Ajuntament de Girona

Plec de prescripcions tècniques per a la contractació, mitjançant procediment obert, d'un Sistema d'Informació Tributari i de Recaptació, consistent en una aplicació informàtica i en la prestació integral dels serveis tecnològics necessaris per a la seva explotació per part de l'Ajuntament de Girona

ÍNDEX

INTRODUCCIÓ 5
1 OBJECTE DEL CONTRACTE 5
2 ABAST DE LA CONTRACTACIÓ 6
2.1 Funcionalitats 6
2.1.1 Fitxer de persones 7
2.1.2 Registre d'entrada i sortida de documents 7
2.1.3 Gestor d'expedients 7
2.1.4 Procediments tributaris 8
2.1.5 Fiscalització 9
2.1.6 Procediment d'inspecció i sancionador tributari 9
2.1.7 Domiciliacions 9
2.1.8 Valors 9
2.1.9 Recaptació voluntària 10
2.1.10 Recaptació executiva 10
2.1.11 Procediment d'embarg 10
2.1.12 Gestió de cobrament 11
2.1.13 Selector d'informació 11
2.1.14 Notificacions 12
2.1.15 Comptabilitat auxiliar 12
2.1.16 Seguiment i Control 12
2.1.17 Oficina Virtual 12
2.1.18 Càrrega automatitzada de suports 13
2.1.19 Gestió tributaria del IBI 13
2.1.20 Gestió cadastral 13
2.1.21 Vehicles 14

2.1.22 Gestió tributaria i censal de l'IAE 14
2.1.23 IIVTNU 14
2.1.24 ICIO 15
2.1.25 Taxes i Preus Públics 15
2.1.26 Administració de perfils i seguretat 15
2.1.27 Control d'assistència a contribuents 15
2.1.28 Call center 16
2.2 Requeriments tècnics 16
2.2.1 Característiques generals 16
2.2.2 Comunicacions 18
2.2.3 Gestió documental 18
2.2.4 Sistema de generació d'informes i decrets de l'Alcaldia 18
2.2.5 Planificador de processos i treballs 18
2.2.6 Eines d'organització del treball 19
2.2.7 Documentació, manuals i codi font 19
2.3 Interoperabilitat i integracions 19
2.3.1 Exigibles 19
2.3.1.1 Gestió comptable 20
2.3.1.2 EDITRAN 20
2.3.1.3 ANCERT 20
2.3.1.4 Cadastre 20
2.3.1.5 Seu electrònica 20
2.3.1.6 Aplicacions de desenvolupament propi 21
2.3.1.7 Gestió d'usos de vehicles a la via pública 21
2.3.1.8 Col·legi de gestors 21
2.4 Establiment del servei 21
2.4.1 Implantació i parametrització 21
2.4.2 Migració de dades del sistema actual 22
2.4.3 Formació 22
2.5 Suport i explotació 22
2.5.1 Suport posterior a la posada en funcionament 22
2.5.2 Suport a la gestió 23
2.5.3 Suport a l'explotació 23
2.5.4 Prestació de serveis de manteniment 24

2.5.5 Polítiques de desenvolupament i manteniment 24
3 CONDICIONS CONTRACTUALS RELATIVES A LA PROTECCIÓ DE DADES I A LA RESPONSABILITAT DEL TRACTAMENT DE DADES 25
3.1 Regulació específica de la prestació del servei 25
3.2 Subcontractació de serveis 26
3.3 Responsabilitat de les dades 26
3.4 Portabilitat de les dades i finalització del servei 26
3.4.1 Portabilitat de les dades 26
3.4.2 Finalització del servei 27
3.5 Pla de retorn de serveis 28
4 SEGURETAT DE LA INFORMACIÓ 28
4.1 Localització de les dades 28
4.2 Mesures de seguretat 29
4.3 Gestió d'usuaris 29
4.4 Certificacions 30
5 CONFIDENCIALITAT I PROTECCIÓ DE DADES PERSONALS 30
5.1 Compromís de confidencialitat 31
5.2 Responsabilitat en matèria de dades personals 31
5.3 Mesures de seguretat i auditoria 31
5.4 Recollida de dades i atenció a l'exercici de drets 31
5.5 Eliminació de dades 32
6 GESTIÓ DE DOCUMENTS 32
6.1 Regulació i transparència 32
6.2 Gestió corporativa 32
6.3 Característiques dels documents 33
6.4 Preservació de l'autenticitat 33
7 ACORDS DE NIVELL DE SERVEI (SLA) 34
7.1 Sobre la gestió d'incidències 34
7.2 Sobre el nivell de disponibilitat 35
8 GESTIÓ DEL PROJECTE 35
8.1 Equip de treball 35
8.2 Organització del projecte 36
8.2.1 Direcció del projecte 36
8.2.2 Seguiment i control del projecte 36

9 ALTRES REQUERIMENTS RELACIONATS AMB EL SIGTR 36
9.1 Prototip 36
9.2 Propietat intel·lectual de l'aplicació 36
10 MILLORES 37
10.1 Camps específics 37

INTRODUCCIÓ

L'Ajuntament de Girona va iniciar al 2016 un procés de canvi de model en l'àmbit de la gestió tributaria, la inspecció i la recaptació dels diferents ingressos municipals, dotant-se d'una eina informàtica externa de caràcter integral, amb la informació allotjada al núvol i amb diferents nivells de suport tècnic associat. Tot això, proporcionat per un únic proveïdor extern, resultant del corresponent procés licitatori obert en el seu moment.

Es va establir una durada inicial del contracte de 4 anys, amb possibilitat de 2 prorrogues anyals addicionals.

El model implantat es considera satisfactori i l'Ajuntament de Girona, en el seu moment ha optat per procedir a tramitar les dues prorrogues, fins a esgotar-se, aquest 2023 la durada màxima prevista a la normativa contractual d'aplicació.

En aquests moments, instal·lats en un model de gestió satisfactori i amb bons resultats numèrics per la Corporació, valorades les opcions tècniques disponibles, valorats possibles costos i atenent també a les circumstàncies pressupostaries actuals, es considera convenient portar a terme una nova licitació, per tal de seleccionar el proveïdor que ofereixi la millor solució, tot complint tots els requeriments establerts. Es planteja una licitació en termes similars al model anterior i actualment existent. Es planteja per un període que, sumat al període actual permetrà tenir una visió i un coneixement de 8 o 10 anys, moment en que podrà tornar a replantejar-se el model, i que la Corporació pugui decidir si el manté o s'aposta per un altre model.

1 OBJECTE DEL CONTRACTE

L'objecte del contracte és la implantació d'un Sistema d'informació per a la gestió i recaptació dels ingressos municipals de l'Ajuntament de Girona, seguint un model de prestació d'un servei de "Programari com a Servei" (*SaaS*) i un model de desplegament en núvol (*cloud*, en anglès), integrat pels components següents:

1.- Subministrament en règim de cessió d'ús temporal d'un Sistema d'Informació de Gestió Tributària i Recaptació, endavant SIGTR, durant el període d'execució del contracte, consistent en una aplicació informàtica orientada a cobrir les funcionalitats de la gestió, la inspecció i la recaptació dels ingressos municipals de l'Ajuntament de Girona. Inclou :

1.1.- Llicencies d'us temporal

1.2.- Centre de Procés de Dades i comunicacions segures entre aquest i la xarxa

corporativa de l'Ajuntament de Girona.

1.3.- Serveis d'instal·lació, configuració, integració (migració de dades) i formació.

2.- Serveis Assistència posterior a la posada en funcionament del SIGTR, a prestar en la

ubicació que determini l'Ajuntament de Girona.

2.1.- Consultoria i suport a la gestió i explotació del SIGTR durant tot el termini del contracte.

2.2.- Manteniment correctiu i evolutiu del SIGTR, a partir del moment de la seva implantació.

2 ABAST DE LA CONTRACTACIÓ

La contractació comprèn la cessió d'ús temporal d'una aplicació informàtica per a la gestió integral dels tributs i altres ingressos de dret públic, i també els serveis professionals necessaris per a la seva posada en funcionament i explotació per part dels usuaris de l'Ajuntament de Girona.

Per a la correcta explotació de la mateixa, l'adjudicatari haurà de realitzar les tasques necessàries de parametrització i adaptació, havent de contemplar per a això:

- Aportació de personal altament qualificat en les àrees de gestió objecte del projecte i experts en l'aplicació informàtica oferta, per analitzar els requeriments d'implantació i parametrització necessaris, segons el pla de treball a presentar.
- Implantació de tots els components necessaris per a l'operativitat de les funcionalitats de l'aplicació en els dispositius destinats a l'efecte.
- Parametrització de les funcionalitats.
- Proves i validació
- Migració de les dades des del sistema actual a la nova aplicació.
- Suport i assistència en les tasques d'explotació.
- Formació del personal de les àrees implicades en tots els nivells: gestió, direcció i tècnic.
- Serveis d'allotjament de l'aplicació informàtica, i també de totes les dades que el mateix generi, i dels històrics del sistema actual que l'Ajuntament de Girona faciliti a la part adjudicatària, la qual haurà de garantir un accés òptim als mateixos.

L'Ajuntament de Girona no haurà de fer cap inversió addicional, excepte la destinada a la seva pròpia xarxa local i als llocs de treball dels usuaris (PC, impressora, escàner), ja que tot l'equipament necessari de servidors i bases de dades, i també les comunicacions segures amb el Centre Servidor, estan inclosos en el servei.

L'adjudicatari que presti els serveis haurà de mantenir i actualitzar el funcionament adequat del SIGTR, mitjançant la infraestructura necessària del núvol per tal que els serveis disposin dels nivells necessaris per l'Ajuntament de Girona.

L'adjudicatari assumeix totes les responsabilitats en la gestió i en el control del SIGTR, així com dels components en totes les capes tecnològiques del núvol (xarxa, maquinari, programari i el sistema de comunicacions necessari per accedir-hi).

Per tant, l'Ajuntament de Girona no gestionarà ni serà responsable dels sistemes tecnològics, ni de comunicacions, ni de las aplicacions necessàries, més enllà de les capacitats de gestió dels usuaris, configuració i personalització del SIGTR que ofereix l'adjudicatari.

2.1 Funcionalitats

La cobertura funcional de l'aplicació ha de ser, com a mínim, la que figura a continuació, l'Ajuntament de Girona podrà exigir la demostració d'aquestes, prèviament a l'adjudicació del contracte:

2.1.1 Fitxer de persones

- Manteniment de persones de forma interactiva i per càrrega de suports i integració amb el Fitxer de persones de l'Ajuntament.
- Carpeta tributària i compte del contribuent.
- Vinculació d'informació digital signada digitalment amb el contribuent, adreces i domiciliacions.
- Vinculació amb tota la informació de la base de dades.
- Tractament singular per a grans contribuents i organismes públics.
- Gestió de "pla de pagament personalitzat".
- Selecció d'idioma de preferència de les persones.
- Històric de les dades dels contribuents i dels domicilis fiscals.
- Sistema de depuració de les dades dels contribuents i dels domicilis fiscals.
- Es requerirà que l'aplicació proporcioni, amb accés senzill i ràpid, la visió completa de tota la informació vinculada al contribuent.
- Registre d'atencions telefòniques, telemàtiques i presencials realitzades pel contribuent.
- Gestió d'adreces: integració amb el sistema d'adreces de l'Ajuntament.

2.1.2 Registre d'entrada i sortida de documents

- Registre d'entrada i sortida de documents integrat amb el gestor d'expedients tributaris, adequat a les especificacions SICRES.
- Associació de documents en format digital.
- Firma electrònica dels documents associats.
- Entrada i sortida de documents directament o a través de serveis web de forma integrada amb el Registre General de l'Ajuntament. Integració amb el Registre telemàtic. La numeració del registre d'entrada i de sortida estarà integrada amb la del Registre General de Documents de l'Ajuntament.

2.1.3 Gestor d'expedients

- Gestió complerta de tot tipus d'expedients relatius als diferents procediments tributaris i que abasti tot el cicle de gestió, recaptació i inspecció.
- Tramitació de tot tipus d'expedients tributaris, en format digital, integrada amb la base de dades, mòduls de gestió, registre de documents i llibre de resolucions.
- Aplicació del Sistema de Gestió Documental de l'Ajuntament de Girona per tal de garantir la classificació, accés i la conservació dels expedients durant el termini establert per les Taules d'Accés, Avaluació i Tria Documental de la Comissió Nacional, d'Accés, Avaluació i Tria Documental.

- Digitalització de documents de forma individual o massiva amb les metadades de còpia autèntica, vinculació a expedients o rebuts, liquidacions o autoliquidacions, en qualsevol fase de tramitació, i accés a aquests documents.

- Composició, foliat i indexació de cada expedient firmat digitalment segons la Llei 39/2015 i legislació corresponent.

- Sistema de notificació telemàtica integrat en el SIGTR.

- Arxiu al gestor documental de tots els documents generats.

- Gestió per safates de tasques per usuaris o per departaments.

- Integració amb signatura digital i ús de certificats digitals reconeguts o qualificats.

- El SIGTR ha de permetre la captura de la signatura digital biomètrica justificativa del lliurament de notificacions o qualsevol altre document a les persones ateses.

- Integració amb el Sistema de gestió d'expedients corporatiu.

- Possibilitat d'iniciar una nova sol·licitud (expedient de gestió) des d'un altre expedient ja existent, utilitzant les dades que ja consten en aquest. I incorporació del document com a còpia electrònica autèntica, amb indicació de les metadades corresponents.

- Integració al Sistema de gestió corporatiu per a generar els decrets de l'Alcaldia. En cas que no s'opti per aquesta solució, extracció, anual, del Llibre de Decrets de l'Alcaldia, d'acord amb allò establert a la Política Operativa sobre la gestió de resolucions digitals dels diferents òrgans de govern de l'Ajuntament de Girona, amb identificació dels salts de numeració per anul·lació, si és el cas.

- Generació, anual, de la còpia de preservació dels padrons tributaris en format PDF i text pla.

2.1.4 Procediments tributaris

- Tramitació completa i digital de fraccionaments i ajornaments de deutes, tant en voluntària com en executiva.

- Cancel·lació d'ajornaments i fraccionaments no atesos o atesos parcialment, amb reposició dels rebuts al seu estat original.

- Possibilitat de fraccionaments o ajornaments per valor individual, per un conjunt de valors o per import total del deute acumulat.

- Domiciliació bancària del pagament dels ajornaments i fraccionaments i emissió de cartes de pagament en format quadern Q60 de l'AEB.

- Càlcul i liquidació dels interessos en ajornaments i fraccionaments, distingint entre interessos legals o interessos de demora, en funció de la garantia aportada.

- Tramitació de fraccionaments i ajornaments amb resolució instantània automatitzada en les condicions i imports establerts en les ordenances fiscals de l'Ajuntament.

- Tramitació d'un "pla de pagament personalitzat" que permeti al deutor pagar la totalitat o una part del seu deute anual, en tributs de cobrament periòdic, mitjançant ingressos mensuals a compte domiciliats en el compte bancari que designi. En l'últim termini, es regularitzarà la diferència que hi

pogués haver entre el total a pagar i els ingressos a compte, segons el procediment corresponent establert en les ordenances fiscals.

- Tramitació complerta dels procediments de devolució d'ingressos indeguts o duplicats.
- Liquidació dels interessos de demora a pagar per devolucions d'ingressos indeguts.
- Comprovació de si els titulars d'un dret de devolució tenen deutes pendents en via executiva a efectes del seu cobrament per compensació
- Ordenació de devolucions per transferència al compte d'origen de rebuts domiciliats o al compte indicat pel titular en altres casos.
- Tramitació completa de les suspensions de procediment.

2.1.5 Fiscalització

- Procés de fiscalització a priori o a posteriori dels expedients que ho requereixin.

2.1.6 Procediment d'inspecció i sancionador tributari

- Tramitació i gestió de tots els procediments administratius i actuacions del procediment d'inspecció i sancionador, inclosos els seus models de documents, integrats amb la resta de l'aplicació i en concret amb els mòduls de gestió tributaria i censal, si s'escau.
- Gestió de la informació de forma remota mitjançant dispositius mòbils per dur a terme treball de camp, incorporant signatura digital biomètrica tant de l'inspector com de la persona interessada, així com enviament d'actes i informes via telemàtica i actualització de bases de dades, si s'escau.

2.1.7 Domiciliacions

- Manteniment de domiciliacions individuals de forma interactiva o massiva per tractament de suports bancaris.
- Domiciliació general del contribuent, tant dels objectes tributaris actuals com futurs, de liquidacions i de fraccionaments.
- Possibilitat d'aplicació de descomptes per domiciliació.
- Generació i tractament de les domiciliacions amb subjecció a les normes i procediments bancaris establerts.
- Històric de domiciliacions
- Avís als operadors d'objectes tributaris no domiciliats.

2.1.8 Valors

- Gestió completa de rebuts, liquidacions i autoliquidacions.
- Generació i emissió de padrons.

- Emissió de padrons fraccionats en diferents terminis.
- Processos automatitzats que permetin la rectificació de valors erronis, generant noves liquidacions, complementàries o substitutòries, anul·lacions o propostes de devolucions, segons correspongui a l'estat dels valors a rectificar.
- Liquidació i aplicació dels recàrrecs per declaració extemporània i dels interessos de demora exigibles.
- Històric de les gestions realitzades en cada valor.
- Càlcul del deute segons l'estat del valor.
- Càlcul de la prescripció, control i interrupció de la prescripció.

2.1.9 Recaptació voluntària

- Gestió de la de posada al cobrament dels tributs de cobrament periòdic en període voluntari.
- Gestió de la posada al cobrament de liquidacions d'ingrés directe.
- Gestió del cobrament d'autoliquidacions.
- Càrrega en voluntària de valors externs.

2.1.10 Recaptació executiva

- Passi dels valors de voluntària a executiva i gestió del procés de posada al cobrament de valors en executiva.
- Càrrega en executiva de valors externs.
- Emissió de providències de constrenyiment individuals o col·lectives.
- Liquidació i aplicació dels recàrrecs del període executiu, dels interessos de demora exigibles i de les costes de procediment.
- Reposicions a voluntària.
- Formació d'expedients en via executiva. Acumulació i segregació de deutes. Liquidació i tancament d'expedients.
- Tramitació i gestió de totes les actuacions, fases i models documentals establerts en el reglament general de recaptació propis del procediment executiu.
- Tramitació de procediments d'hipoteca legal tàcita i afecció de béns.
- Tramitació d'expedients de derivació de responsabilitat i successió en el deute.

2.1.11 Procediment d'embarg

- Inici automatitzat de la fase d'embargament per la manca de pagament de les providències de constrenyiment.
- Gestió i tramitació complerta i automatitzada de les actuacions per a l'embargament de béns i drets, des de la sol·licitud d'informació fins al tancament de l'expedient.
- Execució de garanties.
- Sol·licitud d'informació de forma individual o massiva de comptes, salaris, vehicles, crèdits, immobles i d'altres tipus de béns.
- Introducció de resultats.
- Embargament de diners dipositats en comptes. Aplicació complerta de la norma Q63 AEB.
- Embargament de devolucions tributàries de l'AEAT.
- Embargament de sous, salaris i pensions. Captura d'informació de la TGSS.
- Embarg de béns immobles. Intercanvi d'informació amb Registres.
- Embarg de vehicles i altres béns mobles. Intercanvi d'informació amb Registres.
- Subhasta de béns. Actuacions prèvies, procediment i actuacions posteriors.
- Altres actuacions d'embargament: valors, crèdits, establiments mercantils.
- Gestió de fallits i de crèdits incobrables. Baixes per insolvència provisional i definitiva.
- Gestió integrada d'embargaments de comptes, salaris i altres, amb d'altres Administracions, d'acord amb els convenis subscrits.
- Gestió de procediments concursals. Integració amb informació mercantil i judicial. Compareixença en procediments i seguiment, fins a la seva resolució.
- Es valorarà el seguiment dels diferents cobraments efectuats del deute inclòs en l'expedient i motius d'ingrés. La puntuació que resulti estarà inclosa a l'apartat 1.1 dels criteris de valoració qualitatius.

2.1.12 Gestió de cobrament

- Gestió de tot tipus de cobrament de forma interactiva o massiva.
- Possibilitat de realització de cobraments parcials o a compte de valors, a la data actual o a una data determinada.
- Generació i emissió de documents d'ingrés de qualsevol tipus (rebut, liquidació, multa, sanció, ajornament o fraccionament, providència de constrenyiment, pagament a compte d'un expedient executiu, etc.).
- Adequació completa del sistema a les especificacions del quadern 60 de l'AEB, amb totes les modalitats i funcionalitats.

2.1.13 Selector d'informació

- Selecció massiva d'elements de la base de dades mitjançant la combinació de paràmetres per a la seva gestió posterior.

2.1.14 Notificacions

- Gestió de tot tipus de notificacions de documents generats per l'aplicació de forma individual o massiva.
- Generació de remeses de notificacions i el seu seguiment.
- Adequació als sistemes de certificats de Correus SICER o altres, i obert a altres sistemes anàlegs d'altres empreses de notificació.
- Selecció de notificacions no realitzades per a la seva tramitació mitjançant publicació.
- Sistema de notificació telemàtica, amb possibilitat d'avisos per correu electrònic i/o per SMS.
- Generació dels avisos de pagament de padrons.

2.1.15 Comptabilitat auxiliar

- Generació de fitxers d'intercanvi amb el sistema comptable de l'Ajuntament que permeti comptabilitzar, de forma automàtica, totes les operacions pròpies de l'execució dels ingressos (drets reconeguts, drets recaptats, anul·lacions, baixes per prescripció, baixes per insolvència, devolucions d'ingressos, etc.).
- Conciliació bancària i quadre comptable de las operacions tributàries.

2.1.16 Seguiment i Control

- Seguiment, en temps real, de la Recaptació, Embargs, Prescripció, Suspensió, Expedientes de gestió, Assistències, Base de dades de persones, Domiciliacions, Notificacions, Tipus de beneficis fiscals per conceptes.

2.1.17 Oficina Virtual

Accés dels contribuents i dels col·laboradors socials amb identificació, autenticació i signatura mitjançant certificats digitals acceptats per l'Ajuntament de Girona i/o mecanismes de clau concertada amb les funcionalitats següents:

- Accés a tota la seva informació tributària.
- Actualització de dades personals.
- Pagament telemàtic de deutes mitjançant "càrrec en compte" en entitats financeres o a través de la plataforma de pagament designada per l'Ajuntament de Girona.
- Generació de documents d'ingrés.
- Tramitació completa de domiciliacions bancàries.
- Tramitació completa de fraccionaments i ajornaments de pagaments.

- Consulta de béns i objectes tributaris, i el seu historial.
- Consulta de deutes i de pagaments realitzats.
- Obtenció de cartes de pagament, duplicats de rebuts, justificants de deutes i certificats de deutes
- Autoliquidacions
- Presentació telemàtica de declaracions, sol·licituds, recursos i qualsevol altra actuació tributària.
- Aportació de documents.
- Verificació i descàrrega de documents.
- Seguiment de l'estat de tramitació dels expedients.

2.1.18 Càrrega automatitzada de suports

- Quaderns bancaris AEB, fitxers SICER o qualsevol altre suport requerit en l'àmbit tributari i de la recaptació (AEAT, Seguretat Social, Cadastre, DGT, etc.).
- Integració del sistema de comunicacions EDITRAN.

2.1.19 Gestió tributaria del IBI

- Processos de validació, càrrega i actualització dels objectes tributaris de l'IBI mitjançant tractament de suports cadastrals.
- Processos de gestió tributària de IBI Urbana, Rústica i Característiques especials: exempcions, bonificacions i no subjectes.
- Càlcul i generació de rebuts i padrons.
- Càlcul i generació de liquidacions de forma interactiva i massiva per tractament de fitxers DOC / FIN.
- Connexió amb bases de dades externes (AEAT, Generalitat, etc..) per al càlcul dels beneficis fiscals previstos.

2.1.20 Gestió cadastral

- Tramitació d'alteracions jurídiques – canvi d'estructura de la propietat.
- Integració de les alteracions amb el Mapa de Gestió Cadastral.
- Integració mitjançant serveis web amb la base de dades de la DGC i gestió d'alteracions d'ordre jurídic.
- Tramitació de la resta d'alteracions cadastrals (model 902) i alteracions no declarades.
- Generació i tractament de tots els fitxers cadastrals.

- Visualitzador GIS integrat amb la informació territorial.

2.1.21 Vehicles

- Generació d'autoliquidacions assistides de forma presencial o per via telemàtica.
- Manteniment d'Objectes tributaris de forma interactiva, per tractament de suports de la DGT.
- Processos de gestió tributaria de IVTM: exempcions i bonificacions.
- Càlcul i generació de rebuts i padrons.
- Càlcul i generació de liquidacions de forma interactiva i massiva per tractament dels fitxers de la DGT.
- Intercanvi d'informació amb la DGT de la gestió d'impagaments de l'impost per a la seva acreditació telemàtica (ATMV).
- Integració en línia via serveis web amb la DGT.
- Connexió amb bases de dades externes (AEAT, Generalitat, etc..) per al càlcul dels beneficis fiscals previstos.

2.1.22 Gestió tributaria i censal de l'IAE

- Gestió censal de l'IAE.
- Processos de gestió tributària de l'IAE: exempcions i bonificacions.
- Càlcul i generació de rebuts i padrons.
- Integració amb el sistema de categories fiscals de carrers de Girona.
- Càlcul i generació de liquidacions de forma interactiva i massiva per tractament dels suports periòdics de la AEAT.

2.1.23 IIVTNU

- Generació d'autoliquidacions de forma presencial o per via telemàtica.
- Càrrega i integració dels fitxers ANCERT i generació de requeriments massius en els casos d'absència de presentació.
- Integració en línia via serveis web amb la plataforma ANCERT.
- Generació de liquidacions.
- Realització paral·lela de canvis de domini en els objectes tributaris de l'IBI.
- Connexió amb bases de dades externes (AEAT, Generalitat, etc..) per al càlcul dels beneficis fiscals previstos.

2.1.24 ICIO

- Generació de liquidacions provisionals.
- Registre de finals d'obra i pressupostos.
- Generació de liquidacions definitives.
- Integració amb el Servei d'Urbanisme Municipal, mitjançant serveis web.

2.1.25 Taxes i Preus Públics

- Manteniment de paràmetres i tarifes.
- Generació d'objectes tributaris vinculats al territori.
- Generació d'autoliquidacions, liquidacions, rebuts i padrons, partint dels objectes tributaris.
- Integració amb altres Serveis de l'Ajuntament, mitjançant serveis web.
- Connexió amb bases de dades externes (AEAT, Generalitat, etc..) per al càlcul dels beneficis fiscals previstos.

2.1.26 Administració de perfils i seguretat

- Gestió d'altes i baixes d'usuaris.
- Gestió de perfils per assignar als usuaris per part de personal de l'Ajuntament.
- Gestió de l'assignació de funcionalitats i accessos específics als usuaris, per part de personal de l'Ajuntament, en base a la seva funció i tasques encomanades en l'organització.
- Identificació dels usuaris a través de certificat digital. En els casos en que, excepcionalment, aquesta identificació via certificat digital no sigui possible, es requerirà una autenticació multifactorial basada en usuari i contrasenya complexa i un segon factor d'autenticació.

2.1.27 Control d'assistència a contribuents

El SIGTR haurà de contemplar el control de les assistències que es realitzin als contribuents des de qualsevol oficina i per part de qualsevol usuari del servei, al més alt nivell de detall possible i amb independència del canal utilitzat (presencial, telefònic, Internet, etc.).

De la mateixa manera, en el SIGTR es gestionarà l'historial de contactes amb el contribuent –CRM–, en el qual es recollirà la història de totes les relacions tingudes amb el mateix, permetent d'aquesta manera que qualsevol usuari del servei, en el temps més breu possible, pugui tenir un coneixement detallat de la situació històrica del contribuent, possibilitant així prestar-li un nivell de servei òptim.

A més de les funcionalitats exigides anteriorment, es tindrà en compte, de cara a la valoració, la disposició pel SIGTR d'un aplicació APP o similar, per a la seva explotació des telèfons intel·ligents amb sistema operatiu IOS i Android, que permeti als directius del servei fer un seguiment en línia

actualitzat de l'estat dels ingressos, control de la gestió dels expedients, servei d'assistència a contribuents, etc., amb independència de la seva ubicació física.

2.1.28 Call center

El SIGTR ha de permetre suportar un servei d'atenció als contribuents per mitjà del canal telefònic, permetent realitzar, a través del mateix, tramitacions administratives amb validesa jurídica amb les funcionalitats següents:

- Identificació segura de la persona contribuent o representant.
- Identificació de trucada entrant, amb posicionament automàtic i visualització de la fitxa tributària del potencial contribuent que realitza aquesta trucada.
- Visualització de l'historial de contactes.
- Enregistrament de trucada/veu, signatura digital de la mateixa i la seva incorporació a la carpeta de documents electrònics de l'expedient, situada a l'arxiu digital del SIGTR. Gestió de l'eliminació dels enregistraments de veu de forma regulada.
- Enviament al contribuent, durant la trucada, de qualsevol document, carta de pagament o proposta, via comunicació telemàtica.
- Realització i enregistrament de trucades sortints, per seguiment de gestions amb els contribuents, gestions de cobrament, campanyes de domiciliació i avisos als contribuents
- Trucades sortints automàtiques derivades de campanyes o per devolució de trucades que no han pogut ser ateses.
- Pagament per TPV telefònic.
- Recepció i gestió de correus electrònics.

Aquesta utilitat per prestar el servei d'atenció als contribuents ha de poder ser explotat tant per personal municipal propi com per empreses/personal extern.

2.2 Requeriments tècnics

Els requeriments tècnics mínims que ha de complir el SIGTR son els següents:

2.2.1 Característiques generals

El SIGTR ha d'estar dissenyat en base a una arquitectura web multinivell i desplegat al núvol (cloud) segons definició i característiques del NIST (National Institute of Standards and Technology). El licitador haurà d'especificar el tipus de núvol que ofereix i detallar l'arquitectura tecnològica de la plataforma en la que residirà la solució proposada.

Especialment haurà de detallar els elements de tota la infraestructura que estan destinats a donar un servei d'alta disponibilitat (redundància, disaster recovery, pla de continuïtat, seguretat física i lògica, ...) i que, en general, proporcionen el nivell de seguretat adequat a les exigències de compliment de l'ENS.

Addicionalment, es requereix que el SIGTR funcioni sobre un gestor de base dades fiable i d'àmplia implantació en el mercat.

Qualsevol producte maquinari o programari que inclogui l'adjudicatari com a component per a proporcionar el servei sol·licitat, ha d'estar en producció dins de mercat (no descatalogat), suportat pel fabricant i actualitzat periòdicament per tal de resoldre errors (bugs) i reduir vulnerabilitats.

La solució ha de ser accessible pels usuaris mitjançant els sistemes operatius comuns (Windows, OS X, iOS, Linux, Android) i navegadors web comuns (Firefox, Safari, Chrome, IE, Edge). La presentació es durà a terme mitjançant un navegador basat en tecnologia web HTML.

Els usuaris de l'Ajuntament de Girona o els propis contribuents podran accedir al SIGTR mitjançant dispositius heterogenis a través de la xarxa privada o accedint a través d'Internet de forma segura.

La interfície gràfica haurà de respectar els criteris d'accessibilitat web, seguint les pautes recomanades per WCAG 2.0.

Tot el que afecti a la comunicació amb la ciutadania, l'oficina virtual i tota la documentació generada pel SIGTR ha de ser multi-idioma, com a mínim català i castellà.

Els requeriments tècnics hauran de satisfer els nivells de seguretat exigits en els apartats de i Seguretat de la informació i Confidencialitat protecció de dades de caràcter personal d'aquest plec.

L'adjudicatari proporcionarà tota la documentació referent al Diccionari de Dades, de cares a facilitar la comprensió de l'estructura de dades de forma que l'Ajuntament de Girona pugui explotar aquestes dades, si calgués, de forma independent.

Per assegurar la disponibilitat del servei i el manteniment correcte del SIGTR, es considera que almenys s'ha de disposar dels següents entorns de treball:

- Migració de dades: a causa de les característiques pròpies del Projecte d'implantació, serà necessari durant les activitats de migració d'un entorn especialitzat de migració amb gran capacitat de dades i de processament en el qual es copiaran totes les dades a migrar, es realitzaran les transformacions i es generaran els fitxers de càrrega requerits.

- L'adjudicatari podrà crear altres entorns addicionals que consideri necessaris durant la implantació.

- Test: desplegats en aquest entorn es realitzaran les proves d'integració i formació. L'adjudicatari proposarà mecanismes de còpia de dades requerides de forma periòdica des de l'entorn de producció a preproducció, atenent les necessitats regulatòries que li apliquin, de manera que es garanteixin la semblança dels entorns i confidencialitat de les dades.

- Producció: l'entorn de producció serà el que accedeixin els usuaris de l'Ajuntament de Girona i els ciutadans per a l'operació normal del servei.

L'adjudicatari haurà d'especificar els serveis d'operació, monitorització i administració de la infraestructura de que disposa per tal d'oferir la màxima disponibilitat, rendiment i prestacions.

No s'exigirà, per al correcte funcionament del SIGTR, l'adquisició, per part de l'Ajuntament de Girona, d'altres eines o productes addicionals, excepte les de caràcter ofimàtic, que poguessin suposar costos de manteniment o altres que, si és el cas, serien assumits íntegrament per l'adjudicatari durant tot el contracte.

No obstant això, les propostes han d'especificar les llicències de productes de tercers que, si escau, són necessàries per al seu funcionament, les versions dels mateixos per a les que l'aplicació està homologada, les seves modalitats de contractació i, en general, tot paràmetre rellevant per a coneixement de l'Ajuntament de Girona.

2.2.2 Comunicacions

La connexió amb el SIGTR des de les instal·lacions centrals de l'Ajuntament de Girona està inclosa dins de l'abast del present plec. Les propostes hauran de descriure l'arquitectura de comunicacions que consideren més adequada en funció dels requeriments descrits i els requisits de seguretat.

Es valoraran els coneixements i aportacions tècniques de les empreses oferents respecte a la integració òptima de l'aplicació en els entorns de comunicacions i xarxes ja existents a l'Ajuntament de Girona, la informació dels quals es podrà sol·licitar per part dels interessats en la present licitació. La puntuació que resulti estarà inclosa a l'apartat 1.3 dels criteris de valoració qualitatius.

2.2.3 Gestió documental

L'aplicació ha de contenir eines per al tractament dels documents que es generin des de la mateixa, contemplant el control de versions per contingut, les funcionalitats de traçabilitat, control d'accessos, seguretat i generació de consultes.

Ha de contemplar el manteniment de plantilles de documents i el manteniment de versions de les mateixes.

2.2.4 Sistema de generació d'informes i decrets de l'Alcaldia

Ha de disposar d'un sistema que pugui gestionar l'usuari final per a la creació de consultes i qualsevol tipus d'informes, llistats o documents.

El sistema de generació d'informes proporcionarà capacitats de creació d'informes de negoci per a usuaris i aplicacions web.

Els objectius d'aquest sistema serà cobrir un ampli rang de necessitats de creació d'informes, abastant informes operatius de gestió, d'anàlisi i documentació per als contribuents.

L'eina permetrà l'exportació dels resultats cap a aplicacions d'ofimàtica estàndards o fitxers de text pla.

El sistema de generació d'informes estarà integrat amb tots els mòduls de l'aplicació.

Es valorarà l'existència d'informes preconfigurats orientats a l'usuari final, on se li ofereixin opcions de selecció associats a processos tributaris habituals. La puntuació que resulti estarà inclosa a l'apartat 1.2 dels criteris de valoració qualitatius.

L'eina ha de permetre el tractament estructurat de les dades dels decrets de l'alcaldia, alineat amb els decrets corporatius per tal de facilitar l'exportació i càrrega al sistema de l'Ajuntament de Girona.

L'aplicació, en el cas que la generació dels decrets no estigui integrat al sistema corporatiu, ha de garantir que el format de numeració dels decrets de l'alcaldia sigui el mateix que el de l'Ajuntament de Girona.

El sistema de generació del decrets de l'Alcaldia estarà integrat amb tots els mòduls de l'aplicació.

2.2.5 Planificador de processos i treballs

El SIGTR proporcionarà eines específiques per a planificar treballs en diferit, de tal manera que es puguin programar processos de tractament massiu al SIGTR sobre els rebuts, expedients, càrrega de dades externes, generació d'informes, o de qualsevol altre tipus tècnic i funcional.

2.2.6 Eines d'organització del treball

El SIGTR disposarà d'eines que permetin l'organització i planificació del treball, i assignació de tasques, com ara l'agenda individual per usuari, safates de gestió o lots de treball.

2.2.7 Documentació, manuals i codi font

Els manuals d'usuari i tota la documentació del SIGTR es lliurarà en suport digital, i en paper en cas que l'Ajuntament de Girona ho requereixi, i es mantindrà actualitzada permanentment amb les noves funcionalitats i modificacions realitzades a l'aplicació.

L'aplicació s'ha de lliurar documentada pel que fa al model de dades, de tal manera que l'Ajuntament de Girona pugui disposar del coneixement necessari perquè pugui explotar la informació de forma independent.

L'adjudicatari haurà de garantir la disponibilitat del codi font de l'aplicació en cas de tancament de l'empresa per qualsevol motiu, fusió o absorció per altres o per canvi en la línia de negoci de la mateixa.

2.3 Interoperabilitat i integracions

L'adjudicatari haurà de proporcionar mecanismes per donar suport a la interoperabilitat per tal de permetre la utilització de dades i serveis a través de múltiples proveïdors, o a aplicacions de desenvolupament propi. Aquestes eines seran preferiblement serveis web que complexin les següents característiques:

- Serveis basats en arquitectura REST
- Intercanvi de dades en format JSON
- Comunicació a través d'un canal segur HTTPS/TLS
- Autenticació via JWT
- Interoperació amb altres administracions o organismes en compliment de l'Esquema Nacional d'Interoperabilitat -ENI-.

L'Ajuntament de Girona posarà a disposició dels licitadors que ho sol·licitin, la informació corresponent a altres sistemes corporatius addicionals susceptibles de ser integrats amb l'aplicació tributària a contractar.

Els licitadors hauran d'aportar la relació de serveis web de què disposa el SIGTR, havent d'incloure la totalitat dels mateixos en el subministrament, sense cost i convenientment actualitzats.

Addicionalment als que s'especificaran, s'exigeix que l'aplicació a subministrar integri tots els serveis d'accés disponibles en l'actualitat amb altres institucions (Generalitat de Catalunya, DGT, AEAT, Seguretat Social, etc.), havent d'incorporar durant tot el contracte, qualsevol altres de nous que es puguin habilitar i que l'Ajuntament de Girona consideri d'utilitat, sense cost addicional.

2.3.1 Exigibles

Amb caràcter obligatori l'adjudicatari proporcionarà les següents integracions:

2.3.1.1 Gestió comptable

L'Ajuntament utilitza com a programari de gestió comptable SICALWIN d'AYTOS, les funcionalitats mínimes d'aquesta integració són les descrites a l'apartat 2.1.15.

2.3.1.2 EDITRAN

S'exigeix la integració completa en el sistema de la plataforma EDITRAN, contemplant la gestió desatesa d'enviaments i recepcions de fitxers amb qualsevol entitat que suporti aquest sistema de comunicacions.

L'adjudicatari haurà de posar a disposició de l'Ajuntament de Girona la llicència d'ús d'aquest sistema i el seu manteniment, així com l'operació diària del mateix, en el marc dels serveis tecnològics integrals a prestar.

2.3.1.3 ANCERT

L'aplicació oferta haurà de contemplar, sent objecte específic de valoració, la integració en línia, mitjançant serveis web, al màxim nivell de funcionalitat, amb la plataforma notarial ANCERT, havent de permetre:

- Consulta de deute pendent en executiva i emissió de certificat o carta de pagament, si s'escau.
- Generació automàtica de l'expedient d'IIVTNU, incloent l'emissió de la corresponent liquidació, a partir de la fitxa notarial.
- Descàrrega d'escriptures.

2.3.1.4 Cadastre

S'exigeix la integració mitjançant serveis web amb la base de dades de la DG de Cadastre, incloent la comunicació de modificacions de titularitat, que haurà de realitzar des del propi expedient de liquidació de l'IIVTNU, perquè tingui efecte en el menor termini possible i s'eliminin tasques repetitives.

2.3.1.5 Seu electrònica

Dins del contracte s'ha d'incloure obligatòriament el desenvolupament i implantació dels serveis web que permetin les següents consultes des de la seu de l'Ajuntament:

- Consulta detallada de rebuts pendents de pagament.
- Consulta de l'adreça fiscal.
- Consulta de la llista d'objectes tributaris, amb la següent informació de cadascun: descripció i IBAN on està domiciliat.
- Consulta del detall de l'objecte tributari, amb la següent informació: descripció, tribut, data d'alta, coeficient de propietat, IBAN on està domiciliat, dades específiques de l'objecte (per l'IBI: adreça, referència cadastral, valor cadastral…, per l'IVTM: matrícula, marca, model…, etc.).

- Consulta de la llista de liquidacions, amb la següent informació de cadascuna: exercici, tribut, data de la liquidació i objecte tributari.

- Consulta del detall d'una liquidació, amb la següent informació: exercici, data, tipus de liquidació, objecte tributari, detall, llista de rebuts de la liquidació detallant de cadascun: número de rebut, import, interessos, recàrrecs estat (pagat / pendent), venciment i data de pagament.

- Opció de descarregar duplicat de rebut pagat.

- Consulta del número de notificacions pendents de Gestió Tributària i Recaptació.

2.3.1.6 Aplicacions de desenvolupament propi

Mitjançant serveis web:

- Des del SIGTR s'han de poder generar liquidacions, obtenir els documents pel seu cobrament i consultar l'estat de les mateixes, des del gestor d'expedients que utilitzi la resta d'Àrees de l'Ajuntament.

- Des del SIGTR s'han de poder consultar els diferents padrons municipals no tributaris mestres.

- S'ha de garantir la interoperabilitat mitjançant serveis web entre el SIGTR i les diferents aplicacions municipals de desenvolupament propi: Gestor d'expedients, Registre General d'Entrada i Sortida de Documents, Padró Municipal Habitants i Fitxer de persones.

- S'ha de garantir la interoperabilitat mitjançant serveis web entre el SIGTR i les aplicacions externes que pugui utilitzar l'Ajuntament: Gestor documental i portafirmes.

- Integració al sistema corporatiu per a la generació dels decrets de l'Alcaldia. En cas que no sigui possible, SIGTR ha de permetre l'elaboració del corresponent llibre de decrets de l'Alcaldia i llibre de resolucions de Tresoreria d'acord amb el format i les especificacions tècniques requerides per l'Ajuntament.

2.3.1.7 Gestió d'usos de vehicles a la via pública

Consulta d'una matrícula al cens d'IVTM, mitjançant serveis web, per obtenir el NIF del propietari i l'estat dels rebuts del vehicle.

Generació de fitxers del cens d'IVTM, com a mínim, amb les següents dades: matrícula, NIF del propietari i l'estat dels rebuts del vehicle.

2.3.1.8 Col·legi de gestors

Integració amb la plataforma A9 per a la tramitació telemàtica de l'IVTM.

2.4 Establiment del servei

NOTA: Si l'adjudicatari resulta ser l'actual prestador del servei, els requisits exigits en els apartats següents no seran d'obligada realització per a ell.

2.4.1 Implantació i parametrització

El projecte comprèn la implantació i l'establiment del servei adequat a les necessitats de l'Ajuntament de Girona, migrant els serveis al núvol de l'actual empresa adjudicatària (GTT) als sistemes de la nova empresa adjudicatària, si s'escau, i inclourà com a mínim les activitats descrites en l'objecte i en l'abast d'aquest plec.

2.4.2 Migració de dades del sistema actual

L'adjudicatari haurà de disposar d'eines i procediments per al procés de migració de dades des de les aplicacions actuals cap al nou SIGTR.

Es valoraran les característiques dels mateixos, així com les seves prestacions en relació a garantir la consistència, integritat i fiabilitat en tot aquest procés. La puntuació que resulti estarà inclosa a l'apartat 1.3 dels criteris de valoració qualitatius.

En el pla de treball que s'ha d'aportar en l'oferta, s'hauran de detallar les fases del procés de migració, les activitats a desenvolupar en les mateixes i els recursos disponibles per a realitzar-les, indicant els perfils de professionals d'aquests recursos.

Hauran de reflectir-se així mateix els processos de verificació que es duran a terme per comprovar la fiabilitat de la migració.

Un cop portada a terme la migració inicial, si és el cas, l'adjudicatari haurà de portar a terme al seu càrrec, durant l'execució del contracte o les seves pròrrogues, la integració completa de fins a 50.000 objectes addicionals.

2.4.3 Formació

Formació de tècnics i usuaris necessària per a la seva explotació, a la qual es destinaran cursos per un mínim de 150 hores, si s'escau.

La formació es realitzarà en el lloc designat per l'Ajuntament abans de la posada en funcionament del SIGTR.

Formació del personal de les àrees implicades en els nivells següents:

- Formació d'usuaris de gestió, inspecció i recaptació
- Formació d'usuaris d'atenció a la ciutadania
- Formació d'usuaris de direcció
- Formació d'usuaris tècnics

2.5 Suport i explotació

A l'efecte de l'oferta, s'entén per suport a la gestió i explotació el conjunt de serveis i tasques que, en forma no limitadora, es descriuen en aquest apartat.

2.5.1 Suport posterior a la posada en funcionament

NOTA: Si l'adjudicatari resulta ser l'actual prestador del servei, els requisits exigits en aquest apartat no serà d'obligada realització per a ell.

Serveis d'assistència posterior a la posada en funcionament del SIGTR, a prestar en la ubicació que determini l'Ajuntament de Girona, a la qual es destinarà un mínim de 2 persones durant 6 mesos.

2.5.2 Suport a la gestió

Es tracta d'activitats orientades a donar suport i assistència en les operacions de gestió suportades en el SIGTR, fonamentalment les referides als processos interactius i els d'atenció directa al contribuent.

L'empresa licitadora haurà d'especificar, amb el major detall possible, l'abast d'aquesta prestació. A tall d'exemple de les operacions que s'han d'incloure en aquest suport, s'aporta la següent relació no limitadora:

- Resposta a consultes sobre accessos i operatòria de les diferents funcionalitats de l'aplicació.
- Resposta a consultes sobre interpretacions normatives que han servit de criteris de disseny de la mateixa.
- Interpretacions de resultats obtinguts per l'aplicació.
- Aclariment de dubtes i estudi conjunt d'eventuals o aparents errors, per tal d'avaluar amb l'usuari si es tracta d'un error d'operació, d'un ús indegut d'una funcionalitat per a fins no previstos en la mateixa o d'un error de dades com a conseqüència d'un funcionament anòmal.
- Assistència a la implantació i operació de noves versions, noves funcionalitats o millores.

El suport a la gestió es prestarà des d'una primera línia d'atenció per qüestions genèriques o relatives a mòduls horitzontals i es derivarà a una segona línia de personal especialitzat sempre que la incidència o la consulta ho requereixin.

L'horari de prestació mínim d'aquest suport a la gestió serà de dilluns a divendres de 8 a 15 hores, i de manera ininterrompuda. El suport telefònic s'haurà de prestar a través d'una línia sense tarifació addicional (no amb números 900 amb cost afegit).

2.5.3 Suport a l'explotació

Es tracta d'activitats orientades a donar suport i assistència en les tasques de producció, fonamentalment les referides a processos massius, càrregues de fitxers i emissions específiques.

S'inclouen en aquesta prestació les actuacions d'assistència als usuaris en matèria d'informes específics, problemes de dades, assessorament sobre l'optimització de l'explotació del SIGTR i suport a la planificació de les tasques repetitives.

Així mateix, es prestaran serveis per a la resolució de dubtes sobre les transaccions i els seus efectes i, fins i tot, la realització, mitjançant encàrrec exprés, d'actuacions de caràcter correctiu en cas de produir-se alguna anomalia no imputable a l'aplicació, en aquests processos transaccionals.

L'empresa licitadora haurà d'especificar, amb el major detall possible, l'abast d'aquesta prestació. A títol enunciatiu i no limitatiu, a continuació s'indiquen algunes operacions que ha d'incloure aquest suport:

- Recepció, resolució i canalitzacions de peticions i incidències

- Processos de rebuts en voluntària
- Gestió de fitxers bancaris
- Emissió i càrrega de fitxers d'altres Administracions
- Emissions massives
- Execució i validació d'estadístiques

L'horari de prestació mínim d'aquest suport a l'explotació serà de dilluns a divendres de 8 a 15 hores, i de manera ininterrompuda. El suport telefònic s'haurà de prestar a través d'una línia sense tarifació addicional (no amb números 900 amb cost afegit).

2.5.4 Prestació de serveis de manteniment

El servei de manteniment respondrà als termes i condicions que es detallen a continuació:

- Manteniment evolutiu: Realització de les operacions necessàries per a l'actualització i inclusió dels nous continguts, noves funcionalitats, millores sobre les funcionalitats actuals i canvis derivats de modificacions de caràcter legal.
- Manteniment correctiu: Realització de totes les operacions necessàries per corregir el funcionament incorrecte de l'aplicació durant el període de vigència del contracte.
- Formació d'usuaris/àries: Instrucció dels usuaris en el maneig de les noves funcionalitats o modificacions produïdes com a conseqüència de les activitats de manteniment anteriors, així com per als casos de deficiències o errors sistemàtics en l'operació de l'aplicació per part dels usuaris.

Les operacions a contemplar en els conceptes de manteniment correctiu i evolutiu inclouen, tant la correcció o depuració del codi, com l'actualització de la configuració existent. S'hi ha d'incloure, a més, la realització de les proves unitàries i d'integració necessàries per a la posada en producció de les modificacions i l'actualització de la documentació relativa als canvis efectuats.

Les noves funcionalitats o mòduls de gestió resultants del manteniment evolutiu, han d'estar disponibles en el SIGTR amb anterioritat a la seva data d'entrada en vigor, a fi de que els usuaris puguin adquirir l'entrenament i la formació necessaris per a la seva correcta utilització.

Les modificacions que es produeixin com a conseqüència de les operacions de manteniment evolutiu, han de ser objecte d'avís previ en el qual es detallin els eventuals possibles canvis o nous requisits pel que es refereix a infraestructura de sistemes.

La posada en producció de les modificacions produïdes com a conseqüència de les operacions de manteniment correctiu es durà a terme segons s'acordi entre les parts perquè, en funció de les circumstàncies, es reposi el servei de forma ràpida i causant el menor nombre d'inconvenients possibles.

2.5.5 Polítiques de desenvolupament i manteniment

Les empreses oferents hauran de detallar les polítiques, metodologies, recursos i infraestructures assignades al desenvolupament i manteniment de l'aplicació.

3 CONDICIONS CONTRACTUALS RELATIVES A LA PROTECCIÓ DE DADES I A LA RESPONSABILITAT DEL TRACTAMENT DE DADES

3.1 Regulació específica de la prestació del servei

1. A banda del compliment en matèria de contractació establerta en la Llei 9/2017, de 8 de novembre, de contractes del sector públic (LCSP), l'adjudicatari se sotmetrà al compliment de la regulació específica següent:

   - Llei orgànica 3/2018, de 5 de desembre de protecció de dades personals i garantia dels drets digitals.

   - Reglament (UE) 2016/679 del parlament europeu i del consell, de 27 d'abril de 2016, relatiu a la protecció de les persones físiques pel que fa al tractament de dades personals i a la lliure circulació d'aquestes dades i pel qual es deroga la Directiva 95/46/CE (Reglament general de protecció de dades - RGPD).

   - Reial Decret 311/2022, de 3 de maig, pel qual es regula l'Esquema Nacional de Seguretat (ENS) en l'àmbit de l'Administració Electrònica.

   - Reial Decret 4/2010, de 8 de gener, pel qual es regula l'Esquema Nacional d'Interoperabilitat (ENI) en l'àmbit de l'Administració Electrònica i cadascuna de les resolucions de normes tècniques que el desenvolupen.

   - Llei 10/2001, de 13 de juliol, d'arxius i gestió de documents de Catalunya i la regulació municipal en aquesta matèria.

2. L'adjudicatari s'obliga així mateix a incorporar en la prestació del servei les mesures que garanteixin el compliment de les noves regulacions que es puguin aprovar durant la vigència del contracte, o el desenvolupament de les existents al moment de la seva data d'inici

3. En matèria de protecció de dades i atesa la naturalesa del servei, l'adjudicatari tindrà a tots els efectes la consideració d'Encarregat del tractament i, com a tal, haurà d'assumir les obligacions que se'n derivin.

4. En relació amb aquestes matèries i a banda de les prescripcions específiques que es puguin establir en aquests plecs, l'adjudicatari assumeix com a documentació contractual:
   - Les mesures tècniques i organitzatives de prestador per a garantir la seguretat, la gestió de documents i la confidencialitat i protecció de dades personals.

   - Els requisits específics per a la disponibilitat de les dades mitjançant un Acord de Nivell de Servei (SLA), amb inclusió dels indicadors de qualitat i els valors mínims acceptables.

   - La designació d'una persona responsable del contracte per part de l'adjudicatari, d'acord amb el que estableix la LCSP, art. 62.1, que juntament amb la persona designada per l'Ajuntament actuaran com interlocutors en el seu seguiment i per a resoldre les incidències que se'n puguin derivar.

   - El compromís de que la gestió del servei en matèria de seguretat es porti a terme per part de personal qualificat, d'acord amb el que estableix l'ENS.

5. L'adjudicatari assumirà l'obligació de comunicar qualsevol canvi que es pugui produir en les condicions de prestació del servei en relació amb la infraestructura tecnològica, programari,

comunicacions, seguretat, disponibilitat i ús de les dades, així com aquells que puguin afectar als subcontractistes implicats en la prestació del servei.

6. L'adjudicatari ha de garantir que pot habilitar mecanismes per a permetre l'accés a la informació a personal de l'Ajuntament de Girona per a funcions de control i auditoria oportunes en qualsevol àmbit especificat en aquestes clàusules, així com a efectes d'investigació per les autoritats competents.

3.2 Subcontractació de serveis

L'adjudicatari, d'acord amb el que disposa LCSP, en el seu article 215.2, informarà a l'Ajuntament de Girona, acreditarà i assumirà expressament els següents requisits:

- Identificació dels subcontractistes, de manera que aquesta pugui ser verificada, i delimitarà de manera clara i detallada els serveis prestats per tercers proveïdors.
- Regulació contractual entre el proveïdor principal i els tercers, amb inclusió de clàusules específiques sobre la protecció de les dades a què puguin tenir accés arran del contracte.
- Regulació contractual especifica sobre el tractament de dades per part de tercers en les mateixes garanties de seguretat i tractament que el proveïdor principal.
- Si la subcontractació preveu el tractament de dades de caràcter personal el subcontractista també serà considerat "encarregat del tractament" i així ha de constar en el contracte entre parts, amb les corresponents condicions i mesures de seguretat.
- L'Ajuntament de Girona haurà de donar la seva conformitat expressa prèviament a qualsevol nova subcontractació de serveis o en la modificació de les condicions en les quals aquests proveïdors presten el servei.

3.3 Responsabilitat de les dades

En relació amb la responsabilitat de les dades l'adjudicatari assumeix que:

- La totalitat de les dades transferides per a la posada en funcionament del SIGTR i que les que es puguin generar en el futur són propietat de l'Ajuntament de Girona.
- L'ús d'aquestes dades per part de l'adjudicatari com a banc de proves per a introduir possibles millores en la prestació del servei haurà de ser prèviament autoritzada per l'Ajuntament de Girona, que en podrà monitoritzar l'ús.
- La restricció en l'ús de les dades, més enllà de les limitacions que preveu la normativa vigent i les establertes en aquestes prescripcions tècniques, inclou qualsevol ús o explotació, comercial o no, d'aquestes dades de forma anònima i dissociada.
- La propietat de les dades per part de l'Ajuntament de Girona inclou les metadades derivades de l'ús del SIGTR en la gestió administrativa i explotació que l'Ajuntament en faci.

3.4 Portabilitat de les dades i finalització del servei

3.4.1 Portabilitat de les dades

L'adjudicatari garantirà en tot moment la portabilitat de les dades derivades de la gestió del servei, d'acord amb els següents requisits:

- El lliurament de les dades i documents es realitzarà a la fi del contracte o servei en el format acordat per l'Ajuntament de Girona.
- Els formats de retorn estaran sempre alineats amb les especificacions de l'Esquema Nacional d'Interoperabilitat i el seu Catàleg d'Estàndards, és a dir, seran estàndards oberts i que garanteixin la neutralitat tecnològica.
- El termini de lliurament serà el més breu possible i en cap cas impedirà la continuïtat del servei si aquest ha estat adjudicat a un altre proveïdor, d'acord amb el Pla de retorn.
- L'adjudicatari assumeix que facilitarà el traspàs de dades a un altre proveïdor.
- El lliurament de les dades i documents aniran acompanyats dels requisits necessaris per a garantir-ne la seva integritat i autenticitat, d'acord amb l'ENI, ja sigui a la fi del contracte o en qualsevol altre moment que s'estipuli o es consideri necessari per l'Ajuntament de Girona .
- Les dades es lliuraran de manera estructurada, basats en model relacional i amb la documentació necessària per a la seva correcta migració i posada en funcionament.
- La portabilitat de les dades i documents no suposarà despeses vinculades a aquestes accions en cap cas. En cas contrari, aniran a càrrec de l'adjudicatari i no es repercutiran a l'Ajuntament de Girona.
- La portabilitat de dades es podrà exigir de manera anticipada quan s'hagi detectat i/o evidenciat un tractament inadequat d'una empresa subcontractada. També es podrà exigir quan es produeixin modificacions unilaterals per part de l'adjudicatària de les condicions de prestació del servei, o quan concorri alguna de les causes de resolució del contracte.

3.4.2 Finalització del servei

1. La finalització de la prestació del servei suposarà l'aplicació del Pla de retorn i l'eliminació de les totes les dades i els documents de manera que aquesta informació no pugui ser recuperada ni reconstituïda, incloses les metadades associades a aquesta informació.
2. El termini per a portar a terme l'eliminació completa i definitiva de la informació serà com a màxim de 3 mesos a partir del moment que l'Ajuntament de Girona i l'empresa prestatària del servei hagin realitzat les corresponents verificacions d'integritat i posada en marxa i signat el corresponent document de recepció.
3. L'adjudicatari inclourà en el seu Pla de retorn el compromís de certificar l'eliminació de les dades i garantir-ne la traçabilitat i l'auditoria per part de l'Ajuntament de Girona.
4. La portabilitat de dades es podrà exigir de manera anticipada a la fi del contracte si s'acredita l'incompliment de les condicions específiques d'aquest plec o altres causes que ho justifiquin, així com pel tractament inadequat d'una empresa subcontractada o per la falta de seguretat en transferències internacionals de dades. També es podrà exigir quan es produeixin modificacions unilaterals per part del proveïdor de les condicions de la prestació del servei.
5. Si l'Ajuntament de Girona estimés que el servei prestat no és apte per al fi pretès com a conseqüència de penalitzacions aplicades, vicis, defectes o funcionament no satisfactori, i existeixi el fundat temor que les mesures reactives de l'adjudicatari respecte de la solució no siguin suficients per aconseguir aquell fi, podrà rebutjar el servei deixant a compte de l'empresari i quedant exempt de l'obligació de pagament, o tenint dret, si escau, a la recuperació del preu satisfet.

3.5 Pla de retorn de serveis

Quan es requereixi o finalitzi el servei i sigui retornat a l'Ajuntament de Girona segons s'indica en l'apartat 3.4, es podrà exigir l'obtenció de les dades estructurades que ha fet servir el SIGTR, per a posteriorment realitzar la supressió completa i permanent d'aquestes dades en la infraestructura de l'adjudicatari sortint, així com la certificació de que el procés s'ha realitzat correctament.

A l'efecte, els licitadors hauran d'incloure en la seva oferta un Pla de Retorn dels serveis, el qual s'acordarà en cas d'execució, quedant l'adjudicatari obligat al traspàs de aquells elements afectes a la prestació dels Serveis a l'Ajuntament de Girona o a un tercer designat per aquest, sense cap cost addicional per a l'Ajuntament.

El proveïdor sortint estarà obligat a mantenir el compliment del model de mesurament del servei durant el període acordat, així com a col·laborar per facilitar la transferència al proveïdor entrant, traspassant els mitjans i procediments necessaris per al Servei. L'equip del proveïdor sortint encarregat de realitzar el traspàs haurà d'haver format part de la gestió del servei.

Durant aquest període, que serà planificat per l'Ajuntament de Girona i amb una durada màxima de dos mesos, el proveïdor sortint no podrà incrementar els imports del servei, vigents en el moment de la finalització formal del contracte.

4 SEGURETAT DE LA INFORMACIÓ

4.1 Localització de les dades

1. L'adjudicatari haurà d'acreditar sempre la ubicació dels servidors en els quals gestiona i emmagatzema les dades, així com la ubicació dels servidors en els quals realitzi les còpies de seguretat.

2. La ubicació dels servidors, propis o de tercers, ja sigui per la gestió de les dades del servei contractat o les còpies de seguretat, serà sempre dins de l'Espai Econòmic Europeu (EEE: Unió Europea, Islàndia, Liechtenstein i Noruega).

3. L'adjudicatari haurà d'informar si en la gestió del servei es preveuen transferències internacionals de dades, és a dir, fora de l'EEE. En aquest cas, només es podran efectuar quan existeixi una decisió d'adequació; s'aportin garanties adequades; o es compleixi alguna de les situacions excepcionals que preveu la normativa de protecció de dades.

   En el cas que la licitadora estigui obligada legalment a realitzar una transferència internacional de dades, informarà prèviament d'aquesta exigència a l'Ajuntament.

4. Les transferències de dades que es puguin haver de realitzar fora dels països acceptats requeriran sempre i prèviament la conformitat de l'Ajuntament de Girona i l'autorització preceptiva de l'AEPD, d'acord amb les garanties internacionals establertes en cada moment.

5. L'adjudicatari resta obligat a informar a l'Ajuntament de si una Autoritat competent d'un tercer país pot sol·licitar i obtenir informació sobre dades personals dels fitxers que gestiona en els seus servidors, o els que tingui contractats, i sota quines condicions.

6. L'incompliment de les clàusules sobre la ubicació dels servidors serà motiu de rescissió del contracte i l'Ajuntament declina qualsevol responsabilitat i indemnització per aquest motiu, així com

per la denegació de l'autorització de transferències internacionals per part de ~~l'AEPD~~ l'autoritat de control competent, quan procedeixi.

4.2 Mesures de seguretat

1. L'adjudicatari i qualsevol possible subcontractista haurà de disposar i acreditar que disposa d'un pla de contingència en matèria de seguretat.

2. L'adjudicatari ha de disposar de professionals qualificats i amb uns nivells idonis de gestió i maduresa en els serveis prestats.

3. L'adjudicatari i qualsevol possible subcontractista hauran de lliurar referència precisa, documentada i acreditada de que els productes de seguretat, equips, sistemes, aplicacions o els seus components han obtingut la certificació de conformitat amb l'ENS. Al mateix temps, estaran obligats aplicar les mesures tècniques i organitzatives adequades de conformitat amb l'ENS.

4. Les mesures per garantir la confidencialitat de la informació emmagatzemada i les transmissions podran ser per xifrat o per fragmentació, o per la seva combinació, segons es determini en cada cas.

5. També s'adoptaran les mesures necessàries en l'emmagatzemament i transmissió de dades en entorns considerats insegurs (portàtils, assistents personals, dispositius perifèrics, etc.).

6. L'Ajuntament haurà de disposar de la informació pertinent sobre els mètodes de xifrat de dades per part de l'adjudicatari.

7. L'adjudicatari també haurà d'informar a l'Ajuntament de les possibles mesures de seguretat que aquest haurà d'adoptar per evitar danys a les seves dades.

8. L'adjudicatari assumirà l'obligació de registrar les incidències que afectin les dades i les mesures adoptades per a resoldre-les i a informar-ne l'Ajuntament, sense dilació indeguda.

9. L'adjudicatari i els seus subcontractistes realitzaran còpies de seguretat amb garanties de disponibilitat i integritat de les dades i disposaran d'un pla de continuïtat de l'activitat per a fer front a les possibles incidències que puguin afectar als seus sistemes d'informació.

10. L'adjudicatari se sotmetrà a auditories ordinàries i extraordinàries d'acord amb el que estableixin les normes, i haurà de facilitar informació precisa de qui la realitza i en base a quins estàndards.

11. L'adjudicatari també ha de facilitar informació de com s'auditarà internament les mesures de seguretat i l'Ajuntament tindrà sempre l'opció de verificar-les i d'accedir als registres d'accessos a les dades, així com a les auditories de seguretat internes i externes.

12. L'adjudicatari informarà a l'Ajuntament, sense dilació indeguda i en el termini màxim de 24 hores, de les violacions de seguretat de les dades personals al seu càrrec de les quals tingui coneixement, juntament amb tota la informació rellevant per documentar i comunicar la incidència a l'autoritat de control competent. La comunicació de la incidència es realitzarà mitjançant el registre d'entrada de l'Ajuntament. Paral·lelament, també s'avisarà a la persona delegada de protecció de dades per telèfon i/o correu electrònic.

4.3 Gestió d'usuaris

Com a requeriments bàsics de seguretat el sistema:

- Proporcionarà funcionalitat pròpia pel que fa als controls d'accés a la mateixa, així com disposar de funcions que permetin personalitzar, per a cada perfil d'usuari, les seves característiques d'accés i operativitat. L'administració dels perfils ha d'estar centralitzada en una figura (Administrador de perfils) associada a una o diverses persones dins de l'Ajuntament de Girona, que seran responsables de l'assignació, modificació i / o denegació de permisos d'accés als usuaris del SIGTR.

- Permetrà definir perfils d'usuaris externs al propi Ajuntament de Girona, amb la finalitat de proporcionar diferents funcionalitats de Gestió Tributària a col·lectius concrets i a contribuents degudament identificats.

- El mòdul de seguretat oferirà, a cada usuari, únicament les funcionalitats associades al seu perfil. Comptarà amb una eina d'administració de perfils gestionable per personal no informàtic, i des de la qual es permeti personalitzar l'entorn de l'aplicació sota la premissa inicialment requerida (interfície d'usuari determinada pel seu perfil).

- El mòdul de seguretat disposarà de funcions de verificació de caducitat de paraules de pas, dada que ha de ser parametritzable, així com mecanismes de validació de format de paraules de pas (longitud mínima, símbols, regles), provocant la desactivació davant un nombre determinat d'intents fallits d'accés en el procés d'autenticació.

- L'autenticació dels usuaris es farà a través de certificats digitals o, excepcionalment, a través de combinacions d'usuari i contrasenya complementat amb un sistema de doble autenticació (2FA). Les contrasenyes seran complexes i tindran una durada màxima de tres mesos.

- Registrarà tots els moviments realitzats per cada usuari, a nivell de transacció puntual, incloent intents d'accés infructuosos que es puguin produir. Aquestes traces d'auditoria permetran un control exhaustiu i integrat de les operacions que es realitzin sobre el SIGTR.

- Disposarà d'un fitxer històric de moviments per a les operacions tributàries i recaptatòries, oferint consultes i informes específics que permetin auditar les operacions dutes a terme en base a múltiples criteris, permetent obtenir el seu estat i característiques tant cronològica com operativament.

- Permetrà la utilització de diferents certificats digitals comunament admesos com a part del procés d'autenticació, especialment els emesos pel Consorci Administració Oberta de Catalunya.

- Incorporarà mecanismes que permetin la signatura electrònica dels documents que es generin en el propi SIGTR.

- Disposarà d'eines d'auditoria que facilitin el diagnòstic i el tractament d'incidències.

4.4 Certificacions

El SIGTR ha de complir almenys amb les certificacions següents:

- ISO/IEC 27001, seguretat de la informació

- Esquema Nacional de Seguretat nivell mitjà o alt

5 CONFIDENCIALITAT I PROTECCIÓ DE DADES PERSONALS

5.1 Compromís de confidencialitat

1. Les dades que es gestionin a través del servei seran exclusivament per a l'ús descrit en el contracte i queda totalment prohibit fer-ne ús diferent per part de l'adjudicatari o tercers no autoritzats prèviament.

2. L'adjudicatari informarà a l'Ajuntament sobre les instruccions de confidencialitat que regeixen el seu personal i garantirà que el seu personal rebi la formació necessària en matèria de protecció de dades.

3. La confidencialitat per part de l'adjudicatari i tot el seu personal es mantindrà durant el període de vigència del contracte i també un cop extingit aquest.

5.2 Responsabilitat en matèria de dades personals

1. L'Ajuntament de Girona és el responsable del tractament de les dades personals.

2. L'adjudicatari serà l'encarregat del tractament atès que tractarà les dades personals per compte de l'Ajuntament de Girona, i durà a terme el tractament de dades d'acord amb les instruccions de l'Ajuntament que s'establiran en el contracte que preveu l'article 28.3 del RGDP.

3. Els subcontractistes també tindran la consideració d'encarregats del tractament. L'adjudicatari i el subcontractista hauran de subscriure un contracte en els termes que preveu l'article 28.3 del RGDP.

5.3 Mesures de seguretat i auditoria

1. Els sistemes d'informació de l'adjudicatari així com els productes, aplicacions, i/o solucions tecnològiques que ofereixi per a la prestació del servei hauran d'estar plenament adequades a l'ENS. En particular, hauran de permetre la gestió correcta d'usuaris i d'accessos, i la traçabilitat de les accions.

2. Les aplicacions contractades per a la prestació del servei han de permetre una correcta gestió d'usuaris i d'accessos, així com de traçabilitat d'accions si el nivell de sensibilitat de les dades ho requereix.

3. Si el servei es porta a terme en els locals i/o sistemes de l'adjudicatari, aquest, es compromet a implantar les mesures per a garantir la integritat i seguretat de les dades, i haurà d'indicar la direcció postal o referència concreta perquè l'Ajuntament pugui conèixer-ne els detalls.

   L'adjudicatari posarà a disposició de l'Ajuntament la informació necessària per demostrar que compleix les seves obligacions, per poder supervisar el tractament de dades, així com per realitzar les auditories o les inspeccions que convinguin.

5.4 Recollida de dades i atenció a l'exercici de drets

1. En els formularis de recollida de dades s'usarà el text informatiu aprovat per l'Ajuntament de Girona, amb la informació que determina la normativa vigent en matèria de protecció de dades. També s'hi farà constar l'adjudicatari com a encarregat del tractament.

2. L'adjudicatari donarà compte a l'Ajuntament i informarà detalladament a les persones afectades sobre el procediment per exercir els seus drets de protecció de dades, davant de qui s'han de presentar les sol·licituds, qui n'assumirà l'atenció i en quin termini es resoldran.

3. L'adjudicatari cooperarà i facilitarà eines per a gestionar i atendre les sol·licituds d'exercici dels drets de protecció de dades que les persones afectades realitzin davant l'Ajuntament.

4. En el cas que l'exercici dels drets de protecció de dades s'efectuïn directament davant de l'encarregat del tractament, si aquest el pot atendre, ho farà per compte de l'Ajuntament i l'informarà.

5.5 Eliminació de dades

1. En finalitzar la prestació del servei contractat l'adjudicatari es comprometrà a la destrucció de les dades de forma segura, un cop retornades a l'Ajuntament o a transferir-les al nou encarregat del tractament que l'Ajuntament hagués pogut designar. Les dades que per raons de responsabilitats derivades s'haguessin de conservar durant un temps es mantindran bloquejades de manera adient.

2. L'adjudicatari certificarà formalment a l'Ajuntament l'eliminació o el bloqueig de dades objecte de la prestació del servei contractat, així com les derivades de la seva gestió.

3. L'adjudicatari informarà a l'Ajuntament sobre els mètodes i mecanismes d'eliminació i bloqueig de dades que apliquin sobre les dades gestionades.

6 GESTIÓ DE DOCUMENTS

6.1 Regulació i transparència

La creació, manteniment i gestió de documents i dades en la seva aplicació o sistema han de complir els requisits bàsics dels Sistemes de Gestió de Documents, d'acord amb el que estableix la Llei 10/2001 d'Arxius i Gestió de Documents de Catalunya, la Llei 39/2015, del Procediment Administratiu Comú de les Administracions Públiques, l'Esquema Nacional d'Interoperabilitat i a les seves normes tècniques.

El SIGTR haurà de complir la legislació en matèria de transparència i dret d'accés a la informació, inclosa la publicitat activa de la informació, i el control i recuperació de dades necessaris per al retiment de comptes en matèria de transparència, auditoria i control a l'Ajuntament i per a l'exercici del dret d'accés per part de la ciutadania.

6.2 Gestió corporativa

1. L'adjudicatari haurà d'adoptar les mesures que fixi l'Ajuntament per a integrar els documents i les dades que se'n derivin als sistemes de gestió de l'Ajuntament, amb l'estructura, forma, format i periodicitat que s'estableixi en el contracte, tenint en compte que les prestació del servei afecta processos transversals i corporatius de la gestió administrativa com la tramitació de resolucions i acords i la gestió dels registres d'entrada i sortida de documents.

2. La creació i la gestió de documents ha de garantir els requisits bàsics de la gestió corporativa, d'acord amb la Llei 10/2011, d'Arxius i Gestió de Documents i de l'Esquema Nacional d'Interoperabilitat, en especial l'aplicació de:

- El Quadre Corporatiu de Classificació de la Documentació.
- La gestió i l'aplicació automatitzada de les Taules d'Avaluació d'acord amb els Calendaris de Conservació de l'Ajuntament i les disposicions de la Comissió Nacional d'Accés i Avaluació i Tria de Documents de Catalunya.
- La gestió i l'aplicació automatitzada del Calendari de Transferències d'acord amb el Quadre Corporatiu de Classificació de la Documentació.
- La gestió del règim d'accés dels documents, amb les excepcions de restricció i els terminis d'exclusió.
- L'obtenció de registres recapituladors a partir de l'avaluació i selecció de dades del sistema en la forma de registre, els formats i la periodicitat que s'estableixin.

3. Extracció anual del Llibre de Decrets de l'Alcaldia, d'acord amb allò establert a la Política Operativa sobre la gestió de resolucions digitals dels diferents òrgans de govern de l'Ajuntament de Girona, amb identificació dels salts de numeració, si és el cas

4. Extracció anual de tots els registres en format PDF i en text pla, segons el format fixat per l'Ajuntament de Girona, amb l'objectiu de conservació i preservació digital.

6.3 Característiques dels documents

1. L'adjudicatari haurà d'acreditar que els documents es crearan amb les garanties de validesa jurídica especificades per la Llei 39/2015 (art. 26.2), referides a la identificació dels documents, la data, les metadades que corresponguin i les signatures o mitjans suficients que s'hagin establert per a la seva autenticitat.

2. Les aplicacions que creïn i gestionin els documents hauran de complir els requisits de les Normes Tècniques d'Interoperabilitat i específicament les referides a:

   - La interoperabilitat en relació amb la recuperació i la conservació dels documents digitals al llarg del seu cicle de vida, mitjançant la incorporació de les metadades que corresponguin (ENI, capítol X i, en especial, l'article 21).
   - La interoperabilitat en la política de la signatura digital i certificats (ENI, art. 18).
   - La preservació a llarg termini dels documents digitals en els formats que es fixin, d'acord ENI (art. 23).
   - La garantia de les còpies electròniques que calgui emetre (Llei 39/2015, art. 27.3).
   - Les metadades necessàries per a la identificació i gestió del document digital i, si és el cas, la seva integració a l'expedient digital que correspongui.
   - La indexació, parcial o definitiva, de l'expedient i el seu tancament, així com el format d'intercanvi amb altres Administracions Públiques.
   - Els formats utilitzats per a la creació i manteniment de documents i dades digitals seran sempre els acceptats pel Catàleg d'Estàndards de l'ENI.

6.4 Preservació de l'autenticitat

1. Els expedients administratius es crearan i gestionaran d'acord amb la Llei 39/2015, de procediment administratiu comú (art.70) quant a agregació de documents i la seva foliació, i amb les especificacions fixades per l'ENI quan calgui la seva transmissió a una Administració pública o al mateix Ajuntament.

2. Els documents i els expedients digitals mantindran en tot moment el compliment dels requisits necessaris per a la preservació a llarg termini mitjançant les metadades de gestió documents que els acompanyen, d'acord amb les especificacions de l'ENI i les que pugui fixar l'Ajuntament en les seves polítiques de gestió de documents i de preservació.

3. Els documents preservaran la informació referida a la seva signatura digital amb independència del tipus de signatura. Els documents rebuts de tercers signats mitjançant signatura qualificada es verificaran en el moment de la seva captura i la informació de verificació signatura s'associarà al tràmit de l'expedient corresponent.

4. Els documents es conservaran d'acord amb el principi d'arxiu únic que fixa la Llei 39/2015, de procediment administratiu comú (art. 17), amb garanties d'integritat, autenticitat, confidencialitat, preservació, i traçabilitat d'accions conforme a que no han estat manipulats en cap moment.

5. La transferència de documentació als sistemes de gestió de l'Arxiu Municipal sempre inclouran com a requisit la verificació prèvia d'integritat dels documents transferits, d'acord amb les polítiques de gestió de documents i de preservació de l'Ajuntament.

6. L'Ajuntament podrà exigir a l'adjudicatari l'acreditació de sistemes de monitorització per a l'assegurament de la integritat dels documents, així com la identificació dels algoritmes i mecanismes que s'apliquen.

7 ACORDS DE NIVELL DE SERVEI (SLA)

A continuació es defineixen els acords de nivell de servei, (en anglès SLA – Service Level Agreement) que han de complir els serveis descrits en aquest plec.

Els horaris de prestació dels serveis són els que s'indiquen a continuació:

- Horari normal, de 7:30 a 19:30 hores, de dilluns a divendres.

- Horari estès, de 19:30 a 7:30 hores, de dilluns a divendres, més tot el dia els caps de setmana i festius.

Pel control i seguiment de la qualitat del servei prestat, durant la vigència del contracte, l'empresa adjudicatària haurà de proporcionar, a principi de cada mes, els següents informes:

- Informe sobre les incidències ocorregudes durant el mes anterior.

- Informe sobre el nivell de disponibilitat dels serveis durant el mes anterior, detallant la disponibilitat en cada un dels dies del mes pels horaris indicats.

Aquestes garanties es podran revisar, cada 6 mesos, podent ser modificades, previ acord mutu entre l'Ajuntament i l'empresa adjudicatària.

7.1 Sobre la gestió d'incidències

Pel que fa a les operacions relatives al manteniment correctiu, els terminis de resposta i de resolució davant les incidències comunicades hauran de ser els que s'especifiquen en el quadre següent:

Tipus d'Incidència	Termini de resposta	Termini de resolució
Crítica	≤ 20 minuts	≤ 2 hores
No crítica	≤ 2 hores	≤ 8 hores

S'entén per:

- **Incidència crítica**: quan funcionalitats rellevants del SIGTR queden fora d'ús o no compleixen els requisits funcionals o d'explotació establerts, per causes directament imputables a l'aplicació, sense que hi hagi cap altra alternativa d'operació, inhabilitant a l'usuari per al desenvolupament de les seves funcions. Afecta al funcionament normal del sistema de gestió.

- **Incidència no crítica**: quan el SIGTR està degradat i, per tant, no funciona de forma continuada i àgil, o en cas de funcionalitats no rellevants fora d'us. No arriba a ser crític per al desenvolupament normal de l'activitat

L'adjudicatari posarà a disposició de l'Ajuntament un número de telèfon directe amb el Departament de Sistemes i Comunicacions per problemes informàtics greus, amb atenció de dilluns a divendres de 8 a 20 h.

L'adjudicatari no es connectarà amb accés remot als llocs de treball de les persones usuàries, sense la autorització prèvia per part de l'Ajuntament.

7.2 Sobre el nivell de disponibilitat

El nivell de disponibilitat mensual del SIGTR de l'entorn de producció segons l'horari serà, com a mínim, el següent:

- En horari normal, del 99,9 %

- En horari estès, del 99 %

Els treballs de manteniment s'hauran de realitzar sempre en l'horari estès indicat anteriorment i prèvia comunicació a l'Ajuntament.

La formula que s'utilitzarà pel càlcul de la disponibilitat del servei en cada horari és la següent: ((TM – TND) / TM)* 100

On:

TM – Temps de disponibilitat mensual segons l'horari a tractar.

TND – Temps de no disponibilitat segons l'horari a tractar.

S'entén per disponibilitat el percentatge de minuts mensuals en què els elements i la infraestructura del SIGTR estiguin operatius en els horaris establerts i amb recursos suficients.

8 GESTIÓ DEL PROJECTE

8.1 Equip de treball

L'adjudicatari haurà d'aportar tots els recursos humans i tècnics que siguin necessaris per realitzar les tasques contractades en els terminis compromesos.

En el cas dels recursos humans, els licitadors hauran d'aportar una relació nominal de les persones assignades a l'equip de treball del projecte, acompanyada d'un currículum on es reflecteixin les seves característiques professionals, experiències en projectes similars i, en general, tota dada rellevant per seva valoració, tant a nivell de perfil professional com d'adequació a les necessitats del projecte. Aquesta llista ha d'estar agrupada per perfils/rols dins del Pla de treball.

Serà especialment important el perfil del Cap de Projecte que aporti l'empresa oferent, qui actuarà com a responsable i interlocutor davant l'Ajuntament de Girona en tots els assumptes relatius al projecte contractat.

8.2 Organització del projecte

8.2.1 Direcció del projecte

La Direcció del Projecte anirà a càrrec de la persona o equip de treball designat per l'Ajuntament de Girona i serà l'encarregat de supervisar i comprovar el correcte desenvolupament dels treballs, tant en contingut com en terminis. Així mateix, la direcció del projecte serà responsable d'emetre les certificacions de recepció dels treballs.

8.2.2 Seguiment i control del projecte

El seguiment i control del projecte s'efectuarà mitjançant:

- Seguiment continu de l'evolució del Projecte entre el responsable de l'equip de treball per part de l'adjudicatari i la direcció de projecte designada per l'Ajuntament de Girona.

- Reunions de seguiment i revisions tècniques, en què participaran el responsable de l'equip de treball per part de l'adjudicatari, i de l'equip de treball de l'Ajuntament de Girona, a fi de revisar el grau de compliment dels objectius, les reassignacions i variacions de efectius de personal dedicat al projecte i la validació de les programacions d'activitats realitzades.

9 ALTRES REQUERIMENTS RELACIONATS AMB EL SIGTR

9.1 Prototip

L'Ajuntament de Girona podrà requerir dels licitadors la demostració de què la descripció de l'abast de la seva aplicació està completament desenvolupat i operatiu, a fi de verificar que s'ajusta a les seves prestacions reals. A aquest efecte, es podrà exigir individualment a cada licitador, la resolució de determinats supòsits pràctics sobre el SIGTR ofert.

Servirà per verificar i constatar aquells punts que es considerin necessaris continguts a la oferta.

9.2 Propietat intel·lectual de l'aplicació

Les empreses oferents hauran d'acreditar la propietat intel·lectual de l'aplicació oferta, mitjançant el corresponent certificat del Registre de la Propietat Intel·lectual.

10 MILLORES

10.1 Camps específics

És valorarà la incorporació de camps definits per l'Ajuntament en l'estructura de dades dels censos tributaris, així mateix com la disponibilitat de serveis web per consultar els objectes tributaris segons el valor d'aquests camps. La puntuació que resulti estarà inclosa a l'apartat 1.3 dels criteris de valoració qualitatius.

El tresorer municipal

El cap de servei de Sistemes i Tecnologies de la Informació

Josep Teixidor Massanas

Pere Planiol Bosch

El cap de servei de Gestió Tributària

La cap de servei de Recaptació

Sebastià Martínez de Trincheria

Maria Galan Giro