

PLEC DE PRESCRIPCIONS TÈCNIQUES PER A LA CONTRACTACIÓ, MITJANÇANT PROCEDIMENT OBERT SUBJECTE A REGULACIÓ HARMONITZADA, DEL CONTRACTE MIXT PER LA ADQUISICIÓ DE LA LICÈNCIA D'ÚS D'UNA APLICACIÓ INFORMÀTICA PER A LA GESTIÓ TRIBUTÀRIA, RECAPTACIÓ I INSPECCIÓ DE ELS INGRESSOS MUNICIPALS, AIXÍ COM DE ELS SERVEIS D'IMPLANTACIÓ, POSADA EN MARXA I MANTENIMENT I ELS SERVEIS TECNOLÒGICS, PROFESSIONALS I DE CENTRE DE PROCESSAMENT DE DADES PER LA EXPLOTACIÓ SOTA MODEL «CLOUD» O «EN LA NÚVOL», PER L'AJUNTAMENT DE L'ESCALA.

ÍNDEX:

1. INTRODUCCIÓ I ÀMBIT	4
2. REQUISITS NORMATIUS	5
3. OBJECTE DEL CONTRACTE	6
4. CARACTERÍSTIQUES DE LA APLICACIÓ: REQUISITS FUNCIONALS:	
4.1. Oficina Virtual Tributària (OVT)	7
4.2. Aplicació per dispositius mòbils (app)	9
4.3 Base de dades de contribuents	9
4.4. Gestió del Territori	10
5. GESTIÓ TRIBUTÀRIA INTEGRAL	11
5.1 GESTIÓ DE INGRESSOS:	
5.1.1. Generals per tots els tributs	11
5.1.2 Impost sobre Béns Propietats (IBI)	12
5.1.3 Impost sobre Vehicles de Tracció Mecànica (IVTM)	13
5.1.4 Impost sobre Activitats Econòmiques (IAE)	13
5.1.5 Impost sobre el Increment del Valor de els Terrenys de Natura Urbana (IIVTNU)	14
5.1.6 Impost sobre Construccions, Instal·lacions i Obres (ICIO)	15
5.1.7 Taxes i preus públics	15
5.1.8 Sancions de Trànsit	15
5.1.9 Altres ingressos no tributaris	16
5.2 RECAPTACIÓ:	
5.2.1 Cobraments	16
5.2.2 Domiciliacions	17
5.2.3 Fraccionaments	17
5.2.4 Devolucions	17
5.2.5 Suspensió i paralització	18
5.2.6 Règim especial de Concursos	18
5.2.7 Règim especial de les Administracions públiques	19
5.2.8 Prescripció	19
5.2.9 Comptabilitat	19

5.3. PROCEDIMENTS INSPECTOR I SANCIONADOR	19
5.4. RECURSOS	20
5.5. SEGUIMENT I CONTROL	20
5.6. CONTROL DE ASSISTÈNCIES A CONTRIBUENTS	20
5.7 GESTIÓ DE NOTIFICACIONS	21
5.8 GESTIÓ DE DOCUMENTS	21
5.9 MÒDUL DE GENERACIÓ DE INFORMES	22
6. INTEGRACIÓ AMB ALTRES SISTEMES:	
6.1 Sistemes externs	22
6.2 Sistemes interns o corporatius	25
7. ARQUITECTURA DE LA APLICACIÓ	25
7.1 Capa de gestió de dades	26
7.2 Servidor de Aplicació	26
7.3 Capa de servidor web	26
7.4 Capa client final	27
8. ENTORN DE COMUNICACIONS I XARXES	27
9. SEGURETAT	27
10. DOCUMENTACIÓ	28
11. CODI FONT	29
12. EINES DE ORGANITZACIÓ DE TREBALL	29
13. LICÈNCIES DE PRODUCTES DE TERCERS	29
14. COMPROVACIÓ DE LES FUNCIONALITATS I DEMOSTRACIONS	29
15. SERVEIS DE SUPORT, HOSPEDATGE I ADMINISTRACIÓ DEL CPD REMOT :	
15.1 Requeriments del Centre de Procés de Dades (CPD) on es va a allotjar la aplicació ..	31
15.2 Serveis Inclosos	31
15.3 Serveis de Suport operatiu	33
15.4 Mesurament del Servei i Eines	34
16. PLA DE IMPLANTACIÓ	35
17. MIGRACIÓ DE DADES DEL SISTEMA ACTUAL	36

18. GESTIÓ DEL CANVI I PLA DE FORMACIÓ	37
18.1 Pla de Formació	37
19. ORGANITZACIÓ DEL PROJECTE	38
19.1 Seguiment i control de la execució del servei	38
20. EQUIP DE TREBALL	39
21. PRESTACIÓ DE SERVEIS DE MANTENIMENT	40
21.1 Manteniment Evolutiu	40
21.2 Manteniment Correctiu	40
22. ACTUALITZACIONS I CANVIS DE VERSIÓ	41
23. ADREÇA DEL PROJECTE	41
24. SEGUIMENT I CONTROL DEL PROJECTE	41
25. DEVOLUCIÓ DEL SERVEI	42
26. SEGURETAT I CONFIDENCIALITAT	42
27. CONSULTORIA SOBRE EL MODEL ORGANITZATIU	42
28. DURADA DEL CONTRACTE I TERMINI DE POSADA EN MARXA	43

1. INTRODUCCIÓ I ÀMBIT

Aquest conjunt de prescripcions tècniques està enfocat en la contractació d'un servei dedicat a la implementació i operació d'un sistema integral per a la gestió de tributs i altres ingressos municipals. Aquest document en particular descriu les prescripcions tècniques per a la implementació i operació d'un sistema informàtic en el format de "Programari Com a Servei" (d'ara endavant SaaS), el qual serà proveït a través d'una plataforma en núvol. Aquest sistema serà dedicat a la gestió tributària integral (inclou gestió, recaptació i inspecció) de l'Ajuntament de l'Escala. Aquest sistema serà l'instrument tecnològic indispensable per complir amb l'art. 135.1 de la Llei 7/1985, de 2 d'abril, de Bases del Règim Local, amb l'objectiu de garantir una gestió integral del sistema tributari municipal, basada en els principis d'eficiència, suficiència, agilitat i unitat en la gestió.

Aquest projecte també busca donar resposta a les Lleis 39/2015, d'1 d'octubre, del Procediment Administratiu Comú i 40/2015, d'1 d'octubre, de Règim Jurídic del Sector Públic, que van introduir canvis significatius en matèria d'expedient electrònic, notificacions telemàtiques, còmput de terminis per hores, entre d'altres.

L'objectiu del nou sistema d'informació serà permetre una gestió integral del contribuent, fent possible la resolució de qualsevol gestió de caràcter tributari o d'altres ingressos públics a través d'un únic punt d'atenció, sense importar la seva ubicació física, eliminant així la segmentació basada en conceptes impositius o funcions administratives específiques.

Els objectius generals d'aquest projecte inclouen:

- La implementació d'un sistema de tramitació d'expedients tributaris que gestioni totes les seves fases i tràmits, facilitant la generació electrònica de documents, el control de terminis i el seguiment de l'estat dels expedients.
- La racionalització i normalització de la tramitació actual, reduint, simplificant i eliminant tràmits, tot possibilitant l'establiment de mecanismes de mesura de les activitats i resultats, així com la millora contínua dels processos per evitar la redundància en els procediments administratius.
- La millora de l'atenció al contribuent i del servei.
- La possibilitat de gestionar de manera descentralitzada els processos tributaris, de manera que les diferents unitats administratives puguin, a través de l'aplicació, iniciar, esmenar, afegir nova documentació i fer seguiment dels expedients.
- La possibilitat de integrar-se amb els sistemes interns de la Corporació, com ara: Registre d'Entrada/sortida presencial i electrònic, Comptabilitat, Seu electrònica, Portafirmes, entre d'altres.
- La possibilitat per a l'usuari d'obtenir dades per a la creació d'estadístiques, estudis i informes, tant per a expedients tributaris futurs com per a informació sobre l'evolució dels ingressos públics municipals.
- La implementació d'una oficina virtual tributària per a proporcionar servei al contribuent.

Els licitadors hauran de proporcionar tota la documentació necessària per avaluar l'abast funcional de l'aplicació informàtica, així com els serveis tecnològics i professionals inclosos en la seva oferta, ja que aquesta serà la base per a la valoració de les propostes. Aquesta aplicació haurà d'estar completament finalitzada en el moment de la publicació d'aquestes prescripcions.

Àmbit d'aplicació:

La funcionalitat de la plataforma haurà de ser proveïda per a les següents entitats que formen part del Sector Públic Local:

- Ajuntament de L'Escala (DIR 3 L01170622).

2. REQUISITS NORMATIUS

El sistema ha de complir, en tot el que fa referència a l'accés i al tractament de la informació, amb el que està contemplat a la Llei Orgànica 3/2018 de 5 de desembre de Protecció de Dades Personals i Garantia dels Drets Digitals, així com amb les disposicions dels seus reglaments. De la mateixa manera, ha d'ajustar-se al Reglament 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, el qual deroga la Directiva 95/46/CE (Reglament general de protecció de dades). També s'hauran de considerar les disposicions de l'Esquema Nacional de Seguretat (ENS) i de l'Esquema Nacional d'Interoperabilitat (ENI).

Des del punt de vista legislatiu, el sistema complirà amb la normativa vigent en matèria de procediment administratiu, règim jurídic, administració electrònica, protecció de dades, seguretat i interoperabilitat. De la mateixa forma, es requerirà que el sistema respecti els estàndards tècnics.

La gestió integral dels ingressos municipals i de les entitats dependents implica que el sistema haurà de complir, pel que fa a la gestió i als procediments a tramitar, amb el que està establert en la legislació tributària i la seva normativa de desenvolupament.

L'aplicació s'adaptarà als canvis normatius que puguin aparèixer durant el seu funcionament, incloent les ordenances municipals.

En resum, el sistema complirà amb la normativa vigent i estarà preparat per complir amb la que es pugui dictar en el futur, respecte a:

- 2.1 Administració Electrònica
- 2.2 Identificació, signatura electrònica i representació
- 2.3 Registres Electrònics
- 2.4 Notificació Electrònica
- 2.5 Arxiu electrònic de documents
- 2.6 Esquema Nacional de Interoperabilitat i normes tècniques de interoperabilitat
- 2.7 Instruccions tècniques de seguretat
- 2.8 Normativa tributària i recaptatòria.

3. OBJECTE DEL CONTRACTE

L'objecte de la present contractació és l'adquisició d'una llicència d'ús d'una aplicació

informàtica per a la gestió, recaptació i inspecció dels ingressos municipals incloses les sancions de l'Ajuntament de L'Escala i contractació dels serveis integrals, professionals i tecnològics necessaris per la seva posada a marxa, seguint un model de prestació de Programari com a Servei (*SaaS*) i desplegament en núvol o " *Cloud* ", que inclou els serveis de infraestructura, plataforma tecnològica i suport operatiu necessaris per al seu funcionament i evolució.

Per a la correcta explotació de l'aplicació informàtica, l'adjudicatari haurà de fer les tasques necessàries de parametrització i adaptació, devent contemplar per això:

- Subministrament de una llicència de ús il·limitat i sense restriccions de una aplicació informàtica, que cobreixi les funcionalitats de gestió, inspecció i recaptació dels ingressos de l'Ajuntament de L'Escala
- Parametrització de les funcionalitats conforme al context i necessitats del Ajuntament.
- Integració amb les plataformes corporatives del Ajuntament i sistemes externs implicats.
- Migració de les dades des de l'aplicació o aplicacions actualment utilitzades pel Ajuntament, cap a la nova eina i la seva sincronització
- Assistència "in-situ" a les instal·lacions del Ajuntament els dies feiners segons calendari laboral, i a horari de 08:00 a 15:00, posterior a la posada a funcionament del sistema, durant un període mínim de 2 mesos/persona, per part de experts en el maneig de l'aplicació.
- Gestió integral de la infraestructura tecnològica durant la vigència del contracte, incloent serveis integrals de Centre de Procés de Dades i comunicacions segures entre aquest i la xarxa corporativa de l'Ajuntament.
- Serveis de suport i suport a la gestió i explotació del sistema, inclòs el manteniment evolutiu i correctiu.
- Servei de assistència tècnica a dos vessants:

- Consultoria a matèria tributària durant la vigència del contracte (alertes per canvis normatius i jurisprudència rellevant, servei de consultoria, etc.).
- Assistència tècnica sobre les utilitats i funcionament del sistema informàtic.
- Formació del personal de les àrees implicades en quatre nivells, als quals es destinaran cursos per un mínim de 200 hores:
 - Formació d'usuaris de Gestió Tributària, Cadastre, Recaptació.
 - Formació d'usuaris d'Atenció al Ciutadà.
 - Formació d'usuaris d'Intervenció.

És imperatiu que el contractista adjudicatari realitzi la migració de les dades residents a les aplicacions que actualment gestiona el Departament Tributari, Recaptació, el Servei de Multes i altres departaments o àrees esmentades al inici a la nova plataforma, així com interconnectar-se amb la plataforma de administració electrònica del Ajuntament de L'Escala.

4. CARACTERÍSTIQUES DE LA APLICACIÓ: REQUISITS FUNCIONALS

La cobertura de la aplicació haurà ser, com mínim, la que figura a continuació:

4.1. Oficina Virtual Tributària (OVT)

Haurà de integrar-se a la Seu Electrònica del Ajuntament, i constituirà el punt de relació amb els contribuents.

L'OVT serà l'espai visible per als contribuents, els permetrà la realització de qualsevol tràmit tributari i el compliment de totes les obligacions fiscals a través d'Internet, disposant en tot moment d'informació sobre deutes i pagaments efectuats, emetre'ls justificants de pagament (documents de pagament), pagament electrònic en les diferents modalitats, gestió de domiciliacions, consulta de expedients tributaris etc.

La imatge corporativa de l'OVT s'haurà d'adaptar a la imatge corporativa pública del Ajuntament de L'Escala i haurà d'estar disponible com a mínim en castellà i català, llengües cooficials de Catalunya.

Haurà de tenir dos espais, un de lliure accés i un altre on el contribuent pugui accedir al seu espai personal mitjançant algun sistema de autenticació.

Al **servei web de lliure accés**, que no requerirà autenticació, el contribuent podrà consultar informació tributària general (calendari fiscal, horaris d'atenció de l'oficina, anuncis, etc.) i podrà realitzar el pagament de deutes mitjançant accés a la passarel·la de pagaments sense autenticació. Aquest pagament s'haurà de poder fer de manera que identifiqui el document (rebut, liquidació, autoliquidació, sanció, ...) per codi de barres, referència o qualsevol altre mitjà que permeti associar el pagament amb el document concret.

A el **espai OVT que requereix autenticació** mitjançant sistemes com el certificat electrònic o Cl@ve, entre altres, el ciutadà disposa de tota la seva informació tributària (imports, justificants, domiciliacions, sol·licituds, etc..). Des d'aquest espai, el ciutadà podrà seleccionar els rebuts/liquidacions, etc. pendents que no estiguin domiciliats i pagar-los. És important que la informació d'aquest apartat estigui actualitzada amb la més gran freqüència possible. Si un contribuent paga els rebuts des de l'espai web de lliure accés, dites rebuts hauran aparèixer com pagats a el espai OVT amb autenticació sense possibilitat de que es donin duplicitats a els pagaments.

El principi sobre el que es basa aquest sistema és oferir la màxima informació i permetre portar a terme totes les gestions que un contribuent pugui sol·licitar sobre tributs i recaptació des d'un únic punt d'entrada, és a dir, aplicant el principi de finestra única fiscal, devent contemplar el menys les següents possibilitats:

- Possibilitat de realitzar actuacions seleccionades a través de un accés no identificat.
- Sol·licitud de cita prèvia.
- Autoliquidació assistida d'impostos, taxes i preus públics.
- Simulador de Impostos
- Identificació mitjançant signatura electrònica o sistema Cl@ve
- Accés a tota la seva informació tributària
- Accés a deutes no tributàries: liquidacions per sancions (de qualsevol tipus), quotes de urbanització, preus públics, etc.
- Seguiment del estat de expedients tributaris a través de la carpeta del contribuent.
- Pagament de valors mitjançant càrrec a compte a entitats financeres o a través de la plataforma de pagament que designeu Ajuntament.
- Tramitació completa de domiciliacions bancàries (alta, baixa i modificacions)
- Informe de estar al corrent de obligacions tributàries.
- Tramitació completa de fraccionaments i ajornaments, amb emissió de resolució automatitzada.
- Aportació de documents
- Presentació telemàtica de declaracions, sol·licituds, recursos i qualsevol una altra actuació tributària
- Bústia de notificacions telemàtiques **eNotum**
- Qualsevol actuacions administratives relacionades amb el entorn tributari, amb registre electrònic de les mateixes i integració amb la aplicació tributària.
- Contemplarà les relacions de representació per actuacions a nom de tercer mitjançant el programari de l'AOC Representa o similar, o bé un de propi.
- Pla personalitzat de pagaments

Així mateix, la Oficina Virtual permetrà el accés de col·laboradors socials, mitjançant assignació de claus de accés, amb les següents funcionalitats:

- Obtenció de certificats de deutes a l'impost sobre béns immobles (d'ara endavant, IBI).
- Autoliquidacions assistides de IVTM, ICIO i IIVTNU, així com la descàrrega de duplicats.
- Autoliquidació assistida de taxes i preus públics, així com la descàrrega de duplicats.
- Actuacions a nom de tercers utilitzant la funcionalitat de representació.

4.2 Aplicació per dispositius mòbils (app)

El licitador haurà de facilitar una aplicació per a dispositius mòbils (app) que pugui ser utilitzada de forma gratuïta per la ciutadania. Aquesta aplicació ha d'estar en funcionament a partir de la data de finalització del període de implantació del programari integral.

Com mínim, les funcionalitats que deu tenir aquesta aplicació són:

- Tràmits amb o sense identificació d'usuari.
- Accés amb identificació segura (usuari i contrasenya, cl@ve, etc.).
- Consulta de dades personals.
- Consulta del estat de tributs.
- Obtenció de documents de pagament.
- Obtenció de justificants de pagament.
- Domiciliació de rebuts i actualització de número de compte bancària
- Pagament de rebuts des del dispositiu mòbil: per número de referència, codi de barres, codi QR o bé seleccionant els rebuts des el espai personal del contribuent prèvia identificació).
- Avís de recepció de notificacions.
- Consulta del estat de expedients.
- Accés a informació tributària genèrica (calendari fiscal, horari OMT, etc.).
- Compatible amb iOS i Android.
- Descarregable de manera gratuïta des App Store i Google Play.

4.3 Base de dades de contribuents

El sistema proposat haurà de disposar d'una base de dades de contribuents, que haurà de funcionar baix la filosofia de dada única incloent, al menys, els següents dades bàsiques:

- Tipologia: Persones físiques, persones jurídiques, comunitats de propietaris, comunitat de béns, organismes oficials, etc.
- Nom complet / Raó social
- NIF / NIE / Passaport
- Dades jurídics e històrics de canvis
- Domicili fiscal i adreces alternatives, amb històric, així com tipus de notificació preferit.
- Direcció de correu electrònic, telèfons i altres dades de comunicació.
- Relacions amb altres tercers (representant, empleat, hereu, etc.)
- Documents associats
- Béns (comptes bancàries, dades Seguretat Social, vehicles DGT, etc.)
- Domiciliacions

- Vinculació amb tota la informació del sistema.

Des de la fitxa del contribuent caldrà accedir a tota la informació associada al mateix (dades econòmics, objectes tributaris, valors, expedients de gestió, etc.)

Aquest arxiu de persones podrà ser consultat a través de la Carpeta del contribuent de la Oficina Virtual.

Per facilitar la gestió de aquest arxiu es considera necessari comptar, entre altres, amb les següents funcionalitats:

- Manteniment de persones de forma interactiva i per càrrega de suports (alta, modificació, unificació, consolidació, etc.)
- Tractament singular per grans contribuents i Organismes públics
- Manteniment i gestió de domicilis alternatius de notificació
- Eines de depuració, tals com unificació de contribuents, unificació de domicilis i controls de coherència, tant per a les dades ja existents com per als incorporats de fitxers externs. Igualment deu de disposar de connectors serveis web (*web serveis*) amb la AEAT, per domicili fiscal, amb Direcció General de la Policia, per el DNI, etc.

Integració i càrrega al sistema del cens de contribuents que faciliti anualment l'AEAT. Manteniment de les persones de forma interactiva i per càrrega de els suports (alta, modificació, unificació, consolidació, etc.).

El Ajuntament disposa de diferents bases de dades de persones a els sistemes municipals, tendents al seu unificació.

El sistema aportat per l'adjudicatari haurà de disposar d'un bus dinteroperabilitat que pugui suportar, quan això sigui possible, la sincronització de la base de dades de contribuents amb la base de dades corporatives de persones/tercers del Ajuntament, respectant els criteris de validació de la dada establerts per això.

4.4 Gestió del Territori

- El sistema haurà de permetre gestionar adreces fiscals i tributàries, per a la gestió de determinats tributs aplicant diferents tarifes segons la ubicació del objecte.
- Es permetrà la càrrega externa de províncies i municipis.
- El sistema permetrà establir equivalències de codificació entre diferents orígens de dades (per exemple, INE i AEAT).
- El sistema haurà de permetre la georeferenciació amb Sistemes GIS, a través de la referència cadastral.
- Per a aquelles adreces que no puguin ser enquadrades a la guia de carrers municipal per qualsevol causa (no existència de número, no coincidència de codi postal, adreces de estranger, etc.), el sistema haurà de tenir un camp no estructurat o alguna eina similar per la introducció de la direcció a qüestió.

5. GESTIÓ TRIBUTÀRIA INTEGRAL

La gestió tributària integral es realitzarà a través de expedients tributaris gestionats des de l'aplicació tributària, i amb caràcter general, el tramitador d'expedients disposarà de les següents funcionalitats:

- Safates de tasques per usuaris a departaments.
- Integració amb signatura electrònica.
- Composició i foliat del expedient signat electrònicament.
- Integració de les resolucions que requereixen fe pública amb la aplicació informàtica sobre la que es porta el Llibre de Resolucions
- Manteniment de plantilles de documents per la gestió tributària.
- Manteniment de versions de les plantilles amb possibilitat de composició per l'usuari dels textos a emprar en els procediments, sumant, de manera còmoda, diversos textos parcials predefinits i permetent camps de text lliure
- Tramitació completa i electrònica de fraccionaments, ajornaments, suspensions, devolucions, compensacions de deute, concursos, recursos de reposició i altres procediments tributaris. La tramitació de dites procediments tindrà incidència automatitzada sobre l'estat de els valors corresponents
- Gestió i control de tot tipus de notificacions convencionals o electròniques de documents generats per la aplicació de forma individual o massiva. Generació de remeses de notificació i seguiment. Generació de fitxers per a la impressió de notificacions a través entitats col·laboradores o empreses notificadores i seguiment de els mateixos.

Així mateix, el mòdul de administració de la gestió tributària haurà permetre la parametrització de:

- Cada una de les figures tributàries, preus públics i sancions recollides a les ordenances municipals.
- Normalització, estructuració i programació de les ordenances fiscals, de preus públics i altres que continguin ingressos per sanció.
- Programació i càlcul de figures noves.
- Gestió de les exempcions i bonificacions de cada figura.
- Arxiu de ordenances per períodes de vigència.
- Visualització de les ordenances des de la pròpia aplicació.
- Aquest mòdul de Administració haurà permetre la adaptació senzilla i ràpida del sistema a els canvis en la normativa o les ordenances

5.1 GESTIÓ DE INGRESSOS

5.1.1. Generals per tots els tributs

- Resums de padrons i censos, reflectint elements tributaris del mateix, número de rebuts, import total i qualssevol altres elements tributaris, permetent desglossar, per tipus, les exempcions i bonificacions establertes.
- Exportació dels resums de censos a mòduls d'informació estadístiques, per donar resposta a les sol·licituds d'altres administracions públiques d'acord amb l'estructura que aquestes sol·liciten (ex. Ministeri de Hisenda i Funció pública).

- Extracció de les exempcions i bonificacions contingudes al padró de cada Tribut, identificant-les per tipus de bonificació, període de aplicació i objectes tributaris afectats per les mateixes.
- Emissió de resolucions agrupades d'aprovació de noves exempcions o bonificacions, amb possibilitat de notificar-les individualment a cada un dels beneficiaris.
- Obtenció de els dades globals de cada tipus de exempció i bonificació. Permetrà identificar la quota total i la quota bonificada.
- Descàrrega mensual de Fitxers de Morts del INE, actualitzant la base de dades de persones. Permetrà el canvi a "Hereus de", indicant els rebuts a anul·lar que haurien estat emesos a nom del mort amb posterioritat a la data de alteració.
- Obtenció d'estadístiques i gràfics amb dades obtingudes als Padrons i censos de cada any i amb possibilitat de realitzar comparatives entre aquests i anàlisi de l'evolució de ingressos o altres aspectes relacionats amb aquests dades.
- Notificació de alteracions cadastrals per canvi de titularitat.
- Gestió de baixa de rebuts i liquidacions.
- Tramitació completa i electrònica de procediments de verificació de dades i de comprovació limitada

5.1.2. Impost sobre Béns Propietats (IBI)

El sistema contemplarà totes les funcionalitats necessàries per el manteniment de els objectes tributaris de l'IBI, amb validació, càrrega i actualització a través del tractament de suports cadastrals.

Haurà de suportar tots els processos de gestió tributària d'aquest impost: urbana, rústica i de característiques especials, com ara exempcions, bonificacions i no subjectes, mitjançant les seves corresponents expedients electrònics.

A partir de la informació emmagatzemada a el sistema es generaran:

- Càlcul i generació de censos, provisionals i definitius.
- Emissió de liquidacions de forma interactiva i massiva per tractament de fitxers DOC de la Direcció General de Cadastre (DGC): possibilitat d'emissió de liquidacions agrupant anys o per exercici; possibilitat d'agrupació d'exercicis en risc de prescripció; notificació agrupada de liquidacions.
- Emissió de liquidacions individuals derivades de declaracions tributàries.
- Expedient de divisió de deute per percentatge de participació.
- Tramitació de alteracions jurídiques (expedients de transmissió de domini)
- Integració mitjançant serveis web amb la base de dades de la DGC i gestió de alteracions de ordre jurídic.
- Generació i tractament de tots els fitxers cadastrals.

- Alertes per altes noves, modificacions, baixa, alteracions derivades de els fitxers cadastrals.
- Visualitzador GIS integrat amb la informació territorial cadastral.

S'haurà de gestionar una única guia de carrers que sigui compatible amb Cadastre, AEAT, INE, DGT, etc., que permeti recollir la diferent codificació que cada una de les Administracions, té per la mateixa via, evitant de aquest manera discrepàncies a les adreces tributàries i fiscals.

5.1.3 Impost sobre Vehicles de Tracció Mecànica (IVTM)

El sistema suportarà totes les actuacions necessàries per el manteniment de els dades fiscals de els vehicles, com objectes tributaris, per calcular la base imposable de aquest impost.

Inclourà els processos de alta, modificació i baixa de vehicles des diferents orígens (manual, de la Direcció General de Trànsit –DGT- fruit del conveni entre la DGT i la Federació Espanyola de Municipis i Províncies -FEMP- per a l'intercanvi d'informació i mútua col·laboració administrativa, padró a línia (*on line*), processos massius, etc.).

El manteniment de exempcions i bonificacions haurà realitzar-se a través de els corresponents expedients electrònics. Així mateix, els expedients per situacions de prorrateig i les seves conseqüències tributàries associades: emissió de devolucions automàtiques a cas de baixes.

A partir de la informació emmagatzemada a el sistema, es generarà:

- Càlcul i generació de censos o padrons fiscals, provisionals i definitius.
- Emissió de liquidacions de forma interactiva i massiva per tractament de fitxers de la DGT.
- Emissió de liquidacions individuals derivades de declaracions tributàries.

La aplicació permetrà la generació de autoliquidacions de forma presencial o a través de la Oficina Virtual Tributària.

Contemplarà que, des la càrrega mensual de la DGT, es puguin generar les autoliquidacions a base a la data de alta a la DGT.

Permetrà allà actualitzar en pagat en allà DGT, en manera descuidat y previst.

5.1.4 impost Sobre Activitats Econòmic (IAE)

El sistema permetrà la gestió censal completa del IAE: altes, baixes, variacions i determinació de la quota tarifa per activitat i quota superfície.

A cas de no tenir assumida la gestió censal, possibilitarà la càrrega de la matrícula provisional, matrícula definitiva, suports trimestrals de l'AEAT, etc.

Coefficient de situació inclòs a territori a nivell de via/número.

Processos de gestió tributària del IAE, com ara exempcions i bonificacions, mitjançant els corresponents expedients electrònics.

A partir de la informació emmagatzemada a el sistema, es generarà:

- Càlcul i generació de padrons fiscals, provisionals i definitius.

- Emissió de liquidacions de forma interactiva i massiva per tractament de les cintes trimestrals de la AEAT.
- Emissió de liquidacions individuals derivades de declaracions
- Procediment de Inspecció tributària del IAE i procediment sancionador

5.1.5 Impost sobre el Increment del Valor de els Terrenys de Natura Urbana (IIVTNU)

El sistema disposarà d'un registre de transmissions, on es recullin totes les dades relacionats amb les mateixes i a través del qual es portin a cap totes les actuacions relacionades amb el fet impositiu:

- Actualització automàtica del registre de transmissions a partir de l'obtenció des de la plataforma ANCERT, mitjançant servei web, de la fitxa notarial (pdf i XML), així com del document de escriptura.
- Enregistrament de canvis de titularitat de béns immobles i automatització de les conseqüències tributàries que es derivin de la transmissió.
- Verificació mitjançant referència cadastral o número de protocol i notari de l'existència de liquidació/autoliquidació registrada amb la mateixa data de transmissió.

A partir de l'anàlisi de les dades del registre de transmissions, el sistema haurà de permetre la realització de les operacions següents:

- Activació/iniciació dels procediments de IIVTNU, IBI amb captura de la informació relativa als mateixos.
- Càrrega de la informació procedent dels Notaris a través d'ANCERT i encreuament de la mateixa per diferents criteris per controlar la presentació de declaracions/autoliquidacions de IIVTNU, IBI i detectar els seus omissions.
- Generació de requeriments massius o individuals d'IIVTNU, IBI a partir de les omissions detectades per la càrrega de fitxers ANCERT.

A través de l'Oficina Virtual Tributària o de manera presencial, els ciutadans podran presentar els seus autoliquidacions o realitzar les liquidacions amb determinació de:

- Del obligat (contribuent/substitut) i del intervenint no obligat, a la seva cas.
- Diferents maneres de realitzar el fet imposable (inter vivos o mortis causa; transmissió de la propietat o constitució o transmissió de drets reals de gaudi limitatius del domini).
- Detall del fet, acte o negoci determinant en cada cas (compravenda, expropiació, dació en pagament, herència, usdefruit temporal o vitalici, dret d'habitació, donació per definició, etc.).
- Notari o Administració autoritzant i protocol o detall del document.
- Percentatge transmès.
- Dades registrals del objecte tributari.
- Període de generació de la plusvàlua / data inicial i final per determinar el número de anys.

- Referència cadastral del immoble (permetrà saber el valor sòl del moment del meritació i generació dels automatismes necessaris per efectuar canvis de titularitat en altres tributs (IBI i Taxa per Serveis relatius al Tractament de Residus Sòlids Urbans))
- Beneficis fiscals aplicables (exempció/bonificació) i el tipus concret del mateix (Administracions Públiques, entitats sense ànim de lucre, transmissions mortis causa entre familiars, ...)
- Permetrà la aportació de la escriptura

El sistema haurà estar completament integrat amb la plataforma ANCERT, a la que es accedirà mitjançant adhesió al Conveni FEMP, pel que fa a consulta telemàtica de la deute pendent de IBI, simulació, autoliquidació assistida, presentació i pagament telemàtic del IIVTNU.

Com a conseqüència de la revisió de les autoliquidacions presentades pels ciutadans, el sistema haurà de permetre la generació d'autoliquidacions complementàries i liquidacions paral·leles.

5.1.6 Impost sobre Construccions, Instal·lacions i Obres (ICIO)

Implementació de les actuacions necessàries per a la gestió i inspecció de l'ICIO, que caldrà realitzar-se mitjançant els corresponents expedients electrònics:

- Generació de liquidacions provisionals.
- Registre de finals de obra i pressupost.
- Generació de liquidacions definitives.
- Generació de autoliquidacions de forma presencial o per Internet.

5.1.7 Taxes i preus públics

El sistema contemplarà les funcionalitats necessàries per la lliure definició i gestió de les taxes i preus públics:

- Manteniment de paràmetres i tarifes.
- Generació de objectes tributaris vinculats al territori.
- Generació de autoliquidacions, liquidacions i rebuts, partint de els objectes tributaris.
- Associació de els objectes tributaris a referència cadastral, quan sigui possible.

S'hauran de poder presentar autoliquidacions de taxes i preus públics a través de l'Oficina Virtual, ja siguin propis del Ajuntament o gestionats per organismes autònoms municipals.

5.1.8 Sancions de Trànsit

L'aplicació haurà de suportar la gestió administrativa integral de les sancions de trànsit) baix la mateixa filosofia de funcionament que el resta de conceptes tributaris del sistema, suportant-se baix el model de administració electrònica integral.

Contemplarà des de l'enregistrament de butlletins, fins al cobrament en període voluntari si és el cas, utilitzant els mòduls corporatius del Sistema (notificacions, expedients de gestió, etc.).

Així mateix, permetrà la incorporació de fitxers externs (aplicacions externes de multes, ORA, radars, foto vermell, etc.).

Implantació de la direcció electrònica vial (DEV).

Es valorarà específicament la disponibilitat d'una aplicació tipus APP, que funcioni sobre els sistemes operatius més usats a els dispositius com els telèfons intel·ligents (*smartphones*), a connexió directa amb la aplicació subministrada i amb la DGT, podent funcionar a manera desconnexió quan no existeixi cobertura de dades.

5.1.9 Altres ingressos no tributaris

El sistema haurà de permetre la liquidació i la recaptació d'ingressos no tributaris, com ara les sancions per infraccions previstes a les Ordenances municipals (Disciplina Urbanística, Activitats, Animals de companyia, Ús fraudulent targetes mobilitat, Infraccions Generals, Consum, Neteja, Sorolls, etc.); reintegrament per percepció indeguda de devolucions, subvencions no justificades, costes processals, quotes urbanístiques, falta de atenció a requeriments, etc.

Així mateix, les que poguessin produir-se de “dret privat”, tals com lloguer.

5.2 RECAPTACIÓ

5.2.1 Cobraments

Permetrà la gestió de els rebuts per el cobrament de valors de qualsevol conceptes impositius, a través de els quaderns CSB60-1, CSB60-2 i CSB60-3 i CSB19.

Els rebuts no domiciliats, també es podran pagar de forma:

- Presencial a les oficines del Ajuntament mitjançant targeta de crèdit
- A través de la Oficina Virtual Tributària
- A través de la futura aplicació (App) del Ajuntament

Per això, el sistema hauran contemplar les següents funcionalitats:

- Gestió de tot tipus de cobrament de forma interactiva o massiva.
- Gestió de la posada al cobrament de tributs diaris a període voluntari.
- Gestió de la posada al cobrament de liquidacions de ingrés directe.
- Recaptació de valors a voluntària per compareixença davant el personal de atenció al públic mitjançant TPV o datàfon.
- Gestió de la posada al cobrament, a aquells casos que es consideri, a través de transferència bancària (quadern 43)
- Gestió de les entregues a compte.
- Elaboració de la Compte de Recaptació del exercici, així com altres estadístiques e informes.
- Càlcul automàtic de la deute segons el estat del valor.

- Possibilitat de acordar la anul·lació de cobraments, sense anul·lació de rebuts.

5.2.2 Domiciliacions

Es hauran habilitar les funcionalitats necessàries per que particulars, administradors, representants i entitats financeres col·laboradores puguin gestionar la domiciliació dels càrrecs periòdics de els contribuents.

La gestió de les domiciliacions es podrà realitzar de forma:

- Presencial a les Oficines del Ajuntament
- A través de la Oficina Virtual Tributària
- A través del quadern 60

Haurà de contemplar les següents funcionalitats:

- Manteniment de domiciliacions individuals o massives per tractament de suports bancaris.
- Domiciliació general del contribuent, tant de els objectes tributaris actuals com futurs, liquidacions i de fraccionaments.
- Aplicació de bonificacions per domiciliació.
- Generació i tractament del quadern 19 i els seus annexos.
- Històric de domiciliacions.

5.2.3 Fraccionaments

Podran realitzar-se, bé a forma presencial, o a través de la Oficina Virtual Tributària, contemplant la possibilitat d'emetre per aquesta darrera via una resolució, sota el model de Actuació Administrativa Automatitzada –AAA-, recollida a la Llei 39/2015.

Quan aquesta actuació es realitzi des de l'Oficina Virtual Tributària, se n'aplicaran criteris que a mode presencial, d'acord amb la ordenança que suporta aquesta actuació.

Permetrà la gestió integral dels fraccionaments, el tractament i impressió dels diferents documents associats (rebuts, venciments, reclamacions, certificats, etc.) i generar el cobrament de els rebuts a període de pagament a través de quadern CSB19.

Tota la gestió haurà emmarcar-se a el corresponent expedient, baix model de Administració Electrònica, amb aplicació automàtica de les conseqüències tributàries associades.

Permetrà el control dels fraccionaments incomplets i la continuïtat o inici de forma automàtica del període executiu i del procediment de constrenyiment de els rebuts inclosos a el fraccionament.

5.2.4 Devolucions

Aquest mòdul permetrà la devolució al interessat de els cobraments realitzats de forma indeguda prèvia sol·licitud expressa del mateix o de ofici per part de l'Ajuntament.

El sistema haurà contemplar els següents tipus de devolució:

- De gestió: devolució total o parcial del import de un o més pagaments incloent principal, recàrrecs, interessos i costes
- Cobraments duplicats: devolució de els cobraments duplicats
- Dipòsit: Devolució de una fiança
- Romanent: Devolució del saldo a favor del contribuent producte de embargaments que han resultat improcedents o per fraccionament
- Altres situacions excepcionals
- Aquest mòdul haurà incloure tots els processos i funcionalitats necessàries per la tramitació del expedient associat a la devolució (total o parcial) així com els interessos que aplicaran si escau. La devolució es podrà pagar pels següents mitjans:
 - Per transferència bancària
 - Per compensació de deute o multes que el beneficiari pugui tenir amb el Ajuntament

5.2.5 Suspensió i paralització

La suspensió dels deutes es produirà bé de forma automàtica quan s'interposi, a període voluntari, recurs contra una multa o sanció, o de forma manual quan sigui un recurs contra un tribut o es rebi una ordre judicial.

El sistema haurà d'estar parametritzat per calcular la data de prescripció en funció de les diferents casuístiques de la suspensió.

Quan la suspensió s'aixequi, haurà de revertir el deute al seu estat original recalculant els interessos corresponents.

El sistema haurà de controlar el període de vigència de la suspensió i disposar d'alarmes per els usuaris.

D'altra banda, la paralització funciona de manera equivalent a la suspensió, però es produeixen per una motivació administrativa i de gestió. El sistema haurà permetre la paralització automàtica quan es executin determinades operacions tals com fraccionaments i ajornaments a període voluntari.

Quan els expedients de fraccionament i ajornament es resolguin (per incompliment, denegació o desistiment), el sistema haurà de revertir el deute automàticament al seu estat original recalculant els interessos corresponents.

El sistema haurà de controlar el període de vigència de la paralització i disposar d'alarmes per els usuaris.

Finalment, el sistema ha de permetre gestionar i controlar l'estat de les garanties (avals, fiances, etc.) associades a la suspensió i paralització.

5.2.6 Règim especial de Concursos

L'aplicació deu comptar amb les funcionalitats específiques que donin resposta a la problemàtica relacionada amb els Concursos de Creditors.

Permet identificar els contribuents subjectes a un procediment concursal, mitjançant la càrrega de fitxers remesos, si escau, per empresa especialitzada, paralitzant els rebuts qualificats com a crèdits concursals i haurà de contenir totes les especialitats del procediment i en especial el tractament de els rebuts, la emissió, comunicació i control diari de els certificats de crèdits concursals i contra la massa, així com la possibilitat d'incorporar al sistema el control de les fases del procediment concursal.

5.2.7 Règim especial de les Administracions públiques

L'aplicació permetrà identificar els rebuts de les administracions públiques, parametritzant les situacions especials del procediment de recaptació per a aquestes, excloent-los de els procediments massius de passi a executiva i embargaments, i en especial, del desenvolupament i control del procediment especial de compensació d'ofici de deutes de dites entitats.

5.2.8 Prescripció

El sistema haurà permetre la gestió integral de la prescripció de les deutes. Per això, totes els deutes hauran de portar associat la data de prescripció que es calcularà segons la norma reguladora corresponent i que haurà ser parametritzable.

Durant la vida del deute, es podran fer accions bé des de l'Ajuntament o per part del contribuent que interrompen temporalment el termini de prescripció.

Un cop finalitzades aquestes accions, el sistema haurà de recalcular automàticament la nova data de prescripció.

Finalment, el sistema permetrà la consulta dels deutes per data de prescripció i disposarà de alertes associades.

5.2.9 Comptabilitat

L'aplicació haurà de comptar amb un mòdul de comptabilitat auxiliar en què quedin reflectits els seients de totes les operacions tributàries i recaptatòries que hagin de donar lloc a una anotació comptable, segons la normativa pressupostària i comptable vigent.

El sistema haurà de permetre la conciliació i quadri dels moviments comptables mitjançant la generació de fitxers d'intercanvi amb el Sistema comptable i, específicament amb el mòdul de Gestió de Recursos de Altres Ens –ROE–

5.3. PROCEDIMENTS INSPECTOR I SANCIONADOR

El sistema haurà de comptar amb la funcionalitat que cobreixin les necessitats dels inspectors tributaris, contemplant:

- Actuacions del procediment inspector i sancionador, integrat amb el resta de la aplicació i, a concret, amb els mòduls de gestió tributària i censal.
- Tramitació completa, baix model de Administració Electrònica integral.
- Actuacions massives e individuals per expedient.

- Integració del procediment inspector amb el sancionador, incorporant el segon tota la informació comú.
- Possibilitat de composició per el usuari de els textos a emprar a tots dos procediments, sumant, de forma còmoda, diversos textos parcials predefinits i permetent camps de text lliure.
- Càlcul de les liquidacions i sancions amb les especialitats pròpies de la Inspecció (ingressos a compte, deducció de quotes prèviament abonades, interessos segons tipus de acta, criteris de graduació de la sanció, reduccions del import de la sanció, etc.).
- Consultes, informes i estadístiques de gestió.

5.4. RECURSOS

Així mateix, el sistema haurà contemplar la tramitació completa i electrònica de els procediments de recursos de reposició, sol·licituds i reclamacions de qualsevol tipus.

La aplicació haurà permetre el seguiment de Recursos administratius, Reclamacions Economicoadministratives i de els Recursos Contenciós- Administratius associats a valors.

5.5. SEGUIMENT I CONTROL

El sistema permetrà, amb les dades actualitzades en el moment de la petició, almenys la obtenció de la següent informació:

- Estat de la recaptació voluntària i executiva i comparativa amb exercicis anteriors.
- Càrrecs emesos a nivell general, per zona, concepte o combinació d'aquestes dades, tant per rebuts com per liquidacions, amb detall de la gestió realitzada fins el moment de la petició de l'informe.
- Situació de la prescripció de valors
- Situació de la suspensió de valors
- Seguiment i estadístiques d'expedients de gestió, amb selecció multicriteri
- Control de Assistències a contribuents
- Evolució de la base de dades de contribuents
- Estadístiques sobre la activitat de Inspecció

5.6. CONTROL DE ASSISTÈNCIES A CONTRIBUENTS

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

De la mateixa manera, al Sistema es gestionarà l'historial de contactes amb el contribuent – *Customer relationship management CRM* -, on recollirà la història de totes les relacions hagudes amb el mateix, permetent així que qualsevol usuari del servei, en el més breu espai de temps, pugui tenir un coneixement detallat de la situació històrica del contribuent, permetent així prestar-li un nivell de servei òptim.

5.7 GESTIÓ DE NOTIFICACIONS

- Gestió i control de tot tipus de notificacions convencionals o electròniques de documents generats per l'aplicació de forma individual o massiva: prova electrònica de lliurament (PEE).
- Generació de remeses de notificació i seguiment. Generació de fitxers per a la impressió de notificacions a través entitats col·laboradores o empreses notificadores i seguiment de els mateixos.
- Gestió completa de notificacions a través del sistema SICER.
- Gestió completa de els enviaments ordinaris amb retorn de informació.
- Processament massiu de la informació procedent de Correus u altres empreses, que inclogui alarma per a la detecció de notificacions sense resposta.
- Enregistrament de les dades relatives a la notificació efectiva, intents de notificació, motiu de la devolució i els seus dades associades al expedient.
- A la recepció d'acusaments de rebut es disposarà d'una utilitat de lectura de codis de barra i la possibilitat del escanejat de els acusos.
- Agrupació en una relació als contribuents les notificacions de les quals siguin retornades per motius desconeguts, absència o direcció incorrecta o incompleta, per a la seva inclusió en un arxiu informàtic.
- Selecció de notificacions amb dos intents fallits per a la seva inclusió en una remesa, al objecte de la seva publicació al Butlletí Oficial, amb enregistrament de la data d'aquest i la data de notificació, que segons el tipus de enviament podrà ser un termini des la publicació.
- Associació del document i la seva acusament de rebut escanejat, a els valors o expedients afectats.
- Enviament a domicilis alternatius del destinatari, a cas de devolucions, inclosos a països estrangers.
- Notificació per compareixença a través de la Seu Electrònica.
- Incorporació de imatges escanejades al sistema i possibilitat de vincular valors i documents de un procediment a la imatge del acusament.

5.8 GESTIÓ DE DOCUMENTS

L'aplicació ha de disposar d'eines per al tractament dels documents generin des de la mateixa, contemplant el control de versions per contingut. Es prendrà a consideració la facilitat de ús d'aquestes eines per part de personal no informàtic.

Haurà de realitzar la classificació i arxivat de tota la documentació relacionada amb els expedients tributaris i recaptatoris a un repositori únic de informació. El sistema haurà d'admetre documents externs en format paper mitjançant la digitalització dels mateixos, i en format electrònic. També haurà d'implementar un sistema amigable i de fàcil ús per el manteniment i definició de les plantilles de documents.

El sistema haurà de ser de fàcil navegació per a l'usuari, per al manteniment i per a la definició de documents.

5.9 MÒDUL DE GENERACIÓ DE INFORMES

La plataforma ha de disposar d'un mòdul que pugui fer servir l'usuari final per a la creació de consultes i qualsevol mena d'informes, llistats o documents. El sistema de generació de informes proporcionarà capacitats de creació de informes de negoci per usuaris i aplicacions web.

L'objectiu d'aquest mòdul serà cobrir un rang ampli de necessitats de creació d'informes, abastant des d'informes operatius de gestió, de anàlisi i documentació per als contribuents.

La eina permetrà la exportació dels resultats 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.

6. INTEGRACIÓ AMB ALTRES SISTEMES

6.1 Sistemes externs

La aplicació proposada, deu contemplar, els següents serveis de Interoperabilitat i intercanvi de dades amb Organismes externs:

- Direcció General de Cadastre. A línia (*on line*) mitjançant Serveis Web
- Direcció General de Trànsit. A línia (*on line*) mitjançant Serveis Web
- Plataforma SEGUEIX de Gestors Administratius (IVTM). A línia (*on line*) mitjançant Serveis Web
- ANCERT. A línia (*on line*) mitjançant Serveis Web
- AEAT. Via EDITRAN
- Correus. SICER a través de EDITRAN o de serveis web, incloent imatges i fitxer de signatura a tauleta electrònica
- INSIDE. Per remetre expedients al Ministeri de Justícia, per la seva exportació i importació d'expedients des d'altres eines o unitats de tramitació.
- SIA. Per gestionar o validar a la plataforma els codis per la seva notificació i gestió.
- DIR3. Per validacions o ajudes al usuari de la plataforma a la hora de remissions a altres institucions.
- Plataforma de pagament (passarel·la de pagament). A línia (*on line*) mitjançant Serveis Web
- INSS i TGSS. Mitjançant fitxers amb perceptors de prestacions
- Registre Central de Índexs. Mitjançant fitxers
- INE. Mitjançant fitxers de morts
- Notific@ Per notificacions i comunicacions a format electrònic i també postal.
- Direcció Electrònica Habilitada (DEHÚ)
- Punt de Accés General – Carpeta Ciutadana
- Plataforma de Intermediació de dades (PID/ PINBAL)

- Archive
 - Portafirmes
 - Claufirma
 - APODER@ i REPRESENTA.
 - Tauló Edictal únic del Butlletí Oficial del Estat.
 - Sedipualb@
 - BOIB
- AOC. Actualment, l'Ajuntament de l'Escala compta amb l'eTram 2.0 de l'AOC com a Registre General Electrònic Municipal, per tant serà requisit obligatori que la plataforma estigui plenament integrada amb eTram 2.0 amb caràcter previ al inici del contracte.

Durant l'execució del contracte, es podrà sol·licitar commutar la integració del registre eTRAM 2.0 amb una altra solució de registre disponible per l'Ajuntament de l'Escala. Aquesta commutació es requerirà al proveïdor mitjançant petició formal amb almenys un termini mínim de quatre mesos abans de la posada en producció i commutació oficial entre sistemes.

Els accessos a DGT i Cadastre s'han de fer directament des dels objectes corresponents. tributaris, valors o expedients relacionats amb els mateixos.

Es detallen a continuació **determinades integracions exigides** :

EDITRAN

S'exigeix la integració completa al 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 responsabilitzar-se del servei complet d'EDITRAN, incloent-hi l'operació diària durant tot el contracte, tant per a emissió com per a recepció de fitxers i la seva processament a la base de dades de la aplicació.

ANCERT

L'aplicació ofertada haurà de contemplar la integració en línia (*on line*) , mitjançant Serveis Web, al màxim nivell de funcionalitat, amb la plataforma notarial ANCERT, devent permetre:

- O Consulta de deute pendent a executiva i emissió de certificat o carta de pagament, a la seva cas.
- O Descàrrega, via Servei Web, de la fitxa notarial (pdf i XML), així com del document de escriptura.
- O Generació automàtica del expedient de IIVTNU, incloent la emissió de la corresponent liquidació, a partir de la fitxa notarial.

CADASTRE

S'exigeix la integració mitjançant Serveis Web amb la base de dades de la Direcció General de Cadastre, incloent la comunicació de modificacions de titularitat, que s'haurà de realitzar des del propi expedient de liquidació de l'IIVTNU, perquè surti efecte a el menor termini possible i es eliminin tasques repetitives.

Adicionalment als esmentats, s'hauran d'incorporar durant el contracte qualssevol altres de nous que poguessin habilitar-se per Organismes externs i que l'Ajuntament consideri de utilitat, sense cost addicional.

AEAT

L'aplicació ofertada haurà de contemplar el tractament dels fitxers d'intercanvi requerits per fer efectiu el conveni amb la AEAT i la FEMP a matèria de intercanvi d'informació tributària i col·laboració en la gestió recaptatòria amb les entitats locals.

Serà objecte de valoració la disponibilitat a l'aplicació a subministrar d'un mòdul de registre general d'entrada i sortida de documents, que compleixi les especificacions SICRES, amb independència que pogués exigir-se la integració, en el marc del projecte, amb un registre extern.

Així mateix, serà objecte de valoració la disponibilitat a l'aplicació d'un mòdul de Llibre de Resolucions i Decrets, en què quedi reflex automàtic de la signatura de qualsevol resolució a el marc del procediment administratiu. També a aquest cas podrà exigir-se, a el projecte, la integració amb un programari extern de Llibre de Resolucions i Decrets corporatiu.

El Ajuntament posarà a disposició de els licitadors que ho sol·licitin, la informació corresponent a altres sistemes corporatius addicionals susceptibles de ser integrats amb la aplicació tributària a contractar.

El licitador haurà d'incloure a la seva proposta la relació d'aplicacions que es compromet a integrar, així com el seu abast, que s'inclouen al preu de la seva oferta o, si escau, l'import que facturaria a l'Ajuntament per la realització d'aquests treballs, addicionalment al preu delicitació.

Els licitadors hauran d'aportar la relació de serveis Web de què ja disposa la seva aplicació, havent d'incloure's la totalitat dels mateixos en el subministrament, sense cost i convenientment actualitzats.

6.2 Sistemes interns o corporatius

- Sistema comptable, actualment CGAP, del grup Berger-Levrault, integració amb la qual s'haurà de realitzar mitjançant intercanvi de fitxers. S'ha de preveure un altre possible canvi durant la durada del contracte per actualització del proveïdor.
- Llibre de Decrets i Resolucions, Simplifica Berger-Levrault
- Seu Electrònica / carpeta ciutadana
- Servei LDAP de accés corporatiu (domini de seguretat *Active Directory* de Microsoft)
- Arxiu ➡ Fotoware
- Padró Municipal

7. ARQUITECTURA DE LA APLICACIÓ.

La aplicació proposta haurà complir els següents requisits:

- o Estarà desenvolupada sota una arquitectura Web, facilitant així el desplegament de noves versions de la plataforma a les estacions de treball.
- o Cobrirà els nivells de seguretat exigits a el plec a ho que respecta a la confidencialitat i seguretat de la informació i protecció de dades de caràcter personal”.
- o Haurà de ser accessible per els usuaris a través de els sistemes operatius comuns (Windows, US X, iOS, Linux), així com des diferents dispositius (Pcs, tauletes, mòbils, etc.).
- o L'oficina virtual tributària haurà ser accessible a través de Internet, utilitzant els navegadors web de ús comú (Internet Explorer, Chrome, Firefox, Safari).
- o El sistema estarà desplegat sota un model de núvol privat (Private cloud) segons definició de NIST (National Institute of Standards and Technology), amb les característiques pròpies de núvol que define NIST.

El sistema d'informació ha d'estar dissenyat sota arquitectura web multinivell, basada en un patró de desenvolupament MVC (Model Vista Controlador), disposant d'una interfície d'usuari única a través d'un navegador web, i incorporant les eines necessàries per ser accedida des entorns Intranet/Extranet indistintament, mantenint els nivells de seguretat que són exigibles per a aquest tipus de aplicacions.

Les capes crítiques del sistema (base de dades i servidor web) deuen ser compatibles amb configuracions de tipus *cluster* o de alta disponibilitat per assegurar la continuïtat del servei.

Deu contemplar, al menys, els següents nivells:

7.1 Capa de gestió de dades.

El sistema s'haurà d'implantar sobre un gestor de base de dades fiable i de gran implantació a el mercat

El licitador haurà especificar la capacitat i experiència de els professionals que aporta, havent de comptar aquests amb una qualificació al màxim nivell, quant al seu domini de la Administració del motor de base de dades a utilitzar.

7.2 Servidor de Aplicació.

El servidor de aplicació deu estar dissenyat i construït amb una filosofia de disseny transaccional, optimitzat per un entorn WAN/LAN, disposant de un gestor de transaccions intermedi que gestioni i optimitzi el flux de les mateixes.

S'han d'especificar clarament els productes i eines programari utilitzades tant al disseny com a la construcció de l'aplicació ofertada.

Es tindran en compte, de cara a la valoració, el nivell d'integració d'aquestes capes de la aplicació, per a això s'han d'indicar explícitament els mètodes d'integració entre la aplicació, el gestor de transaccions, el motor de Base de Dades i el Servidor Web.

7.3 Capa de servidor web.

El servidor web ha d'oferir als clients finals (navegador Internet) tots els components necessaris per a les transaccions. Aquests components han d'estar dissenyats sota la mateixa filosofia de procés transaccional que la resta d'elements del sistema. Es valorarà l'ús de XML/XSL per a la definició de components de interfície de usuari.

El disseny de la aplicació informàtica deu estar orientat cap la navegabilitat lògica entre els diferents mòduls, oferint als usuaris la possibilitat d'accedir-hi de forma intuïtiva, i com a part d'una mateixa transacció, a altres mòduls del sistema, conservant els punts de retorn previs i permetent, si escau, la realització d'altres operacions, que poguessin ser diferents de aquella que va motivar l'accés inicial.

La interfície d'usuari ha d'estar dissenyat i construït sota criteris d'ergonomia per al usuari, oferint un entorn de operació intuïtiu, consistent i guiat.

La integració amb la capa de base de dades haurà de fer servir un mecanisme o marc de treball orientat a serveis tipus *Windows Communication Foundation* o similar que permeti processar transaccions gestionant el flux de dades.

Els portals web deuen suportar tecnologia SSL per garantir la autenticitat i privadesa de la comunicació.

La interfície d'usuari ha d'estar dissenyat i construït amb eines que optimitzin usabilitat del sistema.

7.4 Capa client final

La interfície d'usuari serà única i basada en navegador internet, permetent la seva explotació des de "clients lleugers", no requerint en cap cas configuracions potents de maquinari, facilitant de aquest manera el ús de la major part de els ordinadors actualment operatius.

El sistema haurà suportar, al menys, els 4 navegadors més utilitzats (*Internet Explorer, Chrome, Firefox i Safari*) sobre els tres sistemes operatius més comuns (*Windows, Linux, Mac*).

Es valorarà que la tecnologia de presentació estigui basada a HTML5 i CSS3.

Per raons de compatibilitat amb sistemes operatius no s'haurà d'utilitzar tecnologia Flash o similar.

La presentació de documents haurà utilitzar visors integrats a els navegadors o integrant Adobe Reader per presentar pdfs.

8. ENTORN DE COMUNICACIONS I XARXES

Cal especificar clarament l'entorn de comunicacions i xarxes requerit per obtenir nivells de servei òptims de l'aplicació, entenent aquest entorn en sentit ampli, és dir, tant a nivell LAN com WAN. En aquesta descripció s'han d'explicitar els mecanismes de seguretat a implementar per complir les normatives vigents quant a seguretat a les comunicacions.

9. SEGURETAT

L'empresa licitadora haurà de posseir l'acreditació que l'aplicació ofertada compleix el requerit per la Llei de Protecció de Dades Personals i Garanties en els Dret Digital, havent d'aportar, a la seva cas, còpia de l'auditoria pertinent.

Donada la tipologia de la informació a manejar en l'àmbit tributari i recaptatori, es valorarà el que aquesta auditoria hagi estat realitzada d'acord amb el nivell "alt" de protecció de dades especificat a aquesta Llei.

Les ofertes han d'especificar clarament les solucions que aporten als processos coneguts de forma estàndard en els fòrums de seguretat com AAA (Autenticació, Autorització, Registre: *Authentication, Autorization, Accounting*).

Com requeriments bàsics de seguretat a valorar:

- Proporcionarà funcionalitat pròpia quant als controls d'accés a aquesta, així com disposar de funcions que permetin personalitzar, per a cada perfil d'usuari, els seus 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, els qui seran responsables de l'assignació, modificació i/odenegació de permisos de accés a els usuaris del sistema.
- Permetrà definir perfils d'usuaris externs al mateix Ajuntament, a fi de proporcionar diferents funcionalitats de Gestió Tributària a col·lectius concrets ja contribuents degudament identificats.

- El mòdul de seguretat oferirà, a cada usuari, únicament les funcionalitats associades a la seva perfil. Comptarà amb una eina de administració de perfils manejable per personal no informàtic, i des de la qual es permeti personalitzar el entorn de l'aplicació sota la premissa inicialment requerida (interfície d'usuari determinat pel seu perfil).
- El mòdul de seguretat disposarà de funcions de verificació de caducitat de paraules de pas, dada que ha de ser parametrizable, així com mecanismes de validació de format de paraules de pas (longitud mínima, símbols, regles), provocant la desactivació davant d'un nombre determinat d'intents fallits d'accés al procés de autenticació.
- L'eina s'integrarà amb el Directori Actiu corporatiu de l'Ajuntament, amb l'objectiu d'identificar els usuaris gestors i administradors amb les credencials corporatives. L'eina també permetrà la identificació d'altres usuaris que per qualsevol circumstància no es trobin registrats al directori actiu del Ajuntament.
- Registrarà tots els moviments realitzats per cada usuari, a nivell de transacció puntual, incloent intents de accés infructuosos que es puguin produir. Aquestes traces d'auditoria permetran un control exhaustiu i integrat de les operacions que es realitzin sobre el sistema.
- Disposarà d'un fitxer històric de moviments per a les operacions tributàries i recaptatòries, oferint consultes i informes específics que permetin auditar les operacions portades a cap a base a múltiples criteris, permetent obtenir la seva estat i característiques tant cronològica com operativament.
- Permetrà la utilització de diferents certificats digitals (almenys els emesos per la FNMT) i del DNI electrònic com a part del procés d'autenticació. Contemplarà així mateix la utilització del sistema Cl@ve.
- Incorporarà mecanismes que permetin la signatura electrònica dels documents que es generin a el propi sistema.
- Disposarà d'eines d'auditoria que facilitin el diagnòstic i el tractament de incidències.

10. DOCUMENTACIÓ.

Els manuals d'usuari i tota la documentació del sistema es lliuraran en suport digital, i en paper en cas que la direcció de projecte per part de l'Ajuntament ho requereixi, i es mantindrà actualitzada permanentment amb les noves funcionalitats i modificacions realitzades a l'eina.

Tots els canvis sobre la plataforma, tècnica o funcional, seran documentats, actualitzats, lliurats i acceptats per el Ajuntament, segons els procediments que es estableixin.

L'aplicació s'ha de lliurar documentada quant al model de dades, de manera que el Ajuntament disposi del coneixement necessari pugui explotar la informació de forma independent.

11. CODI FONT

Les empreses ofertants han de garantir la disponibilitat del codi font de l'aplicació aportada per l'Ajuntament, per al cas que, per tancament de l'empresa per qualsevol motiu, fusió o absorció per altres o per canvi en la línia de negoci de la mateixa, aquesta no seguis fent-se càrrec del servei de manteniment.

Aquest codi font anirà acompanyat de quanta documentació sigui necessària per garantir que personal informàtic del Ajuntament u un altre proveïdor pugui realitzar, de forma totalment autònoma, la instal·lació de la plataforma: Model de dades, Manuals de Instal·lació i Configuració, Manuals d'administració, Manuals de Explotació, etc.

Per garantir el accés al codi font a els casos anteriorment descrits, haurà dipositar una còpia davant notari, que serà actualitzada al menys 2 vegades al any.

12. EINES DE ORGANITZACIÓ DE TREBALL

El sistema disposarà d'eines que permetin l'organització i la planificació del treball, tals com tals com agenda individual per usuari, safates de gestió o lots de feina.

13. LICÈNCIES DE PRODUCTES DE TERCERS.

No es exigirà, per el correcte funcionament del Sistema, la adquisició, per part del Ajuntament, de altres eines o productes addicionals, exceptuant les de caràcter ofimàtic, que poguessin suposar costos de manteniment o altres que, si escau, 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, en el vostre cas, són necessàries per la seva funcionament, les versions de els mateixos per les que la aplicació està homologada, les seues modalitats de contractació i, en general, tot paràmetre rellevant per coneixement del Ajuntament.

14. COMPROVACIÓ DE LES FUNCIONALITATS I DEMOSTRACIONS.

Perquè es pugui avaluar l'oferta, i per verificar que s'ajusta a les prestacions exigides, es requerirà que cada empresa licitadora faci una demostració de l'abast del seu aplicació, mitjançant accés a través de Internet des les dependències que a tal efecte designeu l'Ajuntament de Palmell.

Per això, haurà resoldre el conjunt de supòsits pràctics que es li comuniquin prèviament, per part del Ajuntament, amb una antelació mínima de 5 dies hàbils a la data que li sigui assignada.

Cada sessió es dividirà a dos parts, una primera de comprovació de la constància a l'aplicatiu de les funcionalitats exigides, i una altra de demostració de les mateixes.

Comprovació de les funcionalitats

Per la comprovació de la constància a l'aplicatiu de les funcionalitats exigides, la mercantil licitadora haurà de connectar-se a un o diversos entorns reals amb característiques el més similars possible a les de l'Ajuntament de l'Escala.

Si es contrasta que no està contemplada en l'aplicació alguna de les funcionalitats exigides no serà necessària la fase de demostració.

Demostració de les funcionalitats

Finalitzada la comprovació de l'apartat anterior, l'Ajuntament exigirà la demostració de la resolució d'alguns casos pràctics a l'aplicatiu ofert, en un entorn amb dades de prova.

El resultat de aquesta demostració, podrà condicionar la valoració de la oferta, amb independència del que s'ha expressat a el document escrit de la mateixa, tenint a compte:

- Cobertura funcional
- Facilitat de ús, flexibilitat i facilitat de adaptació a la forma de treball
- Qüestions que aporten valor afegit.
- Potencial evolutiu a la gestió.

15. SERVEIS DE SUPORT, HOSPEDATGE I ADMINISTRACIÓ DEL CPD REMOT

Les empreses licitadores hauran d'estar en condicions de prestar de forma completa, adequada i continua, i al llarg de tot el període de durada del contracte, els serveis de suport a la gestió, explotació i administració del sistema, així com els referits als de Centre de Procés de Dades (CPD) que allotja i administreu la aplicació de manera externa.

15.1 Requeriments del Centre de Procés de Dades (CPD) on es va a allotjar la aplicació

Generals

Hauran indicar-se els components Maquinari i Programari destinats a assegurar el entorn, polítiques de seguretat i manera de incorporació de les mateixes.

Així mateix, haurà acreditar-se la classificació TER de que disposi el CPD, de acord amb el estàndard TIA 942, o equivalent a funció de la categoria corresponent.

Particulars

Es haurà de especificar a les ofertes:

- Infraestructura bàsica:
 - Garantia de subministrament energètic
 - Sistema contra incendis

- Sistema de aire condicionat
- Servei de seguretat física
- Infraestructura de comunicacions:

De cara a l'optimització del rendiment a les comunicacions, es descriuran les tècniques que s'utilitzen a partir de la definició de polítiques de qualitat del servei, per a l'assignació de cabals, segons criteris d'ús, així com la utilització d'opcions de compressió de dades.

Es descriurà la topologia de xarxa que es desplegarà per donar servei a l'Ajuntament, que haurà ser de alta disponibilitat i amb enllaços redundants.

S'han de detallar els nivells de redundància oferts, així com els criteris i les eines de monitorització que es empraran.

Es descriuran així mateix els nivells de seguretat i eficiència que garanteixin la qualitat del servei i elements a utilitzar com tallafocs, routers, etc.

S'haurà d'aportar detall de les prestacions generals del Sistema de comunicacions que es proposa.

Les eines de monitorització de xarxa que es utilitzin, deuen generar estadístiques sobre el funcionament general del servei, permetent amb això verificar el ús del Sistema i les incidències produïdes, així com el compliment del SLA concertat.

- Línies de dades i dispositius de connexió: Es descriuran les línies de dades que es aportaran per la connexió entre el CPD i el Ajuntament, els seus característiques i ample de banda, així com els dispositius electrònics de commutació, que seran subministrats i configurats per el adjudicatari.

Així mateix s'haurà d'indicar l'amplada de banda necessària per poder treballar amb el sistema, a funció del número de usuaris concurrents previstos.

- Infraestructura de sistemes: A la proposta es descriurà la infraestructura tecnològica sobre la que es explotará el Sistema i la seva configuració.
- Centre de suport: Es valorarà que les propostes incloguin un Centre de Backup o Serveis BRS (*Business Recovery Services*) que garanteix la continuïtat del servei tributari i recaptatori davant qualsevol situació greu, que pogués inutilitzar el CPD principal, devent entrar a funcionament el centre de backup a un temps no superior a 2 hores.

Es detallarà així mateix el model de replicació de informació entre tots dos centres.

15.2 Serveis Inclosos

Serveis de Operació de Sistemes i Gestió de Xarxa

Mitjançant els serveis d'operació i gestió de xarxa, el personal de l'empresa licitadora supervisarà el correcte funcionament de les màquines i sistemes del CPD, així com el funcionament de les línies de comunicacions. Aquests serveis hauran de detallar-se a la oferta e inclouran, al menys:

- Monitorització del Sistema
- Servei de Operació de Sistemes
- Primer nivell de incidències, escalat i resposta
- Canvis
- Seguiment de *backup*
- Servei de Operació de Gestió de Xarxes

- Monitorització de línies i *routers*
- Gestió de avaries a línies i monitorització de firewalls, DNS, etc.
- Monitorització de elements actius (programari, *hub's* , etc.)
- Backup de tallafocs i DNS u *Backup* d'elements actius
- *Reporting* bàsic, escalat i primer nivell d'incidències.

Serveis de Administració

Els Serveis de Administració inclouen les actuacions necessàries per garantir, a llarg termini, el correcte funcionament del sistema i la seva aprofitament òptim, tant amb respecte a les funcionalitats com al rendiment general. Aquests serveis hi haurà de detallar-se a la oferta e inclouran al menys:

- Administració de Sistemes Operatius
- Gestió de polítiques de seguretat
- Gestió de polítiques de sistemes
- Monitorització i anàlisi del sistema
- Manteniment i actualització del maquinari
- Gestió del rendiment
- Manteniment preventiu i correctiu
- Elaboració de documentació
- Administració de Bases de Dades:
- Instal·lació i configuració del programari
- Política de còpies de seguretat i recuperació
- Seguretat a base de dades (usuaris, rols, privilegis)
- Monitorització i optimització de la base de dades
- Planificació de creixements i canvis
- *Tunning*
- Administració de un altre programari de base (Servidors de aplicacions, Servidors Web,etc.)Instal·lació i configuració
- Polítiques de seguretat
- Polítiques de seguretat Web
- Monitorització i control
- Gestió de canvis
- Gestió de incidències

Monitorització Automàtica

Es consideraran les funcionalitats de gestió i monitorització automàtica que es incloguin a el sistema ofert especialment les orientades a la detecció anticipada de incidències i a la reducció de els temps de resolució de incidències.

15.3 Serveis de Suport operatiu

Es cobriran tots els serveis requerits per la correcta i òptima explotació de la plataforma, i per garantir l'adaptació constant, al llarg de tot el projecte, a les necessitats del Ajuntament. Aquestes activitats, es han estructurat a els següents processos, seguint estàndards de mercat:

Gestió de la Capacitat i Disponibilitat

Per gestionar l'ús òptim i el rendiment del sistema, de manera que s'assegura que els requeriments de disponibilitat i rendiment es compleixen consistentment i que la capacitat dels serveis proporcionats es correspon a les necessitats descrites.

Té com objectius:

- Garantir que tots els serveis del sistema estiguin recolzats per una capacitat de procés, rendiment i emmagatzematge suficient, ben dimensionat i flexible per els usuaris funcionals i el contribuent.
- Contribuir a diagnosticar problemes e incidències relacionats amb el rendiment, capacitat i disponibilitat, així com proposar mesures proactives per millorar el rendiment.
- Garantir que els serveis del sistema estan disponibles i funcionin dins del marc de els SLA establerts.

Gestió de la Continuitat

Per suportar la continuïtat del sistema, assegurant que pot ser recuperat en els terminis requerits. Té com a objectiu general tenir un Pla de Recuperació de Desastres destinat a restablir l'operativa del sistema i dels serveis proporcionats en un lloc alternatiu. Serà provat regularment, almenys una vegada cada sis mesos i mesurat segons els nivells del servei requerits. El Pla haurà ser actualitzat anualment, i estaran subjectes al procediment de Gestió de Canvis que es defineixin.

Gestió de Canvis

Per assegurar que els canvis proposats del sistema es registren, avaluen, autoritzen, es assigna prioritats, planifiquen, proven, implanten i documenten, seguint els procediments establerts i garantint en tot moment la qualitat i continuïtat del servei. A el Pla de implantació, es deuen definir el abast de els canvis que aplicaran a qualsevol element que conformen els serveis del sistema a producció.

L'adjudicatari haurà de proposar els canals i procediments per estar informat de totes les peticions de canvi sol·licitades o proposades per el adjudicatari, les quines seran gestionades per l'òrgan que s'estableixi. Així mateix, es definiran els criteris de canvi estàndard davant d'altres tipus de canvis menors i que no requereixin la intervenció del òrgan responsable.

Es classificaran les peticions de canvi de comú acord amb el Ajuntament, com conseqüència de la necessitat de correcció d'un incident o problema al Sistema. El adjudicatari haurà de realitzar el manteniment correctiu necessari per a la correcta, eficaç i eficient operativa diària, sense cost addicional per el Ajuntament. La correcció de dades que es hagin provocat per errors a el sistema també serà responsabilitat del adjudicatari.

Gestió de Versions

Entre altres objectius del procés es inclouen:

- Planificar i controlar la implantació de noves versions que es vagin alliberant de la plataforma.
- Assegurar que tota nova versió posada a producció i els canvis que es efectuïn siguin assegurances i que només siguin instal·lables versions correctes, autoritzades i provades.
- Comunicar i gestionar les expectatives de la plataforma durant la planificació i posada en producció de noves versions.
- Transferir el coneixement de les noves funcionalitats o correccions que s'hi inclouen a les noves versions, a usuaris i personal de l'Ajuntament.

Gestió d'incidències i Problemes

La Gestió de Incidències haurà restaurar els nivells normals del servei afectat tan aviat com sigui possible, minimitzant el impacte al sistema, mantenint els nivells de qualitat i disponibilitat del servei. El adjudicatari disposarà de un punt únic de contacte que registre totes les incidències, detectades per processos automàtics de monitorització i esdeveniments o qualsevol una altra via, i per incidències escalades per el personal gestor i de operacions del Ajuntament dedicat a això.

Els licitadors han d'indicar el protocol d'actuació per detectar i enregistrar els problemes a funció de els incidents reportats o identificant tendències de els mateixos, amb el objectiu d'arribar a la causa arrel de les incidències, iniciar les accions que corregeixen el problema i redueixen l'impacte a el servei del sistema.

Gestió de els Nivells de Servei

On es afegeixen, componen, consoliden, monitoritzen i es analitzen les diferents mesures de serveis i elaboració de els indicadors diaris, extrem a extrem.

Té com objectiu, mantenir i millorar la qualitat de els serveis relacionats amb la plataforma i proporcionar la informació necessària sobre el grau de compliment dels acords en els serveis i altres indicadors clau de rendiment que pugui proposar el adjudicatari.

Gestió de la Millora Continua

Buscarà alinear els serveis oferts a les necessitats de l'Ajuntament, identificant e implementant millores. L'esforç de millora es focalitza principalment en l'augment de els paràmetres de qualitat, com entre altres, el temps dedicat, augment de l'eficàcia, eficiència i usabilitat.

Serà un procés constant, continu i transversal a la resta de processos, que avalui i optimitzi tots els processos de suport anteriors, i que millorin els processos del Ajuntament.

15.4 Mesurament del Servei i Eines

Per el control i seguiment de la qualitat del servei prestat, el adjudicatari proporcionarà un sistema de informació que facilite mètriques e indicadors clau de

rendiment del servei, i que servirà com a mecanisme de seguiment i avaluació del projecte i posterior servei. Aquestes eines hauran monitoritzar la activitat del servei en línia, amb indicadors d'avaluació i control de la infraestructura tecnològica i SLA relacionats, que ajudi al personal del Ajuntament a la governabilitat del servei.

Inclourà un quadre de comandaments que ajudi a la presa de decisions i proporcioni indicadors clau de rendiment a temps real comparant-los amb els indicadors objectiu.

16. PLA DE IMPLANTACIÓ

El licitador haurà d'incloure a la seva proposta de Pla d'implantació un cronograma general, així com els cronogrames de detall que consideri oportuns, que deuen recollir totes les activitats relacionades amb la implantació efectiva del nou sistema, considerant la seva adequació a les necessitats de l'Ajuntament, migració de les dades i transferència de les serveis a l'adjudicatari, en termes de continuïtat, compliment i millora de la qualitat percebuda, transformant un model de serveis de informàtica tributària intern i tradicional, a un model de serveis a el núvol i basat a ANS.

Les activitats que cobreixen els objectius definits dins del pla d'implantació que han de incloure's a aquest projecte, són les següents:

- Implantació del model de relació entre l'Ajuntament i l'adjudicatari, així com els procediments del projecte: govern, gestió i control.
- Aprovisionament de la infraestructura tecnològica e implantació del programari a la núvol.
- Adequar el nou sistema a els processos i necessitats del Ajuntament i del contribuent:
 - Anàlisi i Disseny de processos.
 - Redisseny del sistema adaptant-ho a les necessitats particulars.
 - Migrar els dades del actual Sistema de Gestió Tributària al nou sistema detallat al Pla de Migració, garantint la qualitat i integritat dels mateixos.
- Formar adequadament a els usuaris.
- Establir i posar a marxa els mètodes de treball, les eines i els procediments de mesura, càlcul i lliurables que s'utilitzaran per mesurar el compliment de els Nivells de Servei, desplegament, arrencada del nou sistema i transició fins al servei.

Basat en aquestes activitats o altres que pugui ampliar, el licitador proposarà al seu Pla de Implantació, quins són les activitats, terminis e fites, entregables i recursos que es compromet, junt amb els mecanismes que aportarà per garantir el nivell de servei reflectit a els SLA del present plec i el èxit del projecte.

El licitador haurà de presentar el pla de proves i acceptació per part de l'usuari, tant a la adequació del sistema a les necessitats que es requereixen, com a la conversió o transformació i migració de els dades actuals al nou sistema, que inclouran els expedients oberts més els expedients tancats que es tinguin que mantenir per normativa

legal. Caldrà obtenir el 100% de les dades migrades amb la qualitat prèviament definida. Es haurà de garantir la seguretat de la informació existent dels ciutadans. Així mateix, es inclourà algun procés de correcció de possibles errors existents

S'haurà d'incloure un pla de formació detallat que ajudi que els usuaris se sentin còmodes i confiats amb el nou sistema, sobretot perquè l'interfície d'usuari i conjunt de característiques experimenten canvis significatius.

17. MIGRACIÓ DE DADES DEL SISTEMA ACTUAL.

L'adjudicatari haurà de disposar d'eines i procediments que facilitin el procés de migració de dades, des les aplicacions actuals cap al nou sistema.

Es valoraran les característiques dels mateixos, així com les seves prestacions quant a garantir la consistència, integritat i fiabilitat a tot aquest procés.

En el pla de treball, que cal aportar a l'oferta, s'hauran de detallar les fases del procés de migració, l'abast, les activitats a desenvolupar-hi i els recursos disponibles per realitzar-les, indicant els perfils de professionals de dites recursos.

S'han de reflectir així mateix els processos de verificació que es duren a terme per comprovar la fiabilitat de la migració.

Serà imprescindible indicar les instruccions de depuració prèvies que s'hagin de fer amb les dades exportades del sistema actual, així com el format de càrrega i el tractament d'errors.

18. GESTIÓ DEL CANVI I PLA DE FORMACIÓ

L'adjudicatari haurà de realitzar totes les tasques necessàries per assegurar una correcta gestió del canvi i comunicació del nou aplicatiu, amb objecte de garantir la seva efectiva implantació, tot això baix la supervisió i acceptació de la direcció del projecte per part de l'Ajuntament o per qui aquest determini. Les activitats mínimes a realitzar seran les següents:

- Incorporar especialistes en gestió del canvi a les sessions de treball per tal de identificar els principals riscos associats als usuaris del sistema d'informació i poder elaborar accions afavoridores de la implantació del mateix
- Realitzar accions de difusió i comunicació que permetin donar a conèixer el projecte als diferents agents implicats en Ajuntament.
- Executar les accions definides per a la gestió del canvi amb l'aprovació de l'equip de direcció del projecte de l'Ajuntament determini, que facilitin la incorporació del nou sistema i l'adaptació de els usuaris al mateix.

El adjudicatari haurà presentar un pla detallat que defineixi les accions a desenvolupar per una adequada implantació de la nova eina. El pla atindrà com mínim a:

- Normalització de procediments
- Acompanyament al personal
- Assistència a organització de espais i protocols de les oficines de atenció al contribuent

18.1 pla en Formació

Una de les tasques més importants implicades en la gestió del canvi és la formació al personal implicat. Els licitadors hauran acompanyar a la seva oferta un pla detallat de formació, on s'especificarà, cadascun dels cursos oferts, indicant les dades de durada, modalitat del curs (presencial, teleformació o semipresencial), número de hores, perfil del professorat, nombre d'alumnes i contingut, així com la seqüència en què seran impartits, i els requisits previs de els alumnes de cada curs per poder assistir aels mateixos.

El pla de formació, a més de formar els usuaris a la nova eina, ha de garantir el canvi del model de prestació de servei als ciutadans.

La formació que s'inclogui a les ofertes haurà de complir un mínim de 200 hores, sota els següents requeriments mínims:

- Formació al personal tècnic del àrea de Informàtica i Telecomunicacions del Ajuntament, que asseguri un traspàs de coneixement adequat al personal responsable de la seva operació i administració. De aquesta manera el personal municipal haurà poder realitzar el manteniment de tot el sistema així com el disseny e implementació de nous procediments de manera autònoma. Així mateix, se'ls haurà de formar a l'estructura del model de dades del Sistema, de manera que des de la Secció d'Informàtica es puguin realitzar i construir consultes directes a les Bases de Dades, prèviament assegurades amb còpies de seguretat així com altres procediments de control.
- Formació al personal municipal que accedirà a les aplicacions a condició de tramitadors interns dins del àmbit de aquest Projecte i, a general, a tots aquells empleats municipals que de alguna manera hagin interactuar amb el nou sistema. A aquest sentit hi haurà que diferenciar la formació per gestors tributaris i recaptadors, la formació per els treballadors de els serveis de atenció a la ciutadania i la formació per als directius responsables de l'àrea tributària i de recaptació.
- Consolidació de l'aprenentatge: L'adjudicatari haurà de preveure la realització de sessions de formació durant tot el període del contracte que permetin als diferents col·lectius consolidar els coneixements apresos i millorar o perfeccionar a el ús de la eina durant tota l'execució del contracte.
- Tanmateix també serà necessari, en cas d'estar disponible, posar a disposició dels usuaris les classes gravades de manera que es puguin re visionar en cas de ser d'interès o per refrescar coneixements.

La formació presencial, serà impartida a les dependències que el Ajuntament determineu. L'empresa adjudicatària preparar l'entorn necessari per impartir-la, així com fer-ne els controls d'assistència corresponents, enquestes d'avaluació i, en general, disposar els mitjans adequats per garantir-ne la qualitat. El resultat de l'avaluació realitzada pels assistents serà incorporat a un informe de execució del projecte.

Tota acció formativa estarà suportada per la corresponent documentació impresa de la que es lliurarà per la empresa adjudicatària un exemplar per alumne o assistent a cada curs, sense perjudici de que es lliuri a més a suport electrònic.

La empresa haurà presentar documentació especificant de la forma més clara possible el pla de formació, detallant com mínim:

- Número de cursos
- Número màxim de alumnes/curs
- Personal al que va dirigit
- Tipus de cursos
- Fase del projecte i, a la seva cas, periodicitat

- Hores de durada
- Número de formadors
- Experiència de els formadors
- Equipament necessari
- Contingut de els cursos

19. ORGANITZACIÓ DEL PROJECTE

El Ajuntament nomenarà un Comitè Director, que es conformarà, al menys, amb un responsable funcional de l'Òrgan de Gestió Tributària/Tresoreria i el Cap dels Serveis Informàtics, i que serà l'interlocutor de màxim nivell amb el adjudicatari i un o diversos caps de projecte encarregats de la coordinació i seguiment detallat dels treballs realitzats per el adjudicatari.

Per la seva part, l'adjudicatari haurà designar un director de projecte que actuarà com interlocutor de màxim nivell amb l'Ajuntament i que tindrà, entre d'altres, les següents atribucions:

- Actuar com interlocutor del adjudicatari front al Ajuntament, canalitzant la comunicació entre la empresa i el personal integrant del equip adscrit al contracte.
- Distribuir el treball entre el personal encarregat de l'execució del contracte, i impartir a aquests treballadors les ordres i instruccions de treball que siguin necessàries en relació amb la prestació del servei contractat.
- Supervisar el correcte exercici per part del personal integrant del equip de treball de les funcions que té encomanades.
- Incorporar a l'equip de treball les persones que consideri necessàries per verificar i avaluar totes les actuacions a la seva càrrec.
- Informar al Ajuntament del grau de compliment i evolució del Projecte, garantint el compliment de terminis i requisits de servei.
- Informar al Ajuntament apropa de les variacions, ocasionals o permanents, a la composició de l'equip de treball adscrit a l'execució del contracte així com de qualsevol incidència que afecte o pugui afectar al Projecte, proposant les mesures per la seva correcció o les mesures preventives que corresponguin.

19.1 Seguiment i control de la execució del servei

Per realitzar un seguiment i control de la execució de els treballs, durant el primer mes del servei hauran formalitzar-se els comitès següents:

Comitè de Direcció, que estarà integrat pel Comitè Director del contracte de l'Ajuntament i el Director de projecte del adjudicatari. Les funcions de aquest comitè són les següents:

- Liderar la execució de els treballs
- Revisió de alt nivell de els serveis realitzats a el últim període
- Aprovar els resultats intermedis i finals realitzats

- Controla la qualitat de els treballs
- Solució a els conflictes escalats a el Comitè de Seguiment
- Supervisar el correcte compliment del contracte
- Prendre les decisions del més alt nivell respecte al contracte

Aquest comitè es reunirà mensualment.

Comitè Operatiu de seguiment, que estarà integrat per el/els caps de projecte de l'Ajuntament i el cap de projecte de l'adjudicatari. Són funcions de aquest comitè:

- Revisió detallada dels serveis realitzats a el últim període
- Coordinar i organitzar el pla de treball
- Reportar i comunicar aspectes crítics al comitè de direcció del contracte
- Vetllar per la qualitat de els treballs

Aquest Comitè es reunirà quinzenalment per realitzar seguiment operatiu del projecte.

En qualsevol cas, es podrà requerir qualsevol membre del personal responsable del projecte reunions específiques quan el Ajuntament ho consideri necessari per el bon funcionament del projecte.

20. EQUIP DE TREBALL

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

A el cas de els recursos humans, els licitadors hauran 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, a general, tota dada rellevant per a la seva valoració, tant a nivell de perfil professional com de adequació a les necessitats del projecte. Aquesta llista ha d'estar agrupada per perfils / rols dins del Pla de Treball.

Especialment important serà el perfil del Director de Projecte que aportació la empresa ofertant, qui actuarà com responsable e interlocutor, davant el Ajuntament, a tots els assumptes relatius al projecte contractat. A més, el adjudicatari haurà assignar al projecte els següents perfils mínims:

- Director de contracte
- Responsable del Projecte de implantació.
- Responsable del Servei
- Responsable de Seguretat

Aquests perfils hauran de tenir prou coneixement i experiència en gestió i recaptació tributària, gestió de projectes, gestió de serveis gestionats i provisió de serveis a la núvol.

21. PRESTACIÓ DE SERVEIS DE MANTENIMENT

El servei de manteniment, sense cost addicional, respondrà als termes i condicions que es detallen a continuació:

- Manteniment Evolutiu : realització de les operacions necessàries per a l'actualització e inclusió de els 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 la aplicació durant el període de vigència del contracte.
- Formació de Usuaris : instrucció de els usuaris a 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 a l'operació de la aplicació per part de els usuaris.

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

21.1 Manteniment Evolutiu

Les noves funcionalitats o mòduls de gestió resultants del manteniment correctiu, deuen estar disponibles a el sistema amb anterioritat a la seva data de entrada a vigor, amb objecte que els usuaris puguin adquirir l'entrenament i la formació necessaris per al vostre correcta utilització.

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

21.2 Manteniment Correctiu.

A ho que respecta a les operacions relatives al manteniment correctiu, el temps de resposta davant les incidències comunicades serà el que es especifica a el quadre següent:

Tipus Incidència	Termini Resposta	Termini Resolució
Crítica	≤ 45'	≤ 4 hores
No crítica	≤ 4 hores	≤16 hores

S'entén per:

- “ Incidència crítica ”: quan funcionalitats rellevants del sistema queden fora de ús no compleixen els requisits funcionals o de explotació establerts, per causes directament imputables a la aplicació, sense que existeixi cap una altra alternativa de

operació, inhabilitant al usuari per el desenvolupament de els seus funcions. Afecta al normal funcionament del sistema de gestió de ingressos.

- "Incidència no crítica": quan el sistema aquesta degradat i, per ho tant, no funciona de forma continuada i àgil. No arriba a ser crític per el desenvolupament normal de la activitat.

La posada a producció de les modificacions produïdes com 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 servei menor nombre de inconvenients possibles.

22. ACTUALITZACIONS I CANVIS DE VERSIÓ

L'aplicació ha de disposar de procediments i utilitats per realitzar les actualitzacions de els components del sistema de forma senzilla i amb salvaguarda de versió anterior, per al cas que es produeixin problemes en el procés. Es valorarà especialment la facilitat amb la que es puguin realitzar aquestes activitats a forma desatesa o remota.

Les actualitzacions de noves versions deuen estar planificades i controlades, sent responsabilitat del adjudicatari la implantació de les mateixes de extrem a extrem. És cal assegurar que tota nova versió posada en producció i els canvis que s'efectuïn siguin assegurances i que només siguin instal·lables versions correctes, autoritzades i provades.

23. ADREÇA DEL PROJECTE.

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

24. SEGUIMENT I CONTROL DEL PROJECTE.

El seguiment i control del projecte es efectuarà mitjançant:

- Seguiment continu de la evolució del Projecte entre el responsable de l'equip de treball per part del adjudicatari i la direcció de projecte designada per el Ajuntament.
- Reunions de seguiment i revisions tècniques, en què participaran el responsable del equip de treball per part de l'adjudicatari, i de l'equip de treball de l'Ajuntament, al objecte de revisar el grau de compliment dels objectius, les reassignacions i variacions d'efectius de personal dedicat al projecte i la validació de les programacions de activitats realitzades.

25. DEVOLUCIÓ DEL SERVEI

Finalitzat per qualsevol causa el contracte, els fitxers que continguin les dades en el format que han estat emmagatzemats, seran lliurats ordenats de forma lògica, estructurada, relacionada i cronològica a l'Ajuntament de L'Escala. A aquest efecte, durant l'execució del contracte, el proveïdor presentarà una proposta de pla de devolució del servei a la direcció del projecte, per executar durant el període comprès en els darrers nou mesos abans de la finalització del contracte. Aquest pla de devolució haurà de contemplar aquests punts en els mateixos termes o equivalents acordats i aprovats per la direcció del projecte:

- La titularitat municipal del mòdul de analítica, la seva instància o suport replicat.
- La disposició en format ENI de tots els expedients gestionats a la plataforma. Totes les dades gestionades a la plataforma seran facilitades d'acord amb l'Esquema Nacional de Interoperabilitat i els seus guies tècniques, de forma que aquests dades siguin fàcilment exportables a qualsevol altra plataforma que compleixi amb les guies esmentades tècniques.
- La disposició a INSIDE dels llibres oficials i tots els expedients en tramitació dins de la plataforma.
- La disposició a arxius SIP de tots els expedients de procediments finalitzats.
- La indexació a partir de els seus metadades a el mòdul de analítica de titularitat municipal, de tots els expedients a INSIDE o finalitzats.
- La gestió de la desconnexió SIR.

La documentació generada durant l'execució del contracte és propietat de l'Ajuntament de L'Escala sense que l'empresa adjudicatària pugui conservar-la ni obtenir-ne còpia o facilitar-la a tercers sense l'autorització expressa de l'Ajuntament, cosa que requerirà, si és el cas, petició formal prèvia amb expressió del fi.

El pagament de les últimes factures (9 darrers mesos), es condicionarà a l'execució del pla de devolució del servei.

26. SEGURETAT I CONFIDENCIALITAT

L'adjudicatari queda expressament obligat a mantenir absoluta confidencialitat i reserva sobre qualsevol dada que pogués conèixer amb ocasió del compliment del contracte (especialment els de caràcter personal), que no podrà copiar o utilitzar amb fi diferent del que figura a aquest plec, ni tampoc cedir a altres ni tan sols a efectes de conservació.

L'adjudicatari quedarà obligat al compliment de la Llei Orgànica 3/2018, de 5 de desembre, protecció de dades de caràcter personal i garantia drets digitals.

Amb aquesta finalitat, i d'acord amb el Reial decret de desplegament 1720/2007, de 21 de desembre, l'oferent inclourà a la seva oferta memòria descriptiva de les mesures de seguretat que adoptarà per assegurar la disponibilitat, confidencialitat e integritat de els dades manejats i de la documentació facilitada. Així mateix, haurà d'incloure a la seva oferta la designació de la persona o persones que, sense perjudici de la responsabilitat pròpia de l'Empresa, estaran autoritzades per a les relacions amb l'equip directiu a efecte del ús correcte del material i de la informació a

manejar. S'adjuntarà una descripció del vostre perfil professional, i només podran ser substituïdes amb la conformitat de l'equip.

27. CONSULTORIA SOBRE EL MODEL ORGANITZATIU.

La posada a marxa del nou Sistema de Informació exigirà canvis a el model organitzatiu del Ajuntament.

Es valorarà la prestació, per part de l'adjudicatari, de serveis d'assistència tècnica de suport a la definició del model organitzatiu de l'Ajuntament, que hauran de ser prestats per part de professionals que puguin acreditar haver dut a terme processos d'aquest tipus a entitats supramunicipals similars. S'aportarà el *currículum vitae* dels professionals a destinar-hi tasca.

Els licitadors hauran de detallar la metodologia i el pla de treball per al desenvolupament d'aquesta tasca, que serà contemplada entre els criteris de valoració.

28. DURADA DEL CONTRACTE I TERMINI DE POSADA EN MARXA

El contracte tindrà una durada de 4 anys, comptats a partir de la data de signatura del mateix i serà prorrogable per 1 anys addicionals, a sol·licitud de l'adjudicatari, i per conformitat expressa de l'Ajuntament.

Termini de posada a marxa del Sistema

El Sistema de Informació ofert, haurà entrar a funcionament, cobrint les necessitats generals de l'Ajuntament en els àmbits tributari i recaptatori, en un termini màxim de 12 mesos, comptats a partir de la data del contracte, havent-se dut a cap en aquest termini totes les activitats de migració de dades, parametrització i adaptació del sistema i formació de usuaris.

El termini de posada en marxa que ofereix cada licitador, forma part dels criteris de valoració objectius subjectes a fórmules, per ho que el mateix es inclourà a el sobre C, junt amb la proposició econòmica.

En el cas que l'adjudicatari no compleixi amb el termini d'implantació que indiqui al seu oferta, l'Ajuntament exercirà les accions legals oportunes per exigir la compensació per els danys i perjudicis que aquest retard li generi, sempre que el retard fos imputable al adjudicatari

