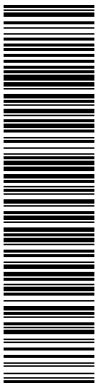


DOCUMENT Document Genèric: Plec de prescripcions tècniques servei assistència	IDENTIFICADORS
ALTRES DADES Codi per a validació: AHVJL-WRTZX-PCL3J Pàgina 1 de 9	SIGNATURES El documento ha sido _2firmado_2 por _2 : 1.- Laura Sunyol Bert, Director/a, de OAGRTL. Signat 12/11/2024 16:43
	ESTAT SIGNAT 12/11/2024 16:43



El document electrònic ha estat aprovat per _2 Director/a(Laura Sunyol Bert) de OAGRTL a les 16:43:13 del dia 12 de Novembre de 2024 amb certificat de Laura Sunyol Bert. El documento está SIGNAT. Mitjançant el codi de verificació pot comprovar la validesa de la signatura electrònica dels documents signats en l'adreça web: https://seu.diputaciollleida.cat/portal/verificarDocumentos.do?ent_id=4



PLEC DE CONDICIONS TÈCNIQUES PARTICULARS QUE HA DE REGIR LA CONTRACTACIÓ DEL SERVEI D'ASSISTÈNCIA EN MATÈRIA TRIBUTÀRIA DE L'OAGRTL DE LA DIPUTACIÓ DE LLEIDA

1. OBJECTE DEL PLEC

Regular les condicions tècniques que han de regir el contracte del servei d'assistència en matèria tributària de primer nivell (front office), no presencial, que té consisteix en l'assistència de primer nivell (front office) consisteix en donar resposta en a les consultes dels contribuents i de les entitats delegants de la província en referència a la gestió dels seus tributs i suport a la tramitació, que inclouria:

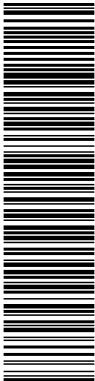
- Resolució de consultes referents a l'estat dels seus tributs
- Expedició i enviament de còpia de documents cobradoris
- Assessorament i suport en la tramitació de sol·licituds, recursos i al·legacions
- Derivacions i seguiment de les consultes referents a l'estat dels expedients
- Resolució de consultes i dubtes referents als serveis i procediments de l'OAGRTL
- Complementar-se amb el servei presencial de les oficines territorials de l'OAGRTL.
- Promoure la tramitació a través de mitjans electrònics, oferint l'assistència, suport i recursos necessaris amb l'objectiu de minimitzar els desplaçaments.
- Servei d'assistència especial per aquells ciutadans amb especials dificultats com els discapacitats visuals i auditius.
- Donar suport a l'ús de les plataformes de tramitació

2. POSADA EN MARXA DEL SERVEI

Durant màxim dos mesos des de l'inici del contracte caldrà preparar la posada en marxa del servei que implica definir el model de gestió d'acord amb el funcionament de l'OAGRTL, que inclou:

- Recollida de documentació dels procediments
- Categorització i protocol·lització de les gestions
- Definició dels sistemes de relació i col·laboració amb Serveis Centrals i Serveis Territorials
- Configuracions, accessos necessaris als sistemes d'informació de l'OAGRTL i canals de comunicació.

DOCUMENT Document Genèric: Plec de prescripcions tècniques servei assistència	IDENTIFICADORS
ALTRES DADES Codi per a validació: AHVJL-WRTZX-PCL3J Pàgina 2 de 9	SIGNATURES El documento ha sido _2firmado_2 por _2 : 1.- Laura Sunyol Bert, Director/a, de OAGRTL. Signat 12/11/2024 16:43
	ESTAT SIGNAT 12/11/2024 16:43



El document electrònic ha estat aprovat per _2 Director/a Laura Sunyol Bert de OAGRTL a les 16:43:13 del dia 12 de Novembre de 2024 amb certificat de Laura Sunyol Bert. El documento está SIGNAT. Mitjançant el codi de verificació pot comprovar la validesa de la signatura electrònica dels documents signats en l'adreça web: https://seu.diputaciollleida.cat/portal/verificarDocumentos.do?ent_id=4



- Disseny de la campanya de difusió

Es farà entrega dels materials resultants dels treballs realitzats durant aquesta fase, és a dir, tota la documentació relativa als procediments i protocols i els materials de la campanya

3. DESCRIPCIÓ DELS SERVEIS A PRESTAR

En aquest punt es descriuen els serveis a prestar que l'adjudicatari haurà de complir, distingint els serveis dirigits a persones contribuents i els dirigits a les entitats de la província.

3.1 Persones contribuents

- **Informació general**

Informació tributària de caràcter general sobre servei, gestió o tràmit administratiu disponible a través de la web i l'oficina virtual de l'OARTL, ja siguin consultes de caire informatiu com de gestió (informació i requisits dels diferents procediments i serveis). Inclou també la informació relativa als tributs d'aquelles entitats que no han delegat la gestió a l'OAGRTL, així com tributs vinculats a altres administracions supramunicipals com ATC, AEAT, DGT o Cadastre, amb la finalitat de donar un servei de 360º.

La informació es concreta en facilitar a la persona contribuent la informació necessària que necessita per conèixer quin procediment seguir i a quina administració dirigir-se, indicant també les formes de tramitació: ubicació i horaris oficines, cita prèvia, webs, tramitació electrònica, dades de contacte, etc.

- **Estat dels tributs i sancions de trànsit**

Informació sobre l'estat dels tributs (pagats i pendants), domiciliacions, períodes de cobrança i de càrrecs, informació de subjectes i objectes tributaris.

Emissió i enviament de certificats i justificants.

- **Pagament de tributs i sancions de trànsit**

Assessorament, suport i acompanyament per al pagament dels tributs en les diferents modalitats (caixers, oficines bancàries, oficina virtual i banca on line).

Generació i enviament de qualsevol tipus de document de cobrament i justificants.

Tramitació de domiciliacions, ajornaments i fraccionaments.

- **Suport i assessorament a la tramitació**

Suport i assessorament en relació a la tramitació dels procediments de l'OAGRTL, com els expedients de devolució d'ingressos, resolució de recursos, sol·licitud de beneficis fiscals,

DOCUMENT Document Genèric: Plec de prescripcions tècniques servei assistència	IDENTIFICADORS
ALTRES DADES Codi per a validació: AHVJL-WRTZX-PCL3J Pàgina 3 de 9	SIGNATURES El documento ha sido _2firmado_ 2 por _2 : 1.- Laura Sunyol Bert, Director/a, de OAGRTL. Signat 12/11/2024 16:43
	ESTAT SIGNAT 12/11/2024 16:43

El document electrònic ha estat aprovat per _2 Director/a(Laura Sunyol Bert) de OAGRTL a les 16:43:13 del dia 12 de Novembre de 2024 amb certificat de Laura Sunyol Bert. El documento está SIGNAT. Mitjançant el codi de verificació pot comprovar la validesa de la signatura electrònica dels documents signats en l'adreça web: https://seu.diputaciolleida.cat/portal/verificarDocumentos.do?ent_id=4



instàncies genèriques, plusvàlues, identificació del conductor, canvis de domicilis fiscals i altres tràmits que l'OAGRTL autoritzi.

- **Promoure l'ús de mitjans electrònics**

Assessorar i donar suport per a la realització dels tràmits electrònics.

Promoure l'ús de la identificació digital de les persones físiques

Captació de correus electrònics de persones jurídiques com a comunicació de dades per relacionar-se amb l'OAGRTL, en especial per l'avís de posada a disposició d'una notificació electrònica (art. 14.32 LPACAP).

Promoure la comunicació i notificació per mitjans electrònics en les persones físiques, tant per correu electrònic com per dispositiu mòbil.

En cas que la persona contribuent no disposi de mitjans electrònics, s'informarà dels canals presencials, es donarà cita per aquells serveis que requereixen cita prèvia i s'assessorarà i informarà sobre com tramitar presencialment el procediment o servei sol·licitat. Amb la finalitat de minimitzar, en la mesura del possible, els desplaçaments.

- **Derivació i seguiment de les consultes de segon nivell**

Aquelles consultes o incidències de procediments que no puguin ser resoltes en un primer nivell, es derivaran per mitjans electrònics al departament o oficina corresponent de l'OAGRTL per a què informin i es farà un control i seguiment fins a poder facilitar la resposta o resolució.

L'adjudicatari ha de disposar d'un sistema que permeti controlar les consultes derivades, les resoltes, les pendents i els terminis en què s'ha dut a terme i que permeti la generació de reports.

3..2 Entitats de la província

- **Informació general**

- Informació tributària de caràcter general que també figuren al web i oficina virtual de l'OAGRTL, a la intranet de les entitats (eMunicipal) i a la Extranet d'Administracions Catalanes (EACAT)
- Inclou també la informació relativa als tributs d'aquelles entitats que no han delegat la gestió a l'OAGRTL, així com tributs vinculats a altres administracions supramunicipals com ATC, AEAT, DGT o Cadastre, amb la finalitat de donar un servei de 360º.
- Inclou també la informació relativa a la gestió dels tributs de les entitats delegants.
- La informació es concreta en facilitar a la entitat la informació necessària que necessita per conèixer quin procediment seguir i a quina administració dirigir-se, indicant també les formes de tramitació: ubicació i horaris oficines, cita prèvia, webs, tramitació electrònica, dades de contacte, etc.

DOCUMENT Document Genèric: Plec de prescripcions tècniques servei assistència	IDENTIFICADORS
ALTRES DADES Codi per a validació: AHVJL-WRTZX-PCL3J Pàgina 4 de 9	SIGNATURES El documento ha sido _2firmado_ 2 por _2 : 1.- Laura Sunyol Bert, Director/a, de OAGRTL. Signat 12/11/2024 16:43
	ESTAT SIGNAT 12/11/2024 16:43

El document electrònic ha estat aprovat per _2 Director/a(Laura Sunyol Bert) de OAGRTL a les 16:43:13 del dia 12 de Novembre de 2024 amb certificat de Laura Sunyol Bert. El documento está SIGNAT. Mitjançant el codi de verificació pot comprovar la validesa de la signatura electrònica dels documents signats en l'adreça web: https://scu.diputaciollleida.cat/portal/verificarDocumentos.do?ent_id=4



- **Suport i assessorament a la tramitació**

Suport i assessorament en relació a la tramitació dels procediments de l'OAGRTL, com la gestió a través de l'EACAT o de l'eMunicipal per la consulta de dades i informació, enviament d'arxius, presentació de sol·licituds o requeriments.

- **Seguiment de les consultes derivades**

Aquelles consultes o incidències de procediments que no puguin ser resoltes en un primer nivell, es derivaran per mitjans electrònics al departament o oficina corresponent de l'OAGRTL per a què informin i es farà un control i seguiment fins a poder facilitar la resposta o resolució.

L'adjudicatari ha de disposar d'un sistema que permeti controlar les consultes derivades, les resoltes, les pendents i els terminis en què s'ha dut a terme, i que permeti la generació de reports.

3..3 Campanyes i gestions proactives

L'OAGRTL podrà encarregar la realització de campanyes i gestions vers la persona contribuent o les entitats de forma proactiva, és a dir, contactant directament amb els destinataris de la gestió a dur a terme, ja siguin per facilitar informació a les persones contribuents i entitats com per recollir dades per la millorar de la gestió tributària.

Aquestes campanyes les podrà dur a terme l'adjudicatari ja sigui a través de correu electrònic, missatgeria instantània o per telèfon, en funció de la naturalesa de la campanya i sempre segons les indicacions donades per l'OAGRTL.

4. CANALS DE COMUNICACIÓ I DE TRAMITACIÓ

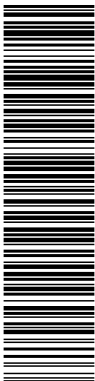
L'empresa adjudicatària haurà de donar assistència per diferents canals descrits a continuació a excepció del presencial.

En tots els canals, haurà de disposar de sistemes que assegurin la traçabilitat de les actuacions realitzades i que aquestes quedin emmagatzemades per motius de qualitat, seguretat i resolució de conflictes.

En els casos en què calgui identificar la persona remitent, es farà a través de l'aportació d'informació coneguda per ambdues parts o per qualsevol altre sistema que doni les garanties legals suficients.

L'adjudicatari no facilitarà sota cap concepte cap dada personal sense haver garantit la identificació de la persona

DOCUMENT Document Genèric: Plec de prescripcions tècniques servei assistència	IDENTIFICADORS
ALTRES DADES Codi per a validació: AHVJL-WRTZX-PCL3J Pàgina 5 de 9	SIGNATURES El documento ha sido _2firmado_ 2 por _2 : 1.- Laura Sunyol Bert, Director/a, de OAGRTL. Signat 12/11/2024 16:43
	ESTAT SIGNAT 12/11/2024 16:43



El document electrònic ha estat aprovat per _2 Director/a(Laura Sunyol Bert) de OAGRTL a les 16:43:13 del dia 12 de Novembre de 2024 amb certificat de Laura Sunyol Bert. El documento está SIGNAT. Mitjançant el codi de verificació pot comprovar la validesa de la signatura electrònica dels documents signats en l'adreça web: https://seu.diputaciollleida.cat/portal/verificarDocumentos.do?ent_id=4



4.1 Telèfon

Disposarà d'un únic número de telèfon utilitzant una numeració corresponent a la província de Lleida (973), proporcionat per l'empresa adjudicatària.

Disposarà d'un sistema que permeti la gestió de cues de trucades, missatges inicials i d'espera, gravació de les trucades i recollida del consentiment, gestió de trucades no ateses i explotació estadística amb reports.

4.2 Missatgeria instantània

Disposarà d'un sistema de missatgeria instantània basat en WhastApp que ha de permetre:

- Un canal de comunicació obert per informació general
- Un canal de comunicació que permeti l'enviament de documents i dades de forma seguritzada i amb les garanties exigides per la normativa de protecció de dades.

4.3 Correu electrònic

Disposarà d'un únic correu electrònic de contacte per als ciutadans i per a les entitats delegants.

Des de l'OAGRTL també es derivarà en aquesta bústia aquelles consultes ciutadanes que arribin directament a l'organisme i hagin de ser ateses per l'adjudicatari.

El nom i domini de la bústia s'establirà segons les indicacions de l'OAGRTL.

4.4 Telemàtic

Disposarà d'un canal d'atenció telemàtic que permetrà donar suport per accés remot, aquest haurà de ser una accés temporal, limitat a la resolució de la gestió.

L'accés durant una connexió remota a dades de caràcter personal o confidencial, el responsable de les quals sigui l'OAGRTL, està sotmès a les clàusules de confidencialitat i encàrrec de tractament del plec de clàusules administratives particulars.

L'accés remot al dispositiu del destinatari és realitzarà quan sigui necessari per la resolució de la consulta o gestió plantejada i sempre que el destinatari ho autoritzi expressament.

5. Requisits General

Hores de dedicació

No s'estableix un màxim d'hores de dedicació al servei. Els recursos dedicats al servei

DOCUMENT Document Genèric: Plec de prescripcions tècniques servei assistència	IDENTIFICADORS
ALTRES DADES Codi per a validació: AHVJL-WRTZX-PCL3J Pàgina 6 de 9	SIGNATURES El documento ha sido _2firmado_ 2 por _2 : 1.- Laura Sunyol Bert, Director/a, de OAGRTL. Signat 12/11/2024 16:43
	ESTAT SIGNAT 12/11/2024 16:43

El document electrònic ha estat aprovat per _2 Director/a(Laura Sunyol Bert) de OAGRTL a les 16:43:13 del dia 12 de Novembre de 2024 amb certificat de Laura Sunyol Bert. El documento está SIGNAT. Mitjançant el codi de verificació pot comprovar la validesa de la signatura electrònica dels documents signats en l'adreça web: https://seu.diputaciollleida.cat/portal/verificarDocumentos.do?ent_id=4



seran els necessaris per oferir en tot moment un nivell òptim de servei, mesurable per el grau de satisfacció de les persones usuàries del servei i per donar compliment als temps de resposta i resolució de les gestions establerts en aquest plec.

Horari del servei

L'horari de cobertura serà, com mínim, de 8.00 a 15:00 h de dilluns a divendres (excepte 12 dies inhàbils a l'any).

Coneixements tècnics

L'adjudicatari haurà de tenir coneixements de les següents plataformes i eines:

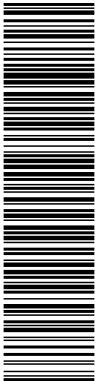
- Web i seu electrònica de l'OAGRTL
- Oficina virtual de l'OAGRTL
- Intranet de les entitats de la província (eMunicipal)
- Front i backoffice de les eines del Consorci d'Administració Oberta de Catalunya (AOC).
- Front office de les eines de l'administració estatal
- Front office de les eines de l'Agència Tributària de Catalunya
- Plataformes de banca on line i de pagament per TPV's
- Plataformes d'emissió de certificats digitals
- Gestors de correu electrònic i missatgeria instantània WhastApp
- Resolució d'incidències tècniques de primer nivell que als destinataris del servei els hi resulti de l'ús d'aquestes eines i plataformes

Requisits jurídics

La solució proposada haurà d'estar adaptada a la normativa vigent en matèria d'administració electrònica i, particularment, a:

- Llei 39/2015, d'1 d'octubre, de procediment administratiu comú de les Administracions Públiques.
- Llei 40/2015, d'1 d'octubre, de regim jurídic del sector públic.
- Real Decret 203/2021, de 30 de març, pel que s'aprova el Reglament d'actuació i funcionament del sector públic per mitjans electrònics.
- Llei 10/2001, de 13 de juliol, d'arxius i documents, modificada per la Llei 20/2015, de 29 de juliol.
- Llei 29/2010, de 3 d'agost, de l'ús dels mitjans electrònics en el sector públic

DOCUMENT Document Genèric: Plec de prescripcions tècniques servei assistència	IDENTIFICADORS
ALTRES DADES Codi per a validació: AHVJL-WRTZX-PCL3J Pàgina 7 de 9	SIGNATURES El documento ha sido _2firmado_ 2 por _2 : 1.- Laura Sunyol Bert, Director/a, de OAGRTL. Signat 12/11/2024 16:43
	ESTAT SIGNAT 12/11/2024 16:43



El document electrònic ha estat aprovat per _2 Director/a(Laura Sunyol Bert) de OAGRTL a les 16:43:13 del dia 12 de Novembre de 2024 amb certificat de Laura Sunyol Bert. El documento está SIGNAT. Mitjançant el codi de verificació pot comprovar la validesa de la signatura electrònica dels documents signats en l'adreça web: https://seu.diputaciollleida.cat/portal/verificarDocumentos.do?ent_id=4



de Catalunya.

- Reial Decret 311/2022, de 3 de maig, pel qual es regula l'Esquema Nacional de Seguretat.
- Reial Decret 4/2010, de 8 de gener, pel qual s'aprova l'Esquema Nacional d'Interoperabilitat.
- Llei 37/2007, de 16 de novembre, sobre reutilització de la informació del sector públic, actualitzada mitjançant la Llei 18/2015, de 9 de juliol.
- Llei orgànica 3/2018, del 5 de desembre, de Protecció de Dades i Garantia dels Drets Digitals (LOPDGDD).

6. QUALITAT DE SERVEI

Pla de millora continua del servei

L'adjudicatari haurà de presentar un informe anual indicant les dades i resultats del servei, i les possibilitats de millora.

Així mateix, haurà d'identificar i fer propostes de millora dels serveis que ofereix l'OAGRTL d'acord amb l'experiència de les persones usuàries del servei.

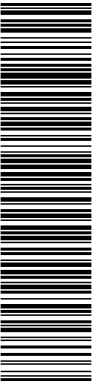
També col·laborarà en l'elaboració de la memòria anual de l'OAGRTL, en la part que correspongui a la gestió del servei d'assistència.

Haurà d'incloure enquestes de satisfacció en el pla de millora continua, indicant el seu abast i periodicitat.

Temps de resposta i de resolució de les assistències

Es considera una assistència el suport, l'assessorament i l'acompanyament fins a la resolució de la consulta inicial que realitza una persona contribuent o una entitat.

- Temps de resposta: Temps màxim transcorregut des que es comunica una consulta sobre una gestió fins que l'adjudicatari dona una primera resposta no automàtica i comença a treballar per a la seva resolució.
 - o Temps de resposta màxim: 1 dia hàbil
- Temps de resolució: Temps màxim transcorregut des que es comunica una consulta sobre una gestió fins que l'adjudicatari facilita una resolució temporal o bé definitiva al mateix.
 - o Temps de resolució màxima: 1 setmana



El document electrònic ha estat aprovat per _2 Director/a(Laura Sunyol Bert) de OAGRTL a les 16:43:13 del dia 12 de Novembre de 2024 amb certificat de Laura Sunyol Bert. El documento está SIGNAT. Mitjançant el codi de verificació pot comprovar la validesa de la signatura electrònica dels documents signats en l'adreça web: https://seu.diputaciolleida.cat/portal/verificarDocumentos.do?ent_d=4



Penalitzacions per incompliment dels temps de resposta i resolució

S'aplicarà una penalització % del total de facturació si es produeixen 1 o més incompliments dels temps de resposta i resolució màxims. Aquesta penalització serà superior a mida que es produeixi un augment dels incompliments.

Incompliments en un mes	% penalització facturació
De >=1 a <25	10%
De >=26 a <50	20%
De >=51 a <75	40%
>= 75	50%

En el cas de superar-se 3 penalitzacions es podrà procedir a la suspensió del contracte per incompliment de servei.

Incidències tècniques

L'empresa haurà d'establir al menys un procediment per a la comunicació d'incidències, que podrà ser per via telefònica, correu electrònic, o a través d'un portal web.

Caldrà que l'adjudicatari designi un responsable tècnic del sistema de manteniment integral i resolució d'incidències amb l'objectiu de fer el seguiment de les incidències que es reportin indicant el seu nom, càrrec, telèfon de contacte, i e-mail.

Així mateix s'hauran d'atendre consultes sobre operatòria i l'explotació de les aplicacions, ja sigui per via telefònica, via telemàtica o assistència presencial, pels aspectes tant de tipus conceptual como de tipus informàtic.

Confidencialitat de la informació

L'empresa adjudicatària queda expressament obligada a mantenir absoluta confidencialitat i reserva sobre qualsevol dada que pogués conèixer amb ocasió del compliment del contracte, especialment les de caràcter personal, que no podrà copia o utilitzar amb una finalitat diferent que la que té com objecte el present contracte, ni tampoc cedir a altres ni tan sols a efectes de conservació.

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

L'empresa adjudicatària serà la responsable de la seguretat del servei, mantenint el sistema actualitzat i degudament administrat per evitat qualsevol tipus d'amenaques o atacs per elements externs o interns.

L'empresa adjudicatària es farà responsable dels perjudicis que se li puguin ocasionar a l'OAGRTL, a la Diputació de Lleida o a qualsevol tercer degut a l'incompliment de qualsevol de les condicions esmentades.

Durant la fase d'implantació i manteniment l'adjudicatari, i l'empresa o empreses

DOCUMENT Document Genèric: Plec de prescripcions tècniques servei assistència	IDENTIFICADORS
ALTRES DADES Codi per a validació: AHVJL-WRTZX-PCL3J Pàgina 9 de 9	SIGNATURES El documento ha sido _2firmado_2 por _2 : 1.- Laura Sunyol Bert, Director/a, de OAGRTL. Signat 12/11/2024 16:43
	ESTAT SIGNAT 12/11/2024 16:43

El document electrònic ha estat aprovat per _2 Director/a(Laura Sunyol Bert) de OAGRTL a les 16:43:13 del dia 12 de Novembre de 2024 amb certificat de Laura Sunyol Bert. El documento está SIGNAT. Mitjançant el codi de verificació pot comprovar la validesa de la signatura electrònica dels documents signats en l'adreça web: https://seu.diputaciollleida.cat/portal/verificarDocumentos.do?ent_id=4



subcontractades, tindran la consideració d'encarregats del tractament i hauran de donar compliment a tota la legislació aplicable, i especialment a les següents disposicions:

- Esquema Nacional de Seguretat (ENS) Reial Decret 311/2022, de 3 de maig
- Llei orgànica 3/2018, del 5 de desembre, de Protecció de Dades i Garantia dels Drets Digitals (LOPDGDD).

Les dades tractades amb aquest contracte són propietat exclusiva de l'OAGRTL.

7. EQUIP DEL PROJECTE

L'equip del projecte estarà format per personal de l'empresa adjudicatària i per personal designat per l'OAGRTL.

Els requisits que hauran complir els integrants de l'equip de treball que designi l'adjudicatari són:

- Responsable del servei: el personal destinat amb aquesta finalitat ha de disposar experiència provada en la direcció de projectes de característiques similars a l'administració local.
- Personal que realitzarà l'assistència: han de tenir experiència provada en projectes similars en l'administració.

Les reunions i entrevistes necessàries per al desenvolupament del projecte es realitzaran de forma virtual o en les dependències de l'OAGRTL, segons s'acordi.

Lleida, a la data de la signatura