos necessari fer una actuació.
- Opcionalment es permetrà habilitar la possibilitat que les notificacions del procediment es practiquin també per compareixença a la Seu electrònica de l'Ajuntament objecte d'implantació en el present projecte.
- El mòdul d'execució reunirà les següents característiques:
  - Es disposarà d'un entorn en què els usuaris puguin visualitzar el conjunt d'expedients i tasques a realitzar des del qual podran accedir a consultar o tramitar els expedients d'acord amb les condicions d'accés configurades.
  - Permetrà l'accés als expedients en les condicions establertes en la configuració tant per que fa a la consulta com per a realitzar altes o executar tràmits.
  - Realitzarà el control procedimental segons les regles establertes en la configuració.
  - El motor de tramitació recopilarà de forma automatitzada tots els documents de l'expedient bé siguin aportats pels ciutadans o emesos per l'Ajuntament.
  - Haurà de contemplar el foliat de l'expedient mitjançant la generació de l'índex electrònic d'acord amb la NTI de l'Expedient electrònic que podrà generar sempre que sigui necessari.

### 3.2.6.- Padró d'Habitants

El Sistema de Gestió del Padró d'Habitants, permetrà la gestió i manteniment de les persones residents en el Municipi, oferirà els mateixos serveis al ciutadà des de diferents canals: presencial, telefònic o a través d'Internet (multicanal), haurà de contemplar l'opció de generar i gestionar expedient associats a un habitant o a diversos habitants d'una inscripció.



El sistema haurà de contemplar de forma particularitzada la gestió dels següents processos:

- Consultes en el Padró Municipal d'Habitants:
  - L'estructura de les dades ha de tenir la normativa oficial.
  - Les dades del padró han de ser consultables per diferents criteris (NIA, Nom, document identificatiu, adreça,...)
  - Ha de mostrar-se la informació agrupada per famílies / adreces
  - Es mostrarà tota la informació històrica de l'habitant.
  - De la mateixa manera, ha d'existir l'opció de mostrar certes incidències derivades de comunicacions amb INE.
  - Accés especial a la informació protegida de certs habitants
  - Consulta de l'arxiu digital associat a una persona i a tota la seva família, especialment a la fulla padronal o documents que acrediten cada modificació de padró.
  - Visualització de tota la història d'una inscripció mostrant totes les alteracions de la mateixa.
  - Accés a tots els expedients que existeixin associat a l'habitant.
  - Es podrà consultar totes les consultes i operacions realitzades sobre un habitant: qui i què es va consultar, així com tots els documents generats des de l'habitant.
  
- Actualitzacions sobre el Padró d'Habitants
  - Les actualitzacions sobre dades padronals han de poder realitzar-se:
    - Manualment (amb incidència o no en INE)
    - Massivament (variacions territorials)
    - Automàticament des de comunicacions INE
  - Emissió immediata de documents acreditatius de l'alteració Padronal que s'ha realitzat, així com de la Fulla Padronal.
  - Ha de poder-se escanejar i associar al moviment tota la documentació aportada com a justificant de la modificació en padró
  - Els moviments podran gravar-se de forma provisional a l'espera d'alguna informació o document i es gravaran definitivament en esmenar-se la falta
  - Ha de permetre l'accés a tot la documentació aportada associada a un moviment padronal.
  - Ha de poder-se protegir l'accés a la informació d'habitants a partir d'una sentència judicial o quan sigui necessari.
  
- Control i depuració de la gestió
  - En tots els casos, ha de controlar-se:
    - Possibles duplicats
    - Existència de menors sols en una inscripció





# Ajuntament de Marratxí

- Errors en l'enregistrament de dades que puguin produir incidències amb INE
- Depuracions de la informació gravada
  - Unificació d'històries
- Depuracions de la gestió
  - Correcció i anul·lació de moviments distingint si s'han enviat o no a INE
- Es bloquejarà la història de certs habitants de manera que no sigui possible gravar moviments sobre ells
- Gestió d'estrangers
- Variacions territorials
  - Possibilitat de recollir fusions i separacions d'unitats territorials, de forma automàtica i massiva.
  - Possibilitat de recollir red denominacions i renumeracions de carrers, de forma automàtica i massiva.
  - Ús dels atributs d'una direcció a data (districte, secció, denominació...) de manera que no generen incidències amb INE.
- Emissió de volants, certificats, circulars
  - Ha de ser possible definir i personalitzar qualsevol document associat en un habitant o inscripció, o a la història de l'habitant.
  - Aquests informes es generen de forma individual o de forma massiva per als habitants / inscripcions que compleixin certes condicions.
  - Control de certificats / volants generats.
- Gestió documental
  - El sistema haurà d'aportar facilitats per l'escanejo de les fulles padronals, així com per al seu arxiu, tenint instruments per localitzar, visualitzar o reproduir.
  - També podran guardar-se documents escanejats associats a un habitant
- Explotació de la informació
  - Possibilitat de comunicacions massives per diversos criteris (identificació padronal, carrers, barris, etc.).
  - Anàlisis quantitatives estadístics (gràfics i alfanumèrics).
  - Reconstrucció del Padró d'Habitants en una data determinada, i possibilitat d'explotar la informació en aquesta data.
  - Emissió de piràmides d'edat en una data concreta.



## Ajuntament de Marratxí

- Anàlisi de moviments entre dues dates. Anàlisi d'emigracions / immigracions entre dates.
  - Anàlisis quantitatives i personalitzats d'habitants amb determinades característiques, a una data donada.
  - Anàlisis quantitatives de la gestió pròpia de padró: consultes, operacions, documents generats,...
- Intercanvi amb INE
    - Incorporació de diccionaris de dades per a conversió de denominacions habituals en legals, per a llista de carrers i taula de municipis.
    - Enviaments a INE: Generació de fitxer de variacions mensuals
    - Tractament fitxers intercanvi INE: Ha de disposar d'eines per tractar de forma automàtica i de forma manual (quan no sigui possible fer-ho automàticament), el major nombre d'incidències de les comunicades per INE
    - Tractament per lots de totes aquesta informació
    - Tractament fitxers especials INE: Càrrega automàtica (quan és possible de les comunicacions d'INE): Naixements, Defuncions, Canvi de DNI, Canvis NIE, Baixes
    - Xifres de població: Càrrega i tractament de tots els fitxers que intervenen en el procés de tancament numèric: padró a data, rebutjos, al·legacions...
  - Administració electrònica
    - El sistema ha d'estar preparat per a la implementació sobre el mateix de tràmits a través d'Internet (encara que no és objecte d'aquest projecte):
      - Emissió de volants
      - Sol·licitud de certificats
      - Sol·licitud d'altres, baixes i modificació en padró
  - Convocatòries electorals: S'haurà de disposar d'un mòdul que permeti gestionar les convocatòries electorals, que permeti:
    - Carregar els fitxers dels censos electorals.
    - Realitzar el sorteig dels membres de les meses electorals.
    - Confeccionar les notificacions als membres de les meses electorals.

### 3.2.7. Gestió de resolucions:

La plataforma de tramitació electrònica haurà d'incorporar el procés d'aprovació de les propostes de resolució que s'emetin des de la gestió d'expedients.

Es generaran llibres electrònics de Decrets pels òrgans unipersonals

El sistema ha de garantir la integritat del llibre electrònic permetent la generació de l'índex electrònic.



### 3.2.8.- Notificacions:

Qualsevol document de notificació que s'emeti des de qualsevol dels subsistemes de la Plataforma haurà de ser enviat al Gestor corporatiu de notificacions de l'Ajuntament especificant la manera en que s'hagi de notificar.

Així mateix, la Plataforma ha de recollir d'aquest sistema el resultat de la pràctica de la notificació.

### 3.3.- Seu electrònica:

En l'àmbit de projecte s'haurà de crear la Seu electrònica de l'Ajuntament per donar compliment a l'article 38 de la Llei 40/2015 de Règim Jurídic del Sector Públic.

- Es crearà amb domini <https://seuelectronica.marratxi.es>
- L'accés es configurarà mitjançant protocol segur (SSL) utilitzant un certificat de Seu de l'Ajuntament.
- A la Seu s'accedirà des del Portal d'Internet de l'Ajuntament.

La seu haurà de tenir com a mínim els següents continguts de caràcter informatiu:

- Informació relativa als continguts, funcionament i condicionants d'ús de la Seu (Titular de la Seu, certificats reconeguts, Normativa reguladora i Mapa Web).
- Calendari de dies hàbils i data i hora oficial als efectes de Registre i còmput de terminis.
- Informació relativa als procediments que es gestionen a l'Ajuntament que haurà de ser compartit amb el catàleg de procediments de la Plataforma de Tramitació electrònica:
  - Haurà d'informar sobre els requeriments per a la seva presentació i les seves característiques procedimentals (unitat gestora, òrgan de resolució, termini de resolució i efectes del silenci administratiu, recursos ...).
  - També haurà d'informar sobre els canals habilitats per l'Ajuntament per presentar la sol·licitud.
- Oferta d'ocupació pública de les oposicions que l'Ajuntament tingui obertes.
- Normativa

A la seu electrònica s'habilitarà també el servei mitjançant el qual altres administracions o entitats podran comprovar l'autenticitat i originalitat de qualsevol document emès per l'Ajuntament que incorpori el codi segur de verificació. Oferirà informació sobre la data d'emissió del document i permetrà obtenir una còpia electrònica del mateix i descarregar el document.

Es publicarà també a la seu i de forma sincronitzada amb la gestió administrativa la informació relativa a edictes. La Seu electrònica haurà d'incloure un Tauler electrònic en què es publicarà la informació que en virtut d'una norma hagin de publicar o notificar mitjançant edictes.



La Seu electrònica ha d'incloure els serveis d'accés i tramitació de caràcter privat. Concretament ha d'incloure els serveis de Registre electrònic, Notificació i consulta electrònica d'expedients.

- L'accés a qualsevol d'aquests serveis exigirà la identificació prèvia del ciutadà per a l'accés a la informació i la signatura electrònica de sol·licituds. Com a mínim es suportaran els següents certificats digitals: FNTM, DNle, ACCV, Camerfirma i Firma professional, idCAT, Izenpe.
- El Registre electrònic permetrà presentar sol·licituds referits a nous assumpte o realitzar aportacions a expedients en tramitació.
  - El formulari del Registre electrònic constarà com a mínim dels següents continguts que hauran de ser emplenats pel sol·licitant:
    - Dades d'identificació del sol·licitant que es capturessin del certificat digital amb el qual s'estigui realitzant el tràmit.
    - Qualitat en la qual es est á actuant i nom de l'interessat en el cas que s'actués en qualitat de representant.
    - Extracte de la sol·licitud.
    - Llista de documentació que es requereix annexar per tramitar la sol·licitud o que hagués estat sol·licitada per l'Ajuntament en un requeriment. El formulari oferirà així mateix la possibilitat de reutilitzar els documents que ja ha aportat en tràmits anteriors sempre que estiguin vigents i corresponguessin a la classe de document que s'està requerint.
  - El sistema permetrà crear formularis que incloguin més informació específica del tipus de sol·licitud.
  - Qualsevol tràmit presentat a través del Registre electrònic generarà el corresponent justificant d'entrada en el qual es deixarà constància de la informació registrada així com l'empremta digital dels documents aportats. El justificant consistirà en un acte administratiu automatitzat complint amb els requeriments de l'article 42 de la Llei 40/2015 de Règim Jurídic del Sector Públic.
  - El Registre electrònic haurà de traslladar automàticament en el Llibre general d'Entrada de l'Ajuntament.
- A la Seu electrònica es disposarà de la bústia de notificacions que ha de garantir la validesa administrativa de les notificacions que es practiquin per aquest mitjà.
  - L'accés al contingut suposarà l'acceptació de la notificació.
  - El ciutadà podrà rebutjar la notificació sense accedir al seu contingut.
  - Transcorreguts els 10 dies sense accedir des de la seva posada a disposició automàticament es donarà per practicada i rebutjada.
  - Un cop practicada la notificació s'ha de comunicar el resultat de la mateixa a l'expedient a què ser refereix.
- A la Seu s'habilitarà també un espai en el qual el ciutadà pugui accedir a consultar assentaments registrals i expedients en tramitació i finalitzats.
  - Permetrà la consulta dels assentaments registrals tant del Llibre d'entrada com del Llibre de sortida.
  - Permetrà l'accés a altre informació de les anotacions del llibre general d'entrada i sortida i accedir també als documents aportats o remesos.



- El servei de consulta d'expedients permetrà l'accés i consulta de la informació dels expedients administratius en qualitat d'interessat i representant legal.
  - Permetrà consultar la fase i l'estat de tramitació de l'expedient.
  - Podrà habilitar la consulta fins al nivell d'actuació per a aquelles que l'Ajuntament consideri com consultables.
  - Es podrà habilitar la consulta dels documents administratius. Respecte a aquests, per donar compliment a la LOPD, es permetrà únicament i exclusivament l'accés als documents aportats pel ciutadà i els requeriments i notificacions dirigides a ell.

També haurà d'habilitar a la seu un espai per a proveïdors de l'Ajuntament des del qual podran accedir a la seva informació relativa factures, abonaments, avals i fiances.

### **3.4.- Gestió de censos i registre habilitants:**

Es requereix d'un sistema que permeti configurar i gestionar els diferents censos i registres habilitants responsabilitat de l'Ajuntament.

Permetrà crear i mantenir els censos configurant els següents aspectes per a cada un d'ells:

- Les dades que caracteritzen les unitats que es censen.
- Les operacions que es pot realitzar sobre el cens.
- Els usuaris que poden accedir al cens a nivell de consulta i per realitzar operacions d'alta i modificació.

Pel que fa a la gestió:

- Incorporarà un mòdul d'execució per poder consultar i executar operacions sobre els diferents censos.
- Podrà vincular-se a un o diversos procediments administratius de la Plataforma de Tramitació electrònica accedint al mateix des de la gestió d'expedients.
- Cabrà la possibilitat combinar ambdues opcions.

### **4.- Abast del projecte:**

Serà objecte del present projecte a més del subministrament dels sistemes d'informació detallats anteriorment, la realització dels serveis d'instal·lació i configuració dels mateixos:

- Seu electrònica
- Registre d'entrada i sortida
  - El llibre general d'entrada.
    - La gestió de la documentació aportada
    - La distribució electrònica dels assentaments registrals
  - El llibre general de sortida:
    - gestió centralitzada
    - Permetrà la gestió descentralitzada perquè les unitats administratives puguin consultar i crear els assentaments registrals del seu àmbit sigui directament des del sistema de registre o automàticament des de la gestió d'un expedient.



- Gestió d'expedients sobre els següents models estàndars de tramitació:
  - Un model genèric de tramitació normalitzat que incorpori els tràmits del ciutadà així com de l'administració i plantilles de documents genèriques per a cada tipus d'actuació.
  - Tots els models de tramitació han d'estar normalitzats i hauran de contemplar la gestió íntegrament electrònica del cicle complet de tramitació de l'expedient electrònic integrant-se amb els diferents processos: sol·licitud, instrucció, resolució i notificació.
  - L'expedient administratiu s'implantarà d'acord amb el que estableix l'Art. 70 de la Llei 39/2015 del procediment administratiu comú de les administracions públiques:
    - S'incorporaran a l'expedient tots els documents aportats pels interessats i altres administracions o organismes externs així com els documents dels actes administratius emesos per l'Ajuntament.
    - En tots els procediments s'implantarà la funcionalitat que permeti en qualsevol moment de la tramitació de l'expedient crear el foliat de l'expedient mitjançant la generació de l'índex electrònic d'acord amb la Norma Tècnica d'Interoperabilitat de l'Expedient electrònic.
  - Gestió de resolucions: s'implantarà la gestió dels Decrets d'Alcaldia.
- Padró d'habitants.
- Gestió de Censos.

S'han de portar a terme també les tasques d'integració dels sistemes subministrats amb els següents sistemes actualment implantats a l'Ajuntament:

- Base de dades de persones
- Base de dades de direcció
- Base Central de Documents
- Sistema de classificació de documents i polítiques de gestió del documents implantades
- Sistema de classificació i descripció arxivística
- Gestor de Notificacions
- Gestió econòmica per habilitar el servei de consulta als proveïdors.

## **5.- Requisits generals de seguretat:**

Les solucions tecnològiques ofertes hauran de complir els següents requisits generals de seguretat:

- Restricció de la utilització del sistema i d'accés a les dades i informacions a les persones autoritzades mitjançant mecanismes que permetin la identificació, la autenticació, la gestió dels drets d'accés i en el seu cas, la gestió de privilegis. El responsable del sistema podrà configurar i administrar en qualsevol moment els referits mecanismes. En concret haurà de poder accedir-se al sistema a través d'un sistema de claus d'usuari i contrasenyes configurables o la utilització de certificat electrònic.
- Implantació de perfils d'usuari: conjunt i nivells de permisos d'ús dels recursos, dades i aplicacions del sistema per a cada usuari, mitjançant una eina amigable per la seva configuració.



- Garanties de recuperació i disponibilitat del servei i de la informació, còpies de seguretat i la traçabilitat de les transaccions realitzades. Haurà de disposar d'un fitxer de traces en el qual quedarà constància permanent dels accessos al sistema i de les accions més agressives de l'usuari, tals com l'eliminació de fitxers o l'esborrat de grans quantitat d'informació.
- Protecció del sistema en front a manipulacions no autoritzades. Minimitzar els errors de mal ús de l'aplicació mitjançant programació defensiva, pantalles amigables per a l'usuari, a base de menús verticals flotants, finestres d'ajuda superposades, ...
- Mecanismes que garantitzin la prevenció de la pèrdua de dades i informacions, es a dir, garantia d'integritat.
- Quedarà inclosa dins l'àmbit del projecte qualsevol adaptació, sigui desenvolupament o qualsevol altre tipus de treball, a la normativa que pugui sorgir durant el desenvolupament del projecte i posterior període de garantia.
- Qualsevol acció proposada o derivada de l'abast del projecte haurà d'acompanyar-se de les accions necessàries per a que les seves implicacions compleixin íntegrament amb la LOPD.
- Tot producte o solució de software que formi part de l'oferta, haurà d'estar orientat a millorar la simplificació administrativa, reducció de temps i terminis dels procediments.

## **6.- Pla de formació:**

Un cop implantada la plataforma i finalitzades les corresponents integracions amb els sistemes de l'Ajuntament, l'adjudicatari haurà també de definir i executar un pla de formació per facilitar l'ús i configuració dels sistemes implantats.

L'adjudicatari assumirà les següents tasques en matèria de formació dels diferents col·lectius:

- Usuaris de l'Oficina d'Atenció ciutadana
- Usuaris del Portasignatures electrònic i portasignatures mòbil.
- Usuaris administratius gestors dels procediments administratius en les unitats gestores.
- Usuaris tècnics que tramiten actuacions tècniques.
- Usuaris que gestionen els òrgans de resolució de govern.
- Usuaris d'informàtica.
- Usuaris que gestionen censos.
- Usuaris que gestionen el padró d'habitants.

El pla de formació ofert haurà de detallar el contingut aproximat del programa preparat per a cada perfil juntament amb el nombre de sessions que es realitzaran.

## **7.- Manuals:**

L'adjudicatari entregarà a la finalització de la instal·lació i configuració de la plataforma, amb caràcter previ a l'entrada en producció del sistema, dels següents manuals:

- Manual d'arquitectura: amb la informació relativa a la arquitectura física i lògica dels aplicatius instal·lats i configurats.



# Ajuntament de Marratxí

- Manual de sistema: amb la descripció de les funcionalitats del sistema, la seva implantació i el seu funcionament i operativa.
- Manual de configuració: amb la informació relativa amb la parametrització realitzada.
- Manual d'administració: amb els procediments d'administració, els accessos, els permisos i els paràmetres configurables.
- Manual d'usuari: amb la informació relativa a l'ús de les aplicacions per a cada un dels perfils (usuari, supervisor, ...).
- Manual d'usuari d'informes: amb els procediments i possibilitats de configuració d'informes i amb l'explicació dels indicadors i dels càlculs utilitzats per a l'obtenció dels indicadors.
- Manual de manteniment: amb la informació relativa a les tasques i accions de manteniment preventiu a realitzar així com pel seguiment de totes les accions preventives i correctives realitzades.

L'adjudicatari es compromet a entregar tota la documentació en suport electrònic amb format PDF, sense protecció de cap tipus.

## **8.- Equip de treball i metodologia:**

L'empresa adjudicatària designarà un Cap de Projecte que assumirà les tasques d'interlocució amb la persona assignada per l'Ajuntament com a Director de Projecte.

L'organització del projecte i la seva execució serà supervisada per un Comitè de Direcció constituït per representants de l'Ajuntament i de l'empresa adjudicatària.

El Comitè de Direcció serà responsable de vetllar pel compliment dels treballs exigits i oferts a través del seguiment i control, informant de l'activitat i elevat a òrgans superiors quantes propostes estimin oportunes i efectuant l'aprovació formal de la culminació de cadascuna de les fases en què s'executarà el projecte.

El Comitè de Direcció mantindrà reunions de seguiment amb la periodicitat que s'estimi oportuna, basades en la planificació i fites del projecte, amb l'objecte de revisar el grau de compliment dels objectius, les especificacions funcionals de cada un d'aquests objectius i la validació de les programacions d'activitats realitzades. Es valorarà la utilització d'estàndards metodològics reconeguts per a l'execució de cadascuna de les fases del projecte.

El licitador haurà de demostrar que l'equip de treball assignat reuneixi els requisits mínims de solvència tècnica. Amb aquest objecte es presentarà la documentació que descriu la composició, titulació, responsabilitats i experiència de l'equip de treball.

L'empresa adjudicatària exposarà en la seva oferta la metodologia i planificació proposada per abordar el projecte, sense perjudici que posteriorment pugui ser objecte d'ajust per part del Comitè de Direcció en funció de les necessitats d'execució del projecte.

## **9.- Horaris i realització dels treballs:**

L'adjudicatari tindrà llibertat per organitzar els seus horaris i espais de treball. No obstant això, totes les reunions a què intervingui personal de l'Ajuntament es faran a les oficines municipals, llevat que les persones implicades acceptin el contrari.

## **10.- Confidencialitat:**

L'adjudicatari queda expressament obligat a mantenir absoluta confidencialitat i reserva sobre qualsevol dada que pogués conèixer amb ocasió del compliment del contracte





(especialment els de caràcter personal), que no podrà copiar o utilitzar amb fi diferent del que figura en aquest plec, ni tampoc cedir a altres ni tan sols a efectes de conservació.

L'adjudicatari quedarà obligat al compliment del disposat a la Llei Orgànica 15/1999 de 13 de desembre, de protecció de dades de caràcter personal.

## 11.- Transferència tecnològica:

Durant l'execució dels treballs objecte del contracte, l'adjudicatari es compromet a facilitar en tot moment a les persones designades per l'Ajuntament de Marratxí a tals efectes la informació i documentació que aquestes sol·licitin per tal de disposar d'un ple coneixement de les circumstàncies en que es desenvolupen els treballs, així com dels problemes que puguin plantejar-se i de les tecnologies, mètodes i eines utilitzades per a resoldre'ls.

S'especificarà de manera clara i concisa el sistema de llicències i el seu mode d'aplicació i comput. En cas de productes modulars s'ha de presentar una descripció exhaustiva de les funcions de cada un amb les limitacions d'ús, àmbit d'ús i les interrelacions dels mòduls en el còmput de les llicències que s'aporten.

## 12.- Qualitat de servei:

Serà necessari oferir un servei amb almenys els següents nivells de resposta:

Gravetat	Temps de resposta	Temps de resolució
Nivell 1	2 hores	6 hores
Nivell 2	4 hores	16 hores
Nivell 3	24 hores	48 hores
Nivell 4	48 hores	96 hores
Nivell 5	240 hores	240 hores

A tal efecte, es tindran en compte les següents consideracions:

- Temps de resposta: Temps transcorregut entre la notificació de la incidència o problema i l'inici de les activitats encaminades a la seva resolució.
- Temps de resolució: Temps transcorregut entre la notificació de la incidència o problema i solució de la mateixa.
- Gravetat Nivell 1: Errada en el sistema que impossibiliti l'execució de qualsevol funcionalitat sense que el sistema permeti un camí alternatiu pel desenvolupament de la mateixa funcionalitat.
- Gravetat Nivell 2: Errada en el sistema que impossibiliti l'execució de qualsevol funcionalitat encara que el sistema permeti un camí alternatiu pel desenvolupament de la mateixa o errada en el sistema que afecti a un elevat nombre d'usuaris.
- Gravetat Nivell 3: Errada en el sistema que afecti a un nombre concret i reduït d'usuaris.
- Gravetat Nivell 4: Sol·licitud d'informació sobre l'ús i configuració del sistema.
- Gravetat Nivell 5: Estimació de propostes de millores o ajudes en formularis, errades en literals, ...

## 13.- Temps d'implantació:

Totes les tasques incloses dins aquesta contractació (instal·lació, configuració, implantació, migració, ...) s'hauran de realitzar dins un termini màxim de 6 mesos.



#### **14.- Control dels treballs:**

L'Ajuntament de Marratxí, a través del responsable del departament d'Informàtica, realitzarà les següents funcions en relació a la realització de les tasques objecte del present contracte:

- Vetllar pel compliment dels serveis exigits i ofertats.
- Realitzar o establir els mecanismes per a la realització de certificacions parcials dels serveis prestats.
- Donar compte o establir els mecanismes per a informar a l'adjudicatari de qualsevol deficiència que observi, facilitant a la vegada tota la informació disponible sobre la incidència.
- Establir els acords necessaris per a que el personal de l'Adjudicatari tingui el nivell d'accés suficient per a realitzar les tasques contractades.

#### **15.- Garantia i manteniment:**

En relació als sistemes subministrats l'adjudicatari haurà d'oferir 1 any de garantia comptar de la data de posada en funcionament de cada un d'ells.

Per facilitar la comunicació entre el personal de l'Ajuntament i l'adjudicatari, l'adjudicatari haurà de detallar en la seva proposta les eines que proporcionarà i que permetin reportar consultes o errors durant el temps de garantia dels sistema si el seu manteniment posterior .

#### **16.- Contingut de les propostes:**

Les propostes s'hauran d'estructurar de la següent forma:

1. Introducció.
2. Memòria tècnica.
3. Equip de treball proposat.
4. Proposta de planificació i formació.

Marratxí, 3 de novembre de 2016

El Tècnic Informàtic,