



Plec de Prescripcions Tècniques

Projecte Administració

Electrònica



1	Introducció	4
1.1	Marc jurídic	4
2	Entorn i situació actual	6
2.1	Sistemes de software	6
2.1.1	Aplicacions comercials	6
2.1.2	Aplicacions de desenvolupament propi	6
2.2	Sistemes de hardware	6
3	Abast del projecte	8
3.1	Modelat de procediments i simplificació administrativa	8
3.2	Implantació i configuració de la plataforma SIGEM i gestor documental	10
3.3	Implementació dels procediments administratius a la plataforma de gestió electrònica	10
3.4	Implantació d'un sistema d'indicadors	10
3.5	Adaptació dels portals municipals	10
3.5.1	Carpeta ciutadana	11
4	Requisits	12
4.1	Tècnics	12
4.1.1	Ús de fonts i estàndards oberts	12
4.1.2	Lloc i entorn tecnològic on s'implantarà	12
4.1.3	Migració de dades anteriors	13
4.1.4	Interoperabilitat	13
4.1.5	Integracions	13
4.2	Funcionals	13
4.2.1	Registre d'entrada/sortida	13
4.2.2	Registre telemàtic	14
4.2.3	Mòdul de decrets	14
4.2.4	Modelat i publicació de formularis	14
4.2.5	Modelador de procediments	14
4.2.6	Motor de procediments i regles de negoci	15
4.2.7	Compulsa	15
4.2.8	Notificacions	16
4.2.9	Signatura i segellat de temps	16
4.2.10	Portasignatures	16
4.2.11	Arxiu	17
4.3	Seguretat	17
4.4	Altres	18
4.4.1	Requisits jurídics	18
4.4.2	Propietat intel·lectual dels treballs realitzats	18
4.4.3	Autosuficiència	19
5	Projecte	20
5.1	Direcció, organització i control de gestió	20
5.2	Recursos humans	21
5.3	Metodologia	21
5.3.1	Traspàs del coneixement	21
5.4	Calendari i terminis	21



5.5 Lloc i horari	22
5.6 Confidencialitat	22
6 Gestió del canvi	23
6.1 Conscienciació i motivació	23
6.2 Pla de comunicació interna	23
6.3 Pla de personal	24
7 Documentació i formació	25
7.1 Documentació	25
7.1.1 Manuals tècnics	25
7.1.2 Manuals d'usuari	25
7.1.3 Manuals de referència.....	25
7.2 Pla de formació	26
8 Manteniment i suport tècnic	27
Annex A. Llistat ordenat de procediments	28



1 Introducció

1.1 Marc jurídic

L'aprovació de la Llei 11/2007 d'Accés Electrònic dels Ciutadans als Serveis Públics (LAECSP) planteja un nou escenari per a les administracions públiques, que en el seu afany per adaptar-se als temps actuals, han de transformar-se en una administració electrònica i promoure l'ús d'aquest tipus de comunicacions en benefici dels ciutadans.

La Llei 11/2007, de 22 de juny, disposa una sèrie d'accions encaminades a la incorporació de les noves Tecnologies de la Informació i les Comunicacions (TIC), per contribuir a facilitar l'accés dels Ciutadans a l'Administració Pública.

La present Llei reconeix el dret dels Ciutadans a relacionar-se amb les Administracions Públiques per mitjans electrònics i regula els aspectes bàsics de la utilització de les Tecnologies de la Informació en les relacions entre les Administracions Públiques, així com en les relacions dels Ciutadans amb les mateixes, garantint un tractament comú davant d'elles en condicions de seguretat jurídica.

Les Administracions Públiques utilitzaran les tecnologies de la informació d'acord amb el dispostat en la present Llei, assegurant la disponibilitat, l'accés, la integritat, l'autenticitat, la confidencialitat i la conservació de les dades, informacions i serveis que gestionin a l'exercici de les seves competències.

Els fins de la Llei 11/2007 són:

- Facilitar l'exercici de drets i el compliment de deures per mitjans electrònics.
- Facilitar l'accés per mitjans electrònics dels Ciutadans a la informació i al procediment administratiu, amb especial atenció a l'eliminació de les barreres que limitin aquest accés.
- Crear les condicions de confiança en l'ús dels mitjans electrònics, establint les mesures necessàries per a la preservació de la integritat dels drets fonamentals, i especialment els relacionats amb la intimitat i la protecció de dades de caràcter personal, per mitjà de la garantia de la seguretat dels sistemes, les dades, les comunicacions, i els serveis electrònics.
- Promoure la proximitat amb el Ciutadà i la transparència administrativa, així com la millora continuada en la consecució de l'interès general.
- Contribuir a la millora del funcionament intern de les Administracions Públiques, incrementant l'eficàcia i l'eficiència de les mateixes mitjançant l'ús de les tecnologies de la informació, amb les degudes garanties legals en la realització de les seves funcions.
- Simplificar els procediments administratius i proporcionar oportunitats de participació i major transparència, amb les degudes garanties legals.
- Contribuir al desenvolupament de la societat de la informació en l'àmbit de les Administracions Públiques i en la societat en general. Es pretén aconseguir un tracte d'igualtat per al Ciutadà que opta per interactuar amb l'Administració per la via convencional, i el qual emprà les TIC per a fer-lo; perquè el desenvolupament de la Llei 11/2007 no pot ser substitutiu del mètode tradicional.

Alguns dels drets dels Ciutadans que es pretenen garantir són:



- Relacionar-se amb l'Administració per mitjans telemàtics.
- Optar lliurement per la opció que prefereixin per a fer els seus tràmits.
- No aportar dades i documents que ja obren en poder de l'Administració (necessitat d'intercomunicació en les Administracions Públiques).
- Conèixer, per mitjans electrònics, l'estat de tramitació dels procediments en els quals són interessats.
- Obtenir còpia dels documents electrònics que formin part dels procediments en els quals són interessats.
- Deguda conservació de les dades electròniques del seu expedient.
- Obtenir els mitjans d'identificació electrònica necessaris (signatura electrònica).
- Garantia de la seguretat i confidencialitat de les dades en els sistemes de les Administracions Públiques.
- Qualitat dels serveis prestats per mitjans electrònics.
- Triar les aplicacions per a relacionar-se amb l'Administració que desitgin sempre que es basin en estàndards oberts o altres d'ús generalitzat pels Ciutadans.



2 Entorn i situació actual

2.1 Sistemes de software

L'Ajuntament d'Amposta utilitza actualment diverses aplicacions de gestió de tercers, i d'altres de desenvolupament propi.

2.1.1 Aplicacions comercials

- Tao Població
- Tao Recaptació voluntària i executiva
- Tao SICAP: comptabilitat
- Tao GIS

2.1.2 Aplicacions de desenvolupament propi

- Registre d'Entrada/Sortida
- Emissió de Decrets
- Diverses aplicacions departamentals

2.2 Sistemes de hardware

El sistema informàtic de l'Ajuntament d'Amposta està compost per una xarxa Ethernet amb varis servidors amb sistema operatiu Microsoft Windows 2003 Server i estacions de treball amb Microsoft Windows XP Professional.

Clúster (base de dades, servidor de fitxers)

Hi ha implantat un clúster amb dos nodes per a dotar al sistema d'alta disponibilitat.

Els servidors són dos IBM xSeries 346, amb 2 processadors Intel Xeon 3,4 Ghz. i 4 Gb. de memòria RAM cadascun. Ambdós tenen instal·lat el sistema operatiu Microsoft Windows 2003 Server Enterprise Edition R2.

El servidor de base de dades és Oracle 10g Standard Edition R2).

Totes les dades corporatives estan emmagatzemades en una cabina de discs IBM DS4700, amb 6 discs durs Fibre Channel de 146 Gb. 15K a una velocitat de 4 Gb. Configurats en RAID 10, la cabina està connectada a cadascun dels nodes del clúster mitjançant dos commutadors de fibra IBM SAN 16B-2.



Servidor Controlador Principal de Domini (PDC)

Servidor IBM amb 1 processador Intel Xeon 3,4 Ghz. i 2 Gb. de memòria RAM. Té instal·lat el sistema operatiu Windows 2003 Server Standard Edition R2 amb Active Directory i base de dades i base de dades LDAP.

Servidor Web Intranet

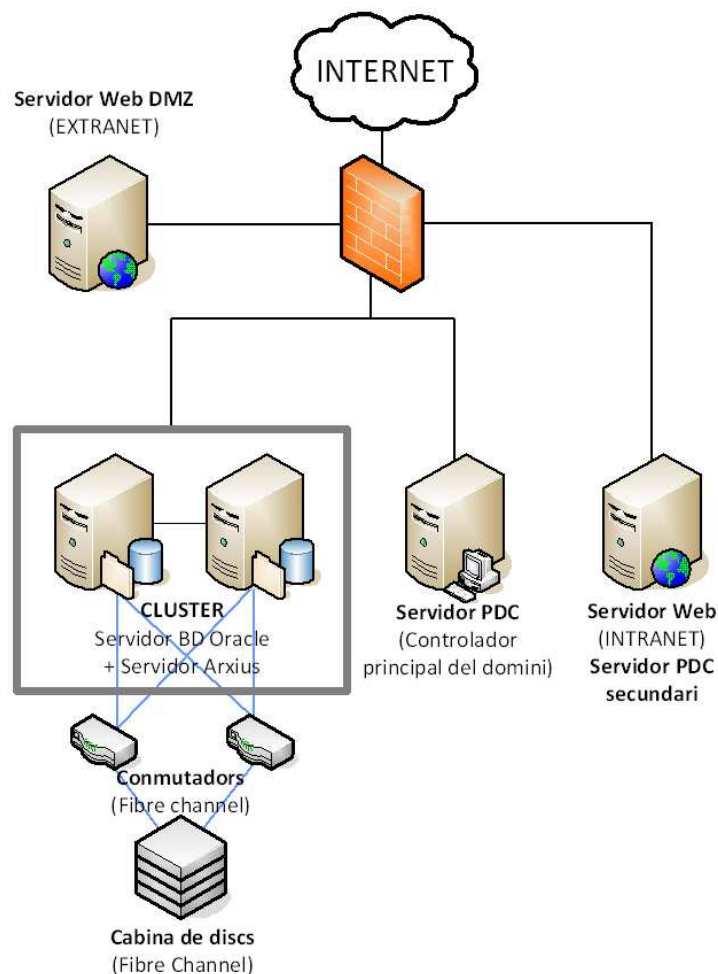
És el que conté la Web interna de la organització i el programari Viamap (GIS de TAO).

El servidor és un IBM amb 1 processador Intel Xeon 3,4 Ghz. i 2 Gb. de memòria RAM. Té instal·lat el sistema operatiu Windows 2003 Server Standard Edition R2.

Servidor Web Extranet

Conté l'enllaç per a l'emissió de volants de padró telemàtics del Consorci AOC.

Està situat a l'àrea desmilitaritzada (DMZ). Servidor IBM amb 1 processador Intel Xeon 3,4 Ghz. i 2 Gb. de memòria RAM. Té instal·lat el sistema operatiu Windows 2003 Server Standard Edition R2.





3 Abast del projecte

3.1 Modelat de procediments i simplificació administrativa

El primer objectiu en aquesta fase del projecte de modernització és la implantació a l'Ajuntament d'un sistema de gestió orientat als processos, que millori l'eficàcia i transparència de la gestió actual, simplificant els processos existents i preparant-los per la seva implementació al Gestor d'Expedients.

Aquests són els objectius d'aquesta reenginyeria:

- **Eliminació de la burocràcia:** Suprimir tasques administratives i paperassa innecessària.
- **Eliminació de la duplicació:** Suprimir activitats idèntiques que es realitzen en moments diferents del procediment, sense ser necessari.
- **Avaluació del valor agregat:** Estimar cada activitat del procediment, per a estudiar la seva contribució a la satisfacció de les necessitats del ciutadà, minimitzant aquelles que no aportin valor afegit.
- **Simplificació:** Reduir la complexitat del procés (menys fases, menys tasques i menys interdependències).

El projecte s'ha d'iniciar amb una tasca d'anàlisi i modelació detallada de determinats procediments, amb vistes a la seva simplificació, optimització i redisseny.

L'Ajuntament ha preparat un llistat ordenat dels procediments que li interessa optimitzar i automatitzar en aquesta fase del projecte. La llista, ordenada per prioritat, està inclosa a l'annex A d'aquest plec, i inclou els principals procediments que es condueixen actualment a l'Ajuntament.

Els licitadors presentaran en les seves pliques el subconjunt dels procediments llistats sobre el qual s'ofereixen a realitzar les tasques que s'exigeixen en aquest plec. D'aquesta manera, el licitador té la possibilitat de limitar l'abast de la seva oferta, respectant en tot cas l'ordre de prioritat definit per l'Ajuntament (no es podrà incloure en la oferta un procediment si no s'han inclòs tots els anteriors).

Es requerirà de l'adjudicatari l'execució de les següents tasques:

Anàlisi funcional de cadascun dels processos, mitjançant entrevistes amb els treballadors de l'Ajuntament o consulta de la documentació corresponent.

Modelat de cadascun dels processos, fent servir una eina de l'elecció de l'adjudicatari. Aquest modelat donarà com a resultat un paquet de documentació del procediment compost, com a mínim, per:

- Fitxa del procediment.
- Diagrama de flux en format estàndard de modelació de processos (XPDL i BPEL).
- Responsables de fases, tràmits i tasques. Identificació dels diferents tràmits o tasques que constitueixen l'expedient, identificant per a cadascun d'ells els seus responsables i totes les possibilitats de delegació i assistència.



- Entrades i sortides d'informació de cada tràmit: han de quedar identificades les dades mínimes que requereix l'usuari per a formalitzar la seva tasca, així com les dades que ha d'aportar l'usuari al procediment per a que pugui continuar.
- Recull de tots els documents, formularis i oficis que conformen l'expedient administratiu.
- Cronometria i alertes: S'incorporaran els terminis màxims legals i els temps objectius de tramitació, així com les condicions que haurien de produir-se per a l'enviament d'alertes per retards en la tramitació o la producció d'efectes jurídics no desitjats.
- Normativa aplicable.

Fase de simplificació administrativa i redisseny del procediment, eliminant redundàncies o ineficiències.

En aquesta fase l'adjudicatari ha de proposar millores en aquests processos, simplificar-los i redissenyar-los. L'adjudicatari ha d'eliminar de tots els processos els tràmits innecessaris i la resta de tràmits els ha de homogeneïtzar i normalitzar amb els diferents procediments que utilitzen aquests tràmits per fer que a tots els diferents departaments es treballi d'una mateixa manera.

S'hauran de considerar no només possibles millores en la eficàcia d'un procediment concret, sinó la possibilitat de redefinir o reorganitzar un conjunt de processos per millorar l'eficàcia global de la gestió municipal, suggerint en el seu cas idees viables i adaptables a les normatives.

També s'optimitzaran i normalitzaran els documents, formularis o oficis que conformen l'expedient dins de cada procediment.

Proposta d'un model optimitzat per a cadascun dels processos analitzats. El model optimitzat final haurà de ser acceptat per els responsables funcionals que l'Ajuntament designi.

Cada tràmit de l'expedient haurà d'anar acompanyat d'instruccions, recomanacions, criteris i obligacions que és necessari tenir presents per a l'execució del tràmit o tasca.

Extreure elements comuns, definint-los en la forma de subprocessos que puguin ser compartits per diferents procediments i fases, definint un sistema modular i per poder tornar a aprofitar la feina feta.

Especialment s'haurà de tenir en compte i millorar, en el seu cas, els subprocessos ja existents definits en fases anteriors del procés de modernització.

Actualització de la documentació del procediment d'acord amb el model acceptat.

L'entrega final d'aquesta fase serà la documentació actualitzada per a cadascun dels procediments analitzats, conjuntament amb un mapa d'interacció de processos.



3.2 Implantació i configuració de la plataforma SIGEM i gestor documental

L'adjudicatari haurà d'instal·lar el gestor electrònic d'expedients SIGEM integrat amb el gestor documental Alfresco o similar i garantirà el correcte funcionament durant tota la duració del projecte i el posterior període de garantia.

Ambdós actuaran com a elements integradors dels diferents sistemes informàtics de l'Ajuntament essent la eina comuna de gestió per a tots els departaments.

Formen part d'aquesta tasca les següents activitats:

- Instal·lació i configuració de SIGEM.
- Instal·lació i configuració del gestor documental Alfresco o similar.

La versió a implantar serà SIGEM 2.2, però si durant el transcurs d'execució del projecte s'allibera una nova versió de la plataforma, l'actualització estaria inclosa dins de l'àmbit del projecte.

L'Adjudicatari realitzarà la parametrització i configuració inicial necessàries del gestor documental així com la definició dels quadres de classificació i assignació automàtica de metadades.

3.3 Implementació dels procediments administratius a la plataforma de gestió electrònica

Una vegada s'hagi fet la reenginyeria i modelat de cadascun dels procediments, aquests seran implementats al gestor d'expedients per tal de poder realitzar la tramitació.

L'adjudicatari dissenyarà un pla de proves funcional que haurà de superar cadascun dels procediments implementats i que serà executat baix la supervisió del responsable de l'àrea corresponent de l'Ajuntament.

3.4 Implantació d'un sistema d'indicadors

Cadascun dels procediments anirà acompanyat d'una sèrie d'indicadors clau que hauran de ser incorporats en un quadre de comandament per a la explotació gràfica i estadística de la informació continguda en els expedients per tal d'obtenir de forma complerta, ràpida i fiable informació sobre l'estat i evolució en que es troba qualsevol servei de l'Ajuntament, oferint suport a la presa de decisions a nivell de gestió i contribuint a la millora continua i a la qualitat del servei.

3.5 Adaptació dels portals municipals

La principal motivació que impulsa el projecte és la voluntat de donar un millor servei al ciutadà i fer-li més accessible l'Administració municipal, donant compliment al que exigeix la Llei 11/2007.



En aquest sentit, tota la tasca d'automatització de la gestió municipal no estarà completa sense construir un punt d'entrada per al ciutadà que sigui accessible, àgil i entenedor.

3.5.1 Carpeta ciutadana

Aquest punt és la Carpeta Ciutadana que actua com a interfície per a la ciutadania i permet la relació del ciutadà amb l'entitat, a efectes de realització de tràmits administratius.

Estarà totalment integrada amb el registre electrònic i amb el sistema de gestió intern, incloent la gestió d'expedients i la gestió documental. Això permetrà al ciutadà tenir accés en temps real a les seves dades emmagatzemades i als seus expedients.

La Carpeta Ciutadana proporcionarà per tant la iniciació telemàtica de tràmits, la consulta del seu estat i, amb caràcter general, la interacció telemàtica bidireccional en qualsevol moment de la tramitació del procediment (notificacions, subsanacions, incorporació de documentació, pagament electrònic, etc.).



4 Requisites

4.1 Tècnics

La plataforma ha d'estar construïda entorn d'un sistema de gestió documental corporatiu, preferentment Alfresco o similar de codi obert, per a custòdia, obtenció, emmagatzematge de signatures, validació, expedició de còpies autenticades i altres serveis relacionats amb els tràmits telemàtics. Aquest gestor documental haurà de complir la norma d'arxivística MoReq.

Ha de ser multiidioma (català i castellà com a mínim)

El sistema garantirà la unicitat de la informació donant una integritat funcional i preservant en tot moment la no redundància de dades, fent prevaler la filosofia de la dada única a tot el sistema.

La interfície amb l'usuari haurà de ser web, personalitzable, de caràcter intuïtiu que faciliti el seu ús i amb una estructura homogènia per als diferents mòduls de la plataforma adaptada a la imatge corporativa de l'Ajuntament.

La generació automàtica de documents utilitzarà paquets ofimàtics amb llicència GPL.

El sistema haurà de poder generar documents en format PDF que hauran d'estar xifrats per a evitar la seva modificació un cop hagin estat signats.

No ha d'estar limitat en nombre d'usuaris, documents, tipologies, objectes, etc.

4.1.1 Ús de fonts i estàndards oberts

El codi font de totes les aplicacions ha de ser obert o en tot cas haurà d'estar disponible per a l'Ajuntament d'Amposta.

4.1.2 Lloc i entorn tecnològic on s'implantarà

L'Adjudicatari realitzarà la implantació de la plataforma en els servidors ubicats en el CPD de l'Ajuntament d'Amposta i s'encarregarà d'analitzar i proposar les adaptacions necessàries de maquinari per tal de suportar el correcte funcionament de tot el sistema.

Es demana que l'adjudicatari disposi de totes les certificacions sobre els productes de maquinari i programari implicades en el projecte.

Serà un requisit indispensable que la implantació del projecte es realitzi de manera que no s'interrompin els serveis que actualment s'ofereixen.

La base de dades a utilitzar serà Oracle 10g R2.



4.1.3 Migració de dades anteriors

Les dades actualment existents al **registre d'entrada/sortida** hauran de ser migrades cap a la nova plataforma. S'haurà de fer el mateix amb les dades del mòdul de **Decrets**.

4.1.4 Interoperabilitat

Es farà servir l'**arquitectura orientada a serveis Web** (arquitectura SOA) per a poder connectar de forma totalment transparent i abstracta tots els components de la plataforma i fluxos d'informació, tant interns com externs garantint la interoperabilitat descrita a la llei 11/2007.

4.1.5 Integracions

L'anàlisi i detecció de totes les integracions necessàries seran responsabilitat de l'adjudicatari. L'adjudicatari farà la integració del nucli d'informació de persones i territori i les integracions amb les aplicacions descrites al punt 2.1, també farà les integracions que siguin necessàries amb l'exterior, com ara els **serveis de l'AOC** (e-notum, Validador/PSIS, iArxiu, etc.), **BASE** de Diputació de Tarragona i passarel·les de pagament.

Es realitzarà un estudi funcional previ per a determinar la forma com es realitzarà la integració de la nova plataforma amb els sistemes ja existents.

4.2 Funcionals

4.2.1 Registre d'entrada/sortida

- Seguirà l'estàndard SICRES a la seva última versió.
- Haurà de permetre el registre multi-entitat.
- S'assignarà un identificador únic a cadascuna de les entrades i sortides registrades.
- Permetrà el registre tant de dades com de fitxers.
- L'interfície gràfica d'usuari estarà orientada als funcionaris de registre i permetrà registrar tant documents en format paper que seran guardats a una carpeta física com digitalitzar-los.
- Des de l'interfície gràfica d'usuari es podrà donar d'alta noves entrades i noves sortides. A les entrades es tindrà que registrar la unitat de destí, l'assumpte, l'expedient associat (si n'hi ha), la data i el número de registre.
- Es podran segellar els documents presentats de forma automàtica i generar un imprès d'acusament de recepció de l'assentament. En qualsevol dels casos es consignarà la data, el número de registre, l'assumpte i la unitat de destí.
- En el cas que es digitalitzi el document, la versió electrònica podrà ser signada pel funcionari de forma que serveixi de compulsà.
- L'usuari podrà modificar l'estat, la unitat de destí, l'assumpte i l'expedient associat a un assentament.
- Es podran realitzar cerques per diferents criteris.
- Es podran obtenir informes (llibres registrals per data, unitat de destí, etc.).
- Ha d'oferir els seus serveis de registre tant de forma remota a través de serveis Web que seran cridats per altres aplicacions (aquests permetran donar d'alta, modificar i consultar) com a través de la interfície d'usuari.



- El Registre d'Entrada/Sortida s'haurà d'integrar amb el motor de gestió d'expedients, iniciant expedients o associant a expedients ja existents com a resultat de les entrades.
- Els assentaments registrats es podran marcar amb un segell de temps.
- Podran gestionar-se tant les unitats responsables com els temes que aniran lligats a les diferents entrades del sistema. Mitjançant serveis web es podran consultar tant les unitats responsables com els temes.

4.2.2 Registre telemàtic

- La plataforma permetrà registrar telemàticament entrades dels ciutadans.
- Aquestes podran ser de text i podran incloure documents annexes.
- Podran ser signades electrònicament pel ciutadà que fa la entrada, tant el text com els fitxers.
- Les entrades rebudes per la plataforma seran registrades al Registre d'Entrada/Sortida de forma automàtica a través dels serveis Web.
- L'identificador únic de registre serà comunicat al ciutadà junt amb un acusament de recepció, signat per l'entitat i que contindrà tota la informació legal que correspongui.

4.2.3 Mòdul de decrets

- La plataforma integrarà un mòdul de decrets.
- Aquest mòdul estarà enllaçat amb el gestor electrònic d'expedients.
- Els decrets hauran de mantenir un ordre correlatiu per número de decret i data anualment.
- Permetrà la impressió entre rangs i la generació d'un llibre de decrets anual.

4.2.4 Modelat i publicació de formularis

- La plataforma oferirà la funcionalitat necessària per a modelar els formularis que permetin la introducció d'informació.
- La interfície de modelat serà gràfica, intuïtiva i usable.
- Es disposarà d'una consola d'administració que permeti crear i configurar els formularis.
- Aquesta funcionalitat estarà integrada amb el registre telemàtic, amb l'objectiu de poder realitzar entrades al registre a través d'aquests.
- La plataforma permetrà dissenyar formularis que mostrin informació sobre l'estat dels expedients, pel que aquesta funcionalitat haurà d'integrar-se també amb el motor d'expedients.
- Des dels formularis s'haurà de poder accedir a dades externes mitjançant els mecanismes d'integració amb altres aplicacions.

4.2.5 Modelador de procediments

- Ha de ser fàcil d'utilitzar pels analistes de processos.
- La notació dels models ha de ser amb l'estàndard BPMN.
- Ha de permetre importar i exportar els models de processos en format estàndard (XPDL i BPEL).
- El modelat es realitzarà mitjançant una interfície gràfica que sigui intuïtiva i usable.
- Permetrà modelar les diferents fases que segueix un procediment.
- Permetrà el disseny de fluxos reutilitzables, i que seran integrats a dins de procediments complets.
- Es podran definir diferents tipus de transicions entre les fases (inici, unió, divisió, final...).
- Es podran definir variables, accions i condicions associades als procediments, les transicions i les fases.



- Ha de permetre l'establiment de controls de temps i alertes.
- Es podran definir perfils d'usuari i responsables associats a cadascuna de les fases, tot integrat amb els permisos dels sistema d'autorització.
- Es podran definir les tasques a realitzar a cada fase indicant les seves unitats responsables.
- Ha de generar de manera automàtica la documentació dels processos en format Microsoft Word o OpenOffice.

4.2.6 Motor de procediments i regles de negoci

- Serà capaç d'interpretar els models definits mitjançant la funcionalitat del modelador de procediments.
- Permetrà operacions d'importació/exportació de definició de procediments.
- Admetrà el versionat de procediments i convivència de diferents versions per a un mateix procediment administratiu.
- Disposarà d'una interfície gràfica d'usuari que permeti desenvolupar tota la funcionalitat amb almenys dos perfils d'accés, un administrador i un altre de gestor d'expedients.
- Disposarà d'una interfície de serveis web per a donar d'alta nous expedients i consultar el seu estat.
- S'integrarà amb el sistema de gestió documental per al emmagatzemat i recuperació dels documents associats a un expedient.
- Emmagatzemarà i gestionarà informació associada al procediment, com per exemple les variables definides en la funcionalitat de modelat de procediments i que servirà per a avaluar les condicions definides al flux del procediment.
- Haurà de permetre executar en paral·lel varis tràmits dins del mateix procediment.
- Permetrà que el flux d'un procés és pugui decidir en temps real de forma manual.
- Comunicarà als gestors responsables de les fases actives de cada procediment que tenen treball pendent al produir-se cada transacció i llançarà les alertes previstes al acostar-se els terminis.
- Controlarà i avisarà als gestors responsables dels expedients de les limitacions de temps.
- Permetrà que els usuaris degudament autoritzats puguin reassignar tasques en temps real.
- Guiarà al gestor de l'expedient per les tasques que sigui necessari realitzar en cada fase.
- S'integrarà amb el sistema de notificacions i la passarel·la de pagament en aquells punts en que sigui necessari.

4.2.7 Compulsa

- El sistema disposarà de la funcionalitat necessària per a obtenir la versió electrònica equivalent d'un document presentat a finestreta física amb procediments de compulsa: digitalització del document en format paper, més la signatura electrònica del funcionari autoritzat representant la diligència de compulsa.
- S'integrarà amb el sistema d'identificació i autorització de l'Ajuntament per a obtenir les dades de l'usuari i autoritzar l'execució de les diferents accions.
- S'integrarà amb el sistema de gestió documental per a emmagatzemar el document compulsat electrònicament.
- Es podrà obtenir un imprès amb la diligència de compulsa electrònica en la que es farà constar una referència única a l'arxivat del document electrònic.
- S'ha de suportar també la funcionalitat inversa, es a dir, obtenir la compulsa en paper d'un document electrònic que estigui en mans de l'Ajuntament d'acord amb la llei 11/2007, havent-se



d'incloure a la impressió del document electrònic un codi que permeti contrastar la seva autenticitat mitjançant l'accés a la versió electrònica.

4.2.8 Notificacions

Es requereix un servei per a l'enviament y la gestió de notificacions, amb generació d'evidències comprovables de l'entrega per l'emissor i la recepció pel destinatari, d'acord amb la normativa vigent.

- El mòdul de notificació haurà de proveir la funcionalitat d'admissió, posta a disposició i entrega de notificacions amb acusament de recepció.
- Existirà un sistema de gestió de notificacions que serà invocat mitjançant serveis web, i que serà responsable de l'enviament de notificacions telemàtiques o tradicionals.
- Les notificacions han de poder realitzar-se per lots o remeses, amb els seus corresponents acusaments de recepció.
- Ha de permetre's la subscripció i baixa dels usuaris als serveis. Per a fer això, disposaran d'una adreça o bústia electrònica que consistirà en una zona privada d'accés mitjançant certificat digital. Es requerirà una signatura electrònica per a l'accés a la notificació i generació de la evidència.
- El mòdul ha d'integrar-se amb la plataforma de signatura.
- El sistema de gestió de notificacions ha de comprovar el mode de notificació pel qual té preferència el ciutadà (tradicional o telemàtica) i emetre la notificació adient.
- Si el mètode preferit és el telemàtic es connectarà amb la plataforma de notificacions, pel que haurà d'integrar-se amb el mòdul de notificació requerit i amb els serveis de notificació telemàtica que s'especifiquin en el moment de la implantació (preferentment e-notum del consorci AOC).
- Si el mètode preferit és el tradicional, es registrarà a la base de dades i s'enviarà la notificació per correu ordinari (possibilitat de l'ús de l'estàndard SICER).
- Es podrà consultar l'estat de l'enviament i recepció de les notificacions mitjançant un servei web.

4.2.9 Signatura i segellat de temps

- Els sistema requerirà l'ús de la signatura electrònica per a signatura i certificació basada en certificats reconeguts per CATCert i DNIE amb validació a través de la plataforma PSIS de CATCert, essent capaç de conservar la informació relativa a les signatures electròniques, el xifrat i les dades corresponents a les entitats de validació.
- S'utilitzarà la funcionalitat de segellat de temps PSIS de CATCert per mitjà de la qual podem associar un document amb una data i hora, i d'aquesta manera obtenir evidències (tècniques i jurídiques) de que un acte s'ha produït en una determinada data i hora.
- El sistema complirà les normes d'admissibilitat jurídica i de força probatòria dels documents aplicables en cada cas.

4.2.10 Portasignatures

- La plataforma haurà d'oferir el servei de portasignatures, que faciliti als càrrecs i unitats gestores l'aplicació de la signatura electrònica als documents.
- El sistema de portasignatures haurà d'integrar-se amb la plataforma de signatura, tant en la seva part client per a la signatura dels usuaris, com en la part servidora per a la validació dels documents signats.



- El sistema portasignatures permetrà la centralització en un únic punt de la signatura de documents electrònics procedents de diferents tràmits.
- Aquest sistema permetrà signar en qualsevol lloc (serà accessible a través d'Internet).
- El sistema ha de permetre la signatura d'un sol signant o la signatura múltiple (permetent en aquest cas definir els fluxos de les signatures, tant seqüencials com paral·lels).
- El sistema afavorirà la usabilitat, permetent la signatura en bloc de varis documents.
- El sistema disposarà d'una interfície gràfica d'usuari per a donar d'alta documents per a consultar i signar documents pendents.
- Disposarà també d'una interfície de serveis Web que permetrà a altres aplicacions donar d'alta documents per a signar i consultar l'estat de signatura dels documents.
- El motor de procediments s'integrarà amb el sistema de portasignatures quan sigui necessària la signatura per una persona diferent al gestor.
- El sistema de portasignatures avisarà als destinataris dels documents pendents.

4.2.11 Arxiu

- Permetrà crear i compartir varis quadres de classificació d'estructura flexible, amb múltiples nivells jeràrquics que heretin la informació.
- Ha de permetre la gestió dels depòsits físics i dels repositoris d'emmagatzemament electrònic de manera flexible, facilitant la gestió del seu espai. Ha de comptar amb un instrument de seguiment que permeti controlar i registrar informació sobre la ubicació i moviments dels expedients al llarg del temps, tant tradicionals com electrònics.
- Ha de gestionar i estandarditzar el procés automàtic d'ingrés de documentació des de l'aplicació de gestió de documents i des dels arxius de gestió, transferint els documents i les metadades associades a aquests, permetent multiregistre per als ingressos i posteriors accessos. També ha de comptar amb instruments integrats per a exportar documents d'arxiu i metadades.
- Ha de tenir les ferramentes necessàries per a realitzar la descripció i la documentació, incloent l'ús de descriptors i la indexació.
- Ha de permetre establir i aplicar polítiques de valoració dels documents per a la seva eliminació i conservació permanent, és a dir, mantenir i aplicar calendaris de conservació. La destrucció de documents ha de ser segura i estar documentada.
- Ha de permetre establir i aplicar polítiques d'accés als documents al llarg del temps. Ha de tenir els mecanismes necessaris per a realitzar cerques de documentació que permetin localitzar els documents i gestionar els tipus d'accés i la sortida.
- Ha de permetre especificar els formats permesos per a cada tipus de document i rebutjar o migrar els documents que no tinguin aquests formats.
- Ha de permetre la integració amb la plataforma iArxiu de CATCert.

4.3 Seguretat

L'accés des d'internet haurà d'estar securitzat mitjançant protocols segurs (ssl, https, etc.)

El sistema d'identificació dels ciutadans a la plataforma mitjançant la carpeta ciutadana estarà basat en els certificats digitals reconeguts per CATCert i el DNIE amb validació a través de la plataforma PSIS de CATCert.



La plataforma ha de permetre la validació i control dels drets d'accés dels usuaris interns per a tota la funcionalitat del sistema mitjançant la base de dades LDAP del directori actiu en base a usuaris, grups i/o rols.

Single Sign-on d'accés al sistema mitjançant les credencials subministrades des de l'active directory.

En compliment de la Llei de Protecció de Dades (LOPD), la plataforma ha de permetre implementar les polítiques de seguretat d'accés a la informació i auditoria previstes a la llei.

4.4 Altres

4.4.1 Requisits jurídics

La plataforma implementada deurà complir els requisits legals imposats per les següents lleis:

- Llei 11/2007 d'accés electrònic dels ciutadans als serveis públics (LAECSP) .
- Llei 30/1992 de Règim Jurídic de les Administracions Públiques i Procediments Administratius Comú.
- Llei 17/2009, del 23 de novembre, sobre el lliure accés a les activitats de serveis i el seu exercici.
- Llei 59/2003 de signatura electrònica.
- Llei Orgànica 15/1999 de Protecció de Dades de Caràcter Personal.
- Llei 34/2002 de Serveis de la Societat de la Informació i del Comerç Electrònic.
- Llei 49/2007, per la que s'estableix el règim d'infraccions i sancions en matèria d'igualtat d'oportunitats, no discriminació i accessibilitat universal de les persones amb discapacitat.
- Llei 56/2007 de Mesures d'Impuls de la Societat de la Informació.
- Reial Decret 209/2003, per el que es regulen els registres i les notificacions telemàtiques.
- Reial Decret 1494/2007, per el que s'aprova el Reglament sobre les condicions bàsiques per a l'accés de les persones amb discapacitat a les tecnologies, productes i serveis relacionats amb la Societat de la Informació i medis de comunicació social.
- Reial Decret 772/1999, per el que es regula la presentació de sol·licituds, escrits i comunicacions davant l'Administració General de l'Estat, la expedició de còpies de documents i devolució d'originals i el règim de les oficines de registre.
- Ordre PRE/1551/2003, per la que es desenvolupa la disposició final primera del Reial Decret 209/2003.
- Qualsevol altra norma o llei no inclosa en aquest llistat i que sigui d'aplicació.

A més a més, també s'hauran de complir dins de l'àmbit del sector públic català:

- Llei 26/2010, del 3 d'agost, de règim jurídic i de procediment de les administracions públiques de Catalunya.
- Llei 29/2010, del 3 d'agost, de l'ús dels mitjans electrònics al sector públic de Catalunya.

4.4.2 Propietat intel·lectual dels treballs realitzats

La propietat intel·lectual dels materials generats en el desenvolupament del projecte objecte d'aquest concurs seran total i exclusivament de l'Ajuntament d'Amposta, inclosa la documentació



generada en qualsevol suport i format. Els productes i subproductes derivats no podran ser utilitzats sense permís explícit.

L'empresa adjudicatària accepta expressament que els drets d'explotació dels materials derivats d'aquest plec correspon única i exclusivament a l'Ajuntament d'Amposta. Així doncs, el contractista cedeix, amb caràcter d'exclusivitat, la totalitat dels drets d'explotació dels treballs objecte d'aquest plec, inclosos els drets de comunicació pública, reproducció, transformació o modificació i qualsevol d'altre dret susceptible de cessió en exclusiva, d'acord amb la legislació sobre drets de propietat intel·lectual.

4.4.3 Autosuficiència

És un requisit indispensable que, al finalitzar el projecte, l'Ajuntament d'Amposta tingui la capacitat i coneixements necessaris per a poder modelar i publicar els seus propis procediments, així com poder efectuar l'adaptació dels ja implantats de forma totalment autònoma del proveïdor. Totes les accions de formació i transferència del coneixement de l'adjudicatari cap al personal tècnic de l'Ajuntament aniran adreçades a aquest fi.



5 Projecte

Una vegada adjudicat el concurs, l'adjudicatari elaborarà el corresponent projecte executiu detallat, en el que quedaran recollides totes les actuacions a dur a terme i de quina manera es portaran a terme. El projecte haurà d'incloure un calendari detallat de cada una de les fases i tasques de la implantació, identificant fites clau. El projecte executiu (amb el detall exhaustiu de les fases a seguir d'acord amb la memòria tècnica i amb el resum executiu) s'haurà de presentar en un màxim de 15 dies a comptar de la formalització del contracte.

L'aprovació del projecte per part de l'Ajuntament, serà condició indispensable per l'inici de la implantació.

Si durant l'execució del pla de treball tinguessin lloc desviaments necessaris respecte al programa inicialment establert, l'empresa adjudicatària presentarà una modificació d'aquest i un pressupost corregit o complementari. Aquest pressupost haurà de ser aprovat i acceptat per la direcció del projecte abans d'iniciar els canvis o treballs complementaris.

5.1 Direcció, organització i control de gestió

L'adjudicatari proposarà l'organització del treball. Aquesta proposta contindrà:

- Un òrgan de direcció executiva tècnica on hi seran presents responsables de l'empresa adjudicatària i els representants municipals, entre aquests, els de Secretaria i Intervenció.
- Equips de treball mixtes (personal de l'empresa adjudicatària i de l'ajuntament).

Es portaran a terme reunions periòdiques, amb caràcter quinzenal, per analitzar el nivell d'avanç del projecte i els possibles problemes que puguin sorgir durant el seu desenvolupament, i fer així un seguiment continu.

A més a més, la direcció del projecte podrà sol·licitar a l'empresa adjudicatària, en qualsevol moment, revisions tècniques i informes sobre l'estat i grau de compliment del programa establert.

Tal i com es vagin completant les fases previstes al pla de treball, l'empresa adjudicatària presentarà a la Direcció del Projecte els productes de l'activitat realitzada, juntament amb un informe de situació i dedicació del treball encarregat. La Direcció del Projecte haurà d'aprovar aquests treballs.

Es portarà a terme un període de proves formals per a cadascun dels treballs acabats, per a garantir el correcte funcionament de totes les seves funcionalitats. En la realització d'aquestes proves estaran implicats tant l'equip de l'adjudicatari com el del personal de l'Ajuntament.

L'adjudicatari es responsabilitza de l'aixecament de les actes de totes les reunions que es facin, i que hauran de ser enviades el dia següent de la seva celebració, per ser aprovades per la Direcció del Projecte.

Amb les convocatòries de reunió s'inclourà el seu ordre del dia, que serà enviat amb l'antelació suficient per al seu estudi previ i aprovació per part de la Direcció del Projecte.



5.2 Recursos humans

La proposta inclourà una descripció de les funcions i característiques del personal de l'empresa que participarà en el projecte, fonamentant la seva competència mitjançant els corresponents currículums.

Qualsevol falsedat en el nivell de coneixements tècnics o en les qualificacions i experiència del personal ofert, deduïda del contrast entre la informació especificada a la oferta i els coneixements reals demostrats en la execució de les tasques, podrà comportar la no facturació de les hores de feina corresponents, la substitució de la persona afectada o la resolució del contracte.

Durant el transcurs del projecte, l'adjudicatari es compromet a no variar l'equip de treball, a no ser que sigui per causes justificades.

Les empreses licitadores hauran de tenir caràcter multidisciplinari, integrant dins de la seva plantilla els diferents perfils necessaris per a la realització dels treballs sol·licitats, acreditant la seva experiència en treballs de sistemes similars als descrits al plec.

5.3 Metodologia

La metodologia a seguir per a la organització i execució dels treballs estarà basada en la Gestió de Projectes.

La documentació relacionada amb la gestió el projecte s'haurà de lliurar en format electrònic, i en paper en el cas que així fos sol·licitat per l'Ajuntament, fent servir les ferramentes més adequades en cada cas. Les següents ferramentes de documentació són les preferides:

- Texts e Imatges: Microsoft Office
- Planificació : Microsoft Project
- Diagrames: Microsoft Visio

5.3.1 Traspàs del coneixement

En la planificació i execució del projecte sempre es tindrà en compte que s'ha de dur a terme la transferència de coneixements al personal municipal per esdevenir autònoms en l'explotació, el manteniment i l'evolució del sistema de gestió de processos. La formació estarà adreçada a personal de suport intern, gestors i usuaris.

5.4 Calendari i terminis

El projecte es realitzarà durant l'any 2011. Els licitadors hauran de presentar un calendari d'implantació de les 5 etapes detallat dins el termini màxim d'execució que és el 31 de desembre de 2011.

L'adjudicatari destacarà en el calendari del projecte les fites que representin lliuraments concrets de materials entregables, motiu de facturació.



A més a més, l'adjudicatari respectarà la necessitat d'un període de proves funcionals en la etapa de implementació dels processos.

5.5 Lloc i horari

L'adjudicatari tindrà llibertat per organitzar els seus horaris i espais de feina, sempre i quan, compleixi amb els terminis definits a la seva oferta i l'Ajuntament vegi un treball continu en el projecte per part de l'empresa. Tot i així, totes les reunions en les que intervingui personal municipal es faran a les oficines de l'Ajuntament d'Amposta, a menys que les persones implicades acceptin el contrari.

5.6 Confidencialitat

En el marc de la prestació dels serveis recollits en el present plec, el personal de l'adjudicatari tindrà accés a informació tractada en els sistemes de l'Ajuntament.

L'accés a aquesta informació haurà de limitar-se exclusivament a la necessitat de prestar algun dels serveis explícitament recollits en el plec i l'adjudicatari queda expressament obligat a mantenir absoluta confidencialitat i reserva sobre qualsevol dada que pogués conèixer en ocasió del compliment del contracte, especialment les de caràcter personal, que no podrà copiar o utilitzar amb fi distinta a la que figura en aquest plec, ni tampoc cedir a uns altres ni tan sols a l'efecte de conservació.

Totes les persones contractades per l'adjudicatari per a prestar els serveis recollits en el present plec haurien de subscriure un compromís de confidencialitat que reculli aquestes obligacions.

L'Ajuntament rebrà una còpia del model de compromís de confidencialitat subscrit i podrà sol·licitar la modificació de la seva redacció. L'adjudicatari queda obligat al compliment del disposat en la Llei orgànica 15/1999 de protecció de dades de caràcter personal i, atenent a les exigències de l'article 12 de la citada norma es compromet a:

- No utilitzar les dades per a finalitats diferents a les expressament esmentades en el present plec, ni a subcontractar cap dels tractaments a un tercer.
- No cedir a tercers les dades als quals tingui accés l'adjudicatari durant la prestació del servei, ni tan sols per a la seva conservació.
- Retornar a la finalització del contracte quants suports pogués tenir en el seu poder com a conseqüència del present plec, ja sigui en suport paper manual o automatitzat.
- Adoptar les mesures de seguretat que siguin d'aplicació, entre les establertes en el Reglament de la LOPD, RD 1720/2007.
- Guardar secret respecte a les dades objecte del tractament, fins i tot amb posterioritat a la finalització del mateix.

La vigència de les obligacions de confidencialitat establertes en el present plec serà indefinida, i es mantindran en vigor amb posterioritat a la finalització, per qualsevol causa, de la relació entre l'Ajuntament d'Amposta i l'adjudicatari.



6 Gestió del canvi

Totes les transformacions a portar a terme durant la realització dels treballs requereixen no únicament modificar protocols, procediments d'actuació i reestructurar les formes actuals d'organització sinó que, a més, impliquen canvis institucionals interns que afecten els hàbits, els tarannàs, les maneres de pensar i els criteris de valor. Aquesta inflexió de l'organització del treball representa, en realitat, un veritable capgirell en la cultura de la organització, que fins ara ha estat funcionant en compartiments sectorials relativament estancs, sense massa comunicació horitzontal. Per tant, resulta de vital importància prestar una atenció específica a la Gestió del Canvi per actuar de manera proactiva i vèncer les resistències al canvi. S'haurà d'analitzar i comprendre les repercussions, les avantatges i els inconvenients que el canvi proposat tindrà sobre les persones i estructures que quedin afectades i definir i aplicar estratègies per minimitzar les seves resistències. En aquest sentit, una de les tasques que s'exigirà a l'adjudicatari serà la de anomenar una persona del seu equip per que s'ocupi d'aquesta tasca de gestió del canvi. Aquesta persona treballarà en contacte directe amb els responsables del projecte des de l'Ajuntament, i tindrà el rol de Responsable de Gestió del Canvi.

6.1 Conscienciació i motivació

S'organitzaran sessions de sensibilització, en nombre i lloc que determini l'Ajuntament, dirigides a totes les persones implicades en el projecte:

- Caps de departament, responsables i gestors dels processos, procediments i tràmits revisats, optimitzats i mecanitzats, en les que s'assegurarà el coneixement i domini dels mateixos, dels formularis i models de documents normalitzats, de la documentació de suport elaborada i de les eines desenvolupades per la gestió i l'explotació de la informació i els documents.
- Als membres dels equips de projecte de millora de la gestió, en la que s'assegurarà el coneixement i domini dels models de referència, els mètodes, les tècniques, les eines aplicades i el coneixement de les normatives i recomanacions tingudes en compte en els projectes desenvolupats.
- A tots els funcionaris i treballadors en general que hagin d'usar les noves ferramentes implantades.

6.2 Pla de comunicació interna

És important que a nivell intern de l'Ajuntament tot el personal conegui i entengui la importància i abast d'aquest projecte de modernització. Una bona campanya de comunicació interna permetrà afrontar amb més garanties el canvi, i deixar més clars els avantatges que s'obtindran a mig termini.

Les principals accions que es poden portar a terme, entre d'altres, són:

- **Jornades presentació:** On es farà una presentació no tècnica de tot el projecte, i una exposició detallada de tots els avantatges.
- **Presentació diapositives:** Presentació informativa en format PowerPoint del Pla de Modernització, per tal que l'equip de Govern presenti públicament a la resta de membres de l'Ajuntament els beneficis i abast del projecte.



- **Correus electrònics informatius:** Correus de convocatòria a les sessions informatives, formatives i de participació, i d'expectativa del llançament del projecte.
- **Butlletí electrònic:** Butlletí electrònic mensual amb informació del progrés del projecte (per l'equip Govern, comandaments i usuaris/àries clau).

6.3 Pla de personal

La optimització dels procediments i el procés de simplificació administrativa realitzada a la fase 3.1 del projecte no té només impacte en la gestió electrònica del procediment, sinó també en les tasques que hauran de realitzar les persones que hi participin.

La implementació dels procediments en la plataforma tindrà també un gran impacte en la manera de treballar dels treballadors municipals afectats. Per afrontar aquest canvi organitzatiu caldrà segurament redistribuir les tasques administratives i tornar a definir els llocs de treball.

El que es requerirà de l'Adjudicatari en aquest sentit, serà la elaboració d'un Pla de Personal que contingui:

- La descripció de la manera com afecten els canvis organitzatius als llocs de treball relacionats amb els procediments afectats, així com una recomanació per a la definició de les noves responsabilitats i metodologies de treball que corresponguin als treballadors municipals que s'hagin vist afectats per la reestructuració organitzativa.
- Una proposta d'organigrama que respongui a les noves necessitats generades per el canvi organitzatiu.

Les propostes que s'elaborin hauran de respectar la normativa laboral i relativa a la funció pública aplicable, garantint la reubicació de totes les persones afectades en posicions que s'ajustin el màxim possible a les habilitats i aptituds dels treballadors afectats, garantint en tot cas el respecte als drets adquirits.



7 Documentació i formació

7.1 Documentació

L'adjudicatari elaborarà tota la documentació relacionada amb el projecte, tant la que estigui destinada a la formació com la que hagi de servir per a referència, tenint en compte els requisits metodològics descrits a l'apartat 5.3.

7.1.1 Manuals tècnics

Els següents manuals tècnics d'explotació dels desenvolupaments realitzats permetran exercir al personal d'informàtica de l'Ajuntament d'Amposta les tasques necessàries de manteniment i adaptació a necessitats futures.

- **Manual tècnic d'explotació (manteniment i administració)**

El personal informàtic de l'Ajuntament ha de ser capaç, amb el suport d'aquest manual i de la formació adequada, tant d'encarregar-se del manteniment diari de la plataforma i dels seus components com de resoldre les incidències no crítiques.

- **Manual tècnic d'explotació (Implementació de nous procediments)**

El personal informàtic de l'Ajuntament ha de ser capaç, amb el suport d'aquest manual i de la formació adequada, de modelar i publicar els seus propis procediments, passant per totes les fases necessàries, des de la simplificació administrativa fins a la publicació a la seu electrònica, passant pel modelat i implantació.

7.1.2 Manuals d'usuari

Preparar uns manuals d'ús i explotació, orientats als usuaris finals de la plataforma (treballadors de l'Ajuntament i ciutadans):

- **Manual d'usuari per als treballadors de l'Ajuntament**

Manual que servirà per a introduir-los en l'ús de la plataforma i de les eines d'Administració que formaran part de les seves tasques quotidianes.

- **Manual d'usuari per al ciutadà (integrat a la seu electrònica i la carpeta ciutadana)**

Preparar un sistema d'ajuda orientat al ciutadà, per a fer més accessible tant la iniciació i consulta dels procediments, com l'ús de l'eina desenvolupada específicament per assistir en l'accés a la Administració Electrònica.

7.1.3 Manuals de referència

- **Fitxa i manual de cada procediment**

En el cas concret de cada procediment, existirà també una documentació exhaustiva, formada per una fitxa resum i un manual d'ús destinat a les persones tramitadores que s'hagi d'encarregar de la seva execució i gestió.

- **Catàleg de procediments**



Es redactarà i mantindrà un catàleg actualitzat amb tot el llistat de procediments, independentment de quina sigui la seva situació. S'inclouran tan els ja implementats, amb la seva fitxa i documentació associada, com els que no.

7.2 Pla de formació

A part de la preparació de la documentació assenyalada, l'Adjudicatari proposarà tres plans de formació específics, basats en els manuals d'exploració i de formació, i completats amb sessions o altres formats d'aprenentatge. Aquests plans estaran orientats a:

▪ **Administració i manteniment del sistema**

Facilitar als tècnics informàtics de l'Ajuntament l'accés al software desenvolupat com a Administrador i encarregat del manteniment.

▪ **Simplificat, modelat i implementació de nous procediments**

Facilitar als tècnics informàtics de l'Ajuntament l'accés a les eines implantades, per al modelat, desenvolupament i publicació de nous procediments.

▪ **Ús de les eines de tramitació i adaptació de la feina quotidiana al nou entorn**

Facilitar al personal de l'Ajuntament la utilització de les eines de tramitació implantades, i l'adaptació de la seva feina quotidiana al nou entorn.



8 Manteniment i suport tècnic

La instal·lació i explotació dels sistemes d'informació oferts hauran de realitzar-se amb el coneixement i les indicacions de l'Ajuntament de manera que no s'interrompin els serveis que actualment s'ofereixen.

Entre la documentació a presentar hi haurà d'haver la proposta de contracte de manteniment posterior que inclourà les SLAs (Service Level Agreements) compromeses i les penalitzacions sobre la quota mensual de Manteniment acceptades, si no es compleixen. Els SLAs mínims que s'hauran d'establir seran:

- a) En cas de mal funcionament o "no funcionament" dels aplicatius implantats, el proveïdor garanteix resposta dins de les 24 hores següents a la comunicació de la incidència i la solució en un màxim 48 hores. Per cada 24 hores addicionals sense solució, es descomptarà un 10% de la quota mensual de manteniment.
- b) En cas de caiguda de la configuració de programari contractada que impliqui que l'Ajuntament no pot treballar amb el sistema i que sigui atribuïble a error o defecte del programari aportat o de la seva parametrització, aquest garanteix que assignarà almenys un tècnic per resoldre el problema com a màxim 1 hora després de reportat. L'Ajuntament podrà contactar amb aquest tècnic i seguir l'evolució de la solució. Per cada 24 hores sense solució, es descomptarà un 25% de la quota mensual. Aquestes condicions són de vital importància en el cas dels portals municipals, on la seva disponibilitat ha de ser 24x7, ja que l'accés i petició de tràmits ha d'estar disponible per al ciutadà a qualsevol hora del dia durant tota la setmana.
- c) Tota petició de suport traslladada al proveïdor (i que no impliqui un error dels tractats en el cas "a") ha de ser contestada en les 24 hores següents. Per cada 24 hores addicionals sense resposta, es descomptarà un 10% de la quota mensual de manteniment.



Annex A. Llistat ordenat de procediments

Aquest llistat conté els procediments que l'Ajuntament d'Amposta ha definit com a més prioritaris per al seu modelat. El licitador, al presentar la seva oferta, escollirà un subconjunt d'aquests, tenint en compte que s'ha de començar pel primer i, continuar en ordre correlatiu fins on arribi la seva oferta.

PADRÓ MUNICIPAL D'HABITANTS

1	Volant d'empadronament
2	Certificat d'empadronament
3	Alta al PMH
4	Canvi de domicili al PMH
5	Modificació de dades al PMH
6	Renovacions del PMH

FISCAL

7	Sol·licitud bonificacions fiscals
8	Devolucions d'ingressos indeguts
9	Devolucions, avals i fiances
10	Ajornament i fraccionament d'ingressos
11	Domiciliacions d'impostos i taxes
12	Certificats de pagament
13	Compensacions de deutes
14	Atenció pública - entrega liquidacions, certificacions, informes pagament
15	Canvi de nom IBI
16	Canvi de nom Contribucions Especials
17	Declaracions d'IAE
18	Declaracions d'IBI
19	Emissió autoliquidacions assistides
20	Canvi de titularitat nínxols

ÚS ESPAIS, MOB. I IMM. MUNICIPALS: Cultura, esports, s.socials, ensenyament i patrimoni

21	Ús social centres docents públics
22	Ús de béns immobles municipals
23	Ús del minibus

LLICÈNCIES AMBIENTALS

24	Llicències ambientals en general
25	Sol·licitud informació usos permessos-licències ambientals
26	Denúncies relatives a les llicències ambientals
27	Expedients sancionadors en matèria d'establiments-activitats sense incidència ambiental
28	Expedients sancionadors en matèria d'establiments-activitats amb incidència ambiental
29	Expedients sancionadors en matèria d'horaris comercials
30	Denúncies relatives a sorolls: alarmes, vehicles de motor, molésties entre veïns

**VIA PÚBLICA**

31	Llicències per ocupar la via pública - Terrasses i similars
32	Llicències per ocupar la via pública - Grups de fira i circs
33	Llicències per ocupar la via pública - Aprofitaments especials: quioscs, cabines, etc
34	Llicències per ocupar la via pública - Reserves d'espais
35	Llicències per ocupar la via pública - Proves esportives
36	Llicències per ocupar la via pública - Plaça aparcament minusvàlids
37	Llicències per ocupar la via pública per hores (no superior a 24 h.) per mudances, obres i neteja
38	Llicències d'activitats publicitàries a la via pública
39	Denúncies per ocupacions il·legals a la via pública
40	Llicències de guals
41	Denúncies sobre obres municipals
42	Sol·licituds de càrrega i descàrrega
43	Denúncies relatives a la acumulació de residus i dipòsits de material derivats de les obres
44	Expedients sancionadors en matèria de transports: mercaderies perilloses i menors
45	Procediments sancionadors per l'eliminació improcedent de residus
46	Expedients sancionadors relacionats amb l'Ordenança general de convivència ciutadana
47	Expedients sancionadors en matèria de policia i espectacles
48	Expedients sancionadors en matèria de trànsit i transports- instrucció
49	Llicències de taxis
50	Expedients sancionadors urbanístics
51	Denúncies vehicles abandonats

ALTRES

52	Gestió concessions administratives parades interiors i exteriors del Mercat Municipal
53	Registre municipal d'entitats ciutadanes
54	Gestió preinscripció i matriculació - Cursos de centres d'ensenyament
55	Embargament de béns / drets
56	Execucions de garanties
57	Llicències comercials municipals
58	Llicències per tinença de gossos perillosos
59	Tauler d'anuncis de l'Ajuntament
60	Registre cens animals perillosos
61	Registre voluntaris de Protecció Civil
62	Informe arrelament social
63	Denúncies sobre molèsties causades per animals en domicilis
64	Denúncies, queixes i suggeriments en matèria de trànsit
65	Gestió dels casaments civils
66	Certificats per a altres Administracions (població, béns, etc.)
67	Cessió de béns, drets i accions municipals
68	Consulta i informació de fons documentals



69	Declaracions / derivacions responsabilitat tributària
70	Convocatòria dels òrgans col·legiats de govern municipals i de les Juntes Generals
71	Odres d'execució de neteja de terrenys i immobles insalubres
72	Denúncies higiènic-sanitàries relatives a la neteja d'un habitatge
73	Peticions de modificació de la ordenació del trànsit
TARGETES DE SERVEIS	
74	Gestió i tramitació de targetes - Aparcament per als discapacitats
75	Gestió i tramitació de targetes - Transport urbà per a pensionistes i jubilats
76	Gestió i tramitació de targetes - Accés equipaments esportius municipals
77	Gestió i tramitació de targetes - Transport escolar
RECURSOS HUMANS	
78	Atenció usuaris informàtics
79	Gestió de les variants de nòmines (domiciliacions bancàries, dietes, etc.)
80	Gratificacions per serveis especials i extraordinaris
81	Llicències / permisos / vacances
82	Situacions administratives
83	Dietes
84	Oferta pública d'ocupació
85	Mobilitat
86	Jubilacions
87	Borsa de treball
88	Selecció de personal
89	Plans d'ocupació
90	Contractació de treballadors en situació d'atur - SMO