

PLEC DE PRESCRIPCIONS TÈCNIQUES PER A LA CONTRACTACIÓ, MITJANÇANT PROCEDIMENT OBERT, D'UN SISTEMA D'INFORMACIÓ PER A LA GESTIÓ I RECAPTACIÓ DELS INGRESSOS MUNICIPALS DE L'AJUNTAMENT DE CUNIT I LA CONTRACTACIÓ DELS SERVEIS INTEGRALS, PROFESSIONALS I TECNOLÒGICS NECESSARIS PER A LA POSADA EN MARXA I EXPLOTACIÓ DEL SISTEMA SOTA EL MODEL "CLOUD" O "EN EL NÚVOL".

ÍNDEX.

1. SITUACIÓ ACTUAL.

2. DESCRIPCIÓ DEL PROJECTE.

3. SISTEMA D'INFORMACIÓ.

3.1. Característiques generals.

3.2. Mesures de seguretat.

4. REQUISITS FUNCIONALS.

4.1. Interoperabilitat i integracions.

4.2. Característiques generals.

4.3. Funcionalitats de l'aplicatiu.

4.3.1. Gestió de contribuents.

4.3.2. Gestió tributària.

4.3.3. Recaptació voluntària.

4.3.4. Recaptació en via executiva

4.3.5. Gestió de cobraments.

4.3.6. Seguiment de gestió i recaptació.

4.3.7. Gestió de taxes, preus públics, contribucions especials i altres ingressos de dret públic.

4.3.8. Mòdul de portal del ciutadà.

5. SERVEIS INCLOSOS.

5.1. Fase d'implantació.

5.1.1. Configuració i parametrització.

5.1.2. Migració de dades

5.1.3. Posada en marxa.

5.1.4. Suport a la posada en servei.

5.2. Fase de manteniment.

6. TERMINI DE LLIURAMENT I INSTAL·LACIÓ.

7. CONDICIONS GENERALS.

7.1. Control i Organització.

7.1.1. Coordinador del projecte.

7.1.2. Cap de Projecte.

7.1.3. Grup de Treball.

7.2. Altres obligacions de l'empresa adjudicatària.

7.2.1. Instal·lació del sistema.

7.2.2. Proves i posada en marxa.

7.2.3. Pla de retorn i finalització del contracte.

7.2.4. Seguretat i confidencialitat de la informació.



1. SITUACIÓ ACTUAL.

Actualment l'ajuntament compta amb un programa que ha quedat desfasat i presenta moltes mancances d'operabilitat, així com d'interactuació amb d'altres programes o sistemes emprats a la corporació. A més a més, l'empresa no ofereix un suport tècnic ni de modernització que s'adapti a les noves necessitats i ens permeti evolucionar.

El programa actual tampoc permet la interacció ni adaptació a les noves tendències de gestió centralitzada i accés als ciutadans a l'Administració per procediments electrònics i telemàtics.

2. DESCRIPCIÓ DEL PROJECTE.

L'objecte del present plec és la contractació dels serveis integrals, professionals i tecnològics, necessaris per a la posada en marxa i explotació del Sistema sota el model "Cloud" o "en el núvol", d'un Sistema d'Informació per a la Gestió i Recaptació dels ingressos municipals de l'Ajuntament de Cunit en període voluntari (actualment l'executiva està delegada en la Diputació provincial de Tarragona).

Així doncs, l'objecte del contracte comprèn les següents prestacions:

A) La provisió d'una plataforma tecnològica com a servei suport en núvol que inclogui tota la infraestructura hardware, software operatiu i comunicacions necessàries per a l'òptim rendiment del programa de gestió d'ingressos i recaptació, que permeti portar un Sistema d'Informació de Gestió d'ingressos i Recaptació, consistent en una aplicació informàtica orientada a cobrir les funcionalitats de la gestió i recaptació dels ingressos municipals de l'Ajuntament. Des de l'inici del contracte fins a la finalització del contracte.

B) Manteniment correctiu i evolutiu del programari durant tota la vigència del contracte, des de la implantació del nou sistema fins a la finalització del contracte.

El model de plataforma com un servei ha de permetre l'accés al programa a través d'Internet des de qualsevol lloc i de manera segura. Per tant, aquesta plataforma com a servei haurà d'incloure tots els components necessaris per a poder cobrir tots els requisits tecnològics i de seguretat del present plec, així com allotjar (hosting) l'aplicació i permetre el manteniment d'aquesta.

L'adjudicatari assumeix totes les responsabilitats en la gestió i control del Sistema, així com dels components en totes les capes tecnològiques del núvol.

L'Ajuntament no haurà de fer cap inversió addicional, excepte la destinada a la seva pròpia xarxa local i a les estacions de treball dels usuaris (PC, impressora, escàner, dispositius mòbils), ja que tots els equips necessaris de servidors i bases de dades així com les comunicacions segures amb el Centre Servidor, estan inclosos en el contracte.

C) Serveis d'assistència associats a la pròpia implantació de l'aplicatiu, que inclouen:

- Configuració i parametrització del Sistema adaptant-lo a les característiques particulars de l'Ajuntament.

- Migració de dades.



- Formació dels usuaris per a l'ús i explotació del Sistema.

- Serveis de suport per a la seva posada en marxa.

D) Suport a la Gestió i Explotació del Sistema durant la durada total del contracte.

E) La creació d'una Oficina virtual tributària.

Aquest contracte, de naturalesa administrativa, es qualifica com contracte de serveis regulat en l'article 17 de la LCSP.

Així mateix, sota cap circumstància l'existència d'aquest contracte podrà comportar una relació de dependència laboral entre l'Ajuntament i el personal de l'empresa adjudicatària, de conformitat amb l'article 308.2 de la LCSP.

Les característiques de les aplicacions informàtiques i altres serveis addicionals requerits en el plec tenen caràcter de mínims i són d'obligat compliment.

3. SISTEMA D'INFORMACIÓ.

3.1. Característiques generals.

Totes les solucions proposades hauran de complir almenys amb els següents requisits:

- Qualsevol producte de maquinari (hardware) o programari (software) inclòs pel licitador com a component per a proporcionar el servei sol·licitat, haurà de ser assumit pel licitador i ha d'estar en producció en el mercat (no descatalogat), amb suport del fabricant i actualitzat periòdicament.

La solució ha de ser accessible pels usuaris a través de sistemes operatius comuns (Windows, OS X, Linux, iOS, Android) i navegadors comuns (Firefox, Safari, Chrome, Edge).

- Tot el llicenciament dels sistemes programari subjacent a l'aplicació correrà per compte del licitador (llicències d'hipervisors, de sistemes operatius, de bases de dades, de virtualització d'aplicacions, etc.) durant la vigència del contracte.

- Els usuaris/es de l'Ajuntament i els seus contribuents podran accedir al sistema mitjançant dispositius heterogenis accedint a través d'Internet de manera segura.

- Com que totes les Administracions Públiques tenen obligació de donar compliment als requisits d'accessibilitat imposats pel Reial decret 1112/2018 de 7 de setembre, sobre accessibilitat dels llocs web i aplicacions per a dispositius mòbils del sector públic, la interfície gràfica del programari proposat haurà de complir la norma vigent sobre requisits d'accessibilitat per a productes i serveis TIC.

- Els requisits tècnics hauran de proporcionar un nivell de seguretat i confidencialitat adequat a les exigències de compliment del ENS.

- La solució proposada haurà de complir tots els requisits legals pertinents, en concret aquells relacionats amb la protecció de dades personals.



- El producte ofert haurà d'estar allotjat en un o en diversos servidors, propis o de tercers, sobre una arquitectura web multinivell i desplegat en el núvol (cloud) a càrrec de l'empresa adjudicatària seguint el marc de treball NIST (National Institute of Standards and Technology). El licitador haurà d'especificar el tipus d'allotjament en núvol que ofereix i detallar l'arquitectura tecnològica de la plataforma en la qual residirà la solució proposada, detallant els elements de la infraestructura destinats a proporcionar un servei d'alta disponibilitat (redundància, recuperació davant desastres, pla de continuïtat, seguretat física i lògica, etc.) i que, en general, proporcionen el nivell de seguretat adequat a les exigències del compliment de l'Esquema Nacional de Seguretat (ENS).
- Les característiques del servidor seran les necessàries per a poder suportar la càrrega de treball per part del personal de l'Ajuntament així com dels usuaris que interactuïn amb la plataforma.
- Els servidors, propis o de tercers, ja sigui per a la gestió de les dades o per a la realització de còpies de seguretat hauran d'estar situats dins de l'espai econòmic europeu (EEE: Unió Europea, Islàndia, Liechtenstein i Noruega). L'empresa adjudicatària haurà d'acreditar en tot moment la ubicació dels servidors en els quals gestiona i emmagatzema les dades de l'aplicació així com dels servidors en els quals es realitzi l'emmagatzematge de còpies de seguretat.
- El Sistema haurà de ser accessible les 24 hores durant els 7 dies de la setmana excepte en períodes de manteniment o actualització que es realitzaran en la mesura que sigui possible fora de l'horari d'atenció al públic de l'Ajuntament. El sistema haurà d'advertir als usuaris que no es troba disponible per raons de manteniment.
- El Sistema d'informació i els servidors que el suportin estaran monitorats les 24 hores durant els 7 dies de la setmana, tant a nivell de disponibilitat com d'utilització. El Sistema ha de realitzar un registre (log) tant dels accessos al sistema per part dels usuaris com de les operacions realitzades per aquests. Aquests registres d'utilització hauran de poder ser consultats de manera senzilla i clara per part del personal de l'Ajuntament responsable de la gestió de l'aplicació.
- La solució proposada haurà de proporcionar als usuaris externs a l'Ajuntament una guia d'ajuda senzilla i concisa per a la realització de les operacions principals.
- L'aplicació haurà de ser multi-idioma, suportant els idiomes Català i Castellà. Els usuaris podran triar l'idioma de l'aplicació i s'establirà com a idioma per defecte el Català.

3.2. Mesures de seguretat.

Les aplicacions contractades per a la prestació del servei han de permetre una gestió adequada dels usuaris i els seus accessos.

4. REQUISITS FUNCIONALS.

4.1. Interoperabilitat i integracions.

L'aplicació proposada ha de contemplar els serveis d'interoperabilitat i intercanvi de dades amb els organismes externs que es relacionen a continuació:

- **Generació de fitxers d'intercanvi.**

- Fitxers d'intercanvi CSB (Quadern Superior Bancari).



- Quadern 60 (Modalitats de pagament 1, 2 i 3).
- Quadern 19 (Fitxer de domiciliats i fitxer de rebuig/devolucions format text o XML)

- **Diputació Provincial de Tarragona.**

- L'aplicació ha de generar en el suport requerit per la Diputació de la Tarragona els padrons de les taxes la recaptació de les quals té l'Ajuntament delegada en l'Entitat provincial (actualment l'ajuntament genera el padrons de la Taxa de residus urbans, la Taxa d'ocupació de via pública, la Taxa del cementiri, la Taxa d'entrada de vehicles i el Preu públic per la recollida de residus comercials, traspassant-se a la Diputació una vegada generat per a que es procedeixi a la seva recaptació).

S'inclouran aquestes taxes i les que en el futur poguessin delegar-se.

- L'aplicació ha de generar fitxers amb les dades necessàries per a l'enviament de les dades per a que es pugui iniciar la via Executiva per part de la Diputació Provincial de Tarragona. El licitador haurà d'adaptar la generació d'aquests fitxers a la forma que estableixi la Diputació Provincial de la Tarragona durant la durada del contracte.

- **INE (Institut Nacional d'Estadística)**

- Importació del fitxer d'importació de vies i trams.

- **Gestió de rebuts:**

- Fitxer d'intercanvi per a l'alta de rebuts (procedents d'entitats externes).
- Exportació de fitxers per a la impressió de rebuts per entitats externes col·laboradores.
- Sistema d'introducció massiva i automatitzada de rebuts provinents d'altres aplicacions i/o col·laboradors externs.

4.2. Característiques generals.

1. Multiusuari i multientitat (admetent la gestió de diferents entitats orgàniques en una mateixa instal·lació).

2. Permetrà la integració amb els paquets ofimàtics existents a l'Ajuntament (Microsoft Office i LibreOffice) per a realitzar exportacions a textos, fulls de càlcul i gestió de bases de dades. L'aplicació disposarà d'un entorn en el qual es podran definir nous informes parametrizables per part dels usuaris.

3. Incorporarà les mesures de seguretat necessàries, en disseny, accés, control d'usuaris i en l'administració d'aquesta, que garanteixin el compliment de la normativa vigent en matèria de protecció de dades.

4. Permetrà la personalització pels usuaris de tots els documents impresos, bé mitjançant la substitució de les plantilles existents com mitjançant la creació de noves plantilles dissenyades de manera particular per a cada entitat. Per a això s'utilitzarà una eina amb interfície gràfica, que no sigui necessària de programació assistida i que permeti a l'usuari realitzar les plantilles d'una manera còmoda i sense que facin falta coneixements de programació i que faciliti, entre altres coses, la generació i signatura electrònica de documents des del propi sistema.



5. Identificació d'usuaris mitjançant usuari i contrasenya o mitjançant l'ús de certificat digital.
6. El sistema permetrà definir controls d'accés per usuari, sent obligatòries les següents funcionalitats:
 - Establir perfils d'accés per usuari individual.
 - Definir rols "tipus", de manera que es puguin assignar als usuaris, amb la finalitat de facilitar la definició de permisos.
 - Possibilitat de crear grups d'usuari, amb la finalitat de facilitar l'administració de permisos i accessos.
 - En funció del rol es podran definir les operacions que podran realitzar els usuaris.
7. Inclourà la possibilitat d'imprimir en les dependències de l'entitat documents de pagament en qualsevol fase del procediment, adaptada als condicionants de cada fase, així com control de pagaments realitzats mitjançant aquests documents.
8. Base de dades única de contribuents i territori: Integrarà tota la informació que figura en la base de dades de gestió, permetent la seva generació, manteniment i correcció de forma unificada en tot el sistema. És a dir que el manteniment dels tercers i del territori serà únic per a tota la BDD.
9. L'aplicació haurà de comptar amb una base de dades de territori, que representarà l'estructura d'objectes territorials del municipi.
10. Permetrà la notificació pel domicili fiscal i/o domicili de notificació.
11. L'aplicació permetrà realitzar consultes sobre la informació gestionada permetent discriminar per diferents criteris. La definició de les consultes ha de poder ser emmagatzemada per a la seva reutilització o modificació posterior. Els criteris de la consulta i els resultats obtinguts en la seva execució ser ha de ser exportables, editables i imprimibles.
12. L'aplicació haurà de comptar amb una eina àgil i flexible, que permeti la depuració de contribuents, sobretot a causa de la incorporació de fitxers externs, així com incoherències en els existents.

4.3. Funcionalitats de l'aplicatiu.

El Sistema d'Informació proposat haurà d'estar compost per mòduls diferenciats, però perfectament integrats, de manera que la gestió tributària en sentit estricte i la recaptació voluntària es puguin executar de manera eficient.

En aquest sentit, els mòduls que ha d'incloure de manera obligatòria el Sistema d'Informació són:

4.3.1. Gestió de contribuents.

La creació de tercers ha de revisar la identificació correcta del CIF o NIF o document equivalent mitjançant la verificació del dígit de control. Haurà de permetre la depuració de contribuents, les seves relacions, els seus domicilis, així com disposar de controls de



coherència tant per a les dades ja existents com per a les dades generades per la incorporació de fitxers externs. Haurà de permetre incloure la situació jurídica d'un tercer, ja sigui persona física o jurídica (concurs de creditors, possibles embargaments d'altres administracions), per als quals ha de tenir algun camp en el qual realitzar consultes i actuacions administratives. Permetrà crear representants de l'obligat tributari. L'aplicació permetrà realitzar consultes d'obligats tributaris a través de les quals s'obtingui tota la informació que existeixi sobre ells en la base de dades permetent discriminar per diferents criteris.

4.3.2. Gestió tributària.

Les funcionalitats i característiques que ha de complir l'aplicació són:

- Contemplar els següents ingressos de Dret públic que actualment són gestionats directament per l'Ajuntament:

IMPOST SOBRE L'INCREMENT DEL VALOR DE TERRENYS DE NATURALESA URBANA
TAXA ENTRADA DE VEHICLES
TAXA PER PRESTACIÓ DEL SERVEI DE RECOLLIDA DE RESIDUS MUNICIPALS
TAXA CEMENTIRI
TAXA OCUPACIO VIA PUBLICA
PREU PÚBLIC PEL SERVEI DE RECOLLIDA DE RESIDUS D'ACTIVITATS
ECONÒMIQUES

- Gestió d'altres tributs, contribucions especials, taxes, preus públics i ingressos de Dret Públic que en un futur puguin implantar-se.
- Contemplar totes les accions necessàries per a la formació, edició, manteniment, conservació i depuració dels padrons fiscals, censos i matrícules de tots els ingressos, així com la confecció de liquidacions i rebuts.
- Els deutes generats s'agruparan en càrrecs que es passaran a Recaptació per al seu cobrament.
- Els rebuts i liquidacions generades hauran de poder ser abonades en les entitats financeres seguint les pautes marcades pel Quadern Bancari número 60, incloent-hi codi de barres.
- L'aplicació haurà de disposar d'un sistema parametrizable per a definir els càlculs aplicables segons les ordenances fiscals i normativa vigent.
- La gestió dels padrons de qualsevol tipus d'ingrés inclourà l'aplicació, el manteniment de bonificacions i exempcions i el càlcul de les quotes tributàries. L'aplicació permetrà l'emissió de tants padrons previs de comprovació com es desitgin.
- L'aplicació permetrà configurar si el passi a recaptació de les liquidacions es realitza de manera automàtica o manual.
- El programari permetrà la liquidació agrupada o individualitzada d'exercicis amb caràcter retroactiu.
- L'aplicació haurà de permetre el control automàtic de l'extemporaneïtat en tots els seus mòduls.



- Permetrà configurar per concepte impositiu la gestió de les prorrates per a les altes i baixes.
- Es contemplarà l'aplicació de beneficis fiscals, aprovats per l'organisme públic.
- Manteniment dels domicilis fiscals dels contribuents, mitjançant la prioritització prèvia de la informació continguda en els padrons anuals.
- Permetrà generar noves liquidacions per càrrega de suports informàtics provinents d'altres administracions, així com gestionar tot tipus de liquidacions (liquidacions d'ingrés directe, autoliquidacions, liquidacions complementàries, etc.).

4.3.3. Recaptació voluntària.

- L'aplicació haurà de contemplar els processos específics de gestió recaptatòria a efectuar sobre els valors, conforme a la legislació vigent en matèria recaptatòria. És a dir cobraments, traspàs a executiva, anul·lacions, suspensió de valors, propostes de baixa, baixes, ajornaments, fraccionaments, devolucions d'ingressos, etc.
- Contemplarà la càrrega en el sistema de diferents padrons que es generin per l'Ajuntament o es rebin d'altres organismes.
- Importar fitxers d'intercanvi per a l'alta de rebuts (procedents d'entitats externes a l'òrgan de gestió tributària).
- Validació de tota mena de padrons rebuts des d'altres institucions o generat pel propi organisme, prèviament a la càrrega definitiva a la base de dades.
- Càlcul de padrons pel propi sistema d'informació, mitjançant l'aplicació de tipus impositius, índexs de situació, coeficients i recàrrecs provincials.
- Aplicació de beneficis fiscals, aprovats per l'organisme públic.
- Generació de suports de referències i imports per al cobrament per finestra en entitats col·laboradores.
- Identificació automàtica de les incidències de cobrament i sistema de recuperació de cobraments amb incidències resoltes amb les entitats col·laboradores.
- Tractament de fraccionaments.
- Pas automàtic dels rebuts i liquidacions de voluntària a executiva una vegada finalitzat el període de cobrament en voluntària, de manera individual o per càrrecs. D'igual forma, també es podrà establir per a les autoliquidacions.
- Possibilitat de diferir el passi a executiva per càrrecs.
- Càrrega, cobrament i manteniment de les domiciliacions, guardant el motiu de l'impagament per al supòsit de les no ateses a l'efecte de resoldre des del sistema els recursos sobre domiciliacions i l'anul·lació automàtica en els corresponents valors i/o expedients.
- Impressió de notificacions de rebuts retornats amb possibilitat d'adjuntar a la notificació document de pagament.



- El sistema permetrà el cobrament segons les especificacions del quadern 60 de la AEB / CECA pel seu cobrament a través d'entitats bancàries, incloent-hi codi de barres, així com el cobrament en la Caixa Municipal.
- Permetrà realitzar consultes sobre la base de dades de recaptació amb múltiples criteris: per subjecte, objecte tributari, concepte tributari, exercici, número de rebut, estat dels valors, import, domiciliats / no domiciliats, etc.
- Ha de permetre obtenir fàcilment llistats i resums de valors de totes les consultes realitzades segons les condicions especificades per l'usuari.
- L'aplicació permetrà la gestió de domiciliacions i, en el seu cas, tractament de bonificacions, generació de suports per a entitats col·laboradores.
- Disposarà de control dels ingressos a compte, o cobraments en excés que es produeixin, per a la seva derivació i tractament com a ingrés indegut.
- Permetrà la concessió o denegació d'ajornaments o fraccionaments, domiciliació de fraccionaments, emissió de justificants de pagament, duplicats.
- Gestió d'expedients d'ingressos indeguts i compensacions.
- Ha de permetre l'aplicació del recàrrec del 5% en rebuts fora de termini abans de la seva passada a la Diputació perquè continuï amb el procediment per via executiva.
- Introducció del resultat de les notificacions, càlcul de les dates fi de voluntària i possibilitat d'escaneig dels justificants de recepció en la mateixa operació.
- Conversió en Liquidacions de les Autoliquidacions no complertes.

4.3.4. Recaptació en via executiva.

No és necessari que el programa contempli un mòdul de recaptació en executiva perquè l'Ajuntament té delegada tota la recaptació en període executiu en la Diputació Provincial de Tarragona.

4.3.5. Gestió de cobraments.

- Contemplarà la gestió de cobrament de valors, tant els inclosos en el sistema com les autoliquidacions.
- Haurà de facilitar la implantació de sistemes de cobrament mitjançant quaderns bancaris normalitzats segons les normes del Consell Superior Bancari (CSB) quaderns 19, 43 i 60 incloent codi de barres, així com recepció, validació i càrrega en la base de dades de suports rebuts de les entitats col·laboradores.
- Realitzarà l'aplicació dels ingressos a valors, la generació i aplicació automàtica dels ingressos a compte, la generació automàtica de drets de devolució i el tractament d'ingressos per compensació de deutes.
- A més d'estar adaptat als quaderns normalitzats del CSB enumerats, haurà de permetre la recepció i transmissió telemàtica de fitxers en aquests formats.



- Haurà de permetre el pagament per domiciliació, adaptat el quadern 19 de les normes CSB, tant de rebuts, liquidacions i fraccionaments de qualsevol tipus. En la confecció del fitxer de domiciliacions o càrrec en compte, es podrà especificar el compte de destí i la data de càrrec dels rebuts. A més, ha de permetre la impressió de deutes amb tota la informació detallada en el rebut.
- El sistema permetrà la importació del fitxer de devolucions/rebutjos produïts. Identificarà el motiu de la devolució.
- Possibilitat d'aplicar costes per la devolució, poder imprimir un document on s'indiqui que el rebut ha estat retornat i els motius que van generar aquesta devolució.

4.3.6. Seguiment de gestió i recaptació.

Haurà de permetre el seguiment diari de la recaptació en voluntària de rebuts i liquidacions. Així mateix, contemplarà el seguiment del pendent, expedients de gestió, etc.

4.3.7. Gestió de taxes, preus públics, contribucions especials i altres ingressos de dret públic.

L'aplicació permetrà la gestió tributària de la resta d'ingressos previstos en les Ordenances Municipals.

Per a això, haurà de comptar amb un mòdul versàtil i flexible, de manera que s'adapti a les ordenances fiscals de l'Ajuntament i permeti emprar càlculs a mesura per a cada tribut.

El mòdul comptarà amb les següents funcionalitats:

1. Declaracions d'alta, variació i baixa per a cadascun dels tributs.
2. Procés de liquidació de cadascun amb les seves peculiaritats i amb la casuística recollida en les Ordenances Fiscals Municipals. Possibilitat de gestionar les declaracions-liquidacions en aquells tributs fixats en les Ordenances Municipals.
3. Incorporació d'altres, baixes o variacions als padrons fiscals corresponents en aquells tributs que ho requereixin.
4. Possibilitat de realització de liquidacions complementàries.
5. Possibilitat d'actualització de les tarifes, tipus impositius, interessos, recàrrecs o qualsevol element tributari de cadascun dels tributs.
6. Aplicació automàtica de les tarifes i tipus impositius aplicables.
7. Possibilitat de calcular l'extemporaneïtat.
8. Consultes sobre la base de dades de gestió amb múltiples criteris: per subjecte, objecte tributari, concepte tributari, domiciliats / no domiciliats...
9. Assignació de bonificacions i exempcions amb indicació de les dates de concessió i finalització.
10. En aquelles exaccions de caràcter periòdic, l'aplicació comptarà amb una gestió de padrons que haurà de permetre:



- a) L'elaboració i manteniment de tants padrons fiscals provisionals com es desitgin.
- b) La impressió i exportació dels padrons i dels rebuts, fins i tot abans del seu traspàs a recaptació.

4.3.8. Mòdul de portal del ciutadà.

Un dels objectius d'aquest projecte és habilitar els mitjans tècnics necessaris perquè puguin oferir-se als ciutadans els avantatges i possibilitats de les tecnologies de la informació, reduint el temps i desplaçaments necessaris per a la realització de diversos tràmits de cara a l'Administració Local.

El portal del ciutadà s'adaptarà a la imatge corporativa i a la seu electrònica corporativa, encara que funcionalment es tracti d'un sistema aïllat.

El portal del ciutadà comptarà amb un espai públic, sense identificació, i un altre privat que exigirà la identificació prèvia de l'usuari mitjançant un certificat digital reconegut, sistema [Cl@ve](#) o usuari i contrasenya.

La zona privada comptarà, almenys, amb un sistema d'identificació electrònica per a l'accés als diferents tràmits que es publiquin.

El portal tributari ciutadà proposat haurà d'incloure, almenys, les següents gestions/funcionalitats:

- Consulta i sol·licitud de modificació de dades personals.
- Consulta de rebuts pendents.
- Consultes del deute global tributari.
- Consultes i sol·licitud de canvi del domicili fiscal.
- Sol·licitud de canvi de domicili de notificacions.
- Sol·licitud de domiciliació bancària.
- Sol·licitud de certificat de pagament.
- Emissió de duplicats de rebut en període de pagament.
- Gestió d'autoliquidacions. Els càlculs han de ser els que es defineixen en l'ordenança del programari, és a dir, no es requereix cap mena de programació o adaptació del portal tributari per a cada taxa que es vulgui autoliquidar.
- Pagament en línia de tots els ingressos de dret públic a través de la integració amb una entitat bancària que col·labori amb l'Ajuntament.

5. SERVEIS INCLOSOS.

L'abast del projecte requerirà dels següents serveis:

5.1. Fase d'implantació.

5.1.1. Configuració i parametrització.



Els serveis a prestar per l'empresa adjudicatària inclouran:

- Parametrització i integració inicial de tots els mòduls del sistema d'informació amb la finalitat de complir totes les funcionalitats i requeriments especificats en el present plec.
- Adaptació del programa a les Ordenances fiscals en vigor de l'ajuntament.
- Parametrització inicial del sistema de seguretat, definició de perfils i usuaris de l'aplicació.
- Parametrització inicial dels llistats, informes i tots els models de documents i adequació dels mateixos al disseny triat.

5.1.2. Migració de dades.

Pel que fa a la migració de la informació de les dades de l'actual programa «Àlia» per a la seva incorporació en el nou sistema, l'abast es realitzarà conjuntament amb els responsables de Gestió Tributària i Recaptació de l'Ajuntament.

De manera general es considera que s'hauran de migrar les dades dels padrons i la base de dades de Tercers.

L'Ajuntament s'adaptarà al format d'intercanvi que requereixi l'adjudicatari.

L'adjudicatari realitzarà tot el procés d'importació, comprovació i verificació de les dades migrades, presentant un informe del resultat de la migració que contingui les proves realitzades i la informació que ha estat incorporada en manera consulta en el nou sistema.

Al no ser un volum excessiu de dades el que s'ha de migrar i al ser l'ajuntament el que s'adapta al format que requereixi l'adjudicatari es considera que la migració requerirà una dedicació de màxim 6 jornades de treball.

5.1.3. Posada en marxa.

Els serveis a prestar per l'empresa adjudicatària contemplaran el seguiment inicial de la posada en marxa de cadascun dels mòduls, la qual cosa inclou el dimensionament i optimització de la base de dades. Per a això haurà de preveure la disposició del personal necessari i especificar com es realitzarà l'atenció, presencial o remota.

5.1.4. Suport a la posada en servei.

El suport proporcionat associat a la posada en marxa del servei comprendrà:

- Capacitació del personal de l'Ajuntament. L'empresa adjudicatària haurà de dotar al personal que l'Ajuntament designi dels coneixements necessaris per al maneig del sistema, així com de tots aquells procediments de gestió, recaptació, etc., que són objecte de desenvolupament en aquest.
- Lliurament de manuals que permetin al personal de l'Ajuntament seguir les explicacions del curs de capacitació i consultar aquells dubtes que es poguessin plantejar en un futur. Així mateix, durant la fase d'implantació l'empresa adjudicatària es comprometrà, en tot moment, a facilitar al personal informàtic de l'Ajuntament la informació i documentació que aquest sol·liciti per a disposar d'un ple coneixement de les circumstàncies en què es desenvolupen els treballs, així com dels eventuais problemes que puguin plantejar-se i les tecnologies, mètodes i eina utilitzades per a resoldre'ls.



- Resolució de consultes sobre la implantació i explotació de les aplicacions, sigui per via telefònica o telemàtica d'aspectes de tipus conceptual o de tipus informàtic.
- Resolució d'incidències de l'entorn d'explotació directament relacionades amb el producte que es derivin del seu mal funcionament.
- Possibles actualitzacions o noves funcionalitats que el producte pogués contemplar durant la fase de posada en servei. En aquest concepte es contempla la implantació de noves versions de l'aplicació i documentació associada.
- Igualment, si durant aquesta fase es produís, adaptació del programari als canvis motivats per modificacions de la normativa legal o de procediment.

5.2. Fase de manteniment.

Una vegada finalitzada la fase d'implantació del servei, començarà la fase de manteniment i d'assistència en suport d'aquest, i contemplarà tots els aspectes relacionats amb el correcte funcionament del sistema, ja sigui programari o maquinari.

Durant aquest període, l'empresa adjudicatària posarà a la disposició de l'Ajuntament un servei de manteniment que inclogui:

- a) Operació i manteniment dels diferents elements lògics (programari, programes, llicències) i físics (servidors) que garanteixin el correcte funcionament del sistema objecte del contracte actual.
- b) "Help-Desk": Per a recepció de comunicacions de consultes, avaries o incidències via mail o telefònic, i atenció d'aquestes, amb disponibilitat 8x5 de dilluns a divendres, excloent festius nacionals.
- c) Manteniment correctiu: Resolució d'incidències i avaries relacionades amb el sistema.

El manteniment comprendrà:

1. Manteniment correctiu: Correcció de les incidències i problemes que siguin imputables al programari, incloent-hi la recuperació de dades errònies generades pel mal funcionament de l'aplicació.

2. Manteniment evolutiu: Actualització i inclusió de les noves funcionalitats o millores que el producte contempli durant la seva evolució. En aquest concepte es contempla la implantació de noves versions de l'aplicació i la seva respectiva documentació. Actualitzacions de l'aplicació sobre la base de noves funcionalitats, noves versions o la pròpia evolució tecnològica de manera que el grau d'obsolescència sigui mínim o nul. Igualment, s'hauràn de contemplar actualitzacions del programari associades a canvis motivats per modificacions de la normativa legal o de procediment.

Si fos necessari (per actualitzacions del sistema) es donaran noves jornades de capacitatí del personal de l'Ajuntament en les mateixes condicions que en la fase d'implantació, així com l'actualització de tota documentació associada.

3. Manteniment a la legislació: Adaptació del programari als canvis motivats per modificacions de la normativa legal o de procediment.

4. Realització de còpies de seguretat.



L'empresa adjudicatària haurà de realitzar còpies de seguretat de les dades del sistema i la seva restauració si fos necessari amb l'objectiu de no perdre la informació emmagatzemada.

5. Atenció a l'usuari:

- Resolució de consultes sobre operatòria i explotació de les aplicacions, tant per via telefònica o via telemàtica, tant d'aspectes de tipus conceptual com de tipus informàtic.
- Resolució d'incidències de l'entorn a explotació directament relacionades amb el producte que derivin del seu mal funcionament.
- Formació a usuaris implicats en la gestió i manteniment per part de l'Ajuntament, assessorament sobre sistemes informàtics i innovació tecnològica i, en general, compromís d'actualització dels entorns funcionals i tecnològics que formen part del contracte actual.

L'horari de prestació d'aquesta atenció serà com a mínim de dilluns a divendres de 8.00 a 14.00 hores i de 16.00 a 18.00 hores.

Respecte a les operacions relacionades amb l'atenció a l'usuari i manteniment correctiu, els terminis de resposta i resolució als problemes comunicats seran els que s'especifiquen en la següent taula:

TIPUS INCIDÈNCIA	TEMPS DE RESPOSTA	TEMPS LIMIT PER A LA RESOLUCIÓ
NO CRITICA	< 4 HORES	< 24 HORES
CRITICA	< 2 HORES	< 8 HORES

A aquest efecte, s'entén per:

- Incidència crítica, quan les funcionalitats rellevants del sistema estan fora d'ús o no compleixen amb els requisits funcionals o d'explotació establerts, per causes imputables directament al sistema o a les seves infraestructures, sense que hi hagi una operativa alternativa, inhabilitant a l'usuari per al desenvolupament de les seves funcions o amb el risc de seguretat. Afecta al funcionament normal del sistema de gestió.
- Incidència no crítica, quan el sistema està degradat i, per tant, no funciona de forma continuada i àgil, o estan fora d'ús funcionalitats no rellevants. No arriba a ser crític per al funcionament normal de l'activitat.

Els possibles incompliments es tipifiquen de la següent manera per dies de resolució de la incidència:

TIPUS INCIDÈNCIA	LLEU	GREU	MOLT GREU
NO CRITICA	> 24 HORES < 2 DIES	> 2 DIES < 4 DIES	> 4 DIES
CRITICA	> 8 HORES < 16 HORES	> 16 HORES < 24 HORES	> 24 HORES

Els incompliments per part de l'adjudicatari podran ser sancionats amb:

- Lleus: multa de fins a 500,00 €
- Greus: multa de fins a 1.000,00 €



- Molt Greus: multa de fins a 2.000,00 € podent resoldre's el contracte sense dret a indemnització de cap mena.

La mercantil adjudicatària posarà a la disposició de l'Ajuntament un número de telèfon directe amb el departament de sistemes i comunicacions per a problemes informàtics seriosos, amb horari d'atenció de dilluns a divendres de 8.00 a 20.00 hores.

6. TERMINI DE LLIURAMENT I INSTAL·LACIÓ.

Les prestacions corresponents a l'instal·lació, migració de dades, configuració, formació i posada en servei hauran de ser executades en el termini màxim de 1 mes des de la formalització del contracte. En el referit termini, els aplicatius hauran de ser instal·lats i trobar-se degudament configurats per al seu perfecte funcionament. Emplenat aquest requisit, s'estendrà acta de recepció.

7. CONDICIONS GENERALS.

7.1. Control i Organització.

7.1.1. Coordinador del projecte.

L'Ajuntament designarà a la Tresorera com a Coordinadora del Projecte, amb les següents funcions:

- Convocar i dirigir les reunions del grup de treball
- Supervisar i coordinar el desenvolupament dels treballs
- Determinar la finalització del període de capacitació del personal de l'Ajuntament
- Vetllar pel compliment de les prescripcions tècniques del contracte

7.1.2. Cap de Projecte.

Serà la persona designada a aquest efecte per l'empresa adjudicatària com a responsable de l'execució del projecte, que actuarà com a únic interlocutor vàlid davant el Grup de Treball i la Coordinadora del Projecte.

7.1.3. Grup de Treball.

Estarà format per la Coordinadora del Projecte i les persones designades per ell, així com el Cap de Projecte de l'empresa adjudicatària; sent les seves funcions el control i seguiment de la implantació i posada en funcionament dels diferents aspectes objecte del contracte actual per a l'adopció, en el seu cas, de les mesures correctores que siguin precisas.

7.2. Altres obligacions de l'empresa adjudicatària.

A més de les recollides específicament en aquest plec de prescripcions i aquelles que l'obliga la seva condició de contractista, l'empresa adjudicatària tindrà els següents deures:

- L'empresa adjudicatària ha de disposar de professionals qualificats i amb nivells adequats de gestió i experiència en les prestacions objecte del contracte actual.
- Designar, d'entre el seu personal, un Cap de Projecte responsable d'aquest.
- Realitzar la planificació general del projecte i la seva execució sota la supervisió del Coordinador del Projecte.



- Aportar el personal i els recursos necessaris per a l'execució del projecte i el manteniment del sistema, conforme el plec de prescripcions tècniques.
- Facilitar al Coordinador del projecte tota la documentació i la informació necessària per a l'adequat seguiment del projecte.
- Participar en les reunions del Grup de Treball que es convoquin.
- Proposar les normes i metodologia de treball adequada.

7.2.1. Instal·lació del sistema.

El sistema s'instal·larà havent de garantir-se la plena disponibilitat del mateix i la confidencialitat de les dades contingudes.

7.2.2. Proves i posada en marxa.

Abans de la implantació i posada en marxa definitiva hauran de realitzar-se per l'empresa adjudicatària totes les proves necessàries que permetin verificar el seu correcte funcionament a criteri de l'Ajuntament.

7.2.3. Pla de retorn i finalització del contracte.

Una vegada finalitzada la prestació del servei, en el moment en què l'Ajuntament determini, i amb un termini mínim de 15 dies laborables abans de la finalització del contracte, l'empresa adjudicatària haurà de transferir el coneixement i tota la documentació actualitzada del projecte a l'Ajuntament o a l'empresa que l'Ajuntament estableixi, així com facilitar la transició al nou sistema de gestió tributària i recaptació que es defineixi.

Per a això, l'empresa adjudicatària definirà un Pla de Retorn del servei, en el qual es recullin, entre altres, els següents aspectes:

- Planificació i temporalització.
- Procediments i documentació per a la transferència del servei i qualsevol altre aspecte que es consideri rellevant per a un procés de traspàs del servei de qualitat.
- L'Ajuntament coordinarà la transferència del servei (incloent-se tota la informació emmagatzemada) al nou proveïdor del servei, i haurà de donar el seu vistiplau per a donar per finalitzat el contracte.
- Durant l'execució del contracte, l'empresa adjudicatària es compromet a facilitar en tot moment a la Coordinadora del Projecte la informació i documentació que sol·liciti per a tenir ple coneixement de les circumstàncies en què es desemboliquen els diferents treballs, així com dels eventuais problemes que puguin plantejar-se i les tecnologies, mètodes i eines utilitzats per a resoldre'ls.
- Una vegada extingit el contracte, el proveïdor del servei no podrà conservar cap dada, havent de preveure mecanismes que garanteixin l'esborrat segur dels mateixos quan ho sol·liciti l'Ajuntament i, en tot cas, en finalitzar el contracte.
- Es requerirà al proveïdor a la finalització del contracte una certificació de la destrucció de totes les dades on també garanteixi, en cas d'haver realitzat subcontractacions, que els subcontractistes han esborrat les dades als quals hagin tingut accés.

7.2.4. Seguretat i confidencialitat de la informació.

Tota la informació facilitada per l'Ajuntament o l'obtinguda per l'empresa adjudicatària en relació amb el contracte actual tindrà caràcter confidencial, havent l'empresa adjudicatària de guardar el degut secret professional amb caràcter indefinit, tret que l'Administració ho autoritzi expressament i per a supòsits concrets i determinats.



L'empresa adjudicatària queda expressament obligada a mantenir absoluta confidencialitat i reserva sobre qualsevol dada que pogués conèixer en ocasió del compliment del contracte, especialment els de caràcter personal, que no podrà copiar o utilitzar amb fi diferent al que figura en aquests plecs, ni tampoc cedir a uns altres, ni tan sols a l'efecte de conservació.

Cunit, a la data de la signatura electrònica

La Tresorera.

