



PLEC DE PRESCRIPCIONS TÈCNiques PER L'ADQUISICIÓ I LA IMPLANTACIÓ D'UN SISTEMA GLOBAL D'ADMINISTRACIÓ ELECTRÒNICA, DE GESTIÓ D'EXPEDIENTS – TRÀMITS, DOCUMENT ELECTRONIC -, DE GESTIÓ DE TRIBUTS I DE RECAPTACIÓ I POBLACIÓ PER A L'AJUNTAMENT DE CORNELLÀ DE LLOBREGAT, ADEQUAT EN TOTS ELS SEUS EXTREMS A LA LEGISLACIÓ APLICABLE PER RAÓ DE MATÈRIA.

1. INTRODUCCIÓ

L'Ajuntament de Cornellà de Llobregat es troba des de fa uns anys en un procés de modernització administrativa a fi de millorar l'eficiència i la qualitat dels serveis que presta als ciutadans.

A dia d'avui, l'evolució tecnològica per un costat i les evolucions normatives per altra, exigeixen a l'Ajuntament de Cornellà de Llobregat portar a terme una actualització de la plataforma que li permeti adaptar-se d'una manera més àgil a les noves necessitats existents i aprofitar les oportunitats que se'n deriven en matèries tant importants com la interoperabilitat, la signatura electrònica, el govern obert i la transparència i la mobilització tecnològica.

A més, fruit de l'obsolescència tecnològica en la que l'Ajuntament de Cornellà de Llobregat es comença a trobar en aquests moments, dins d'aquest àmbit, i des de la consciència i el deure de millora del servei que l'Ajuntament vol oferir a la seva ciutadania, empreses, associacions i teixit econòmic i social, mitjançant una aposta clara i ferma per a la simplificació administrativa, la millora de l'atenció ciutadana i la voluntat de fer fàcil i àgil la interacció amb l'administració a qualsevol usuari de la mateixa, l'Ajuntament de Cornellà de Llobregat es planteja portar a terme un procés d'adquisició i implantació d'un sistema global d'administració electrònica, de gestió de tràmits i document electrònic.

a. ANTECEDENTS

El 23 de juny de l'any 2007 es va publicar en el Butlletí Oficial de l'Estat i un dia després va entrar en vigor la Llei 11/2007, d'Accés Electrònic dels Ciutadans als Serveis Públics (LAECSP), amb la finalitat de promoure l'ús de les Tecnologies de la Informació i les Comunicacions (TIC) en les relacions entre l'Administració Pública i els ciutadans i entre les diferents Administracions Públiques. En virtut d'aquesta llei, els ciutadans ja poden realitzar totes les seves gestions administratives per mitjans electrònics.

La Llei 11/2007 aportava als ciutadans el dret de relacionar-se electrònicament amb les administracions públiques, així com la obligació d'aquestes administracions públiques a garantir aquest dret. No obstant això, l'administració local en general, ha avançat paulatinament en aquest aspecte, tot i que no està preparada per garantir aquest dret en la seva totalitat. Fruit d'aquest fet, no s'ha de plantejar sols de donar accés als ciutadans (part externa d'interacció de l'administració) sinó que ha de preparar-se des de dins per poder arribar a una tramitació administrativa dels expedients 100% digitals.



b. NOU CONTEXT

El passat 2 d'octubre de 2015 van ser publicades en el BOE dos importants lleis, una d'elles, la de procediment administratiu, amb notable impacte en l'administració electrònica, concretament:

- Llei 39/2015, d'1 d'octubre, del procediment administratiu comú de les administracions públiques. (PAC-AP)
- Llei 40/2015, d'1 d'octubre, de règim jurídic del Sector Públic.

Queden derogades diverses normes, entre elles, la llei 30/1992 del procediment administratiu i la 11/2007 d'Accés Electrònic dels ciutadans als serveis públics

2. MOTIVACIONS

La introducció de les eines TIC's en l'organització administrativa ha portat aquests darrers anys a posicionar a les administracions públiques –i especialment a les administracions locals com administracions més properes a la ciutadania- en la direcció d'aprofundir en els principis que l'ordenament jurídic administratiu ha recollit tradicionalment: eficàcia i eficiència en l'actuació administrativa, de coordinació i, de forma molt rellevant de transparència i millor servei a la ciutadania.

L'assimilació del concepte "Administració Electrònica" en una organització comporta la modernització en la forma en que aquesta presta els seus serveis al Ciutadà; sigui aquest resident, membre del teixit productiu o associatiu, o visitant.

L'afany de modernització de les Administracions Públiques ha estat recurrent durant les últimes dècades, però no ha estat fins l'entrada en vigor de la Llei 11/2007, "Ley de Acceso Electrónico de los Ciudadanos a los Servicios Públicos", inicialment, i actualment l'entrada en vigor de la nova Llei 39/2015 de procediment administratiu comú de les administracions públiques i la llei 40/2015 de règim jurídic del sector Públic, que no s'han concretat i legislat en aquest sentit.

Aquest sistema d'administració electrònica facilitarà la tramitació dels procediments administratius gestionats per l'Ajuntament, permeten la informatització i la gestió de tots els assumptes plantejats pels ciutadans, així com la localització, consulta, gestió i edició de qualsevol dels expedients de forma àgil, senzilla i flexible.

El Gestor d'Expedients ha de revolucionar l'Ajuntament, per entrar dins de l'administració electrònica ocasionant un impuls important en la digitalització dels serveis i processos dintre de la nostra administració.

El Gestor d'Expedients dins de l'administració ha de servir per iniciar el procés continu de modernització en el que estan immerses les administracions locals, però aquest nou aspecte ens portarà a uns nous paradigmes que l'administració ha de tenir en compte:



- Passarem paulatinament d'una atenció presencial a una atenció telemàtica del ciutadà. Les noves generacions ja estan preparades i així ens ho exigeixen: és imprescindible que les Administracions Locals s'adaptin.
- Passarem d'una administració basada en el paper, a una administració basada en el document i expedient electrònic amb validesa jurídica. La relació telemàtica i la interoperabilitat el fan necessari, però l'eficiència interna i l'estalvi de costos que suposa la gestió del document electrònic el fan imprescindible en aquests moments.
- El procediment administratiu automatitzat es donarà en moltes parts del procés, atès que estalvia temps, errors i diners i ara ja és possible.
- La interoperabilitat serà una realitat i no només l'externa, també l'interna. En el moment en que els documents i els expedients siguin electrònics, serà més eficient trobar un document en el gestor d'expedients (que es tindrà que integrar amb un gestor documental) que tornar-lo a demanar al ciutadà.
- Les relacions entre ordinadors, com a part del procediment administratiu automatitzat i com a part de la interoperabilitat serà una realitat i a més aquestes comunicacions hauran de tenir validesa jurídica.
- En el futur, i aquest hauria de ser l'objectiu principal de tota administració pública, aquestes haurien de passar de ser reactives a proactives en quant a la relació amb el ciutadà.

Adicionalment, hem de tenir en compte, que la comunicació entre el ciutadà i l'administració local ha canviat. En els pròxims anys, l'Oficina d'Atenció al Ciutadà (OAC) ha de canviar, degut tant al canvi de paradigma de la relació presencial a telemàtica, com a la irrupció del document electrònic i la interoperabilitat. Alguns canvis que són, avui ja, obligatoris:

- Reducció de les tasques d'entrada de dades en els sistemes d'informació.
- Reducció dels documents en paper a incorporar als expedients.
- Reducció de les compulses de documents.
- Reducció de les tasques d'emissió de certificats i volants.
- Reducció de les tasques associades al registre d'entrada i sortida.
- Increment de l'atenció dels ciutadans per mitjans telemàtics.
- Increment de les compulses electròniques.
- Generació de còpies autèntiques en processos de digitalització.
- Increment de tasques de verificació de còpies impreses de documents originals electrònics.

Hi ha un doble canvi de paradigma: de presencial a telemàtic i de paper a document i expedient electrònic. Aquest segon té un gran impacte dintre de les administracions públiques.

La Llei incideix especialment en els aspectes de relació amb el ciutadà. Es desprèn la necessitat per part de l'Organització d'adaptar internament els seus instruments i recursos disponibles per a garantir els drets als ciutadans, que són alhora obligacions per a l'Administració, i millorar dia a dia la prestació dels seus serveis.

A més, cal tenir en compte que els ciutadans (persones, proveïdors, empreses, intermediaris) maduren ràpidament i estaran preparats per afrontar el canvi, doncs tenen ja eines: e-DNI, certificats electrònics empresarials i professionals, e-factures, e-documentos, e-escriptures, etc. A més, els nous ciutadans, estan ja culturalment preparats.



La gestió electrònica dels expedients és clau, s'ha d'anar incorporant a les administracions públiques eines de gestors d'expedients i de gestors documentals. La preservació de l'expedient electrònic és un dels grans reptes.

L'Ajuntament de Cornellà de Llobregat no visualitza el projecte que planteja mitjançant aquesta licitació com un projecte eminentment tecnològic. Aquest projecte té impacte en àmbits cabdals de la Organització com ara els àmbits Jurídic, Organitzatiu, Documental i Tecnològic.

Aquest plec exposa la majoria dels requisits tècnics en funció d'aquests quatre àmbits. S'espera que l'empresa adjudicatària pugui acompanyar a l'Ajuntament, no només en la provisió i implantació de components tecnològics, sinó en la interpretació de les realitats i demandes dels ciutadans que afecten a cada àmbit, per a que l'Ajuntament pugui adaptar-se contínuament i millorar els serveis que presta.

3. OBJECTE

L'objecte d'aquest contracte és el portar a terme l'adquisició i la implantació d'un sistema global d'administració electrònica, de gestió de tràmits, document electrònic, gestió tributària i recaptació i població.

Específicament, s'inclou, dins de l'objecte:

- L'adquisició i subministrament de totes les llicències necessàries dels productes de programari que formen part de la solució demanada, incloent llicenciament de base de dades i altres productes necessaris per la seva posada en funcionament, així com el maquinari necessari segons les especificacions del plec de condicions tècniques.
- Totes els serveis de presa de requeriments funcionals i anàlisi tècnic i funcional, implantació i posada en funcionament de tot el maquinari i programari de l'abats del projecte, parametrització i customització del mateix, desenvolupament de les funcionalitats necessàries per tal de complimentar les necessitats requerides, migracions de dades, plans de proves, plans de formació, reunions de seguiment i posada en funcionament.

4. SITUACIÓ ACTUAL

L'Ajuntament de Cornellà de Llobregat ha anat implantant gradualment en el temps diferents solucions d'Administració Electrònica. Aquesta aportació contínua de components, començada fa més de 20 anys, ha provocat que hores d'ara existeixi diferents solucions, algunes integrades i d'altres no, algunes propietàries i d'altres desenvolupades internament, que proveeixen i cobreixen certs aspectes funcionals però alhora, també hi ha funcionalitats que no estan cobertes.



També es dona el cas que conjunts importants de dades estan redundades en els sistemes d'informació. Fet que motiva esforços considerables de sincronisme entre les diferents versions per part de la Organització que no li aporten valor afegit.

Tot i que s'ha arribat a un cert nivell d'integració entre els diferents mòduls, es considera que ha arribat el moment d'abordar el concepte integració de forma absoluta, tenint present al mateix temps la obligada i necessària interoperabilitat.

El mapa de solucions o aplicacions actuals és el següent:

a. Gestor expedients i registre d'E/S

Per a la gestió electrònica d'expedients a dia d'avui s'utilitza una eina anomenada ALIA de l'empresa IECISA (Informàtica El Corte Inglés) a l'any 2000, ampliada, customitzada i on s'hi ha desenvolupat per part del propi servei de tecnologia de l'Ajuntament.

b. Gestor Documental

Tot i que l'actual aplicatiu disposa de la funcionalitat de Gestió Documental, es pot constatar que quasi no s'utilitza. A més, no es disposa d'un Quadre de Classificació Arxivístic/Documental.

L'Ajuntament disposa d'un Catàleg de Tràmits degudament actualitzats i detallats.

c. Portasignatures i video actes

El portasignatures és eSIGMA, per a la gestió de convocatòries de Junta i Ple, per a la gestió de Decrets i algun altre document més residual.

Actualment l'Ajuntament està portant a terme un projecte d'implantació d'una solució de videoactes amb l'empresa SEMIC. Ampliant-se, en substitució de eSIGMA, una solució de convocatòries i carpeta del regidor. Aquesta integració entra dins de l'abast del projecte, tot i ser un projecte que s'està portant a terme.

d. Tràmits en línia i Seu electrònica

La Seu Electrònica és la de l'actual aplicatiu, però amb alguns enllaços a serveis d'altres proveïdors: Perfil del Contractant (CAOC, Generalitat de Catalunya), Eleccions i Padró d'Habitants ataquen contra els productes d'ALIA, amb algun afegit mitjançant desenvolupament propi.



La FUE (finestra única empresarial) s'està treballant de manera vinculada a eTRAM (CAOC), però la resta de tràmits on-line funcionen amb l'aplicatiu existent (sense pasarel·la de pagaments). Assumida per l'entitat col·laboradora, segons contracte.

e. Padró d'Habitants Municipal

Per a la gestió del Padró Municipal d'Habitants s'utilitza la aplicació del proveïdor GTI, ALIA.

f. iArxiu

L'Ajuntament s'adherirà a la plataforma iArxiu, solució proporcionada pel Consorci AOC, en mode servei, de preservació i arxiu electrònic que garanteix que els expedients/documentos que genera o rep una organització en l'exercici de les seves funcions es mantinguin íntegres, fiables, autèntics i accessibles al llarg del seu cicle de vida.

g. Notificacions Electròniques

L'Ajuntament s'adherirà al servei eNOTUM del Consorci AOC.

h. Interoperabilitat

L'Ajuntament està adherit i fa ús dels serveis oferts per VIA-OBERTA.

i. Gestió Comptable

L'Ajuntament utilitza com a programari de gestió comptable el programa SICALWIN i la tramitació de factures electròniques (FIRMADOC-BPM) de l'empresa SAGE-AYTOS. Mitjançant els mòduls corresponents de la mateixa empresa, es gestiona també el "patrimoni" i les "subvencions".

Així mateix, l'Ajuntament està adherit al servei eFACT del Consorci AOC.

La gestió de tributs i el seu cobrament en voluntària utilitzen els serveis de l'Entitat Col·laboradora, tant en la vessant Padró, com el cobrament de les liquidacions i les autoliquidacions. L'executiva està totalment delegada a l'ORGT de la Diputació de Barcelona i es porta un control de gestió de l'executiva a partir de la informació de



l'execució de la mateixa subministrada per la pròpia Diputació de Barcelona segons els protocols establerts.

Integració amb EPSILON del Grupo Castilla per la gestió de les deduccions de l'IRPF.

j. Infraestructura tecnològica actual

Es valorarà que la configuració proposada s'adapti el màxim possible a les infraestructures dels sistemes d'informació actuals a l'Ajuntament. Les seves principals característiques són les següents :

- Virtualització de servidors, amb VMWare ESX 3.5.
- Sistemes operatius Windows Server 2012
- Backups i còpies de seguretat mitjançant el software de les cabines Netapp mitjançant snapshots.
- Clients amb Windows 7 Professional 64bit i Windows 10.
- Sistema d'emmagatzematge: Cabines NETAPP



5. PRINCIPIS GENERALS DE LA SOLUCIÓ TECNOLÒGICA

Un cop exposades la motivació i situació actual a l'Ajuntament, l'objectiu principal d'aquesta contractació és aconseguir una plataforma o solució global a l'Ajuntament de Cornellà de Llobregat que reuneixi les següents característiques:

- L'entorn d'operació ha de satisfer les necessitats indicades en els apartats corresponents
- Els diferents mòduls estaran totalment integrats. Especialment pel que fa al consum d'informació d'un mòdul respecte la informació que gestiona un altre.
- No hi haurà components diferents que ofereixin una mateixa funcionalitat.
- No hi haurà duplicitat de dades. Es persegueix el concepte de dada única.
- Tot document incorporat a la plataforma serà dipositat, una sola vegada, en el gestor documental.
- El personal de l'Ajuntament haurà de tenir el coneixement necessari per a adaptar la solució a les seves necessitats.

Des d'un punt de vista tecnològic i de qualitat, la plataforma tecnològica ha de complir els següents criteris.

a. CRITERIS TECNOLÒGICS

L'Ajuntament de Cornellà de Llobregat, té un clar enfocament cap a tecnologia Web, arquitectura en tres capes (MVC). Aquest respon al principi de neutralitat tecnològica i a la facilitat i igualtat en l'accés als serveis públics electrònics del nostre Ajuntament.

Les característiques tècniques a considerar són:

- Base de dades: La solució ha d'adoptar un sistema gestor de base de dades SQL Server o Oracle i/o integrar-se amb aquests en cas que ja existeixin a la corporació. En tot cas, les llicències necessàries queden incloses dins del projecte.
- Tecnologia de desenvolupament: La tecnologia de programació ha de minimitzar el risc d'evolució de l'eina.
- Alta disponibilitat : Cal que s'adopti una solució que permeti una redundància i disponibilitat de la plataforma en els seus entorns de backoffice i frontoffice, al igual que es valorarà positivament la possibilitat de balanceig de càrrega, donat el gran volum d'usuaris que ha d'accedir i usar la plataforma.
- Plataforma de gestió: Es valorarà que sigui tota la plataforma en entorn navegador. En cas que no sigui així, es requereix que s'indiqui en quines parts no és així.
- Framework propi: La disponibilitat de frameworks de desenvolupament propis per part de la solució que facilitin les personalitzacions que s'hagin de programar.



- **Web Services (SOA):** La disponibilitat de comunicacions estàndards mitjançant arquitectura SOA es indispensable per integracions presents i futures.
- **Mòduls:** Es valorarà la modularitat de la solució, la flexibilitat en la seva implantació i la potència oferida per mòduls addicionals.
- **Escalabilitat:** Es valorarà l'escalabilitat de la plataforma. La possibilitat d'inclusió de nous mòduls per disposar de majors funcionalitats futures i que no sigui una plataforma tancada.
- **Personalitzable:** La capacitat de modificar i/o adaptar el funcionament de la solució de forma àgil, amb parametrització i sense programació.
- **Base instal·lada:** El nombre d'entitats que utilitzen l'eina i la seva opinió és fonamental per valorar l'èxit i l'adequació de la solució.
- **Multi idioma:** La solució ha de suportar la funcionalitat multidioma, mínim català i castellà. Veure l'apartat requeriment de caràcter jurídic-legal.
- **Multicanal:** La solució ha de suportar la multicanalitat en l'accés a la informació del sistema
- **Autenticació :** Integració amb sistema de directoris LDAP, Active Directory i amb PSIS de CATCert i altres serveis de certificats com els de la FNMT, FirmaProfesional, Camerfirma, etc.
- **Accessible:** Els mòduls desenvolupats en entorn web hauran de complir, com a mínim, les especificacions WAIAA.
- **Correu electrònic,** mitjançant servidor de correu propi de la plataforma o integració amb l'existent a la corporació mitjançant protocol, integració i autenticació SMTP.
- Els requeriments per part del client que accedeix als serveis, caldrà que siguin els més estàndards possibles i oberts, com accés mitjançant Navegador web, com a mínim, Internet Explorer, Google Chrome i Firefox i Lector de documents PDF per la correcta visualització dels documents.
- **Interfície gràfica d'usuari** caldrà que s'adeqüi a l'aspecte visual definit a cada Entitat i/o Organisme, tant en pantalles del portal web, portal mòbil i pantalles d'accés a la Intranet Municipal i quiosc electrònic.
- Aquells mòduls que puguin ser invocats per d'altres mòduls, caldrà que sigui mitjançant serveis web tipus SOAP.

b. CRITERIS QUALITATIUS

- Ha de ser escalable, per a adaptar-se fàcilment a futures ampliacions.
- L'empresa adjudicatària haurà de garantir documentalment que la solució presenta un rendiment òptim adequat a les característiques i nombre d'usuaris que usaran tant l'aplicació backoffice com els frontend o canals de publicació.
- Es valorarà la velocitat de resposta de les pantalles d'entrada de dades.
- Es valorarà la usabilitat, facilitat i agilitat de l'eina.
- El sistema haurà d'incorporar ajudes contextuais dels principals components i funcions.
- En cas contrari haurà d'existir una guia d'usuari amb la descripció clara i concisa.



- Es valorarà positivament l'existència al sistema d'un mapa conceptual amb els principals conceptes i les seves principals interrelacions.
- Respecte a la interfície gràfica d'usuari, es valorarà la capacitat de personalització per part d'usuaris finals i/o tècnics, així com la possibilitat de disposar de diferents opcions i vistes en funció de la ubicació de l'usuari, del seu perfil i de l'àrea o departament al que pertany.

6. REQUERIMENTS DE CARÀCTER JURÍDIC-LEGAL

a. Requeriments jurídics i normatives tècniques

Tot seguit es presenta els requeriments mínims legals que ha de complir la plataforma establerts per les següents lleis :

- Llei 39/2015, d'1 d'octubre, del procediment administratiu comú de les administracions públiques. (PAC-AP) i Llei 40/2015, d'1 d'octubre, de règim jurídic del Sector Públic.
 - o Recordar que ambdues lleis deroguen les següents lleis:
 - la Llei 11/2007 d'accés electrònic dels ciutadans als serveis públics
 - la Llei 30/1992 de Règim Jurídic de les Administracions Públiques i Procediment Administratiu Comú.
- Llei 59/2003 de Signatura Electrònica.
- Llei Orgànica 15/1999 de Protecció de Dades de Caràcter Personal.
- Llei 10/2001, de 13 de Juliol, d'Arxius i documents.
- Llei 34/2002 de Serveis de la Societat de la Informació y de 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 pel que es regulen els registres i les notificacions telemàtiques.
- Reial Decret 1494/2007 pel que s'aprova el Reglament sobre les condicions bàsiques per l'accés de les persones amb discapacitat a les tecnologies, productes i serveis relacionats amb la societat de la informació i mitjans de comunicació social.
- Reial Decret 772/1999 pel que es regula la presentació de sol·licituds, escrits i comunicacions davant l'Administració General de l'Estat, l'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.
- GAP/570/2009, de 10 de desembre, per la qual s'estableix el procediment de tramesa de les actes i els acords dels òrgans de govern i administració dels ens locals al Departament de Governació i Administracions Públiques.
- Qualsevol altra Llei no inclosa en aquesta relació i que sigui d'aplicació.



b. Requeriments respecte les següents normes tècniques

El licitador ha d'indicar que la seva solució compleix amb les següents normatives, estàndards i directrius internacionals.

- Norma ISO 15489. Information and documentation – Records Management.
- Norma UNE – ISO 23081. Información y documentación: Procesos de gestión de documentos: Metadatos para la gestión de documentos.
- Norma ISO 30301 Information and documentation -- Management systems for records, en referència als punts relacionats amb els requeriments funcionals.
- Requisits establerts per la MoReq2 o MoReq2010.
- Norma ISAAR (CPF): Norma internacional sobre els registres d'autoritat d'arxius relatius a institucions, persones i famílies.

c. Drets ARCO

La plataforma haurà d'estar preparada per a que un ciutadà pugui exercir els drets d'Accés, Rectificació, Cancel·lació o Oposició (drets ARCO), segons estableix la Llei Orgànica 15/1999 de Protecció de Dades de Caràcter Personal.

Això implica que davant un requeriment d'un ciutadà d'execució d'aquests drets, la plataforma haurà de localitzar de forma que no suposi un sobreesforç a l'Ajuntament, tota la informació i documents relacionats amb aquest ciutadà.

d. Llengua

La llengua utilitzada a les interfícies amb l'usuari de l'Ajuntament serà el català.

- Cal preveure la utilització d'altres llengües, com a mínim el castellà, en aquells continguts de la plataforma susceptibles de ser publicats. Com per exemple descripcions per al ciutadà dels tràmits o, etiquetes i textos dels formularis per al ciutadà.
- La plataforma ha de preservar les preferències del ciutadà quant a la llengua preferida per a la relació amb l'Ajuntament.

e. Canvis legislatius

Alguns canvis legislatius afecten directament a procediments implantats a l'Ajuntament. La solució ha de contemplar aquests canvis que, en no tenir efectes retroactius, sovint estipulen que els expedients ja iniciats afectats estan sotmesos a la legislació anterior, i els nous expedients ho estaran a la versió última de la Llei.



7. REQUERIMENTS TÈCNICS

a. **Multientitat.** Això implica:

- Hi haurà una sola instància de la solució independentment del nombre d'entitats que gestioni.
- La incorporació d'una nova entitat no comportarà tasques d'actualització de programari o de modificació de models de dades. Es podrà incorporar una entitat sense haver d'aturar cap servei.
- Des de l'Ajuntament es podran crear noves entitats sense requerir la intervenció de l'empresa adjudicatària ni de persones amb coneixements informàtics de programació.
- Pot haver-hi dades que comparteixin totes les entitats. Per tant, existiran una sola vegada.
- Una entitat gestionarà només els usuaris i dades que li siguin pròpies. Si un usuari pot gestionar més d'una entitat, caldrà habilitar el seu accés en cadascuna d'elles.
- L'inici de sessió per part de l'usuari el situarà en una entitat concreta. El mecanisme de canvi d'entitat haurà de ser especialment àgil sobretot pels usuaris del Registre i l'OAC.

b. **Arquitectura de servidors**

Es demana que la proposta incorpori tota la infraestructura tecnològica necessària per a portar a terme el projecte, tant a nivell de preproducció com a nivell de producció, de manera que els dos entorns seran subministrats per l'adjudicatari i formen part de l'abast del projecte.

Serà responsabilitat de l'adjudicatari dotar dels recursos necessaris que garanteixin l'escalabilitat i el rendiment de les aplicacions en aquesta infraestructura, sense cost per a l'Ajuntament els possibles increments de recursos que calgui fer per disposar del rendiment adequat de les aplicacions implantades.

La configuració de l'arquitectura que inicialment es planteja seria la següent, sense perjudici de possibles especificitats que les solucions proposades puguin necessitar, en aquesta cas, la proposta els haurà d'especificar i incloure dins de l'abast.

- **1 Servidor FrontOffice (DMZ – Aplicació Web externa)**
 - HW : QuadCore 3Ghz , 8GB de memòria, 500Gb RAID1 HD
 - SO : MS Windows Server 64 bits o LINUX
 - Cal garantir el balanceig de càrrega entre els servidors
 - SW : 2 instàncies amb 1GB de memòria, Màquina virtual de JAVA (32 bits)
 - Connexió entre aquests servidors i Oracle (Ports)



- 2 Servidors Processos (LAN – Gestor de Processos)
 - HW : QuadCore 3Ghz , 8GB de memòria, 500Gb RAID1 HD
 - SO : MS Windows Server 64 bits o LINUX
 - Cal la infraestructura necessària que permeti fer el balanceig de càrrega entre els servidors i garantir la disponibilitat del sistema en cas de fallida d'un dels dos servidors.
 - SW : 2 instàncies amb 1GB de memòria, Màquina virtual de JAVA (32 bits)

- 2 Servidors de Gestió de documents (LAN – Gestor de Documents)
 - HW : QuadCore 3Ghz, 4Gb RAM, 500Gb RAID1 HD
 - SO : MS Windows Server 64 bits
 - Cal la infraestructura necessària que permeti fer el balanceig de càrrega entre els servidors i garantir la disponibilitat del sistema en cas de fallida d'un dels dos servidors.
 - SW : Open Office 3.2 o 3.3, Microsoft Office 2003 o superior i tot el programari que sigui necessari.
 -

- 2 Servidors BackOffice (LAN – Aplicacions de backoffice, Administració i Gestió Econòmica)
 - HW : QuadCore 3Ghz, 4GB de memòria, 500Gb RAID1 HD
 - SO : MS Windows 2003 Server 32 bits
 - Cal muntar-hi un sistema de balanceig de càrrega per repartir la càrrega i garantir la disponibilitat del servei en cas de fallida d'un dels dos servidors
 - SW : iExplorer 6, Oracle client, Microsoft office 2003 o superior i tot el programari que sigui necessari.

- 2 Servidors d'Oracle (LAN – Base de Dades)
 - Aconsellable 2 servidors per tenir millor tolerància a fallides del sistema i repartir la càrrega de servei configurant el Real Application Cluster d'Oracle.
 - HW : QuadCore 3Ghz, 8Gb RAM, 250 GB RAID1 HD amb 2 targetes de xarxa i connexió a discos compartits.
 - SO : MS Windows Server 64 bits o LINUX
 - SW : Oracle 11g amb Oracle connection manager
 - Cabina de discos compartits SAS/DAS/SAN/NAS amb 1 TB (dades Oracle), o espai equivalent reservat a alguna cabina ja existent, on poder-hi connectar els 2 servidors d'Oracle en RAC.
 - Cal muntar el sistema en alta disponibilitat.

- La instal·lació de les solucions proposades, pel que fa a sistema operatiu i programari base, haurà de partir de la configuració actual dels servidors,



concretament sobre una plataforma VMWARE ESX5.x, que sigui compatible amb l'existent a l'Ajuntament.

- L'adjudicatari serà el responsable de configurar i instal·lar i posar en funcionament els entorns, tant preproductiu com productiu.
- Les propostes inclouran les diferents capacitats (CPU, RAM, disc, velocitat de connexió, etc.) requerides en els servidors. Si aquestes capacitats difereixen de forma important del que s'exposa, caldrà destacar-ho en les ofertes, tot i que en la mateixa, s'inclourà les necessàries per tal de garantir la posada en operació amb els paràmetres de rendiments exigits, dins de l'abast ofertat.
- L'Ajuntament farà auditories periòdiques per a verificar la integritat dels servidors pel que fa a possibles atacs externs. Per aquesta tasca es pot requerir la intervenció d'un tercer com ara l'entitat Cescicat.
- Cal tenir en compte, per el dimensionament:
 - Número de registres entrada/sortida
 - Número d'habitants, alta/baixa número de registres PMH (Padró Municipal d'Habitants)
 - Rebuts liquidació IBI
 - Rebuts liquidació anuals

c. Base de Dades

- Les bases de dades que usi la nova solució hauran de ser adquirides, instal·lades i configurades per l'adjudicatari.
- Qualsevol cost de llicència associat, estarà inclòs dins del projecte.
- L'espai que posa a disposició l'Ajuntament, caldrà que sigui repartit entre totes les necessitats del projecte: base de dades, servidors de fitxers, servidors d'aplicacions, etc.

d. Estacions client

- El software d'aplicacions de servidor s'executarà i haurà de ser compatible amb entorn Windows Server 2012 al que es connectaran les estacions client d'usuari final de la xarxa informàtica de l'Ajuntament.
- Estacions amb arquitectura Windows 7 Professional 64bit i Windows 10.
- La plataforma haurà de ser compatible amb els següents navegadors: Firefox, Chrome i Microsoft Explorer (inclouent la versió Edge).
- Caldrà donar resposta al següent número de connexions:
 - Màxim d'equips clients diferents que connectaran a la plataforma: 500
 - Mitjana de connexions simultànies: 200



8. REQUERIMENTS FUNCIONALS

Tot seguit es detallen els requeriments funcionals que han de resoldre's mitjançant la solució que es planteja en aquest projecte:

a. Padró d'habitants

La plataforma ha d'incloure un mòdul de Padró d'habitants. La informació relativa a les persones s'obindrà del component nucli, del qual també en podrà actualitzar la seva informació.

- Els tràmits relatius a la gestió del padró es definiran utilitzant la resta de components de la plataforma: catàleg de tràmits, registre, gestor d'expedients, gestor documental, etc.
- Les ofertes especificaran la llista de tràmits contemplats.
- Ha de proveir les funcionalitats relatives a l'intercanvi de dades amb altres entitats com ara l'Institut Nacional d'Estadística, així com respondre a les necessitats de funcionament del Padró d'Habitants, Gestió de Població, Integració en territori, etc.
- Inclourà un mòdul de consultes i informes. Les consultes seran definibles per l'usuari el qual podrà combinar qualsevol dels camps per a filtrar la informació i especificar la llista de camps que inclourà l'informe. També permetrà l'obtenció de dades agregades.
- Entre les consultes a generar es prestarà especial atenció a l'obtenció d'estadístiques.
- Les consultes també es podran obtenir via serveis web.
- Modul de Cens electoral, sorteig representants taules i gestió substitucions.

b. Gestió Econòmica: Gestió Tributària i recaptació

Sota el concepte de "gestió econòmica", s'inclou els següents conceptes: la gestió tributària, la Recaptació Voluntària, la Recaptació Executiva, les Notificacions i tota la relació amb el ciutadà, empreses ja sigui mitjançant eines telemàtiques o l'oficina d'atenció al ciutadà (OAC) que permetin l'accés de cada perfil a la informació i documentació que s'escaigui.

i. Tributs

- La gestió de Tributs ha de realitzar tota la gestió dels impostos, taxes i preus públics de l'Ajuntament.
- Centralitzarà la gestió en 4 grans mòduls, els contribuents, els censos d'objectes tributaris, els Padrons i les Liquidacions/Autoliquidacions assistides.



- o Ha de permetre configurar a cada organització les dades de cada cens i el seu sistema de càlcul.
- o Ha de permetre carregar tots els fitxers que els diferents organismes supramunicipals fan arribar a l'Ajuntament (Hisenda, Cadastre, Trànsit, etc).
- o Ha de permetre l'intercanvi d'informació amb l'Organisme de Gestió Tributària de la Diputació de Barcelona, encarregat de portar a terme l'executiva i que haurà de trametre la informació de la mateixa pel seu control.
- o Contribuents:
 - Dins de la gestió tributària una persona, física o jurídica, passa a qualificar-se com a contribuent, aquesta és una especialització addicional de les persones, incloent informació necessària fiscalment com els domicilis bancaris i fiscals globals, així com per bloc tributari. La gestió de la informació dels contribuents que paguen els impostos i taxes municipals es realitzarà a través del Nucli de Sistema de Gestió, en aquest resideix tota la informació referent a les persones que tenen alguna relació amb el municipi.
 - El nucli facilita que tota la informació referent a una persona o contribuent estigui centralitzada en un únic sistema, evitant les incongruències que es produiran en la informació si es mantingués un fitxer de contribuents per a cada mòdul de la Gestió Tributaria.
 - Identificació única dels contribuents.
 - Possibilitat de poder definir els domicilis tant fiscals com bancaris de manera global per a tots els tributs, per bloc tributari o de manera específica per a cada objecte tributari.
 - Cal una gestió centralitzada de les domiciliacions dels contribuents, per un costat les domiciliacions fiscals (notificació) i per altre les domiciliacions bancàries.
 - Cada contribuent tindrà associada en la seva fitxa tota la informació sobre les domiciliacions.
 - Capacitat de poder definir domiciliacions, fiscals i bancàries, a varis nivells:
 - Domiciliació per omissió per a un contribuent. Aquesta domiciliació s'aplicarà a tots els objectes tributaris del contribuent.
 - Domiciliació per omissió per contribuent i tipus de tribut. Aquesta domiciliació s'aplicarà a tots els objectes tributaris del mateix tipus, per al contribuent.
 - Domiciliació específica per a un determinat objecte tributari. Aquesta domiciliació s'aplicarà de manera directa a un determinat objecte tributari.
 - Caldrà tenir en compte la vessant cens i la vessant tributària d'alguns impostos com per exemple "cementiris", en les seves dues versions i l'impacte a nivell de gestió que hi ha al haver-se desenvolupat funcionalitat a nivell de gestió que cal conservar.
 - Si un contribuent modifica la seva domiciliació globalment o per a un determinat bloc o tipus de tribut, cal assegurar que en tots els



conceptes relacionats tingui lloc la seva actualització de manera global.

- o Censos d'Objectes Tributaris. Entendrem per objecte tributari tots aquells fets impositors que perduren en el temps, a partir dels quals es generaran els PADRONS periòdics i/o LIQUIDACIONS.
 - També ha de permetre emmagatzemar informació relativa a censos no Tributaris, com Activitats, Obres, Animals perillosos, Cementiris, Entitats, etc.
 - L'entitat "objecte tributari" conté la definició comú de qualsevol objecte tributari. Que és:
 - Té un o varis titulars, cotitulars.
 - Pot tenir un domicili tributari o domicili del fet/objecte tributari
 - Té un domicili fiscal o de notificació, a través del titular
 - Pot tenir un domicili bancari a través del titular
 - Pot tenir bonificacions o exaccions
 - Pot tenir un representant que substitueix al contribuent a efectes de notificació, però exclusivament per aquell objecte tributari.
 - Cada objecte tributari ha de pertànyer a una categoria o tipus. El sistema haurà de permetre definir, implementar i gestionar els tipus d'objecte habituals: IBI, IAE, IVTM, etc. i també definir qualsevol altre tipus específic mitjançant parametrització, sense cap necessitat d'eines de programació.
 - Tots els objectes tindran el seu històric corresponent.
 - Aquest històric tindrà una còpia de les dades que figuren en el mateix, just abans de realitzar qualsevol modificació amb informació d'usuari/data.
 - Han de permetre seguir tots els moviments de l'objecte des de la seva creació.
 - A cada objecte tributari se li associa una sèrie de conceptes tributaris, els quals poden ser agrupats en el moment de generar el padró o liquidacions, segons la configuració creada a partir dels paràmetres de definició i càlcul de les ordenances. Aquests conceptes i els seus valors poden associar-se als objectes tributaris de manera manual o automàtica, a partir de les definicions que figuren en la parametrització i definició de les ordenances així com de les relacions de vinculació amb altres valors que figuren com definició d'altres objectes tributaris relacionats.
 - Al generar una liquidació individualitzada o un padró col·lectiu, i en el moment que aquest sigui definit, es genera el corresponent moviment en el fitxer d'històric de deutes. Aquest moviment té dues funcions, per una banda actua com a propi respall del padró / liquidació i per altra banda actua com a registre històric dels càrrecs efectuats a l'objecte tributari.
 - Cadascun dels càrrecs generats passarà al mòdul de Recaptació. L'intercanvi d'informació es pot efectuar, opcionalment, en temps



real o en temps diferit. Típicament en temps real per a les liquidacions i en temps diferit per als padrons. En cas del procés en temps diferit existeix un procediment intermedi de validació opcional.

- Associació i jerarquia entre Objectes Tributaris
 - Els objectes tributaris poden estar relacionats entre si de manera jeràrquica, és a dir, que un objecte tributari pot dependre o "ser fill" d'un altre. Aquesta relació és del tipus un o varis, és a dir, un objecte "pare" pot tenir n objectes "fill".
 - Necessitat de relació entre objectes, disposant al mateix temps d'una certa independència entre ells.
- Ordenances
 - La Gestió de les Ordenances ha de ser totalment parametrizable.
- Altres funcionalitats:
 - Definició i parametrització d'ordenances: Ha de permetre emmagatzemar i gestionar les ordenances de l'Ajuntament dins del sistema.
 - Definició i parametrització d'Objectes tributaris: Ha de permetre la creació personalitzada de tots aquells tipus d'objectes tributaris existents en el municipi (guals, escombraries,...) mitjançant variables, continguts, etc. per al posterior manteniment.
 - Interfaces amb entitats externes. Aquestes interfaces proveeixen funcionalitats específiques d'intercanvi d'informació:
 - Trànsit. Captura de modificacions, baixes i canvis de titularitat.
 - Cadastre. Intercanvi d'informació a diferents nivells: DOC, VARPAD, PAD, LIQ, CINTA, etc...
 - Hisenda. IAE: Padró i Liquidacions
 - Entitats bancàries: domiciliacions, ràfegues
 - Amb la Diputació de Barcelona
 - Identificar altres interfaces que tinguin disponibles.
 - Gestió massiva d'Objectes tributaris. A banda de poder mantenir individualment els objectes, caldrà poder realitzar accions massives entre objectes, com per exemple :
 - Comparativa de dades entre objectes pares i els seus fills.
 - Modificació massiva de dades d'objectes de la mateixa tipologia.
 - Liquidacions massives d'objectes en bloc.
 - Generació de fitxers i llistats per extracció de dades del sistema per intercanvi d'informació.
 - Cerques
 - Els motors de cerca del sistema han de permetre buscar per múltiples dades, dates o valors, generals o particulars, permetent inclús cercant sobre la informació històrica,
 - Ha de permetre exportar la informació a fulls de càlculs o llistar-la sobre alguna plantilla pre-definida.



- o Flexibilitat: Ha de permetre definir la cerca en línia d'allò que es vol buscar, permetent a l'administrador del sistema configurar allò que per disseny de producte no s'ha pensat cercar.
- Generació i emissió de padrons.
 - o Ha de permetre generar relacions de deutes, permetent a l'usuari triar el grup d'objectes afectats i els conceptes que vol liquidar, segons el període, de les ordenances afectades.
 - o Un cop aprovat el padró, generar el fitxer d'intercanvi per l'entitat col·laboradora autoritzada en tots els seus models.
- Generació i emissió de liquidacions
 - o Ha de permetre generar liquidacions massives en bloc, per aquells casos en que es posa al cobrament per primera vegada una taxa o preu públic, per posar dos exemples.
 - o Ha de permetre relacionar liquidacions entre si i generar liquidacions complementàries amb el contingut de l'original.
 - o Ha de permetre generar liquidacions de rebuts de padró, aprofitant les dades del rebut en el càlcul de la liquidació.
 - o Com en els objectes, la gestió massiva de liquidacions permetrà:
 - Listar liquidacions
 - Aprovar liquidacions
 - Imprimir liquidacions
 - Enviar al mòdul de Notificacions
 - Generar objectes de Liquidacions
 - Actualitzar certes dades secundàries en bloc
 - Control de notificacions
- Documents
 - o Permetrà treure, per Contribuent i/o objecte tributari, relacions o certificats.
- Control, detecció i depuració de dades.
 - o Utilitats per detectar i fusionar domicilis duplicats, persones o contribuents, fusionant la seva història del contribuent, tant de forma individual com massiva.
- Es requereixen funcionalitats associades al/a la:
 - o Sistema d'Informació cadastral
 - o Gestió del padró d'IBI
 - o Gestió Increment Valor Terrenys, en totes les seves modalitats.
 - o Gestió del padró de l'IAE/Cens. Gestió escombreries individualitzada
 - o Gestió sobre Vehicles de Tracció Mecànica



- o **Matriculació i Gestió d'Activitats i Cursos de tal manera que qualsevol centre o entitat municipal pugui gestionar inscripcions i pre-inscripcions i poder:**
 - Gestionar el cobrament lligat amb la Recaptació
 - Portar a terme la liquidació de les quotes i la matrícula.
 - Definir límit de places i gestionar llistes d'espera.
 - Emmagatzemar la informació històrica d'Entitats, Alumnes i cursos.
 - Permetre generar informes i estadístiques detallades.
 - Permetre la publicació, inscripció i proves de nivell en línia.

ii. Recaptació

La recaptació inclou tota la gestió de cobrament, des de la generació del càrrec fins a la data del mateix. Aquest mòdul serà el responsable de gestionar cadascun dels rebuts i liquidacions que han estat generats pels mòduls tributaris.

Per un costat, la Recaptació Voluntària, gestiona els deutes en període voluntari fins a la notificació de constrenyiment, el pas a executiva de les mateixes amb el corresponent constrenyiment. Per altra, la Recaptació Executiva, gestiona els deutes en període executiu i la seva agrupació en expedients executius, creant o acumulant aquests deutes en expedients.

- o **Gestió de rebuts. Consultes, manteniment de rebuts i altres actuacions sobre rebuts.**
 - Integrar la pàgina web de pagament de rebuts amb la solució. Veure annex 3
 - Poder consultar cada un dels deutes de manera individual o agrupada; per contribuent, per objecte tributari, per domicili fiscal, per domicili tributari, etc.
 - Visualitzar totes les dades del rebut: situació del deute, imports, dates, dades de contribuent, incidències, detall de cobraments, baixes, anul·lacions, domiciliacions bancàries, claus de cobrament segons Q60, data de prescripció, etc.
 - Detall del deute i els seus conceptes, informació de l'objecte tributari o liquidació que el va generar, intents de notificació.
 - Gestió automatitzada del recàrrec per impagament .
- o **Gestió de fraccions.**
 - Utilitats de fraccionament a nivell de rebut.
 - Disponibles fraccionaments per numero de fraccions, per imports entrats manualment o proporcions percentuals.
 - Gestió d'avalis bancaris



- Generar **fraccionaments** automàtics de deute quan l'entitat gestiona el cobrament d'un padró de manera fraccionada d'ofici (Fraccionant en dos parts , en tres o qualsevol proporció).
- **Gestió de Càrrecs.**
 - Des d'aquest formulari podem consultar cada un dels càrrecs i la seva situació, Exercici, tipus de padró, recaptador, tipus de càrrec (voluntari, executiu), imports, dates.
 - **Detall** dels conceptes que componen el càrrec, els seus imports i la seva relació amb la comptabilitat. Informació dels imports cobrats en les diferents fases o recaptadors, per exemple, en voluntària, caixa municipal, entitat col·laboradora, etc.
 - En el detall de càrrecs és on es recull la integració comptable, emmagatzemant el número d'operació i referència del sistema de comptabilitat (SICAL) a fi de tenir integrats de manera bidireccional ambdós mòduls.
 - Gràfics de l'evolució del càrrec al llarg del temps.
 - Accés directe a operacions sobre càrrecs (comptabilitzar, acceptar, generar fitxer per banc, imprimir rebuts etc.).
- **Cobraments en finestreta.**
 - Des d'aquest formulari és des d'on la persona de caixa realitza la majoria de les operacions des de la consulta de rebuts pendents per múltiples criteris a l'emissió de comprovants de pagament, cartes de pagament, relacions de deute i el propi cobrament dels rebuts que seleccioni.
 - Les transaccions de cobrament queden registrades en el sistema, cada transacció pot agrupar un o varis deutes així com quotes de "plans de pagament". Cada una de les transaccions, poden contenir diverses formes de pagament simultànies, com: metàl·lic, xecs, targetes de crèdit, etc.
 - Poder fer informes per mitjà de pagament, anul·lacions de pagaments (per exemple en cas de devolució d'un xec) i altres opcions.
- **Plans de Pagament.**
 - Gestió de fraccionament de deutes de manera agrupada establint quotes de pagament.
 - Capacitat de poder gestionar deute de contribuents amb certa rellevància i poder realitzar una gestió agrupada en forma de fraccions (quotes), de manera independent als conceptes i des del punt de vista del cobrament però totalment integrat amb els deutes "reals".
 - Adequació de calendaris de cobrament, que actualment:
 - Rebut no domiciliats: 1 sol pagament anual
 - Rebut domiciliats: 1 o 6 pagaments.
- **Plans especials de pagament.**
 - Capacitat de gestionar tarifes planes d'impostos establint unes quotes a pagar a partir del deute generat l'exercici anterior. Actualment, previst pagament especial 12 o 6 mesos. Els sis primers mesos s'usa l'import de l'any anterior i es divideix entre 12 o 6. Un cop aprovat el padró corresponent, es realitza una



- redistribució de l'import (import cobrat+ diferència de l'import exercici anterior) dividit pels mesos restants a cobrar. Sempre sota prèvia petició del contribuent.
- o Processos de cobrança a través d'entitats bancàries.
 - Disposar de diferents procediments que permetin el cobrament mitjançant diversos formats d'intercanvi de deute amb bancs.
 - Q60, cobrament de codis de barra en aquest format
 - Q19-14, Q19-14+, PADROLACAIXA, emissió de rebuts cap a entitats i la seva gestió de devolucions.
 - Especificar totes les altres interfícies específics d'altres entitats bancàries.
 - Poder fer la gestió de pagament de duplicats quan es paga un rebut per més d'una via i automatitzar les devolucions a realitzar.
 - o Integració amb Comptabilitat / SICALWIN (AYTOS). Es demana que s'especifiqui l'abast d'aquesta integració.
 - o Quadre de caixa.
 - Relació resumida o detallada per rebut dels cobraments efectuats entre dos dates i filtrat per diversos criteris.
 - Mostrar la informació resumida per diversos criteris (caixa, banc, tipus de deute, tipus d'emissió, conceptes etc.)
 - o Relació de rebuts.
 - Relació dels rebuts en una situació determinada (totalment cobrats, parcialment cobrats, pendents, anul·lats, proposats de baixa, etc.) presentats amb les dades econòmiques de cada rebut.
 - Guardar seleccions predeterminades per poder repetir-les sense tornar a seleccionar les opcions (Pendants de notificar, Rebuts amb una incidència determinada, etc.)
 - o Pendent per persona. Informe de rebuts per persona.
 - Llistat de documents on es relaciona per cada contribuent els rebuts que té en una situació determinada (pendents, cobrats, tots...).
 - Igualment que als altres llistats es pot filtrar la informació per diversos criteris (En període voluntari, en expedient executiu, bloc tributari, exercici, etc.). La presentació dels contribuents es pot ordenar per diferents criteris.
 - Aquesta component permet també obtenir un rànquing de deutors.
 - o Selectiu rebuts.
 - Emissió de llistats o informes de qualsevol tipus i amb qualsevol criteri.
 - Informe general de rebuts que reuneixen els criteris de selecció especificats per l'usuari. Aquest informe permet escollir entre un rang de valors de qualsevol camp del rebut.
 - La presentació de la informació pot ser en forma de fitxer informàtic, informe convencional, etiquetes o documents associats a cada rebut. Les dades de sortida es poden agrupar i ordenar per qualsevol (camp personal del contribuent, de domicili fiscal, de la situació del rebut, o econòmic).



- Estadístiques generals.
 - Extracció automatitzada i segmentada per períodes (mesos i exercicis) de tota la informació estadística sobre la gestió amb la recaptació.
- Rendició de comptes.
 - Resum econòmic de la situació de càrrecs i conceptes.
 - Situació econòmica completa dels conceptes d'un càrrec entre dues dates.
 - Capacitat de classificar i desglossar per diferents criteris (exercici, concepte, bloc).
 - La presentació s'organitza per conceptes de cada càrrec, i agrupen les quantitats pendents per cobrar, les cobrades, anul·lades i el nominal de cada concepte i càrrec.
 - Creació de càrrecs de recaptació executiva, rebuts/liquidacions, format d'intercanvi, etc.
- Documents i Notificacions.
 - Generació de documents i notificacions de manera flexible. S'emeten documents en general sense "repercussió", com per l'emissió de notificacions d'inici de terminis, apressament, podent recollir informació sobre rebuts o deute.
 - En el cas de les notificacions, es demana un mòdul funcional específic per tal de poder realitzar el seu control, on es gestioni l'enviament (etiquetes, avisos de recepció, relació de correus) i el resultat de les mateixes i fins a la publicació al BOE.
 - Capacitat i possibilitat de que aquestes notificacions puguin ser gestionades per tercers (correus, unipost, o altres operadors...) i informar a través de fitxers del resultat.
 - En el registre manual del resultat de la notificació capacitat per utilitzar sistemes de lectors de codis de barra per tal de registrar de forma ràpida i en grup.
- Baixes.
 - Es registren propostes de baixa i aquestes es poden traslladar a l'òrgan d'aprovació mitjançant documents de relació de rebuts. L'aprovació hauria de ser mitjançant un procés automàtic.
- Devolucions.
 - Registre de devolucions sobre rebuts o a contribuents des de recaptació.
 - Poder fer el seu pagament i traspàs a comptabilitat i també l'emissió de fitxers de transferències. Informant a recaptació i a comptabilitat.
- Provisió de constrenyiment.
 - Realització del document de provisió amb la possibilitat de provocar el canvi d'estat als rebuts afectats i re calculant el recàrrec corresponent.
 - Capacitat de poder descartar rebuts amb claus de cobrament Q60 pendent d'arribar.
- Intercanvi amb altres organismes.
 - Mòdul d'intercanvi d'informació amb altres organismes supramunicipals com la Diputació de Barcelona.



- o Carrega de deute externa.
 - Mòdul de càrrega de deute (càrrecs i rebuts) provinent d'altres sistemes a través de fitxers de text pla.
 - Capacitat de poder continuar el procediment executiu de manera totalment integrada.

c. Gestió d'identitats

- Gestionar l'accés de ciutadans i empleats públics a la plataforma mitjançant qualsevol certificat digital X509 de les Autoritats de Certificació que es declaren com confiables (eDNI, ANCERT, FirmaProfesional, FNMT, ACCV, CatCert, CamerFirma, etc.).
- Garantia d'identificació. Validació online del certificat contra l'Autoritat de Certificació emissora.
- Vinculació de certificats digitals amb usuaris o rols d'altres sistemes
- Gestió d'accessos unificada. Validació contra directoris LDAP i possibilitat de single sign-on. Relació i cercles de confiança entre aplicacions de la identitat.
- Definició de càrrecs, estructures organitzatives, mètodes d'autenticació, autoritats de certificació, validació i aplicació de rols.
- Mètodes d'autenticació a la plataforma:
 - o Amb usuari i password caldrà integrar-se amb Directori actiu de l'Ajuntament de Cornellà de Llobregat
 - o Amb certificat electrònic, parametrització de les autoritats de certificació confiables i consideració de la representació semàntica dels certificats electrònics.
- Integració amb el Nucli de tercers i amb el corresponent registre de representants.

d. Registre de representants

La plataforma ha de proveir un registre de persones, físiques o jurídiques, que puguin actuar en representació d'altres persones, físiques o jurídiques. Els contingut d'aquest registre serà com a mínim:

- Dades identificatives de la persona interessada
- Dades identificatives del representant: nom complet, document identificatiu, adreça, tipus de persona (física, jurídica, entitat, organisme, etc.)
- Data d'inici i final de representació.
- Finalitats per les quals està autoritzat a actuar el representant.
- Acreditació (documents) que justifiquen la representació.

La informació gestionada per aquest mòdul s'obtindrà, i podrà actualitzar, la informació continguda en el component nucli.



e. Registre Entrada/Sortida

El Registre d'entrada i sortida caldrà que permeti el control de totes les entrades i sortides de documents de l'entitat, tant pel canal presencial com pel canal telemàtic. Haurà de facilitar la gestió de múltiples llibres de registre, generals, departamentals i telemàtics, recerca d'anotacions sense contestar i permetre la seva integració amb els sistemes d'informació del backoffice, gestor d'expedients, el gestor d'actes i decrets, gestor de notificacions, etc.

Cal que disposi de les següents funcionalitats :

- Cal que permeti el registre multientitat de forma que pugui existir un registre independent per organismes independents de l'Ajuntament.
- Interfície gràfica d'usuari i sobre entorn web
- Sistema unificat corporatiu de registre per l'Ajuntament. Actualment es disposa d'una eina per a la gestió del registre municipal. L'objectiu és deixar d'utilitzar aquesta eina, i importar les dades i els documents al nou sistema.
- Registre d'Entrada/Sortida multicanal i des de diferents edificis municipals.
- S'assignarà un identificador únic a cada una de les entrades i sortides registrades.
- Seguirà l'estàndard SICRES en la seva última versió.
- Permetrà el registre tant de dades com d'arxius.
- Permetrà la possibilitat de definir llibres de Registre General i llibres de departaments, tant d'Entrades com de Sortides.
- La fitxa descriptiva dels processos relatius a registre determinaran els diferents mitjans de tramesa d'escrits d'entrada, detallant els requisits de validesa, expedició automàtica de document de la sol·licitud.
- Com a mínim, l'aplicació ha de permetre associar a una anotació de Registre de Sortida, la corresponent anotació en el Registre d'Entrades.
- Es possibilitarà la consulta d'entrades pendents de resposta o de finalització del corresponent expedient.
- La interfície d'usuari estarà orientada a personal de registre i permetrà registrar tant documents en format paper com digitalitzar els documents via els escàners, impressores multifunció que disposa l'Ajuntament en compliment de la legislació existent per tal de preveure el seu arxiu "paper" però la seva "legalitat".
- Ús del segell d'òrgan.
- Igualment permetrà annexar documents digitals de pc client de forma manual.
- A les entrades s'hauran de registrar les unitats de destinació, el tema, l'expedient associat (si existís), la data i el número de registre.
- Obtenció de còpies de registres pels departaments destinataris amb activació, desactivació d'assumpte.
- Segell E/S: Cal que permeti el segellat mecànic als documents presentats usant les actuals impressores de l'Ajuntament en l'entrega d'un rebut de registre, que permeti validar a través d'una pàgina web el document registrat de forma



automàtica i generar un imprès d'acusament de rebuda de l'assentament. En cas que la plataforma proposada no suporti el model d'impressió actual, l'adjudicatari subministrarà en el mateix projecte el nou maquinari compatible per la seva substitució, sense cost addicional per l'Ajuntament.

- Plantilles: Sistema de plantilles ofimàtiques associades als assumptes del registre d'entrada de forma que es pugui facilitar el document de presentació (models d'instància) ja emplenats.
- En el cas que es digitalitzi el document, la versió electrònica podrà ser signada pel funcionari de forma que faci els efectes de compulsa.
- Una vegada tancat l'assentament al registre d'entrada, tant les dades del tercer com del domicili no podran ser alterades. Es mantindrà atributs "foto" de les dades del tercer i domicili. El tancament serà decisió per usuari de registre. L'únic camp que admetrà canvi és el departament destí, en un camp d'observacions que pugui permetre modificar qualsevol errada de contingut que hi hagi.
- Recerques: Cal poder realitzar recerques per diferents criteris sobre els assentaments d'entrada i sortida i sobre el llibre general i/o auxiliars de l'entitat a l'igual que obtenir els documents corresponents.
- Interessats i representants: Ha de suportar i mantenir múltiples interessats, amb la possibilitat de mantenir als seus representants legals si n'hi hagués. Els interessants han de poder ser agafats i mantinguts d'una base de dades externa (habitants i contribuents, principalment) amb validació de dades identificatives (NIF, CIF, etc). En interessats com Administracions Públiques poder determinar diferents centres o departaments de registre E/S, basats amb el mateix CIF.
- Naturalesa: Ha de diferenciar explícitament les persones físiques o jurídiques dels Organismes Públics, que tindran un tractament diferent atenent a la seva naturalesa.
- Emissió de documents: L'aplicació permetrà emetre certificats i notificacions d'esmenes en el moment del registre. Les plantilles d'ambdós documents hauran de ser fàcilment editables amb eines ofimàtiques estàndard i es faran dins del projecte les plantilles que s'estan utilitzant en aquest moment amb l'estil que marqui l'Ajuntament.
- Entrada d'informació: L'aplicació permetrà la creació d'anotacions ràpides, amb l'única assignació de data, hora i número de registre, que seran automàtiques.
- Sense perjudici de l'anterior, el sistema ha de permetre simultàniament l'entrada de noves anotacions pel sistema tradicional, és a dir, completant tota la informació disponible.
- Impressió: L'aplicació proposada haurà de disposar d'un subsistema d'impressió que permeti la impressió parcial del llibre de registre.
- Oferir els serveis de registre tant de forma remota (mitjançant serveis web que seran invocats per altres aplicacions) com mitjançant interfície d'usuari.
- Registres telemàtics integrats amb el registre general de l'ajuntament, el portal web municipal i la gestió administrativa.
- Els serveis web es podrà accedir per l'alta, la modificació i la consulta d'assentaments dels llibres i registres de l'entitat a l'igual que les unitats responsables i els temes.



- Diàriament es remet per una banda el llistat complet dels documents registrats, a una llista de correu electrònic i individualment a cada departament els seus documents, en un link al document escanejat.
- A partir dels documents registrats, els departaments podran recuperar els documents del registre general d'entrada per integrar-lo en el seu registre departamental, amb la possibilitat de modificar el camp destí i els continguts en el camp d'observacions.
- El Registre d'Entrada/sortida caldrà que s'integri amb el motor de gestió d'expedients iniciant l'expedient o associant-lo a expedients ja existents com resultat de les entrades al registre.
- Serà configurable que els assentaments registrats puguin ser marcats amb segell de temps.
- Des de la interfície d'usuari podrà gestionar-se tant les unitats responsables com els temes que aniran lligats a les diferents entrades del sistema.
- Caldrà la integració electrònica amb la carpeta ciutadana.
- Els documents quedaran tipificats i classificats des de l'entrada al gestor documental i es traslladaran o seran accessibles des dels expedients electrònics que aquest invoqui.

f. Registre telemàtic

- La plataforma permetrà registrar telemàticament entrades dels ciutadans i d'altres organitzacions i/o administracions públiques
- Igualment, permetrà la descàrrega d'assentaments al registre d'entrada provinents del registre de sortida d'altres administracions, com ara serveis comuns de factura electrònica mitjançant el MUX del consorci AOC.
- Les entrades aportades pels ciutadans podran ser de text i podran incloure documents annexos.
- Les entrades rebudes per la plataforma estaran signades electrònicament per l'interessat i/o representant.
- Les entrades rebudes per la plataforma podran ser registrades al Registre d'Entrada/Sortida de forma automàtica mitjançant els serveis web ofertats per l'esmentada funcionalitat .
- L'identificador únic de registre retornat pel Registre d'Entrada/Sortida serà comunicat al ciutadà juntament amb l'acusament de rebuda signat per l'Ajuntament que contingui tota la informació que disposi la legislació vigent.
- Cal que permeti la validació de les signatures dels ciutadans i la generació de les signatures de l'acusament de rebuda.
- Cal tenir en compte que actualment l'Ajuntament té informacions incorporades com a taules auxiliars dins de l'actual aplicació. Cal revisar l'impacte i plantejar la millor solució que permeti l'existència d'aquest tipus d'integració, en el nou aplicatiu:
 - OCUPACIÓ – DTAC
 - CDIAP
 - Cementiris



- o Expedient activitats
- o Nouvinguts/Reagrupament familiar

g. Expedient electrònic

iii. Modelat de formularis electrònics

La plataforma caldrà que :

- Ofereixi la funcionalitat necessària per modelar els formularis, en temps de definició de tràmits, que permetin la introducció d'informació per part de :
 - Ciutadans, indicant aquelles variables que caldrà que siguin introduïdes des de la seu electrònic
 - Empleats públics, indicant aquelles variables que caldrà que siguin introduïdes en la tramitació electrònica dels expedients.
- Els formularis generats hauran d'integrar-se amb el sistema d'identificació i autorització de l'Ajuntament.
- Estigui integrada amb funcionalitat de sistemes de gestió interns de backoffice de l'Ajuntament amb l'objectiu de poder realitzar entrades o consultes als mateixos mitjançant aquest formularis.
- En el cas que l'objectiu del formulari sigui iniciar un tràmit electrònic, caldrà que es presenti l'opció al ciutadà de seleccionar la via de notificació que segons exigeix la llei 39/2015. Aquesta informació serà tinguda en compte pel Motor de procediments dels expedients a l'hora de les notificacions.
- Igualment, estarà integrada amb sistemes de backoffice per tal de poder determinar requeriments com formularis sols iniciables per persones que formin part de col·lectius determinats, com persones empadronades, ciutadans amb objectes tributaris determinats, segons col·lectius (joventut, tercera edat, empleat públic, etc).
- La plataforma permetrà dissenyar formularis que mostrin informació sobre l'estat dels expedients, per la qual cosa, aquesta funcionalitat caldrà que s'integri també amb el motor d'expedients i la seu electrònica.
- Es comptarà amb una consola d'administració que permeti crear i configurar els formularis.
- Cal que permeti, una vegada emplenat el formulari, obtenir el corresponent model PDF equivalent de la sol·licitud, tant prèviament a registrar-la com posteriorment amb la ràfega validada per l'Ajuntament. Es valorarà positivament que la



interfície de modelatge es pugui realitzar mitjançant interfície gràfica, que sigui intuïtiva i usable.

- Les planes web generades seran accessibles.
- Les pàgines web generades s'adaptaran a l'estil corporatiu de l'Ajuntament i al canal al que vagi dirigit, com a mínim al portal web o seu electrònica i al portal mòbil.
- En aquells casos que correspongui, s'integrarà amb el sistema de Gestió de Representants perquè, en el cas de que la persona que està complimentant el formulari sigui representant d'una altra persona(es) pugui indicar en nom de qui completa el formulari.
- En els casos que correspongui, s'integrarà amb el sistema de gestió tributària, recaptació, comptabilitat per tal de poder emetre la liquidació o la taxa corresponent per la prestació del servei per part de l'Ajuntament, creant un document rebut amb la corresponent ràfega bancària per poder fer efectiu a les entitats bancàries o enllaçar amb l'apartat següent.
- En aquells casos que correspongui, s'integrarà amb el Servei de Pagament corporatiu de l'Ajuntament, per poder realitzar el pagament de les taxes, impostos, preus públics, etc.

iv. Modelat de procediments

- Permetrà modelar les diferents fases que segueixi un procediment.
- La interfície de modelat es realitzarà mitjançant interfície gràfica i que serà intuïtiva i usable.
- Permetrà el disseny de subfluxes o subprocesos reutilitzables en qualsevol procediment (com per exemple, fiscalització, generació de decret, aprovació, notificació, etc.) que siguin integrats dins de procediments complets.
- Un modelat d'un procediment podrà ser desplegat en més d'una entitat (p.e. un procediment de compres que s'usi d'igual forma tant a l'Ajuntament com a un patronat municipal).
- Es podrà definir diferents tipus de transició entre les fases (inici, unió, divisió, condicions, fi, bucles o cicles, etc.).
- Es podrà definir variables, accions i condicions associades als procediments, les transicions i les fases.
- Es podrà crear tasques automatitzades de forma que siguin reusables en qualsevol procediment; com per exemple crear assentament al registre d'entrada, enviar correu-e, generar liquidació d'una taxa al sistema tributari, pagament electrònic, etc. Aquestes es podran parametritzar amb variables pròpies segons cada procediment (p.e. codi de taxa, concepte, etc).
- Accions, tasques o dimonis que permetin l'inici automàtic d'expedients a tramitació, segons dates o períodes i el tercer relacionat.



- Caldrà poder modelar procediments condicionat a valors de variables
- del mateix procediment o a accions i tasques realitzades.
- Cal poder definir variables on el seu valor poden venir donats manualment als formularis electrònics pel ciutadà i/o per l'empleat públic.
- Cal poder definir variables que es nodreixin de sistemes de backoffice via servei web, via sentències SQL sobre bases de dades de l'Ajuntament.
- Biblioteca d'accions: El sistema ha de permetre la creació de noves accions que interactuïn o invoquin altres aplicacions o bases de dades (via execució SQL, bats, serveis web, URL, etc) amb la possibilitat de pas de paràmetres fixa o dinàmica amb valors de variables del propi expedient. Aquesta biblioteca podrà ser alimentada per personal de l'Ajuntament de Cornellà de Llobregat i pel propi adjudicatari. Aquestes accions podran ser reutilitzables en qualsevol procediment que s'implanti sobre la plataforma.
- Haurà de permetre l'establiment de controls de temps i alertes.
- Cal que estigui basat en perfils o rols d'usuari i responsables associats a cadascuna de les fases, tot això integrat amb els permisos del sistema d'autorització de l'Ajuntament. Aquests perfils, també inclouran, no sols als empleats públics, sinó al mateix ciutadà, empresa i/o agent extern de forma que aquests podran intervenir en la tramitació electrònica del corresponent expedient.
- Es podrà implementar modelatge de procediments genèrics o supraprocediment comuns, de forma que es podrà indicar informació d'interessats, assumpte, àrea de tramitació, etc i variables específiques que determinaran el comportament del flux de tramitació de l'expedient corresponent (genèrics).
- Es podrà establir tasques a realitzar a cada fase indicant les unitats responsables de les mateixes.
- Permetrà crear models de documents o plantilles que generaran, de forma automàtica, els documents en la tramitació dels expedients. Sobre aquestes plantilles caldrà poder inserir-hi qualsevol informació, a mode de variables de combinació, que formi part del procediment, a l'igual que poder-hi representar mitjançant codi de barres dades, la identificació tant del document com de l'expedient.
- Als models de documents, es podrà identificar l'àmbit de visibilitat i/o dipòsit on emmagatzemar el document (privat per l'Ajuntament o públic pel ciutadà i dipòsit o consulta des de la seu electrònica).
- Poder posar marques d'aigua o incrustar imatges (capçalera documents), i poder posar la capçalera de la primera pàgina diferent en els models o plantilles de documents que es defineixin.



- Permetre la definició de documents o capçaleres/peus genèrics per tots els procediments. Per exemple, tots els decrets, propostes, informes... tenen el mateix format per tots els procediments.
- Permetrà la clonació de tot un modelat d'un procediment a un nou procediment, de forma que crearà, per aquest nou, totes les dades pròpies d'aquest (accions, variables, tasques, estats, etc) i independent de l'originari.
- Permetrà realitzar exportacions de la definició de tot un procediment de forma que es pugui aprofitar per un altra procediment. Importació de la definició d'un modelat complet.
- Possibilitat de control del flux d'informació en els procediments, establint condicions de sortida i d'entrada. S'ha de poder establir des d'una tramitació oberta (possibilitat de llançar tràmits manualment en qualsevol moment), fins una tramitació guiada i validada 100% (circuit de tramitació), amb possibilitat de tramitació en paral·lel.
- Es valorarà positivament la possibilitat de control i gestió de versions dels diferents modelatges d'un mateix procediment.
- Permetrà identificar quins tràmits seran públics i/o privats, és a dir, quins podran ser iniciats o tramitats pel ciutadà o quins seran sols d'àmbit intern en la tramitació pel propi personal de l'Ajuntament.
- Permetrà la incorporació de Certificats electrònics de Segell d'Òrgan per la signatura electrònica de documents de forma automàtica per la mateixa plataforma, com per exemple en tràmits massius.
- Possibilitat de cancel·lar temporalment, la tramitació electrònica d'expedients d'un procediment, en el que el seu modelatge està en manteniment o obsolet. Aquesta tasca serà responsabilitat dels gestors del modelat de procediments i es podrà executar manualment.
- Possibilitat de cancel·lar l'inici d'un tipus d'expedient, però permetent la finalització de tramitació dels expedients oberts.
- Caldrà poder definir dades integradores en els procediments, com referència cadastral, NIF, tipus d'objecte i objecte tributari, clau de rebut o elements com X, Y pel sistema SIG municipal.

v. Motor de procediments o gestió de workflow – tramitació electrònica

- Interpretarà els modelatges definits pel subsistema anterior de Modelador de procediments incorporant igualment els formularis electrònics corresponents al Modelador de Formularis.



- Disposarà d'una interfície gràfica i web d'usuari que permeti desenvolupar tota la funcionalitat amb els perfils d'accés que disposi l'usuari.
- Cal que permeti un entorn de pre-tramitació per part del ciutadà en base al Modelat del procediment (p.e. emplenar formulari d'inici de tràmit, registrar d'entrada, liquidar una taxa, obtenir carta de pagament i pagar en-línia). A partir d'aquest punt, la tramitació la segueix el funcionari de l'Ajuntament. Per tant, la part de tramitació del ciutadà no es limitarà únicament a la presentació de sol·licituds al registre telemàtic.
- Creació, tramitació i recuperació d'expedients per procediment creat i/o definit i modelat.
- Iniciar expedient recuperant les dades de l'anotació principal del registre general i dels documents annexats, o iniciar expedient des del propi registre.
- A partir d'un expedient que s'estigui tramitant, poder iniciar un nou expedient de forma que hereti les dades d'interessat, territori i ambdós quedin relacionats.
- Tramitació de forma íntegra dels diferents expedients.
- Tramitació de més d'un expedient simultàniament per un mateix usuari.
- Execució de tràmits sense intervenció de l'usuari (tràmits automàtics).
- Proposar la selecció dels tràmits a realitzar en funció de l'estat en el que es troba l'expedient.
- Canviar el punt de tramitació de qualsevol dels expedients.
- Participació de qualsevol unitat orgànica i del mateix ciutadà, quan es requereixi dins de la seu electrònica, en la tramitació d'un expedient.
- S'integrarà amb el sistema d'Arxiu i Gestió Documental per la identificació, classificació, emmagatzematge i recuperació dels documents presentats o generats en un expedient, completant les metadades necessàries per aquesta finalitat segons tipus expedient, tipus document, etc.
- Emmagatzemarà i gestionarà informació associada al procediment, tal com les variables definides al modelat de procediments i que li servirà per avaluar les condicions definides en el flux del procediment en els casos que correspongui.
- Comunicarà als gestors responsables de les fases actives de cada procediment que tenen treball pendent al produir-se cada transacció i enviarà les alertes previstes al apropar-se els terminis.
- S'integrarà amb els sistemes de backoffice en aquells punts que sigui necessari com; Notificacions, registre d'entrada/sortida, passarel·la de pagament, padró d'habitants, gestió tributària, etc.
- S'integrarà amb el sistema d'Actes i Decrets, objecte del mateix plec, en els expedients administratius que es sotmetin a aprovació per un determinat òrgan de govern.



- Controlarà i avisarà als gestors responsables dels expedients de les
- limitacions de temps.
- Guiarà al gestor de l'expedient per les tasques que son necessàries realitzar en cada fase.
- Permeti introducció d'anotacions, a mode de recordatori per l'usuari tramitador.
- Possibilitat de reobertura d'expedients tancats.
- Permetrà el bloqueig i desbloqueig de tràmits i/o tota la tramitació d'un determinat procediment quan estigui en fase de manteniment o modificació del modelatge. Aquesta actuació serà manual per part dels responsables del modelatge, podent decidir si es bloqueja o no la tramitació.
- Registre de les consultes i modificacions de dades per cada usuari (auditoria), acomplint els requisits marcats per la Llei de Protecció de Dades sobre la informació relacionada amb els tràmits, tenint en compte els nivells de seguretat associats a cadascun d'ells.
- Possibilitat de decretar anul·lacions d'un o més tràmits, deixant constància a l'historial o auditoria.
- Ha de permetre, com a mínim, el bilingüisme català i castellà, tant en l'entorn de tramitació com en l'entorn de la seu electrònica.
- Numeració específica dels expedients segons cada procediment.
- Establiment de mecanismes de interconnexió entre expedients de diferents procediments, com per exemple, entre llicències d'obres i llicències d'obertura i ambientals, ocupació de via pública, etc.
- Definir les dades integradores dels diferents expedients en base a referència cadastral, DNI, NIF, objecte tributari, clau de rebut, etc..
- Introducció de la signatura electrònica d'empleats, autoritats i de segell d'òrgan en els documents de l'expedient i del ciutadà en aquells que pertoqui.
- Cal que permeti la generació automàtica de documents mitjançant les plantilles definides en el modelatge del procediment sobre Microsoft Office i es valorarà positivament, sobre OpenOffice.
- Cal que permeti annexar documents a un expedient de forma manual mitjançant upload de documents existents en client, completant les metadades necessàries per la corresponent identificació i arxivat al sistema gestor documental i relació amb els expedients.
- Igualment poder indicar quins documents formen part de l'expedient i que estan en d'altres suports (no electrònics) i així quedi reflectit en el gestor documental.
- Cal que permeti annexar documents a un expedient mitjançant la digitalització directa des de driver TWAIN de l'escàner en client. Per tant, la digitalització directa de documents mitjançant



escàner, completant, prèviament les metadades per l'emmagatzematge i classificació al gestor documental sense intervenció de l'usuari.

- Cal que permeti la compulsa electrònica de documents paper segons especificacions indicades a l'apartat 4.1.4.5.
 - Possibilitat de modificar els documents generats pel sistema i de guardar els canvis sense necessitat de realitzar operacions addicionals com Uploads, etc. Autoguardat, autoarxivat i versionat de documents.
- Recuperar parts d'un document guardat per generar un nou document (per fer trasllats dels decrets i propostes, o els certificats o acords que es fan en base als informes tècnics).
- La plataforma permetrà la conversió del format dels informes i documents de l'expedient a PDF/A de forma automàtica.
- Els informes i documents a signar, seran sempre sobre estàndard PDF/A
- Control/Seguiment per usuari, tasca, dades inici expedient, dades finalització tasca, estat, valors variables, etc.
- Enllaç amb el sistema SIG de forma que es pugui georeferenciar l'objecte de l'Expedient segons les dades integradores de referència cadastral, domicili, dades emplaçament (X,Y) per expedients urbanístics, etc. Igualment obtenir informació del SIG per incorporar a l'expedient mitjançant servei web.
- Incorporació a l'expedient de N referències cadastrals per expedients urbanístics, N objectes tributaris per expedients tributaris, N claus de rebut, per expedients de recaptació. Variables identificadores i integradores.
- Poder tramitar incidències en tots els procediments (modificació dades, tancament, caducitat, pròrrogues, informes addicionals...).
- Permetre la interacció amb altres aplicacions (via execució SQL, bats, WebServices, XML...)
- Poder generar documents obtenint informació de varis expedients.
- Poder retrocedir expedients i que quedi a l'històric el retrocés i aquest es pugui recuperar.
- Permetre l'enviament de correu electrònic a l'interessat/s de l'expedient o usuaris del sistema amb possibilitat d'annexar documents que formen part de l'expedient i que el document del correu-e enviat quedi emmagatzemat com un document més que forma part de l'expedient.
- Permetre l'enviament de SMS a l'interessat/s de l'expedient a través de la plataforma d'enviaments d'SMS mitjançant l'operador amb qui tingui el servei l'Ajuntament.
- Enllaç amb el portasignatures electrònic per enviar a signatura electrònica els documents que es requereixin i amb la recuperació dels mateixos una vegada signats.
- Assignació de permisos sobre expedients, tasques, signatures, etc segons



- ROLS o PERFILS d'usuaris i si procedeix de forma nominal.
- Sistema de recerca i recuperació d'expedients a partir d'una o combinació de dades com :
 - Numero expedient, Interessat, DNI o NIF d'interessat o representant, domicili, data inici, assumpte o extracte.
 - Variables integradores com referència cadastral, objecte tributari, matrícula, clau de rebut, etc.
 - Contingut de variables que formen part de l'expedient
 - Estats de tramitació dels expedients
 - Codi de barres d'un document
 - Mitjançant codi de verificació electrònica
- Localitzador genèric tipus google per codi de barres o codi COVE dels documents electrònics i/o numero d'expedient, permetent la recuperació de les dades o documents des d'aquest punt.
- Sistema de consulta i seguiment de l'estat d'expedients des d'un punt de vista de gestor d'àrea, gestor de departament i gestor d'expedient amb agrupacions per tipus d'expedients, estats de tramitació i indicadors que ajudi a la presa de decisions.
- Política de seguretat i d'accés flexible i robusta, de forma que, per exemple, es disposi d'accés a expedients en els que l'empleat hagi iniciat un expedient o formi part de la seva tramitació, però consultar-ne sols part de l'expedient (documents que ha generat i no la resta de documents). Un altra exemple, permetre a qualsevol usuari iniciar un expedient i sols accedir-hi el personal tramitador, etc.

vi. Foliat d'un expedient

- La plataforma, caldrà que permeti la funcionalitat de foliat d'un expedient segons els requeriments de la llei 39/2015 :
 - Relació de documents que conformen un expedient segons dates i ordres d'emissió
 - Incorporació de la signatura electrònica i segell de temps al foliat.
- Exportació de la documentació i evidències electròniques que conformen un expedient sobre un suport digital per la possible presentació en processos judicials.

vii. Compulsa de documents i còpies autèntiques

El sistema disposarà de la funcionalitat necessària per obtenir la versió electrònica equivalent d'un document presentat a finestra física amb procediments de compulsa electrònica :

- Digitalització directa, des d'escàner mitjançant driver TWAIN en client, del document en format paper
- Signatura electrònica del funcionari autoritzat representant la diligència de compulsa.
- S'integri amb el Sistema d'Identificació i Autorització de l'Ajuntament, objecte del present plec, per obtenir les dades de l'usuari i autoritzar l'execució de les diferents accions.
- S'integri amb el Sistema d'Arxiu i Gestió Documental per identificar, classificar i emmagatzemar el document compulsat electrònicament.
- Permeti obtenir un imprès amb la diligència de compulsa electrònica en la que caldrà que consti una referència única a l'arxiu del document electrònic de l'entitat corresponent.
- Suporti la funcionalitat inversa, és a dir, obtenir la compulsa en paper d'un document electrònic; COPIA AUTÈNTICA que estigui en poder de l'Ajuntament de Cornellà de Llobregat d'acord a la llei 39/2015, havent d'incloure en la impressió del document electrònic un codi COVE que permeti contrastar l'autenticitat amb l'accés a la versió electrònica mitjançant servei ofert a la seu electrònica, pel ciutadà o mitjançant plataforma d'expedients per l'empleat públic.

h. 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 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.
- 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 via 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 web service.
- Es permetrà l'execució de notificacions tant a l'acte, de forma atesa, com execucions en bloc de forma desatesa.

Tot i que la notificació anirà precedida d'un registre de sortida, serà el gestor d'expedients el que governi cadascuna d'aquestes accions.

i. Compulsa de documents

El sistema disposarà de la funcionalitat necessària per a obtenir la versió electrònica equivalent d'un document presentat a finestra 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, és a dir, obtenir la compulsa en paper d'un document electrònic que estigui en mans de l'Ajuntament d'acord amb la llei 39/2015, havent-se d'incloure a la impressió del document electrònic un Codi Segur de Verificació que permeti contrastar la seva autenticitat mitjançant l'accés a la versió electrònica.

j. 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.

- Facilitar als càrrecs i unitats gestores l'aplicació de la signatura electrònica als documents.
- Signatura per la part de client, per la signatura dels usuaris, com per la part
- servidora per validar els documents signats pels usuaris.

-
- La centralització en un únic punt de la signatura de documents electrònics procedents de diferents tràmits.
 - La signatura en qualsevol lloc (serà accessible mitjançant Internet) i estarà integrat amb el Sistema d'Identificació i Autorització corporativa i amb la seu electrònica per la signatura de document per part del ciutadà; també objecte del present plec.
 - La signatura d'un sol signant o la signatura múltiple, permetent en aquest cas definir els fluxos de les signatures de forma seqüencials i es valorarà positivament que pugui ser també en paral·lel.
 - Possibilitat de rebuig motivat de signatura de documents indicant el motiu de rebuig.
 - Incorporació de metadades associades a l'aplicació o al document que facin més entenedor el motiu o origen del document a signar
 - Obrir o previsualitzar el document prèviament a la seva signatura
 - Incorporació de la funcionalitat de substitució o delegació de signatura d'un usuari a un altra, de forma que tot document de l'usuari origen passi a la signatura de la persona delegada. Aquesta tasca de delegació, la farà el mateix usuari que signa indicant el període de delegació.
 - Afavorir la usabilitat permetent la signatura en bloc de varis documents.
 - Disposar d'una interfície gràfica i web d'usuari que serà usat pels usuaris per donar d'alta documents per la signatura i per consultar i signar documents pendents.
 - El motor de procediments o gestor de workflow, objecte del present plec, s'integrarà amb el sistema de portasignatures quan sigui necessària una signatura per una persona diferent al gestor.
 - Avisar dels documents pendents de signatura als seus destinataris.
 - La signatura digital mitjançant DNI electrònic, targetes amb certificats, així com l'ús del magatzem de certificats del navegador o la càrrega de certificats en ordinador (incloent idCAT)
 - Inserció dels buits de signatura necessaris per al funcionament del portasignatures
 - Gestió de "mosques" o imatges associades a la signatura electrònica d'usuaris de forma particular i que les insereixi al document signat de forma que permeti visualitzar que el document ha estat signat electrònicament.
 - Consulta de documents pendents de signar, en procés de signatura i històric de documents signats.

k. Seu Electrònica

La Seu Electrònica ha de contenir: informació sobre ella mateixa, informació pública generada a l'Ajuntament i un espai per a tramitació i gestions del ciutadà.

Dels continguts i funcionalitats que conformen la Seu Electrònica, la solució ha de proveir el que identifica la Llei 39/2015. Tot seguit, a títol demostratiu, fem una descripció de la informació mínima, tot i que el requeriment queda identificat a la pròpia Llei.

Informació pública generada a l'Ajuntament

- a) Catàleg de serveis, tràmits i equipaments
- b) Actes de sessions del Ple/enllaç al servei existent
- c) Catàleg de documents i dades interoperables

Tramitació i gestions (carpeta ciutadana)

- d) Accés al registre electrònic: presentació de sol·licituds, escrits, suggeriments o queixes
- e) Alertes en cas d'interrupció del servei de registre electrònic
- f) Accedir a l'estat dels tràmits i a la documentació annexada o autoritzada d'aquests.
- g) Recepció de documentació, subsanacions, comunicacions i notificacions
- h) Pagament electrònic i integració amb passarel·la de pagament
- i) Modificació del perfil. L'usuari ha de poder especificar la llengua en què es vol relacionar amb l'Ajuntament i el canal de tramitació.
- j) A tots els continguts i funcionalitats s'hi accedirà via la utilització de serveis web. La crida a aquests serveis permetrà la maquetació dels continguts proveïts a la part pública de la Seu Electrònica.

Es valorarà les propostes que integrin la Seu Electrònica que ofereix l'AOC i en tot cas, si fruit dels convenis d'adhesió de l'Ajuntament amb el Consorci AOC és factible aquesta solució.

l. Mòdul de decrets

La plataforma no inclourà un mòdul de decrets específic. Els decrets seran un tipus més de document més a ser gestionat pel gestor d'expedients i mòduls associats.

Les empreses presentaran propostes de com l'Ajuntament ha de gestionar els decrets amb els mòduls de la plataforma. També Inclouran les tasques de mecanització del flux, que formarà part de fluxos més genèrics, d'aquests tipus de documents.

m. Gestió d'òrgans col·legiats

Existirà la funcionalitat de gestionar els diferents òrgans col·legiats de l'Ajuntament com ara: Plens, Comissions de Govern, Consells diversos, Meses, etc.

La plataforma no inclourà un mòdul de Gestió d'Òrgans Col·legiats específic. Serà un cas d'ús del gestor d'expedients i mòduls associats.

Les empreses inclouran la implementació dels procediments relacionats, en la seva prestació del servei. Caldrà que el procediment gestioni:

- Preparació de l'Ordre del Dia
- Convocatòries i control d'assistència
- Redacció d'actes

- Gestió de les resolucions, integrada amb la resta de mòduls de la solució.

n. Auditories

Es requereix poder disposar de la possibilitat d'auditar els moviments d'informació o documents que gestiona la solució.

Aquests registres han de poder garantir, fins i tot davant un tercer i amb efectes legals, que no han estat alterats amb posterioritat. Cada registre d'una auditoria haurà de contenir:

- Comptador seqüencial.
- Usuari que ha fet el moviment.
- Tipus de moviment.
- Identificació per a localitzar la informació (dades, expedient, document, etc.) que afecta al moviment.
- Resums (hash) del contingut de la informació o documents relatius al moviment.
- Resum del registre d'auditoria immediatament anterior.
- Resum del registre: resum del contingut de tots els camps anteriors.
- Segell de temps del resum del registre.

Es sol·licita que el licitador indiqui clarament sobre quins mòduls o funcionalitats permet portar a terme aquesta funcionalitat d'auditoria.

o. Serveis de certificació digital

La plataforma ha de poder consumir des del gestor documental els següents serveis de certificació digital:

- Validació de certificats
- Validació de signatures
- Estampació de signatura personal i de càrrec
- Estampació de signatura d'òrgan, atesa i desatesa
- Estampació de segell de temps

Per a la provisió dels serveis de certificació digital, la plataforma utilitzarà els serveis proveïts per un tercer de confiança regulat per Llei, com ara: CATCert, FNMT, Policia Nacional (eDNI), Firmaprofesional, etc.

En una primera fase haurà de consumir els serveis prestats per l'entitat AOC-CATCert, com ara PSIS (Plataforma de Serveis d'Identificació i Signatura), PSA (Programari de Signatura Avançada) o Firmaprofesional.

- Aquests serveis utilitzaran els diferents applets i serveis web que l'entitat posa a disposició.
- La plataforma haurà de gestionar tant signatures incloses al mateix document electrònic (attached) com signatures annexes al document (dettached).



- Els formats de certificats digitals i signatura electrònica acceptats hauran de ser X.509, PKCS, CMS, CAdES, XMLDSig i XAdES.

9. REQUERIMENTS FUNCIONALS DINS DE L'ÀMBIT DOCUMENTAL

L'Ajuntament de Cornellà de Llobregat, caldrà que disposi d'una política corporativa, normalitzada i completa de gestió dels documents i expedients, que controli el cicle complet de la vida dels documents (que inclogui el seu control, ús i conservació) i permeti garantir la transparència administrativa, l'accés dels ciutadans a la informació i la conservació del patrimoni documental, com a garantia de drets, per a finalitats d'investigació històrica, com a testimoni de l'actuació de la administració municipal i com prova de la seva legalitat.

Els documents que produeix i que rep l'Ajuntament cal que siguin considerats com un valor corporatiu, doncs serveixen per a que l'Ajuntament pugui donar prova i compte de la gestió a més de proveir informació sobre les seves decisions i activitats.

Per això, en el marc del desenvolupament de l'administració electrònica, l'entitat cal que reconegui que els documents són una peça essencial de l'avanç en la millora de l'eficiència dels processos de treball i cal que compti amb un sistema de gestió de documents per tota l'organització.

a. Dada única

Qualsevol dada incorporada a la plataforma serà instanciada una sola vegada en tota la plataforma.

De la mateixa forma, qualsevol document aportat a la plataforma existirà en un sol exemplar per a cada format contemplat pel document.

Es contempla la redundància de documents en els casos en que aquests passin a la fase històrica del seu cicle de vida, perquè s'arxiva l'expedient al qual estaven incorporats, i pugin ser reutilitzats per futurs expedients.

b. Component nucli

Aquest component ajunta la informació relativa a persones i territori. La informació que conté aquest document és la més sensible pel que fa a l'objectiu de dada única apuntat en aquesta contractació.

La informació que gestiona és:

- Persones. Qualsevol persona física o jurídica que tingui algun tipus de relació amb l'ajuntament: residents, empreses, treballadors, entitats, etc.
- Domicilis. Carrer, tram i numeració (geocodificada)

Qualsevol mòdul de la plataforma que requereixi aquest tipus d'informació, consultarà al component nucli.

El mòdul ha d'acomplir amb les següents característiques:

- Ha de proveir mecanismes per a la comprovació de la qualitat de les dades (duplicats, etc.)
- Tota la informació es podrà sol·licitar i actualitzar via serveis web.

c. Interoperabilitat i Intraoperabilitat. Catàleg de dades intercanviables

Per tal d'interoperar a més de amb altres Administracions Públiques, amb el sistema d'informació del propi Ajuntament, es crearà un component, bus de dades, el qual serà l'encarregat de facilitar la informació requerida entre sistemes.

Les ofertes hauran d'incloure un pla d'integració on es descriurà la forma en què es contempla tant la integració demanada com la incorporació d'integracions futures.

- S'elaborarà un catàleg de dades intercanviables entre tots, inclosa la plataforma objecte d'aquesta licitació, els sistemes d'informació: tant els propis de l'Ajuntament com els externs.
- Els diferents mòduls de la plataforma caldrà que s'integrin amb el Sistema d'Arxiu i Gestió Documental per l'emmagatzematge i recuperació dels documents que gestionin dins de la seva funcionalitat.
- Els diferents mòduls de la plataforma caldrà que s'integrin amb el Sistema de Notificacions per l'enviament d'aquestes (ja siguin telemàtiques o no).
- Els diferents mòduls de la plataforma caldrà que s'integrin amb el Sistema d'Identificació i accés a la plataforma i amb directoris LDAP i Directori Actiu que disposa l'Ajuntament..
- Els diferents mòduls de la plataforma caldrà que s'integrin amb el Sistema de portasignatures electrònic de documents per la signatura dels informes, actes i documents en la tramitació de procediments.
- Multicanal: Els diferents mòduls de la plataforma caldrà que s'integrin amb els diferents canals d'atenció ciutadana que a data d'avui l'Ajuntament disposa o té previst tenir: Portal web per la Seu electrònica, portal mòbil, quiosc electrònic. Es podrà publicar tant la fitxa dels tràmits com els formularis associats a l' inici i tramitació telemàtica dels mateixos en aquells canals que sigui possible.
- Per a l'intercanvi amb sistemes d'informació externs, com ara Via Oberta del Consorci AOC, es respectaran els respectius catàlegs que ja estiguin publicats.
- El resultat pot contenir tant dades com documents.
- La consulta a aquest catàleg haurà d'anar auditada segons s'especifica al requisit "Auditories"
- Integració amb sistema de signatura biomètrica VIDSIGNER.

d. Quadre de classificació

Des del moment en què un document s'incorpora a la plataforma, se li assigna una entrada del quadre de classificació, una sèrie documental.

La plataforma inclourà un mòdul de definició de quadre de classificació amb les següents característiques:

- Permetrà la creació del quadre en forma d'arbre sense límit de nivells
- Permetrà anomenar i codificar cadascun dels elements de l'arbre
- Permetrà la definició de polítiques de gestió documental per a governar el cicle de vida dels documents, des que s'incorporen a la plataforma fins que són eliminats o arxivats definitivament.
- Metadades
 - Permetrà la creació d'un vocabulari de metadades. Establint metadades globals a partir d'un punt de l'arbre i en avall, metadades obligatòries, etc.
 - S'inclourà l'esquema de metadades de preservació que l'Ajuntament ja té elaborat.
 - Quan s'apliquin metadades en un punt de l'arbre, els nodes de les branques inferiors a aquesta heretaran aquestes metadades.
 - Es podrà especificar si els valors de les metades s'omplen automàticament pel sistema o caldrà que l'usuari les informi en el moment d'incorporar el document.
- Especificar si una sèrie documental existeix exclusivament en format paper.
- Especificar formats digitals contemplats. Es contemplen PDF, PDF/A, Microsoft Word, OpenOffice i RTF.
- Especificar la interoperabilitat amb d'altres Administracions Públiques. S'integrarà amb el mòdul "Bus de dades".
- Davant canvis de codificació o descripció dels nodes, el sistema oferirà la possibilitat d'aplicar els canvis a tots els documents afectats.
- Incorporarà una eina, es proveirà interfície gràfica i webservice, per a localitzar per contingut de la descripció una entrada del quadre.

e. Gestor documental

La funció del gestor documental és la de custodiar els documents garantint la seva disponibilitat, integritat, confidencialitat, traçabilitat i accés. Aquest component ha d'acomplir:

- Allotjar una i només una vegada un mateix document a la plataforma.
- Comprovar l'assignació d'una entrada del quadre de classificació al document i la coherència de les metadades en el moment en què s'incorpora un document.
- Gestionar les versions dels documents.
- Visualitzar els documents.
- Indexar els documents per les seves metadades i contingut, permetent la posterior localització dels documents segons aquests paràmetres.
- Gestionar el flux de signatura, integrat amb el gestor d'expedients i el portasignatures, per aquells documents que el tinguin definit.
- Generar i incloure en un document un Codi Segur de Verificació, i localitzar un document segons aquest codi.
- Convertir, en servidor, documents a formats PDF i derivats, i en general als formats especificats en el quadre de classificació
- Signatura electrònica i xifrat

- El sistema permetrà a l'usuari estampar la signatura electrònica en un document. En aquesta acció serà important custodiar, com a part del document, un tiquet de validesa de signatura proporcionat per un tercer de confiança (tal com passa utilitzant els servei PSA de CATCert).
- Comprovar la validesa de signatures electròniques, incloent segells de temps.
- El sistema oferirà la possibilitat de fer la comprovació en el moment en què s'incorpori el document. En aquest últim cas, el sistema mostrarà de forma ràpidament localitzable els errors trobats.
- Icona de signatura. Quant la interfície presenti una relació de documents, indicarà amb una icona les característiques de la signatura pel document. La icona indicarà:
 - Si el document requereix signatura.
 - Si la signatura és correcta.
 - Si la signatura conté algun error, o no hi ha signatura.
 - L'usuari podrà accedir a la icona indicadora de signatura electrònica i veure els detalls de la signatura (qui ha signat, amb quins certificats, etc.) i les causes de l'error si les hi hagués.
- **Gestió d'usuaris.** S'ha de garantir quins usuaris poden executar quines accions en el gestor documental, deduint a quins documents té accés en funció dels tràmits als quals l'usuari estigui assignat (el tràmit conté informació del quadre de classificació).
- Acomplir amb la norma arxivística MoReq 2.
- A més d'una interfície d'usuari per a la gestió dels documents, i atesa la integració d'aquest component amb la resta de mòduls de la plataforma, es proveirà la gestió de totes les funcionalitats descrites a través de serveis web.
- Incloure l'esquema de metadades de preservació
- Incloure relació de metadades específiques tant de document com d'expedient, seguint normativa arxivística específica
 - Associar cada document al seu corresponent expedient i permetre la visualització en arbre de tota la documentació d'un expedient.
- Incloure la relació de tipologies documentals sobre les quals s'ha d'aplicar els criteris d'accés.
- Aplicació del calendari de conservació relacionat amb el QdC: aplicació de les taules d'avaluació documental amb la gestió dels terminis.
- Aplicació del calendari de transferència cap a l'arxiu.
- Els moviments dins el gestor documental hauran de ser auditats segons s'especifica en el requisit "Auditories".

f. Arxiu

La funció principal de l'arxiu és la de gestionar i custodiar els documents d'arxiu garantint la seva disponibilitat, integritat, confidencialitat, traçabilitat i accés. En concret segons les funcions següents:

- Gestionar continguts dels documents i expedients, tant en suport físic, híbrids com digitals.

-
- Gestió multinivell d'expedients i documents.
 - Garantir la integritat, autenticitat, llegibilitat, legalitat dels documents i dels expedients
 - Preservació de documents i expedients. Ha d'incloure:
 - El calendari de conservació
 - El calendari de transferència del gestor documental a l'arxiu
 - Gestió de l'accés a la informació
 - Intern: gestió dels usuaris que poden accedir, establint permisos relacionats amb els codis del QdC
 - Extern: segons sèries del QdC i tipologies documentals
 - Visualització del document en el format original
 - Preservació de signatures electròniques

La solució ha de preveure la interacció amb el mòdul d'arxiu a través de serveis web. Existeix la possibilitat d'utilitzar el mòdul iArxiu del Consorci AOC.

Ha de poder crear paquets d'informació de transferència (PIC) seguint les especificacions de la plataforma de conservació de llarg termini corresponent i adaptar o fer la transformació del format de preservació dels documents als formats acceptats per aquesta plataforma.

Per a la preservació de les signatures cal contemplar la possibilitat de declarar el contenidor de l'arxiu com a "contenidor de confiança", com alternativa a la re-signatura periòdica amb tecnologies actualitzades. L'empresa adjudicatària farà les propostes en aquest sentit indicant l'impacte en els àmbits, jurídic, organitzatiu, documental i tecnològic.

10. EXECUCIÓ DEL PROJECTE

a. Planificació Temporal

Es demana que es proposi una planificació del projecte amb tot nivell de detall, indicant dates, fites i recursos destinats.

Qualsevol millora en els terminis exigits, caldrà garantir per part de l'empresa licitadora, que és viable sense menystenir la qualitat del projecte i indicant, si s'escau, els recursos que s'afegeixen per garantir-ne el compliment.

Cal tenir en compte, les integracions amb els sistemes actuals, impacte de les migracions de dades i presentar un cronograma detallat amb totes les dependències existents.

b. Gestió i seguiment

Establim un model de relació basat en 2 comitès: Comitè Executiu i Comitè de Seguiment. Es requereix que l'empresa licitadora identifiqui els objectius i les funcions que en cada un d'ells assignarà.

A mode descriptiu:

Comitè Executiu: mensual

- És l'organisme de Gestió del projecte, i responsable directe de la consecució dels objectius del projecte. En aquest Comitè hi haurà representants de l'Ajuntament, així com de la Direcció del Projecte de l'empresa adjudicatària.

Comitè de Seguiment: setmanal

- Aquest nivell representa la gestió operativa del projecte i execució de les tasques diàries sota els SLAs compromesos i segons la planificació establerta.

c. Posada en producció

La posada en funcionament del sistema, en totes i cada una de les seves fases, serà assistida presencialment per tècnics de l'empresa adjudicatària que hagin intervingut en la implantació del projecte.

d. Migració

Es demana que s'indiqui clarament quines dades es migraran i quines no dels sistemes origen. Tanmateix, existeixen uns continguts que considerem "obligatoris" que cal assegurar que es migraran dels sistemes origen:

- Població. OBLIGATORI

- Tributs :
 - OBLIGATORI: Contribuents, IVTM, Objectes tributaris que no tenen càrrega externa.
 - OBLIGATORI: IBI, IAE, Història dels contribuents o objectes, Liquidacions i Padrons.
 - Obligatori portar a terme una càrrega de les ordenances i les cintes de IBI/CAT, IAE/Hda, IVMT/Trànsit. Les dades bones les té l'Ajuntament.
- Recaptació Voluntària:
 - OBLIGATORI: Rebuts o deute pendents.
 - INICIALMENT NO NECESSARI: Rebuts cobrats, històric de rebuts
- Recaptació Executiva
 - OBLIGATORI: Càrrecs oberts.
 - INICIALMENT NO NECESSARI: Expedients tancats o històrics
- Registre : Inicialment NO es planteja migrar cap informació.
- Expedients : La incorporació dels expedients existents, la majoria són CENS i informació que encara no té tributació, existint dades incorporades en bases de dades específiques, com per exemple, DTAC.
- Gestor Documental :
 - OBLIGATORI: BBDD amb la referència dels expedients d'arxiu.
 - INICIALMENT NO NECESSARI: Documents.
 - Obligatori portar a terme la càrrega del QdC de nou.

11. FORMACIÓ I TRANSFERÈNCIA DE CONEIXEMENT DEL PROJECTE

a. Transferència tecnològica

Durant l'execució dels treballs objecte del contracte, el licitador es compromet, en tot moment, a facilitar al Comitè de Seguiment i al Comitè Executiu, la informació i documentació que aquesta sol·liciti per a disposar d'un ple coneixement de les circumstàncies en que es desenvolupen els treballs, així com dels eventuais problemes que es puguin plantejar i de les tecnologies, mètodes i eines utilitzats per a resoldre'ls.

En el moment de la implantació i posada en marxa, el licitador farà un traspàs de coneixement tutelat i documentat a la Comissió de Seguiment, de tot el que sigui objecte de posada en marxa, integració i migració de dades.

b. Formació

Es demana que es detalli el "Pla de Formació" que es portarà a terme. La formació comprendrà els següents perfils: programadors, administradors, suport de sistemes i formadors de formadors, aquests últims els que portaran a terme les formacions a usuaris finals i d'atenció al ciutadà. Els formadors de formadors seran de les diferents àrees usuàries.

Caldrà detallar a la proposta el contingut aproximat del programa preparat per a cada perfil juntament amb el numero de sessions que es portaran a terme.

Es demana que cada licitador indiqui el nombre total de jornades de formació per a cada una de les tipologies indicades.

- Formació a Modeladors de procediments
- Formació a Administradors
- Formació a Suport de Sistemes
- Formació a Programadors
- Formació de Formadors

12. PLANTEJAMENT ESTRATÈGIC DE PAS DE LA SOLUCIÓ AL CLOUD

Es demana mitjançant un document a part, que s'expliqui tant tècnicament com a nivell econòmic, quines serien les implicacions en el suposat cas que es pretengui passar la solució al cloud un cop estigui instal·lada a les dependències de l'Ajuntament.

13. GARANTIA, MANTENIMENT I SUPORT

Entenem com a període de garantia com el període on s'ha de resoldre qualsevol no conformitat, anomalia o problemàtica derivada de la pròpia naturalesa del programari, i que s'ha de considerar des del dia en que s'ha subministrat el programari i el maquinari.

Entenem com a suport i manteniment totes aquelles tasques que es porten a terme per millorar el funcionament de la solució, a partir de nous requeriments o incidències derivades de l'ús i de l'aparició de casuístiques no contemplades en els requeriments inicials de la implantació.

a. Garantia

Es requereix un període de garantia mínima d'1 any de tota la plataforma implantada objecte del present contracte, tant del maquinari com del programari. Es valorarà l'ampliació d'aquest termini de garantia a fi de cobrir tot el període previst d'implantació fins a la seva posada en funcionament.

El període de garantia començarà a comptar a partir de l'acceptació del lliurament del subministrament de l'últim component necessari per a portar a terme el projecte, ja sigui maquinari o programari.

b. Pla de suport i manteniment

El licitador haurà de garantir el manteniment, suport, avaluació i evolució de la implantació sense cost afegit a partir de la posada en funcionament del projecte en producció, cobrint, a més a més, totes les condicions que cobreix la garantia fins aquell moment.

A més cal considerar la possible oferta per part del licitador de mesos de suport i manteniment gratuïts posteriorment, tal com s'indica al Plec de Condicions Administratives.

El document "Pla de Manteniment" també detallarà el suport, manteniment preventiu i correctiu, una vegada finalitzat el període de garantia, considerant com a mínim els següents aspectes:

- Recursos humans implicats en el manteniment de la plataforma (indicant si es realitzarà in-situ, remotament, etc).
- Detallar els costos afegits, en el cas d'existir.
- Prestació del servei: horaris de cobertura, temps de resposta i de resolució en funció del tipus d'incidència.
- Metodologia d'actuació detallada, com a mínim, davant de:
 - Consultes del personal tècnic de l'Ajuntament.
 - Errades degudes al funcionament inadequat.
 - Problemes amb interaccions amb altres aplicatius, en les

- que el licitador hagi participat en la seva integració.
- o Incorporació de noves versions del producte i de millores proposades per l'Ajuntament de Cornellà de Llobregat.
 - S'indicarà els nivells de servei garantits (SLA) i temps de resposta per l'empresa davant les actuacions indicades en l'apartat anterior.
 - Altres serveis oferts.

El compliment del nivell de servei serà objecte de monitorització permanent per part dels interlocutors designats per l'Ajuntament.

Durant el període de manteniment l'empresa adjudicatària quedarà subjecta a una total disponibilitat tècnica i funcional per donar suport a la interacció de l'aplicatiu o aplicatius adquirits amb altres aplicacions corporatives de l'Ajuntament.

14. CONFIDENCIALITAT

L'empresa adjudicatària queda expressament obligada a mantenir absoluta confidencialitat i reserva sobre qualsevol dada que pogués conèixer amb ocasió del compliment del contracte, especialment les de caràcter personal, que no podrà copiar o utilitzar amb una finalitat diferent a la que figura en aquest plec, ni tampoc cedir a altres ni tant sols a efectes de conservació.

L'empresa adjudicatària es comprometrà a la no difusió de cap tipus de codi d'accés o qualsevol altre tipus d'informació que pugui facilitar l'entrada als sistemes de l'Ajuntament, així com a no fer un ús incorrecte dels permisos i privilegis que es concedeixin al seu personal per a l'execució d'aquest contracte.

L'adjudicatari quedarà obligat al compliment del que disposa la Llei orgànica 15/1999 de 13 de desembre i al seu reglament de seguretat, de regulació del tractament de dades de caràcter personal. L'empresa adjudicatària es farà responsable dels perjudicis que se li puguin ocasionar a l'Ajuntament degut a l'incompliment de qualsevol de les condicions esmentades.

15. PENALITZACIONS PER INCOMPLIMENTS TÈCNICS

Cas que l'Ajuntament de Cornellà de Llobregat opti per la no resolució del contracte en el supòsit de demora en l'execució (en qualsevol de les fases o en la global), s'imposaran al contractista les penalitzacions següents en funció del grau d'incompliment dels objectius definits.

a. Incompliments:

Es considera infracció *lleu* que:

- L'incompliment dels terminis de lliurament/provisió/implantació, segons la proposta de solució feta per l'adjudicatari, amb demora

entre 15 i 30 dies.

Es considera infracció **greu** que:

- La reiteració d'una infracció lleu tres o més vegades,
- Les incidències sobre mòduls o plataforma integral, reobertes.
- La no disponibilitat de qualsevol mòdul o de la totalitat de la plataforma durant 24 h.
- El retard, no sistemàtic, en el començament dels treballs.
- L'incompliment injustificat dels terminis d'actuació.
- No donar resposta en el termini de 24 hores, a la demanda d'actuació per una emergència.
- L'incompliment dels terminis de lliurament/provisió, segons la proposta de solució feta per l'adjudicatari, superior als 30 dies.

Es considera infracció **molt greu** el que:

- La resolució d'incidències sigui de menys del 30% dels casos
- La disponibilitat dels servidors d'impressió sigui de menys del 40% dels casos.
- La demora en el començament dels treballs sense causa justificada i superior a 30 dies, sobre la data prevista.
- Interrupció del treballs per temps superior a dos dies sense causa justificada.
- El retard sistemàtic en la finalització dels treballs.
- El no compliment de les instruccions donades per la Corporació relatives a l'ordre, forma o règim de la realització dels treball.
- L'incompliment de qualsevol de les condicions i terminis establerts en el present plec, sempre que causi a l'interès municipal un dany directe i d'importància, o ocasioni deteriorament del servei de domini públic per manca d'actuació adient.

b. Penalitzacions:

- Les faltes lleus es sancionaran amb el 1 % del cost del projecte
- Les faltes greus es sancionaran amb el 3 % del cost del projecte
- Les faltes molt greus es sancionaran amb el 5 % del cost del projecte

16. DEMOSTRACIÓ DE LA SOLUCIÓ

L'Ajuntament portarà a terme unes sessions de demostració de la solució proposada i ofertada per tal de que els serveis finalistes de l'Ajuntament puguin valorar in situ la proposta presentada i identificar possibles disfuncions, gaps o dubtes en la mateixa.

Fruit de les sessions demostració, es farà una valoració segons s'indica en el Plec de Prescripcions Administratives.

ANNEX 1

Aquest contracte tindrà un import màxim de 1.033.500,00 € iva exclòs, que aplicant l'iva del 21% vigent suposa un import total de 1.250.535. Aquest import anirà a càrrec dels pressupostos de inversions dels exercicis 22016,1017 i 2018, amb el següent detall , inclòs l'iva

		2016	2017	2018
sense iva				
SOTFWARE	872.500,00	289.500,00	284.000,00	299.000,00
HARDWARE	161.000,00	60.000,00	55.000,00	46.000,00
Total sense iva	1.033.500,00	349.500,00	339.000,00	345.000,00
amb iva				
SOTFWARE	1.055.725,00	350.295,00	343.640,00	361.790,00
HARDWARE	194.810,00	72.600,00	66.550,00	55.660,00
Total amb iva	1.250.535,00	422.895,00	410.190,00	417.450,00

Els licitadors presentaran la seva millor oferta econòmica a tant alçat pel conjunt de les prestacions del contracte IVA inclos, d'acord en el model de proposta econòmica, en el format següent

		2016	2017	2018
sense iva				
SOTFWARE				
HARDWARE				
Total sense iva				
amb iva				
SOTFWARE				
HARDWARE				
Total amb iva				

D'acord en la següent previsió

2016:

Inici projecte, adquisició dels elements hardware i software necessaris

Software : Adquisició de les llicències necessàries per el projecte, programari

Base i programari Base de dades i reporting

Hardware : Adquisició e instal·lació equipaments necessaris per inici del projecte , implantació

2017 :

Posta en funcionament aplicacions, traspàs d'informació de l'aplicació actual a la nova aplicació.

Software : Treballs de **traspàs d'informació** , **formació i posta en funcionament**, plans de proves.

Hardware : **Ampliació, instal·lació equips informàtics necessaris per el funcionament de les diferents aplicacions.**

2018 :

Posta en funcionament **gestió documental.**

Software : Treballs de **formació i posta en funcionament** , **licències** , Punt 9 del projecte, **revisió actualització dels elements.**

Hardware : **Ampliació maquinària, per tancament del projecte** , **revisió i actualització dels elements,**

ANNEX 2

En aquest annex, indiquem una relació o catàleg d'aplicacions que formen part de l'ecosistema amb els sistemes actuals, per tal de poder facilitar la valoració del projecte als licitadors.

- **Aplicacions Externes**

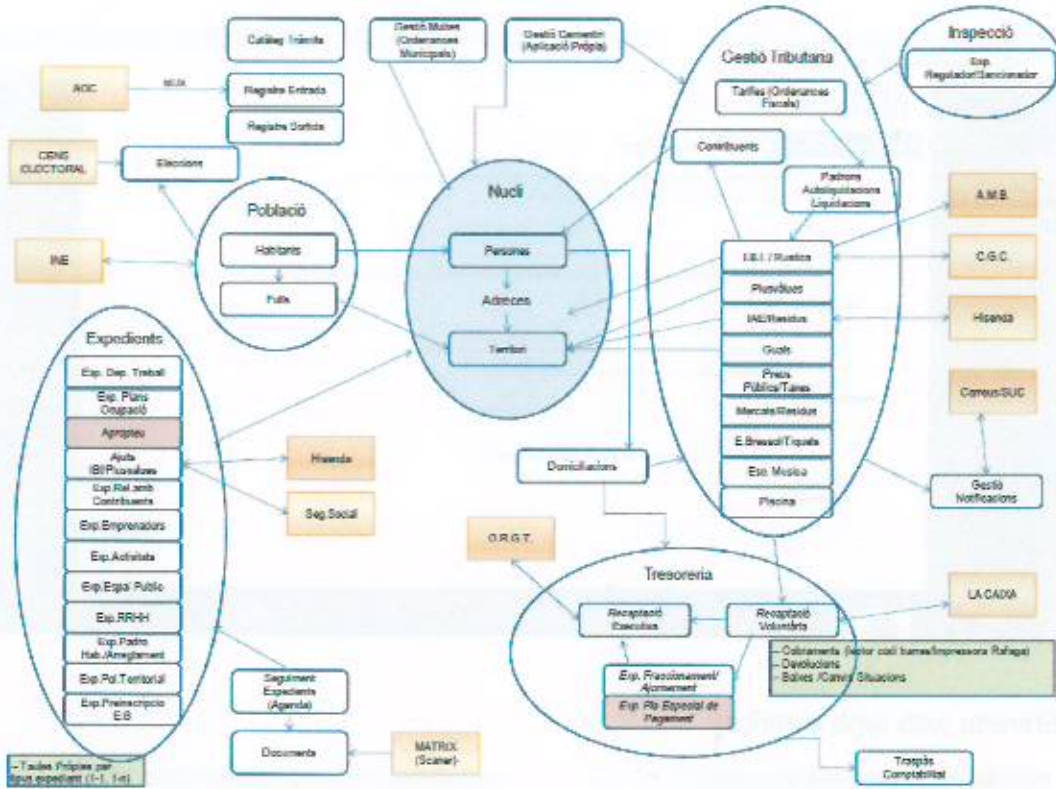


TIPUS	APLICACIO	WS_ALIA	SERVIDOR	BD	Vista_ALIA	Procedures	Taules_ALIA
ASP	CarpetaCiutadana	SI	vmsqlAlia	Aplica_alia		SI	
	TramitsCornella	SI	vmsqlAlia	Aplica_alia		SI	
	TramitsOAC	SI	vmsqlAlia	Aplica_alia		SI	
VB6	Cementiris	NO	vmsqlAlia	Cementiris			Petpadro
	ConsultaHabitants	NO				sql directe	raphabit
	Firma_RAP	NO				sql directe	params
VB.NET	Agenda Comella	NO	vmsql	Agenda_cornella	Carrer_alia	si	Nomenclra
	Ajuts Ibi/Plusvales	NO	vmsqlAlia	AjutsGestio		SI	Expedien
	BaixaPadronsPiscina	NO	vmsqlAlia	Aplica_alia		SI	TRBCNTRL
	Deutors	SI	vmsqlsical2014	Deutors_Dip		SI	Rebutm
	RelacioDeutors	NO	vmsqlAlia	Deutors_Intervencio		SI	Rebutm
	PendentORGT	NO	vmsqlAlia	PendentORGT		SI	Rebutm
	GestioRecaptacio (PER FER)						Expedien
							Rebutm
							Raphabit
	Piml (no es fa servir)	NO	vmsqlAlia	Aplica_alia		SI	Raphabit
	EnviaMailsRol	NO	vmsqlAlia	Aplica_alia		SI	Regentr
	EnviaMailsRol_POCI	NO	vmsqlAlia	Aplica_alia		SI	Regentr
	EnviarMail_APROPTU	NO	vmsqlAlia	Aplica_alia		SI	Regentr
	RegistreESDep	NO	vmsqlAlia	Aplica_alia		SI	Regentr
	FacturaAOCPrint	SI	vmsqlAlia	Aplica_alia		SI	Regentr
	FacturaSical (S'ESTÀ FENT)	SI	vmsqlsical2014	Factura_Sical			
	Insertar FacturasMatrix-ALIA	SI	vmcori	difssql		SI	Regentr
			vmsqlAlia	Aplica_alia			
	Insertar_DOC_ALIA	SI	vmcori	difssql			
	Insertar_DOC_ALIA_error8	SI	vmcori	difssql			
	GestioCDIAP	NO	vmsql	GestioCDIAP	v_Carrer_Alia v_Nacionalitats_Alia v_Padro_Alia	No	Raphabit Nomenclra Paisos
	Infancia_Risc	NO	vmsql	InfanciaRisc	v_Carrer_Alia v_Padro_Alia	No	Raphabit Nomenclra
	Tactil	NO	vmsqlAlia	Aplica_alia		SI	Raphabit
	Tactilcar	NO	vmsqlAlia	Aplica_alia		SI	Regsort
	Traspas_EDoc_CGC	SI					
	Llistat_pressupost	NO	vmsqlsical2014	Llistat_pressupost			
	Comptabilitat_estadistica	NO	vmsqlsical2014	comptabilitat_estadistica			
Avals	NO	vmsqlsical2014	avals				
OpenData	OpenData	NO	vmsql	OpenDataCornella		SI	
Liferay	Apropteu		vmsqlalia				
	Indicadors_ITA		vmsqlalia				
	Telefons		vmsqlalia				

- Aplicacions Internes

Aplicacio	Ambit	
Registre Entrada\Sortida General	TOT	Entrada nomes OAC
Registre Entrada\Sortida Departaments	TOT	
Eleccions	Secretaria	
Padro Habitants	OAC	Altres dep. Consulta
Gestio Padrons	Gestio Tributaria/ Altres dep.	
Gestio Liquidacions	Gestio Tributaria/ Altres dep.	
Gestio Autolliquidacions	TOT	
Gestio Multes	Ordenances/Guardia Urbana	
Gestio Plusvalues	Gestio Tributaria/OAC	
Gestio IBI	Gestio Tributaria/OAC	
Gestio IAE	Gestio Tributaria/OAC	
Gestio Tases i preus publics	TOT	Guals/Escoles Bressols/Escola Musica/Piscina/...
Gestio Tarifes	Gestio Tributaria	Calculs Ordenances Fiscals
Gestio Notificacions	TOT	Rebutis/Liquidacions/Reg.Sortida/Habitants/Expedients
Gestio Domiciliacions	Tresoreria/OAC/Altres dep.	
Nucli Persones	TOT	Persones/Contribuents/Tercers
Nucli Territori	TOT	Adreces/Tramers/Taules basiques
Gestio Rebutis Voluntaria	Tresoreria/Intervencio	Cobramnets/ Canvi Situacio /Fraccionaments
Gestio Rebutis Executiva	Tresoreria/Intervencio	Traspas a Diputado /Cobraments / Canvi Situacio
Cataleg Tramits	Programes Alcaldia/Transparencia	Tambe tenim ITA
Expedients	TOT /Circuits segons ROLs	
Disseny Circuits	Informatica	
Disseny Llistats	Informatica	
Agenda	Seguiment Expedients/ Executar	

- Diagrama Funcional de l'actual mapa de sistemes "funcional" i d'aplicacions a l'Ajuntament de Cornellà



ANNEX 4

L'Ajuntament de Cornellà realitza una gestió de les comunicacions d'incidències, suggerències i queixes relacionades amb l'espai públic a través d'una aplicació anomenada APROPTU.

Es requereix la integració d'aquesta pàgina amb la solució implantada.

www.aproptuicornella.cat

Té dues components:

- a) Externa, pel ciutadà, que permet donar d'alta una incidència.
- b) Interna: expedient intern, entre tècnics, regidors zona, regidors responsables.

ANNEX 5

Subministre de web services per accés a diferents registres de l'aplicació, nucli de l'aplicació, per tal de poder desenvolupar eines de gestió específiques de departaments.

Possibilitat de creació de bases de dades auxiliars lligades o referenciades al nucli de l'aplicació.

ANNEX 6

En aquest annex, indiquem una relació del tràmits existents indicant els 12 que estan online.

CGTRMTRAMITE	DESCARGA1	FDDESCTRMGRUP1	ONLINE?
1	ALTA AL PADRÓ MUNICIPAL D'HABITANTS	ALTES PADRO	
6	ALTA PER NAIXEMENT AL PADRÓ MUNICIPAL D'HABITANTS	ALTES PADRO	
12	BAIXA DEL PADRÓ MUNICIPAL D'HABITANTS PER DEFUNCIÓ	BAIXES PADRO	
21	CERTIFICAT DE RESIDÈNCIA	CERTIFICATS/VOLANTS PADRÓ MUNICIPAL	
24	CERTIFICAT DE CONVIVÈNCIA	CERTIFICATS/VOLANTS PADRÓ MUNICIPAL	
51	MODIFICACIÓ DE DADES DEL CENS	CAUSES MODIFICACIO CENS	
72	CERTIFICAT DE BENS	CERTIFICAT DE BENS	
102	CANVI DE DOMICILI AL PADRÓ D'HABITANTS	CANVI DE DOMICILI AL PADRO D'HABITANTS	
1001	CONTROL INICIAL	ACTIVITATS	
10012	COMUNICACIÓ DE TRANSMISSIÓ DE TITULARITAT D'ACTIVITAT	ACTIVITATS	
	COMUNICACIÓ PRÈVIA D'ACTIVITATS INNÒCUES - INFORMACIÓ EN PROCÉS		
1002	D'ACTUALITZACIÓ	ACTIVITATS	
10020	DONAR DE BAIXA L'ACTIVITAT	ACTIVITATS	
103004	OCUPACIÓ DE LA VIA PÚBLICA AMB TAULES I CADIRES - RESTAURACIÓ	OCUPACIÓ VIA PUBLICA	
1005	LLICÈNCIA MUNICIPAL D'OBERTURA D'ESTABLIMENTS	ACTIVITATS	
1011	VENDA NO SEDENTÀRIA: SOL·LICITUD L·LICÈNCIA DE L·LOC DE VENDA	MERCATS	
1012	VENDA NO SEDENTÀRIA: TRANSMISSIÓ L·LOC DE VENDA	MERCATS	
1013	VENDA NO SEDENTÀRIA: AMPLIACIÓ SUPERFÍCIE DE L'ACTIVITAT	MERCATS	
1014	VENDA NO SEDENTÀRIA: DONAR DE BAIXA LA PARADA	MERCATS	
	SOL·LICITUD DE CANVI DE NOM DE LES PARADES DELS MERCATS MUNICIPALS		
1015	D'ABASTAMENT	MERCATS	
1016	PERMUTA DE PARADES DE MERCATS MUNICIPALS D'ABASTAMENT	MERCATS	
1021	ACTES EN LA VIA PÚBLICA O EN LOCALS (FESTES POPULARS)	ORDENANCES CÍVIQUES	

1022	LLICÈNCIES PER A FILMACIÓ/RODATGES EN LA VIA PÚBLICA	ORDENANCES CÍVIQUES	
1023	OCUPACIÓ DE LA VIA PÚBLICA PER FESTES TRADICIONALS	ORDENANCES CÍVIQUES	
1024	REALITZACIÓ DE PUBLICITAT EN LA VIA PÚBLICA	ORDENANCES CÍVIQUES	
1025	RESERVA D'ESTACIONAMENT PER A PERSONES AMB MOBILITAT REDUÏDA	ORDENANCES CÍVIQUES	
1026	INSTAL·LACIÓ DE PROTECTOR DE GUALS	ORDENANCES CÍVIQUES	
1027	PAGAMENT DE MULTES (EXCEPTE MULTES DE TRÀNSIT)	ORDENANCES CÍVIQUES	
1028	PAGAMENT DE MULTES DE TRÀNSIT	ORDENANCES CÍVIQUES	
41	CANVI TITULARITAT DE SEPULTURA	CEMENTIRIS	
43	SOL·LICITUD TRASLLAT DE RESTES D'INS DEL MATEIX CEMENTIRI	CEMENTIRIS	
54	SOL·LICITUD D'INFORMACIÓ SOBRE LA OFERTA PÚBLICA DE TREBALL	RECURSOS HUMANS	ONLINE
100001	VEHICLES/DEVOLUCIÓ D'INGRESSOS INDEGUTS.	VEHICLES DE TRACCIO MECANICA.	
100002	VEHICLES/ANULAR UN REBUT, UNA LIQUIDACIÓ O UNA AUTOLIQUIDACIÓ	VEHICLES DE TRACCIO MECANICA.	
100003	VEHICLES/BAIXA DEFINITIVA, TRANSFERÈNCIA, CANVI DE DOMICILI	VEHICLES DE TRACCIO MECANICA.	
100004	VEHICLES/AUTOLIQUIDACIÓ PER ALTA DEL VEHICLE	VEHICLES DE TRACCIO MECANICA.	
100005	VEHICLES/EXEMPCIÓ DE L'IMPOST PER MINUSVALIA	VEHICLES DE TRACCIO MECANICA.	
100006	VEHICLES/BONIFICACIÓ DE L'IMPOST PER UNA ANTIGUITAT MÍNIMA DE 25 ANYS	VEHICLES DE TRACCIO MECANICA.	
100021	RECOLLIDA DE RESIDUS COMERCIALS/INDUSTRIALS/DEVOLUCIÓ D'INGRESSOS INDEGUTS	RECOLLIDA DE RESIDUS COMERCIALS I INDUSTRIALS	
100022	RECOLLIDA DE RESIDUS COMERCIALS/INDUSTRIALS/ANUL·LACIÓ REBUT/LIQUIDACIÓ	RECOLLIDA DE RESIDUS COMERCIALS I INDUSTRIALS	
100023	RECOLLIDA DE RESIDUS COMERCIALS/INDUSTRIALS	RECOLLIDA DE RESIDUS COMERCIALS I INDUSTRIALS	
1000310	IAE / DECLARACIÓ DE VARIACIÓ	IMPOST ACTIVITATS ECONOMIQUES	
1000311	IAE / DEVOLUCIÓ D'INGRESSOS INDEGUTS	IMPOST ACTIVITATS ECONOMIQUES	
100032	IAE / ANUL·LACIÓ REBUT/LIQUIDACIÓ	IMPOST ACTIVITATS ECONOMIQUES	
100035	IAE / DECLARACIÓ D'ALTA D'UN LOCAL AFECTE A L'ACTIVITAT.	IMPOST ACTIVITATS ECONOMIQUES	
100038	IAE / DECLARACIÓ DE BAIXA	IMPOST ACTIVITATS ECONOMIQUES	

100042	PLUS-VÀLUA / AUTOLIQÜIDACIÓ PER TRANSMISSIÓ DE LA PROPIETAT ENTRE VIUS	IMPOST INCREMENT VALOR TERRENYS NATURALES URBANA
100043	PLUS-VÀLUA / SOL·LICITUD DE BONIFICACIÓ TRANSMISSIONS PER CAUSA DE MORT	IMPOST INCREMENT VALOR TERRENYS NATURALES URBANA
100044	PLUS-VÀLUA / AUTOLIQÜIDACIÓ PER TRANSMISSIÓ DE LA PROPIETAT PER CAUSA DE MORT	IMPOST INCREMENT VALOR TERRENYS NATURALES URBANA
100061	IBI / CANVI DE TITULAR	IMPOST IMMOBLES DE NATURALES URBANA
1000611	IBI / ALTA DE LA FINCA PER OMISSIÓ EN EL CADASTRE	IMPOST IMMOBLES DE NATURALES URBANA
1000613	IBI / MODIFICACIÓ DEL COEFICIENT DE LA PROPIETAT DE LA FINCA	IMPOST IMMOBLES DE NATURALES URBANA
1000615	IBI / BAIXA PER EXPROPIACIÓ FORÇOSA	IMPOST IMMOBLES DE NATURALES URBANA
100062	IBI / MODIFICACIÓ PER ERROR EN EL NOM DEL PROPIETARI	IMPOST IMMOBLES DE NATURALES URBANA
1000620	IBI / BONIFICACIÓ PER A EMPRESES CONSTRUCTORES	IMPOST IMMOBLES DE NATURALES URBANA
1000622	IBI / DEVOLUCIÓ D' INGRESSOS INDEGUTS	IMPOST IMMOBLES DE NATURALES URBANA
1000623	IBI / ANUL·LACIÓ REBUT/LIQUIDACIÓ	IMPOST IMMOBLES DE NATURALES URBANA
1000624	IBI / BONIFICACIÓ PER A FAMÍLIES NOMBRESES	IMPOST IMMOBLES DE NATURALES URBANA
100063	IBI / MODIFICACIÓ DE LA SITUACIÓ DE LA FINCA.	IMPOST IMMOBLES DE NATURALES URBANA
100064	IBI / MODIFICACIÓ DE SUPERFÍCIE DE LA FINCA	IMPOST IMMOBLES DE NATURALES URBANA
100066	IBI / MODIFICACIÓ DE L'ANY DE LA CONSTRUCCIÓ DE LA FINCA	IMPOST IMMOBLES DE NATURALES URBANA

IMPOST IMMOBLES DE NATURALESA

- 100067 IBI / MODIFICACIÓ DE LA VALORACIÓ CADASTRAL ASSIGNADA A LA FINCA
100082 CERTIFICAT PER DECLARACIÓ D'OBRA NOVA.
1001 RECARRECS PER PRESENTACIÓ D'AUTOLIQUIDACIONS FORA DE TERMINI
100131 DEVOLUCIÓ D'INGRESSOS INDEGUTS D'IMPOSTOS, TAXES I PREUS PÚBLICS
1011 DEVOLUCIÓ D'INGRESSOS INDEGUTS PER PAGAMENT DUPLICAT
1012 AJORNAR I FRACCIONAR EL PAGAMENT DE TRIBUTS
1013 DUPLICATS DE REBUTS PER PAGAR EN PERÍODE VOLUNTARI
ALTA, BAIXA O MODIFICACIÓ DOMICILIACIÓ BANCÀRIA DE TRIBUTS I PREUS
1014 PÚBLICS
1021 CERTIFICAR QUE EL TRIBUT ESTA PAGAT
4011 DOCUMENT NACIONAL D'IDENTITAT
4012 FE DE VIDA I ESTAT CIVIL
4013 PARTIDA DE NAIXEMENT
4014 PASSAPORT
4015 TITOL DE FAMILIA NUMEROSA I CARNET FAMILIAR
4021 LLICÈNCIA DE CICLOMOTOR
4031 CERTIFICAT DE DEFUNCIÓ
4041 REGISTRE DE LA PROPIETAT
4042 REGISTRE CIVIL
4061 INSPECCIÓ TÈCNICA DE VEHICLES
4071 ANUL·LACIÓ DE DENÚNCIA D'APARCAMENT
60112 TARGETA D'APARCAMENT PER PERSONES AMB DISMINUCIÓ
60117 CARNET DE TRANSPORT
60120 PASSI ACOMPANYANT TRANSPORT DE L'ÀREA METROPOLITANA DE BARCELONA
602002 LLICÈNCIA PER A LA TINEÇA D'ANIMALS POTENCIALMENT PERILLOSO
7000013 SOL·LICITUD DE PRÒRROGUES DE LLICÈNCIES URBANÍSTIQUES

- URBANA
CERTIFICATS
GESTIO TRIBUTARIA
DEVOLUCIO INGRESSOS INDEGUTS
TRESORERIA
TRESORERIA
TRESORERIA

ONLINE

- TRESORERIA
INTERVENCIÓ
DOCUMENTS PERSONALS
DOCUMENTS PERSONALS
DOCUMENTS PERSONALS
DOCUMENTS PERSONALS
DOCUMENTS PERSONALS
LICÈNCIES, PERMISOS I CARNETS
CERTIFICATS
REGISTRES OFICIALS
REGISTRES OFICIALS
I.T.V.
ZONA BLAVA
SERVEIS SOCIALS SECTORIALS
SERVEIS SOCIALS SECTORIALS
SERVEIS SOCIALS SECTORIALS
SANITAT AMBIENTAL
OBRES MENORS



7000027	INSTAL·LACIÓ D'AIRE CONDICIONAT POTÈNCIA SUPERIOR 10 KW.	OBRES MENORS
7000028	LEGALITZACIÓ DE CAMBRES FRIGORÍFIQUES	OBRES MENORS
7000029	INSTAL·LACIÓ DEL TUB DE SORTIDA DE FUMS	OBRES MENORS
7000030	INSTAL·LACIÓ DE MARQUESINES	OBRES MENORS
7000031	MONÒLITS	OBRES MENORS
7000033	REFORMES INTERIORS EN LOCALS COMERCIALS	OBRES MENORS
7000035	INSTAL·LACIÓ DE TANQUES PUBLICITÀRIES	OBRES MENORS
7000038	REFORMES INTERIORS DE VIVENDA / REHABILITACIÓ TOTAL D'EDIFICI	OBRES MENORS
7000039	CANALITZACIÓ FIBRA ÒPTICA	OBRES MENORS
700004	LLICÈNCIA PER INSTAL·LAR UNA GRUA	OBRES MENORS
700011	PARCEL·LACIÓ / SEGREGACIÓ	OBRES MAJORS
800001	OBRES, INSTAL·LACIONS I SERVEIS EN EL DOMINI PÚBLIC MUNICIPAL (CANALITZACIONS)	VIA PÚBLICA
700012	ENDERROCS	OBRES MAJORS
700013	LLICÈNCIA D'OBRA NOVA	OBRES MAJORS
700014	AMPLIACIÓ O MODIFICACIÓ DE LLICÈNCIES	OBRES MAJORS
700015	PRÒRROGA DE LES LLICÈNCIES CONCEDIDES	OBRES MAJORS
700031	OBRES QUE NECESSITEN PERMÍS DE LA COMUNITAT DE PROPIETARIS O TRACTAMENT ESPECIAL	OBRES QUE NECESSITEN PERMÍS DE LA COMUNITAT
70004002	DEVOLUCIÓ DEL DIPÒSIT DE GARANTIA - OBRES MAJORS I MENORS	DEVOLUCIÓ DE DIPÒSIT
700061	QUALIFICACIONS URBANÍSTIQUES : INFORMES O CERTIFICATS	QUALIFICACIONS URBANÍSTIQUES.
700071	SOL·LICITUD DE CESSIÓ DE VIALS	CESSIÓ DE VIALS
700081	COMUNICACIÓ D'OBRES EXCLOSOS DE LLICÈNCIA URBANÍSTICA MUNICIPAL (ASSABENTAT - UNICAMENT HABITATGES)	ASSABENTAT OBRES EXCEPTUADES DE LLICÈNCIA
700101	SOL·LICITUD PLÀNOLS	SOL·LICITUD PLÀNOLS
700121	RENÚNCIA A LA LLICÈNCIA D'OBRES PER NO CONSTRUCCIÓ	RENÚNCIA A LLICÈNCIA D'OBRES.
700131	CERTIFICATS PER DECLARACIONS D' OBRA NOVA O ANTIGUES	CERTIFICATS PER DECLARACIONS D'OBRA NOVA, ANTIGUES

ONLINE

700141	DIPÒSIT DE GARANTIA	DIPÒSITS D'OBRES MENORS, MAJORS I LLICÈNCIES URBANÍSTIQUES
700161	PINTURA, ESTUCAT I REPARACIÓ DE FAÇANES I/O ENVANS PLUVIALS.	OBRES MENORS PER COMUNICACIO PREVIA
7001610	COL-LOCACIÓ DE RÈTOLS, BANDEROLES I ANUNCIS LLUMINOSOS	OBRES MENORS PER COMUNICACIO PREVIA
7001612	COL-LOCACIÓ DE REIXES	OBRES MENORS PER COMUNICACIO PREVIA
7001613	COL-LOCACIÓ DE PORTES I PERSIANES EN OBERTURES	OBRES MENORS PER COMUNICACIO PREVIA
7001614	COL-LOCACIÓ DE TENDALS EN PLANTA BAIXA DE FAÇANA A LA VIA PUBLICA	OBRES MENORS PER COMUNICACIO PREVIA
7001615	ESTABLIMENT DE BARRERAS I TANQUES DEFINITIVES DE SOLARS I PATIS	OBRES MENORS PER COMUNICACIO PREVIA
7001616	BARRERES I TANQUES DE PROTECCIÓ D'OBRES	OBRES MENORS PER COMUNICACIO PREVIA
7001617	CONSTRUCCIÓ I/O INSTAL·LACIÓ DE BARRAQUES PROVISIONALS EN OBRES	OBRES MENORS PER COMUNICACIO PREVIA
7001618	CONSTRUCCIÓ I/O ENDERROC DE COBERTA PROVISIONAL	OBRES MENORS PER COMUNICACIO PREVIA
7001619	ANIVELLAMENT DE L'ENTORN D'UN EDIFICI CONSTRUÏT	OBRES MENORS PER COMUNICACIO PREVIA
700162	MODIFICACIÓ DE BALCONS, LLEIXES O ELEMENTS SORTINTS	OBRES MENORS PER COMUNICACIO PREVIA
	FORMACIÓ DE JARDINS QUAN NO ES TRACTI DELS PRIVATS COMPLEMENTARIS A	
7001620	L'EDIFICACIÓ DE LA PARCEL·LA	OBRES MENORS PER COMUNICACIO PREVIA
7001621	CONSTRUCCIÓ DE POUS I FOSSES SÈPTIQUES	OBRES MENORS PER COMUNICACIO PREVIA
7001622	EXECUCIÓ DE CALES, POUS I SONDEIGS D'EXPLORACIÓ SENSE LICÈNCIA D'OBRES	OBRES MENORS PER COMUNICACIO PREVIA
	EXECUCIÓ O MODIFICACIÓ D'OBERTURES QUE NO AFECTIN A ELEMENTS	
7001624	ESTRUCTURALS	OBRES MENORS PER COMUNICACIO PREVIA
700163	REPOSICIÓ D'ELEMENTS PER ACCIDENT O DETERIORAMENT DE FAÇANES	OBRES MENORS PER COMUNICACIO PREVIA
700164	REPARACIÓ DE COBERTES I TERRATS	OBRES MENORS PER COMUNICACIO PREVIA
700165	ESTINTOLAMENT DE FAÇANES	OBRES MENORS PER COMUNICACIO PREVIA
	CONSTRUCCIÓ, REPARACIÓ O SUBSTITUCIÓ DE MATERIAL D'INSTAL·LACIONS,	
700166	DESGUASSOS, BAIXANTS, CLAVEGUERONS I CONNEXIÓ CLAVEGUERAM	OBRES MENORS PER COMUNICACIO PREVIA
700167	CONSTRUCCIÓ DE BASTIDES, PONTS I SIMILARS	OBRES MENORS PER COMUNICACIO PREVIA
	COL-LOCACIÓ D'ELEMENTS MECÀNICS EN TERRASSES I TERRATS(EXCEPTE	
700168	ESTACIONS BASE DE TELEFONIA)	OBRES MENORS PER COMUNICACIO PREVIA

700171	INFORME/CERTIFICAT DE COMPATIBILITAT URBANÍSTICA	INFORME/CERTIFICAT DE COMPATIBILITAT URBANÍSTICA
700181	LLICÈNCIA MODIFICACIÓ D'US D'UN HABITATGE O LOCAL	LLICÈNCIA DE MODIFICACIÓ D'US
700202	CERTIFICAT DE NOMENCLATURA I NÚMERO DE FINQUES URBANES	CERTIFICAT NOMENCLATURA I NÚMERO FIQUES URBANES
700211	CONSULTA L'ESTAT D'EXPEDIENTS DE LICÈNCIES	CONSULTA DE L'ESTAT DE LICÈNCIES D'URBANISME
702031	CONSTITUCIÓ DE COMUNITAT DE PROPIETARIS	ALTA COMUNITAT PROPIETARIS
103001	OCUPACIÓ DE LA VIA PÚBLICA AMB INSTAL·LACIONS RECREATIVES	OCUPACIÓ VIA PÚBLICA
103002	CANVI DE NOM D'UN QUIOSC DE PREMSA A LA VIA PÚBLICA	OCUPACIÓ VIA PÚBLICA
103003	TENDALS I/O MARQUESINES EN ESTABLIMENTS DE RESTAURACIÓ	OCUPACIÓ VIA PÚBLICA
80110	RENÚNCIA, DESBALLESTAMENT I BAIXA D'UN VEHICLE EN DESÚS	GUARDIA URBANA
80111	TRAMITACIÓ DE LA TARGETA D'ARMES	GUARDIA URBANA
80112	INFORMACIÓ SOBRE OBJECTES PERDUTS	GUARDIA URBANA
8012	DENUNCIAR UN VEHICLE ABANDONAT A LA VIA PÚBLICA	GUARDIA URBANA
8017	SOL·LICITUD INFORMES D'ACCIDENTS DE TRÀNSIT	GUARDIA URBANA
8019	OCUPACIÓ DE LA VIA PÚBLICA DURANT UNES HORES	GUARDIA URBANA
8032	GUALS / BAIXA PER EXISTIR LICÈNCIA D'OBRA MAJOR, ENDERROC O PARCEL·LACIÓ	GUALS
8033	GUALS / CANVI DE NOM	GUALS
8034	GUALS / LICÈNCIA PER A LA CONSTRUCCIÓ I LEGALITZACIÓ D'UN GUAL	GUALS
8035	GUALS / LICÈNCIA PER DONAR DE BAIXA UN GUAL LEGALITZAT	GUALS
8036	GUALS / PLACA	GUALS
14001	INFORMACIÓ SOBRE CURSOS DE CATALÀ PER A ADULTS	CENTRE NORMALITZACIÓ LINGÜÍSTICA
14003	INFORMACIÓ GENERAL (CENTRE NORMALITZACIÓ LINGÜÍSTICA)	CENTRE NORMALITZACIÓ LINGÜÍSTICA
14005	INFORMACIÓ SOBRE CERTIFICATS DE CATALÀ	CENTRE NORMALITZACIÓ LINGÜÍSTICA
14006	ASSESSORAMENT LINGÜÍSTIC I REVISIÓ DE TEXTOS	CENTRE NORMALITZACIÓ LINGÜÍSTICA
14007	INFORMACIÓ SOBRE PLANS DE NORMALITZACIÓ LINGÜÍSTICA	CENTRE NORMALITZACIÓ LINGÜÍSTICA

14008	INSCRIPCIÓ ALS CURSOS DE CATALÀ PER A ADULTS	CENTRE NORMALITZACIÓ LINGÜÍSTICA
17002	CERTIFICACIÓ D'ACORDS, RESOLUCIONS O CÒPIES COMPULSADES	TRAMITS GENERALS
18001	INSCRIPCIÓ AL REGISTRE MUNICIPAL D'ENTITATS AMB DOMICILI SOCIAL A CORNELLÀ DE LLOBREGAT.	ACCIÓ COMUNITÀRIA
18002	ACTUALITZACIÓ DE DADES AL REGISTRE MUNICIPAL D'ENTITATS	ACCIÓ COMUNITÀRIA
18019	INSCRIPCIÓ ALS JOCS ESPORTIUS ESCOLARS	ESPORTS
PHVEM01	VOLANT DE RESIDÈNCIA	CERTIFICATS/VOLANTS PADRÓ MUNICIPAL
PHVEM02	VOLANT DE CONVIVÈNCIA	CERTIFICATS/VOLANTS PADRÓ MUNICIPAL
REG01	REGISTRE GENERAL D'ENTRADA	TRAMITS GENERALS
801001	SOL·LICITUD DE TRASLLAT DE RESTES DEL CEMENTIRI DE CORNELLÀ A UN ALTRE CEMENTIRI	CEMENTIRIS
801002	SOL·LICITUD TRASLLAT DE RESTES D'UN ALTRE CEMENTIRI AL CEMENTIRI DE CORNELLÀ	CEMENTIRIS
801003	SOL·LICITUD INHUMACIÓ DE CENDRES EN EL CEMENTIRI DE CORNELLÀ EN COLUMBARI	CEMENTIRIS
801004	SOL·LICITUD INHUMACIÓ DE CENDRES AL CEMENTIRI DE CORNELLÀ EN NIÑXOL O TOMBA	CEMENTIRIS
102001	RESERVES D'ESTACIONAMENT (ZONES DE CÀRREGA I DESCÀRREGA DE CARÀCTER PARTICULAR)	ORDENANCES CÍVIQUES
7001	SOL·LICITUD INFORMES DE LA GUÀRDIA URBANA	GUARDIA URBANA
7003	LLIURAMENT DE VEHICLES INGRESSATS EN EL DIPÒSIT MUNICIPAL DE VEHICLES	GUARDIA URBANA
7004	RECUPERACIÓ DE DECOMISSOS PER VENDA AMBULANT	GUARDIA URBANA
7005	ACOMPANYAMENT DE TRANSPORTS ESPECIALS AMB PATRULLA DE GUÀRDIA URBANA	GUARDIA URBANA
7006	CONTROL DE SOROLL EN VEHICLE	GUARDIA URBANA
70000001	Ocupació via pública	OBRES MENORS
100001	Llicència ambiental. ANNEX II LLEI 20/09	ACTIVITATS
100002	Règim comunicació. ANNEX III LLEI 20/09	ACTIVITATS



100003	LLICÈNCIES SUBJECTES LLEI 11/09. ANNEX IV LLEI 20/09	ACTIVITATS	ONLINE
102002	AL-LEGACIÓ O RECURSOS MULTES DE TRÀNSIT	ORDENANCES CÍVIQUES	ONLINE
2001	VOLANT DE RESIDÈNCIA HISTÒRIC	CERTIFICATS/VOLANTS PADRÓ MUNICIPAL	ONLINE
601001	SOL·LICITUD ARRELAMENT SOCIAL	SERVEIS SOCIALS SECTORIALS	
601003	SOL·LICITUD REAGRUPAMENT FAMILIAR	SERVEIS SOCIALS SECTORIALS	
17003	DOCUMENTS GENERALS	TRAMITS GENERALS	
100143	DOCUMENTS CATASTRE	GESTIO TRIBUTARIA	
1800001	BAIXA ENTITAT AL REGISTRE MUNICIPAL D'ENTITATS	ACCIÓ COMUNITÀRIA	
1900001	DOCUMENTACIO PADRO	OFICINA D'ATENCIÓ AL CIUTADÀ	
10003001	IAE / DECLARACIÓ D'ALTA D'UN EPÍGRAF	IMPOST ACTIVITATS ECONOMIQUES	
18003	INSCRIPCIÓ AL REGISTRE MUNICIPAL D' ENTITATS DELEGACIÓ ENTITAT A CORNELLÀ DE LLOBREGAT	ACCIÓ COMUNITÀRIA	
18004	MODIFICACIÓ COMPOSICIÓ JUNTA DIRECTIVA AL REGISTRE MUNICIPAL D' ENTITATS	ACCIÓ COMUNITÀRIA	
18005	MODIFICACIÓ CANVI DE DOMICILI SOCIAL AL REGISTRE MUNICIPAL D'ENTITATS	ACCIÓ COMUNITÀRIA	
1901001	CELEBRACIÓ DE MATRIMONI CIVIL	GABINET INSTITUCIONAL DE L'ALCALDIA	
1901002	ACTE DE BENVINGUDA A LA COMUNITAT	GABINET INSTITUCIONAL DE L'ALCALDIA	
102001	CONSULTA I SOL·LICITUD DELS CONTRACTISTES, RELATIUS A LES OBLIGACIONS PENDENTS DE PAGAMENT (RD-L 4/2012)	INTERVENCIÓ	
70016001	REFORMES INTERIORS EN LOCALS COMERCIALS	OBRES MENORS PER COMUNICACIO PREVIA	
70001001	PRIMERA UTILITZACIÓ I OCUPACIÓ D'EDIFICIS I CONSTRUCCIONS	OBRES MAJORS	
70014001	DIPÒSIT DE RESIDUS	DIPÒSITS D'OBRES MENORS, MAJORS I	
70004001	DEVOLUCIÓ DEL DIPÒSIT DE RESIDUS	LLICÈNCIES URBANÍSTIQUES	
102002	CONSULTA I SOL·LICITUD DELS CONTRACTISTES, RELATIUS A LES OBLIGACIONS PENDENTS DE PAGAMENT (RD-L 8/2013)	DEVOLUCIO DE DIPOSIT	
70300001	LLICÈNCIA MUNICIPAL D'ESPECTACLES PÚBLICS I ACTIVITATS RECREATIVES	INTERVENCIÓ	
70300002	COMUNICACIÓ PRÈVIA D'ESPECTACLES PÚBLICS I ACTIVITATS RECREATIVES	ACTIVITATS	
		ACTIVITATS	

70300003	"QUOTA ZERO" PER A EMPRENEDORS DE LA CIUTAT	ACTIVITATS	ONLINE
	AJUTS PEL PAGAMENT DE PLUSVALUES EN CASOS D'EXECUCIÓ HIPOTECÀRIA O	POLITQUES DE BENESTAR SOCIAL	
6043	DACIÓ EN PAGAMENT- EN CONSTRUCCIÓ	GESTIO TRIBUTARIA	
100145	SOL-LICITUD D'AJUT PEL PAGAMENT DE LA PLUSVALUA	SERVEIS GENERALS	
4001	ADJUDICACIÓ DEL DRET FUNERARI SOBRE TOMBES, NINXOLS I COLUMBARIS		
	INCREMENT DEL NOMBRE D'HABITATGES, ESTABLIMENTS O ALTRES ELEMENTS	POLITICA TERRITORIAL I SEURETAT	
700115	SUSCEPTIBLES D'APROFITAMENT PRIVATIU INDEPENDENT -	TRAMITS GENERALS	ONLINE
PALCA01	DRET D'ACCÉS A LA INFORMACIÓ		
	PRESENTACIÓ FACTURA ELECTRÒNICA IMPORT SUPERIOR A 3.005,06 € (IVA		
1900002	INCLÓS)		
OAC05	PRESENTACIÓ FACTURA IMPORT INFERIOR A 3.005,07 € (IVA INCLÓS)	OFICINA D'ATENCIÓ AL CIUTADÀ	ONLINE
	PETICIÓ PER ACOLLIR-SE AL PLA ESPECIAL DE PAGAMENT DE TRIBUTS	OFICINA D'ATENCIÓ AL CIUTADÀ	ONLINE
101001	MUNICIPALS DOMICILIATS DE VENCIMENT PERIÒDIC	TRESORERIA	ONLINE
	PETICIO TREBALLS EN BENEFICI A LA COMUNITAT SUBSTITUTORIS A LES MULTES		
70302001	IMPOSADES PER INFRACCIÓ DE L'ORDENANÇA DE CONVIVÈNCIA CIUTADANA	ORDENANCES CIVIQUES	ONLINE

Cornellà de Llobregat, 14 de setembre de 2016
 Cap de l'Àrea de Gestió d'Informàtica

Emilia Briones Matamales
 Tinenta d'Alcalde l'àrea d'Innovació Urbana i Presidència

Francisco Saez Ortuño

Emilia Briones Matamales



Aprovat per l'Ajuntament Ple, en
 sessió de data 29 SET. 2016

El/La Secretari/ària,
 p.d.f.
 La Cap de Secretaria

M. Teresa Mateo López

M. Teresa Mateo López

