



**PLEC DE PRESCRIPCIONS TÈCNIQUES PARTICULARS QUE REGEIX LA
CONTRACTACIÓ DELS SERVEIS DE CONSTRUCCIÓ, DESENVOLUPAMENT I
MANTENIMENT DE LA TRANSFORMACIÓ DIGITAL DE LA GESTIÓ TRIBUTÀRIA I
D'INGRESSOS DE L'AGÈNCIA CATALANA DE L'AIGUA**

Expedient núm.: CTTI-2025-36

1	OBJECTE	5
2	DESCRIPCIÓ DELS SERVEIS A PRESTAR PELS ADJUDICATARIS	6
2.1	Serveis de construcció i desenvolupament.....	6
2.2	Serveis de manteniment.....	8
2.3	Serveis de desenvolupament de petits evolutius	8
2.3.1	Classificació del desenvolupament de petits evolutius	9
3	DESCRIPCIÓ DE LA SOLUCIÓ	12
3.1	Antecedents	12
3.2	Objectius.....	12
3.3	Abast.....	13
3.4	Descripció de la situació actual	15
3.5	Situació objectiu	26
3.6	REQUERIMENTS DEL NOU SISTEMA	27
3.6.1	Introducció	28
3.6.2	Tributs gestionats per l'Agència Catalana de l'Aigua. Cànon de l'aigua.....	36
3.6.3	Altres tributs/ingressos/obligacions accessòries que es gestionen.....	76
3.6.4	Recaptació.....	84
3.6.5	Comptabilitat	93
3.6.6	Comprovació i Control.....	95
3.6.7	Revisions d'actes tributaris.....	97
3.6.8	Informes jurídics.....	103
3.6.9	Observatori de preus.....	103
3.7	Necessitats a cobrir / funcionalitats	105
3.7.1	Introducció	105
3.7.2	Funcionalitats generals	106
3.7.3	Funcionalitats transversals.....	108
3.7.4	Consideracions generals.....	118
3.7.5	Altres propostes de valor afegit.....	121
3.8	Requeriments d'integració.....	122
3.9	Migració de dades.....	122
3.10	Estratègia d'implantació	122
4	CONDICIONS D'EXECUCIÓ DEL SERVEI	124
4.1	Gestió del servei de les aplicacions.....	124
4.2	Metodologia, estàndards i lliurables	126
4.3	Assegurament i control de la qualitat.....	127

4.4	Seguretat	127
4.5	Gestió del codi font	128
4.6	Arquitectura Corporativa	129
4.6.1	Requeriments d'Arquitectura Corporativa.....	129
4.6.2	Models de millora de la productivitat	130
4.6.3	Model de gestió d'identitats i control d'accés de les aplicacions.....	134
4.7	Entorns de desenvolupament.....	134
4.8	Auditories	135
4.9	Equips i rols	135
4.10	Eines138	
4.10.1	Repositori de documentació del CTTI	139
4.10.2	Eines de governança de demanda i projectes.....	139
4.10.3	Eines de gestió del servei	140
4.10.4	Eines de governança de la seguretat	141
4.10.5	Eines per a la gestió, assegurament i control de qualitat de les aplicacions	141
4.10.6	Eines de suport al cicle de vida del desenvolupament d'aplicacions ..	141
4.10.7	Eines de suport al procés de facturació.....	142
4.11	Calendari i horaris.....	142
4.12	Localització física i recursos necessaris	142
4.13	Garantia	143
4.14	Accessibilitat dels llocs web i aplicacions per a dispositius mòbils del sector públic	144
4.15	Model de quantificació dels serveis de manteniment.....	144
4.15.1	Serveis tecnològics sota demanda (Petits evolutius de manteniment d'aplicacions)	144
4.15.2	Serveis tecnològics recurrents	144
5	FASES DE LA PRESTACIÓ DEL CONTRACTE.....	146
5.1	Fases del servei.....	146
5.2	Pla d'adquisició de coneixement	147
5.3	Pla de devolució del servei.....	147
6	ACORDS DE NIVELL DE SERVEI (ANS)	149
6.1	Característiques dels indicadors	149
6.2	Càlcul dels indicadors	151
6.3	Relació ANS.....	153
6.3.1	ANS d'Aplicació	153
6.3.2	ANS d'Àmbit.....	153

6.3.3	ANS de Contracte	153
6.4	Fonts d'informació per a l'obtenció dels nivells de servei	154
6.5	Modificació dels indicadors i nivells de servei.....	154
6.6	Aplicació dels Acords de Nivell de Servei.....	154
7	MODEL DE RELACIÓ.....	155
8	ANNEXES.....	157
8.1	Classificació de les aplicacions	157
8.1.1	Criticitat de negoci.....	157
8.1.2	Característiques de qualitat.....	157
8.1.3	Classificació de seguretat de la informació	158
8.2	Model de governança del contracte.....	160
8.2.1	Abast.....	160
8.2.2	Principis i premisses	160
8.2.3	Context	160
8.2.4	Eixos de relació.....	164
8.2.5	Nivells del Model de Relació	166
8.3	Funcions CESICAT	166
8.4	Requeriments i model de seguretat.....	167
8.4.1	Requeriments de seguretat	167
8.4.2	Descripció del model de seguretat en el desenvolupament d'aplicacions	170
8.5	Detall Acords de Nivell de Servei	173
8.5.1	ANS d'Aplicació	173
8.5.2	ANS d'Àmbit.....	175
8.5.3	ANS de Contracte	177
8.6	Gestió del canvi.....	178
8.7	Govern, gestió i explotació de dades i documents.....	180
8.7.1	El model de dades i documents de l'Agència	180
8.7.2	Directrius a seguir i obligacions.....	181
8.8	GLOSSARI DE TERMES	184

1 OBJECTE

L'objecte de la present licitació és la contractació dels serveis de construcció, desenvolupament i implantació de la transformació digital en l'àmbit de la gestió integral de l'aplicació dels tributs i ingressos de l'Agència Catalana de l'Aigua basada en la plataforma SAP Tax & Revenue Management (en endavant, SAP TRM), i dels serveis de manteniment associats a la mateixa.

Aquesta transformació tecnològica ha de contemplar la gestió tributària en totes les seves vessants, i des de tots els punts de vista, tant el que correspon als usuaris interns de l'Agència, com el corresponent als usuaris externs, sempre respectant la normativa tributària i/o administrativa que conforme el marc legal per aplicar, gestionar i recaptar tots els tributs i ingressos que són de l'Agència en el marc de les seves competències. També caldrà desenvolupar solucions en diferents entorns que facilitin i agilitzin la interacció amb els diferents obligats tributaris.

Aquesta transformació finalitzarà amb la implantació, i posterior manteniment, de les noves plataformes que substituiran les aplicacions que actualment s'estan utilitzant i que es detallaran més endavant.

2 DESCRIPCIÓ DELS SERVEIS A PRESTAR PELS ADJUDICATARIS

Els serveis a prestar són els següents:

- Serveis de construcció i desenvolupament (projectes sota demanda)
 - Construcció de noves aplicacions autocontingudes en el núvol (SaaS)
- Serveis de manteniment
 - Serveis tecnològics recurrents
 - Gestió operativa
 - Suport a usuaris
 - Manteniment d'aplicacions (correctiu, perfectiu, preventiu i adaptatiu tècnic)
 - Oficina tècnica
 - Serveis de desenvolupament de petits evolutius de manteniment (projectes/evolutius del recurrent)
 - Evolutiu funcional
 - Evolutiu adaptatiu normatiu
 - Actualització tecnològica

Les condicions d'execució per a cadascun d'aquests serveis es descriu en el capítol 4 *CONDICIONS D'EXECUCIÓ DEL SERVEI*.

2.1 Serveis de construcció i desenvolupament

Els serveis de desenvolupament, d'acord amb l'enfocament metodològic que sigui d'aplicació (cascada, iteratiu, agile, ...) i que el licitador haurà de justificar, contemplarà les activitats extrem a extrem:

- **Anàlisi de requisits (programari i sistemes) / Anàlisi Funcional.** Transformació de les necessitats i requeriments del client en requisits del programari i requisits de sistemes.
- **Disseny de l'arquitectura de la solució (programari i sistemes).** Transformació de l'anàlisi dels requisits en un disseny de solució, amb l'organització fonamental del sistema en els seus components i les seves relacions detectades segons requeriments de l'arquitectura corporativa tècnica de dades i els principis que guiaran el disseny i la seva construcció. Inclou el disseny de la plataforma tecnològica, el seu dimensionament i la proposta de configuració tècnica de cada un dels components de la plataforma per garantir el correcte funcionament de l'aplicació segons els requeriments no funcionals exigits (rendiment, escalabilitat, disponibilitat, ...).
- **Disseny detallat (programari).** Transformació dels requisits, l'anàlisi dels requisits i el disseny de l'arquitectura en un disseny detallat en el que es

reflecteixi l'estructura interna de cadascun dels elements o components identificats al disseny de l'arquitectura de la solució.

L'adjudicatari haurà de realitzar el disseny de la solució considerant tots els requeriments tècnics i funcionals detallats als apartats 3 i 4 i als annexos del present document. En el disseny de la solució, caldrà identificar les dependències amb altres sistemes d'informació corporatius.

Aquesta fase serà clau dins del projecte i suposarà un punt de control que permetrà decidir si la solució proposada es considera adient i el projecte continua endavant, o si pel contrari, es desestima.

- **Construcció i Proves Unitàries (programari).** Desenvolupament de la solució seguint els estàndards i normatives del CTTI establertes.
- **Integració** dels diferents elements del sistema (elements de programari, elements de maquinari, i altres sistemes) per obtenir un sistema complet que satisfaci el disseny i les expectatives dels clients.
- **Proves de qualificació.** Validació de que el programari es pot instal·lar en l'entorn final i que el producte integrat compleix amb els requisits definits.
- **Instal·lació del programari.** Instal·lació del programari o suport a la seva instal·lació. Inclou totes les activitats requerides en cas que sigui necessari la paquetització i/o virtualització de l'aplicació per facilitar el seu desplegament i/o funcionament.
- **Suport a l'acceptació del programari.** Assistència als usuaris en la comprovació de que el programari compleix amb els requisits establerts.
- **Gestió del canvi.** Comunicació, formació i suport tant a nivell dels usuaris com del serveis posteriors de suport, principalment el SAU.
- **Pas a manteniment i/o post-implantació.** Traspàs del codi, documentació i coneixement al proveïdor que farà el manteniment i a d'altres unitats del model de servei del CTTI.

S'inclouen en aquest servei també els desenvolupaments realitzats sobre plataformes com a servei SaaS, sent en aquest cas tot el servei autocontingut, entenent com a tal la contractació del servei, la seva parametrització segons els requeriments tècnics i funcionals del negoci, i l'administració i operació de la plataforma SaaS.

Si el desenvolupament es fa basant-se segons els nous models de desenvolupament (DevOps, contenidors, cloud, ...) a banda de les tasques anteriors, entre d'altres també caldria fer:

- Infraestructura com a codi.
- Automatització de proves i controls de qualitat i seguretat.
- Generació d'indicadors tècnics de l'aplicació.

- Gestió extrem a extrem de la solució, d'acord amb el model de gestió del servei del CTTI i detallat en les condicions d'execució del servei.

Aquestes activitats són les que es realitzen actualment i per tant es consideren com el conjunt bàsic a realitzar. El CTTI podrà incorporar en un futur activitats addicionals en funció de la evolució dels estàndards metodològics disponibles a la indústria en cada moment.

2.2 Serveis de manteniment

Els serveis de manteniment inclouen les següents activitats extrem a extrem i tasques:

- **Serveis de gestió operativa** de les aplicacions, gestionant proactivament totes les actuacions pròpies necessàries i assegurant les de la resta de proveïdors durant el cicle de vida de l'aplicació, garantint així la operativitat de l'aplicació al llarg del temps. Les activitats, i les seves principals tasques, que formen part d'aquests serveis de gestió operativa són:
 - Visió extrem a extrem
 - Control i seguiment del servei
 - Gestió del servei
 - Gestió de l'arquitectura
 - Gestió i administració de productes
 - Gestió i administració de contenidors
 - Gestió de la qualitat
 - Gestió de la seguretat
 - Elaboració d'ofertes de serveis sota demanda
 - Incorporació de desenvolupaments evolutius de tercers
- **Serveis de suport** funcional, tècnic i operatiu a l'ús de les aplicacions.
- **Serveis de manteniment recurrent d'aplicacions** que inclouen el manteniment correctiu, preventiu, perfectiu i adaptatiu tècnic de les aplicacions, incloses les proves tècniques i funcionals sobre cada aplicació per verificar el seu correcte funcionament davant un canvi menor o major d'algun component de la plataforma tècnica de l'aplicació. Inclou també totes les activitats requerides en cas que sigui necessari la paquetització i/o virtualització de l'aplicació per facilitar el seu desplegament i/o funcionament.
- **Serveis d'oficina tècnica**, requerits per la pròpia especificitat i orientació a producte de les aplicacions tipus component tecnològic, framework o solució transversal.

2.3 Serveis de desenvolupament de petits evolutius

- **Serveis de manteniment evolutiu i adaptatiu funcional d'aplicacions:** modificacions en el programari que siguin necessàries per dotar a l'aplicació de

noves funcionalitats, adaptacions a canvis en les normatives vigents o a fi d'evitar l'obsolescència tecnològica.

Si el desenvolupament es fa basant-se segons els nous models de desenvolupament (DevOps, contenidors, cloud, ...), a banda de les tasques anteriors, entre d'altres també caldria fer segons detallat en les condicions d'execució del servei:

- Operació extrem a extrem de l'aplicació.
- Monitoratge proactiu. Si l'aplicació és classificada com a crítica o si el CTTI així ho requereix, el monitoratge seguirà les directrius del CTTI (Centre de Control).
- Gestió de la capacitat.
- Gestió de la disponibilitat, backup i recuperació.
- Gestió de la seguretat de l'aplicació.

Els serveis de gestió operativa, suport, d'oficina tècnica i de manteniment correctiu d'aplicacions poden ser requerits en horari laboral normal, és a dir, els dies laborables de Barcelona, on es troba la seu central de l'Agència, en horari comprés entre les 8 i les 18 hores..

En el cas que un tercer hagi de desenvolupar grans evolutius de noves funcionalitats d'una aplicació, el servei de manteniment transferirà el coneixement requerit per tal de permetre el seu desenvolupament i donarà el suport necessari tant per al seu desenvolupament com per a la seva posada en producció i manteniment.

2.3.1 Classificació del desenvolupament de petits evolutius

La classificació dels serveis de desenvolupament de petits evolutius es realitzarà tenint present la complexitat de l'evolutiu determinada per les activitats a realitzar i la magnitud del desenvolupament a realitzar sobre l'aplicació.

Atenent a aquestes dues dimensions, es defineixen 5 tipus de petits evolutius:

- **Projecte Molt Simple**
- **Projecte Simple**
- **Projecte Mig**
- **Projecte Complex**
- **Projecte Molt Complex**

Complexitat	Dificultat Alta	Mig	Complex	Molt Complex
	Dificultat Mitja	Simple	Mig	Complex
	Dificultat Baixa	Molt Simple	Simple	Mig
		Baixa	Mitja	Alta
		Magnitud del Desenvolupament		

Aquesta classificació combina les tipologies de complexitat i les magnituds de desenvolupament següents:

Nivells de **Complexitat**:

1. Tècnica de dificultat baixa:

- 1.1. Projectes de solucions tancades o integració de serveis SaaS.
- 1.2. Aplicació d'algoritmes senzills.
- 1.3. Tractaments de dades modestos.
- 1.4. Proves de concepte.

2. Tècnica de dificultat mitja:

- 2.1. Projectes que requireixen algoritmes complexos.
- 2.2. Requeriments funcionals de dificultat mitjana.
- 2.3. Tractaments de dades amb regles de complexitat mitjana.
- 2.4. Poden haver dades en formats no estructurats i/o no estàndard.
- 2.5. Pilots productius.
- 2.6. Dades parcialment íntegres.

3. Tècniques de dificultat alta:

- 3.1. Projectes que necessiten desenvolupament ad-hoc.
- 3.2. Poden requerir algoritmes de gran complexitat.
- 3.3. Es poden requerir consultors de negoci pels requeriments funcionals.
- 3.4. Es requereix tractaments de dades de gran complexitat.
- 3.5. Dades incomplertes.

Nivells de **Magnitud del desenvolupament**:

1. Magnitud Baixa:

- a. Es preveu un desenvolupament de mínimes dimensions.
- b. Desenvolupaments de curta durada.
- c. Tractaments de dades de poca envergadura.
- d. Les dades són íntegres.

2. Magnitud Mitja:

- a. Desenvolupaments que poden requerir setmanes.
- b. La recopilació de requeriments pot demorar-se setmanes.
- c. L'obtenció de les dades pot necessitar un temps no immediat.

3. Magnitud Alta:

- a. Desenvolupaments de grans dimensions.
- b. Les fases d'anàlisi, disseny i desenvolupament poden requerir varies setmanes o mesos.
- c. Els tractaments de les dades poden necessitar moltes hores, per la magnitud del desenvolupament.

3 DESCRIPCIÓ DE LA SOLUCIÓ

A continuació s'explica detalladament l'abast tant funcional com tecnològic de les diferents solucions que cal desenvolupar en aquest contracte.

3.1 Antecedents

L'Agència Catalana de l'Aigua, en endavant l'Agència, ha iniciat un procés de transformació digital de la seva organització. Una part important d'aquest procés correspon a la transformació integral de tota la seva gestió tributària, la qual necessita una actualització tecnològica global i una millora i optimització dels processos

L'Àrea Tributària i d'Ingressos de l'Agència, en endavant l'ATI, utilitza ara mateix diverses aplicacions i diversos portals per dur a terme la seva gestió. Cada aplicació i cada portal és tecnològicament diferent i, en pràcticament tots els casos, es tracta d'aplicacions amb una antiguitat superior als 15 anys. Aquesta diversitat implica l'existència d'un gran nombre d'interfícies i de processos de traspàs d'informació entre elles.

L'any 2010 es va iniciar una transformació integral, però finalment i per circumstàncies diverses, aquesta només es va aconseguir parcialment. Aquest fet va provocar que la diversitat d'aplicacions de gestió i de portals encara s'incrementés més.

Com a conseqüència, esdevé necessari fer una transformació digital completa dels sistemes de gestió tributària de l'ATI que permeti tenir integrades totes les seves necessitats en una solució robusta, escalable i moderna, i aconseguint importants avantatges de negoci, com poden ser una major eficiència operativa, una millora en la precisió, fiabilitat i seguretat de les dades, així com una millor experiència d'usuari, tant intern com extern.

En els darrers anys s'han fet diverses anàlisis per determinar quina podria ser la millor solució a les nostres necessitats. Com a conseqüència d'aquestes anàlisis i del resultat de les mateixes, s'ha conclòs que la millor opció per a la transformació digital de l'ATI passa per la implantació de la solució SAP Tax & Revenue Management, en endavant SAP TRM, com a sistema principal, i el desenvolupament mitjançant eines de SAP de tot allò que no quedi cobert per la solució SAP TRM.

3.2 Objectius

L'objectiu principal d'aquesta contractació és la transformació digital de l'ATI, la qual ens ha de permetre:

1. Major eficiència en els processos de negoci tributaris.
2. Promoure la interacció del contribuent amb l'Agència.
3. Incrementar la capacitat d'anàlisi de les dades tributàries.
4. Flexibilitat i escalabilitat per incorporar o modificar nous tributs.

5. Evitar el risc operatiu derivat de l'obsolescència tecnològica dels sistemes actuals.
6. Simplificar el mapa de sistemes tributaris.

3.3 Abast

L'abast tecnològic inclou:

- Implantació de SAP TRM com a solució tecnològica per a la gestió tributària i la recaptació de l'Agència. Aquesta solució de SAP formarà part del SAP S4/HANA que donarà cobertura a la gestió econòmic-financera de l'Agència.
- Implantació de SAP RMS per a la tramitació dels diferents expedients.
- Implantació de SAP BTP com a eina de desenvolupament de requeriments no coberts per l'estàndard de SAP TRM.
- Integració mitjançant serveis web amb les aplicacions de l'ecosistema de l'Agència utilitzant SAP Integration Suite com a Middleware.
- Integració mitjançant serveis web sempre que sigui possible, amb aplicacions externes, ja siguin corporatives com no.

L'abast funcional inclou:

- Parametrització i adaptació de la plataforma SAP TRM i SAP RMS per tal que donin resposta a les necessitats de la gestió tributària que, a grans trets, són les següents:
 - Dades mestres.
 - Gestió dels subjectes tributaris i els seus diferents perfils en funció de l'ús i de la captació de l'aigua.
 - Determinació del cànon de l'aigua en base a declaracions tributàries, inspeccions, revisions d'ofici.
 - Determinació dels volums en base a declaracions de lectures i/o estimacions.
 - Gestió dels aparells de mesura (comptadors). Alta, avaries, reparacions, canvis.
 - Facturació periòdica del cànon de l'aigua en base als volums i les tarifes d'aplicació. Simulació, generació, emissió, notificació, anul·lació. Procés massiu i individual.
 - Gestió de les Entitats Subministradores. Declaracions i autoliquidacions, inspeccions tributàries, comunicacions.
 - Determinació i facturació d'altres tributs no periòdics.
 - Gestió de les bonificacions del cànon de l'aigua (ampliacions de tram, tarifa social). Validació, tramitació i aplicació.
 - Manteniment i càlcul de tarifes.

- Procediments de gestió i control per identificar declaracions no presentades, errors en les dades declarades, bonificacions mal aplicades.
- Gestió de recursos i reclamacions, derivacions de responsabilitat, procediments concursals.
- Procediment sancionador.
- Gestió de la recaptació. Cobraments, ajornaments, retorns d'ingressos, compensacions, recàrrecs, interessos de demora.
- Gestió de la recaptació per la via executiva.
- Comptabilitat d'ingressos i la seva integració amb la comptabilitat pressupostària de l'Agència.
- Generació i seguiment del pressupost d'ingressos.
- Reporting i analítica de dades.
- Desenvolupament mitjançant eines de SAP d'aquelles funcionalitats no cobertes per l'estàndard de SAP TRM.
- Gestió de Rols i Autoritzacions d'accés al sistema que assegurí la seguretat i la confidencialitat de les dades, acomplint sempre la normativa de protecció de dades vigent.
- Desenvolupament d'un nou portal tributari únic o sistema de relació amb el contribuent a través de la web que haurà de contemplar tots els tràmits i informació necessaris per als subjectes passius contribuents i els subjectes passius substituïts. Aquest portal haurà d'estar totalment integrat amb l'aplicació de negoci.
- Donar compliment a les directrius i obligacions definides en el nou model de gestió de dades i documents de l'Agència (veure Annex de Govern, gestió i explotació de dades i documents).
- Donar compliment a la Llei 29/2010, del 3 d'agost, de l'ús dels mitjans electrònics al sector públic de Catalunya i la normativa que la desenvolupa
- Donar compliment a la Llei 18/2020, del 28 de desembre, de facilitació de l'activitat econòmica i la normativa que la desenvolupa.
- Desenvolupament de les integracions amb altres aplicacions, ja sigui amb les noves aplicacions fruit del pla de sistemes, com transitòriament amb les aplicacions actuals si les noves no estan disponibles en el moment en què es necessitin.
- Desenvolupament de les integracions necessàries amb aplicacions externes.
- Migració de les dades actuals i històriques que es requereixin tenint en compte la normativa vigent, per garantir el correcte funcionament dels processos implantats en la nova plataforma.
- Establir els mecanismes necessaris per garantir el correcte resultat dels diferents processos previstos a la nova aplicació (inclou la possibilitat de fer paral·lels, si l'Agència ho estima oportú).

- Formació als usuaris i acompanyament en la posada en marxa (veure Annex de Gestió del canvi).
- Serveis de suport i manteniment correctiu, normatiu i evolutiu de tots els elements que conformin el programari lliurat durant la durada del contracte.

Cal considerar dins de l'abast del projecte els canvis que es puguin produir com a conseqüència de modificacions normatives, sempre i quan les funcionalitats afectades encara no s'hagin implementat en el nou sistema.

3.4 Descripció de la situació actual

A continuació es mostra l'esquema de les aplicacions utilitzades actualment per l'ATI per dur a terme la gestió tributària i la recaptació de l'Agència i una descripció de les més significatives.

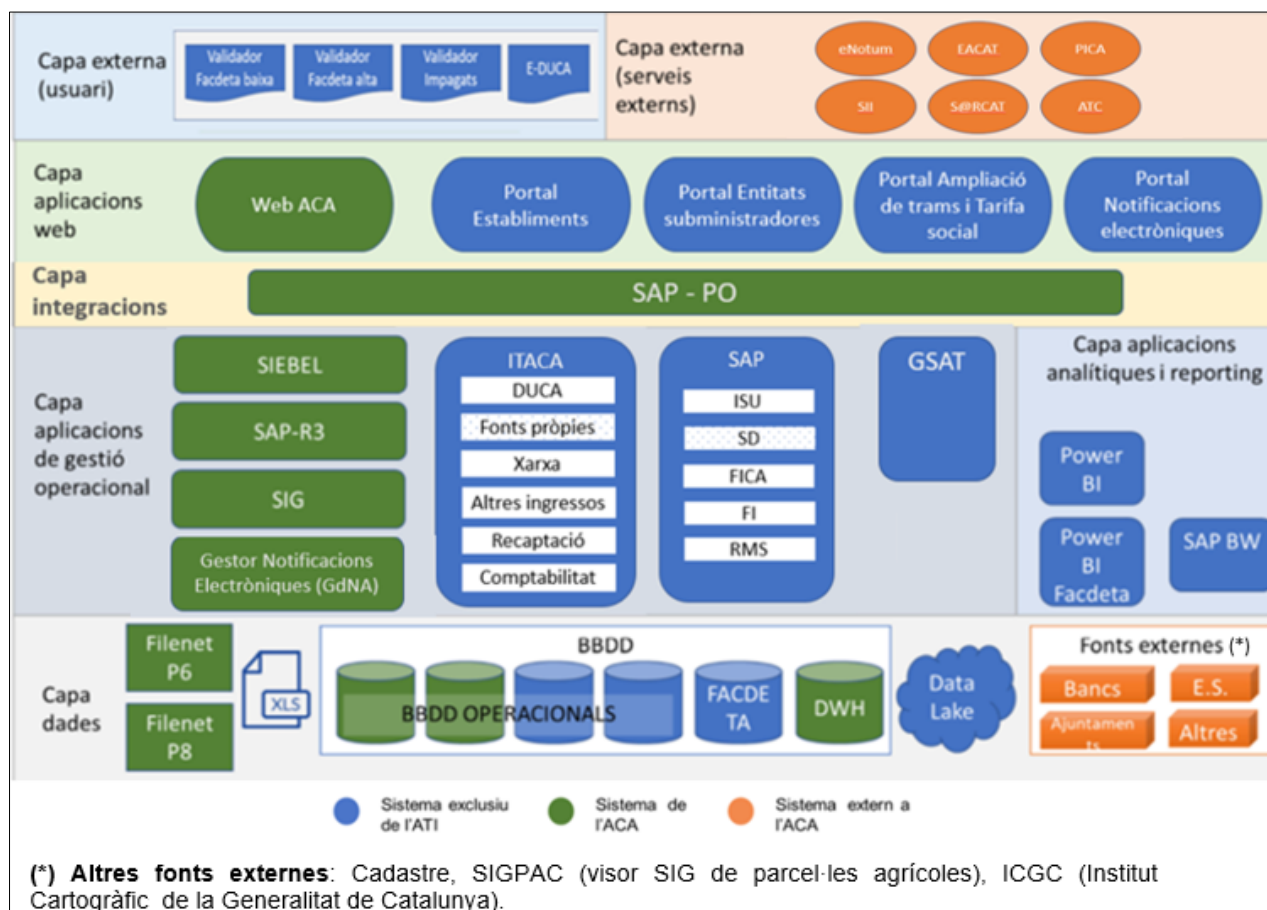


Figura 1 – Esquema del mapa d'aplicacions utilitzades actualment per l'Àrea Tributària i d'Ingressos.

ITACA

Aplicació feta a mida que permet determinar i gestionar la facturació del cànon de l'aigua i d'altres tributs, les tarifes individualitzades, la gestió dels procediments de declaració i determinació del tribut (usuaris domèstics amb fonts pròpies, industrials amb i sense fonts pròpies i ramaders), la seva recaptació i la gestió del cobrament. També gestiona els saldos pendents migrats des de SAP-ISU per no disposar aquesta aplicació de les funcionalitats necessàries per a la gestió dels ajornaments i la reclamació via executiva.

Els seus mòduls són:

- **DUCA.** Relatiu a la determinació del tribut del cànon de l'aigua que permet la gestió integral de les declaracions de l'ús i contaminació de l'aigua. També gestiona dades mestres d'establiments i abastaments de xarxa, i expedients d'ofici.
- **Fonts Pròpies.** Permet la facturació massiva del cànon de l'aigua a partir dels volums d'aigua consumida, els quals són declarats pels establiments o, en el seu defecte, estimats. També gestiona lectures i comptadors, i els abastaments que no són d'aigües subterrànies (aigües superficials, regenerada, pluvials,...)
- **Xarxa.** Consulta i manteniment d'entitats subministradores d'aigua (EESS) i d'altres subjectes del cànon. Comunicacions a EESS d'actualitzacions i tarifes especials, ampliacions de trams, càlculs i coeficients a aplicar en la seva facturació del cànon de l'aigua.
- **Altres Ingressos.** Des d'aquest mòdul es gestiona la facturació de la resta de tributs: cànon d'ocupació, cànon concessional, cànon de regulació, taxes, sancions tributàries i administratives, interessos de demora, recàrrecs i liquidacions estimades, atípiques o especials.
- **Recaptació:** Dins d'aquest mòdul es duu a terme la gestió del saldo que els subjectes han contret amb l'Agència. Es gestionen els cobraments, retorns d'ingressos, ajornaments, i tota la recaptació per la via executiva, llevat dels cobraments referents a les autoliquidacions o liquidacions del cànon de l'aigua facturat i recaptat directament per les EESS com a subjecte passiu substituït i el cànon d'ús abastament.
- **Comptabilitat:** En aquest mòdul se centralitzen totes les operacions comptables derivades de la gestió efectuada en els mòduls anteriors i d'aquelles que no consten a SAP ISU.

SAP ISU / SAP SD

A SAP-ISU es disposa de la major part de les funcionalitats relacionades amb la gestió de la recaptació del cànon de l'aigua corresponent a l'aigua subministrada a través de xarxes de subministrament (cànon de l'aigua xarxa) i del cànon de l'aigua corresponent a l'ús per abastament de les EESS (cànon d'ús abastament). Aquesta gestió és parcial i està centrada bàsicament en la recepció de les autoliquidacions, els cobraments i la

gestió relacionada amb aquests tràmits. Disposa dels mòduls estàndards pel que fa a la gestió de les dades comptables i els traspassos als comptes de major. Les dades administratives dels expedients relacionats estan desenvolupades a mida (taules Z).

Des del mòdul SD es generen les factures de taxes per analítiques de l'ens d'Abastament d'aigua Ter-Llobregat (ATL), les factures corresponents als procediments de gestió tributària, als recàrrecs i a les liquidacions per estimacions objectives.

SAP RMS

Des d'aquest sistema es gestionen els expedients de SAP ISU relacionats amb les EESS. Actualment es gestionen els següents tipus d'expedients :

- Tots els expedients de les declaracions i les autoliquidacions del cànon de l'aigua xarxa i del cànon d'ús d'abastament, actualment quatre expedients.
- Expedients de procediments de gestió tributària: comprovació limitada i verificació de dades.
- Gestió de les Bonificacions associades a les declaracions.
- Gestió dels Recàrrecs.

GSAT

Aquesta aplicació feta a mida permet gestionar les sol·licituds de bonificacions a aplicar en la facturació del cànon de l'aigua als usuaris domèstics, per tenir dret a una ampliació dels trams de consum i/o a una tarifa social.

L'aplicació permet l'alta i manteniment de sol·licituds, validació de l'acompliment dels requisits per gaudir de la bonificació, mitjançant l'accés als organismes que correspongui en cada cas (PADRO, SOC, PENSIONS,...) a través de la PICA mitjançant serveis web, comunicació amb les entitats subministradores de les bonificacions a aplicar (altes i baixes) i de les validacions de titularitat de la pòlissa, comunicació a l'interessat de la denegació o revocació de la bonificació.

Actualment s'efectua una validació massiva de manera robotitzada per comprovar que continuen vigents les condicions per gaudir de la bonificació. Aquesta validació cal fer-la anualment a partir del primer any d'antiguitat de l'acceptació de la sol·licitud.

eDUCA

L'eDUCA és una aplicació que permet complementar la declaració de l'ús i la contaminació de l'aigua (DUCA) i obtenir els formularis corresponents per a la seva presentació, ja sigui en paper com en format fitxer, el qual es pot presentar a través del portal corresponent. En funció de l'activitat del subjecte (industrial, ramadera, agrícola, domèstica), del volum d'aigua abastat i de la quantitat i la qualitat de l'aigua abocada, la declaració serà d'un tipus o d'un altre, domèstica, abreujada o bàsica.

L'aplicació està disponible al web de l'Agència, s'instal·la localment en les estacions de treball dels usuaris i està preparada per ser utilitzada tant pels usuaris externs com pels

usuaris de l'Agència. En funció del tipus d'usuari les seves funcionalitats són unes o unes altres.

VALIDADORS: fitxer FACDETA en baixa, fitxer FACDETA en alta, fitxer d'impagats

Algunes de les declaracions que les EESS han de declarar a l'Agència a través del portal tributari impliquen un nombre molt elevat de registres. El volum d'aquests fitxers fa que actualment sigui inviable la seva validació online en el moment de la seva presentació.

Per garantir que el format i el contingut dels fitxers que ens envien les EESS siguin correctes, cal que prèviament s'hagin validat mitjançant aquests validadors.

Aquestes aplicacions es poden descarregar des del web de l'Agència, i cal instal·lar-les localment.

Portal DUCA, DID i B6

El portal DUCA (declaració de l'ús i la contaminació de l'aigua, DID (declaració inicial de dades) i B6 (declaració de lectures), està adreçat als usuaris d'aigua als que s'aplica el cànon de l'aigua en funció del tipus d'ús que fan de l'aigua, això és industrials, ramaders, agrícoles o domèstics. Els anomenem 'establiments'.

Des d'aquest portal, els establiments poden fer els següents tràmits:

- DUCA. Presentació d'un fitxer comprimit que conté les dades de la declaració de l'ús i la contaminació de l'aigua (DUCA) o de la declaració inicial de dades (DID) d'un establiment. L'emplenament de les dades de la declaració així com la generació d'aquest fitxer s'ha de fer prèviament amb l'aplicació eDUCA. També es poden presentar fitxers amb documentació annexa a la DUCA.
- Declaració de lectures. Declaració trimestral de les lectures dels aparells de mesura (comptadors) de cada establiment (Model B6).
- Gestió de comptadors. Declaració de les avaries, reparacions, canvis i altes dels aparells de mesura de cada establiment.
- Domiciliació pagament de les liquidacions. Permet presentar document d'autorització de la domiciliació bancària del cobrament de les liquidacions de cànon de l'aigua.
- Nomenament/revocació de Representant. Permet nomenar representants perquè puguin fer declaracions en aquest portal en nom seu, així com informar de la seva revocació.

Portal tributari

Aquest portal està adreçat a les entitats subministradores i els permet complir amb les seves obligacions tributàries, tant com a subjectes passius substituïts del cànon de

l'aigua, com també com a subjectes passius contribuents per l'ús d'abastament que fan de l'aigua (veure apartat 3.6.2.2 *Subjectes de la relació jurídica tributària*).

Al document *Annex – Models tributaris, estructura de fitxers i altra informació d'interès* s'adjunten exemples de les declaracions, ja sigui del model generat al fer la declaració, com alguna còpia de pantalla on es visualitzen les dades que cal informar. També s'adjunten les prescripcions tècniques dels fitxers corresponents a cada tipus de declaració.

Les declaracions que actualment poden fer com a subjectes passius substituïts:

- Declaració facturació neta i autoliquidació (Model A1/A2). Permet declarar i ingressar, mitjançant l'autoliquidació, la totalitat dels imports nets facturats durant el període anterior en concepte de cànon de l'aigua per a cada municipi. La periodicitat de la declaració depèn del volum anual de facturació de l'ES, podent ser mensual o trimestral.

En les declaracions del mes de desembre o quart trimestre, les entitats poden deduir-se de l'import net facturat en aquell període els imports repercutits sobre llurs abonats i que resultin incobrables, presentant el corresponent detall de les factures incobrables (rebutos impagats). Si la presentació d'aquests rebuts es fa en format fitxer, cal que aquest hagi estat validat amb l'aplicació del Validador fitxer impagats.

- Declaració resum de facturació (Model A3). Permet que les entitats subministradores amb una facturació inferior a 100.000 m³/any presentin el resum de la facturació de tot l'any, en què es declaren de forma exhaustiva i per a cadascun dels municipis que subministra, les dades de la facturació d'aquell any.
- Relació detallada de facturació (FACDETA en baixa). Permet presentar un fitxer amb el detall de totes les factures emeses durant aquell any, amb el desglossament dels volums, els tipus aplicats i els imports del cànon de l'aigua per a cada municipi. Cal que el fitxer hagi estat validat prèviament amb l'aplicació 'Validador fitxer FACDETA en baixa'.
- Bonificacions del cànon de l'aigua. Permet la comunicació entre l'ES i l'Agència de les altes i baixes i modificacions de les sol·licituds de bonificacions del cànon, així com informar del resultat de la validació de la titularitat de la pòlissa.

Declaracions que poden fer com a subjectes passius contribuents:

- Declaració de l'ús d'abastament i Autoliquidació (Models C1, i C3). Permet declarar el volum d'aigua utilitzat per a cada municipi o xarxa d'abastament en funció de la seva procedència: captat de font pròpies i comprat en alta. A partir dels volums declarats utilitzats i del coeficient de lliurament es calcula el cànon de l'aigua. La periodicitat de la declaració depèn del volum anual de facturació de l'ES, podent ser trimestral o anual.
- Declaració de lectures. Permet declarar trimestralment per a cada municipi o xarxa d'abastament les lectures dels aparells de mesura (comptadors) corresponents.

- Gestió de comptadors. Permet declarar les avaries, les reparacions, els canvis i les altes dels aparells de mesura.
- Relació detallada de facturació en alta (FACDETA en alta). Permet presentar al final de cada any un fitxer amb el detall de totes les factures emeses durant aquell any. Cal que el fitxer hagi estat validat prèviament amb l'aplicació 'Validador fitxer FACDETA en alta'.

En el cas que l'entitat subministradora facturi un volum inferior a 100.000 metres cúbics anuals i no vengui aigua en alta, es pot acollir a l'estimació objectiva i, en aquest cas, no està obligada a fer la declaració de l'ús abastament i autoliquidació, ni la declaració de les lectures, i serà l'Agència qui liquidi el cànon de l'aigua.

En tots aquests casos (excepte Lectures i comptadors), el portal s'integra amb l'aplicació SAP ISU i SAP RMS en tots dos sentits, generant a SAP els expedients corresponents per a cada declaració efectuada al portal, i recuperant des del portal les dades existents a SAP per ser mostrades o utilitzades des del portal per poder declarar.

El portal també disposa d'opcions per a la consulta de les diferents declaracions fetes des del portal, així com per a la consulta i la descàrrega dels documents de les factures generades a partir de les diferents declaracions-autoliquidacions fetes per les entitats subministradores. També permet enllaçar amb les diferents entitats bancàries col·laboradores per poder efectuar el pagament de les autoliquidacions.

L'accés al portal és restringit i la gestió de permisos es fa per usuari i opció de menú.

Es disposa d'un perfil d'usuari per als usuaris interns de l'Agència amb permisos específics afegits als dels usuaris externs.

Portal d'Ampliació de trams

Aquest portal permet sol·licitar, consultar, modificar o renunciar a l'ampliació de trams del cànon de l'aigua en els usos domèstics pels següents supòsits:

- Habitatges amb 4 o més persones.
- Habitatges amb persones amb un grau de discapacitat del 75% o superior.

L'aplicació valida de forma online l'acompliment de les condicions, accedint al servei de PADRO.

L'entrada d'aquestes sol·licituds la poden fer els mateixos interessats, o bé d'altres entitats col·laboradores en el seu nom, com són el servei telefònic del 012, els propis ajuntaments, OAC, les entitats subministradores d'aigua si se sol·licita l'aplicació de la bonificació directament a la seva entitat subministradora.

Aquestes sol·licituds van a parar a l'aplicació GSAT, des d'on es fa la tramitació oportuna.

Portal de Tarifa social

Aquest portal permet sol·licitar, consultar, modificar o renunciar a l'aplicació de la tarifa social del cànon de l'aigua si es compleix algun dels supòsits establerts:

- Persones perceptores de pensions mínimes contributives.
- Famílies amb tots els membres en situació d'atur.
- Col·lectius d'especial protecció.
- Vulnerabilitat o rics d'exclusió residencial.
- Entitats socials adscrites a la Xarxa d'Habitatges d'Inserció Social.

Per a cadascun dels supòsits, l'aplicació valida online l'acompliment de les condicions accedint als organismes que apliquin en cada cas (PADRO, PENSIONS, SOC, RGC).

L'entrada d'aquestes sol·licituds la poden fer els mateixos interessats, o bé d'altres entitats col·laboradores en el seu nom, com són el servei telefònic del 012, els propis ajuntaments, OAC, les entitats subministradores d'aigua si l'abonat sol·licita l'aplicació de la bonificació directament a la seva entitat subministradora, o també a través dels serveis socials.

Aquestes sol·licituds van a parar a l'aplicació GSAT, des d'on es fa la tramitació oportuna.

Observatori de Preus

L'Observatori del preu de l'aigua a Catalunya és un espai web per donar a conèixer quin és el preu de l'aigua a Catalunya dels usos domèstics i dels industrials i assimilables, darrere del qual hi ha una base de dades amb totes les tarifes i estructures tarifàries dels serveis d'abastament i clavegueram per tipus d'usos corresponent a tots els municipis de Catalunya.

Com a destacat, en aquest espai hi ha una visualització interactiva on s'escull: el municipi, el tipus d'us i el volum, i calcula l'import de la factura desglossat en els diferents conceptes: la tarifa o taxa de subministrament d'aigua, la taxa de clavegueram i el cànon de l'aigua autonòmic. Les dades corresponen a l'abastament del nucli urbà del municipi.

Cal tenir present que de moment, no és una informació d'obligada declaració per part dels municipis, i per tant no resulta fàcil tenir-la complerta i ben actualitzada, i per això hi ha tot un procés recerca, introducció i validació de les dades per part de l'Agència, a més de la comunicació i validació voluntària de les dades resultants per part dels municipis.

Portal de Notificacions electròniques

Aquest portal permet als subjectes amb perfil tributari donar-se d'alta al servei de notificació electrònica a través de la plataforma eNOTUM.

També permet gestionar les dades del correu electrònic i del telèfon on el subjecte vol rebre els avisos de què se li ha enviat una nova notificació.

En el cas dels subjectes que no estan obligats a ser notificats electrònicament però que en algun moment ho hagin sol·licitat, aquesta aplicació també els permet donar-se de baixa d'aquest servei.

Gestor de Notificacions

Aquesta aplicació gestiona les peticions de notificació electrònica dels documents que es generen a ITACA, SAP ISU i SAP RMS i que han de ser notificats per aquesta via. En funció del tipus de subjecte (administracions i entitats públiques, i la resta), el gestor envia el document a EACAT o a eNOTUM respectivament.

L'aplicació també s'ocupa de demanar i rebre el resultat de la notificació i d'enviar-lo a l'aplicació d'origen del document perquè es tingui en compte.

SAP ECC

Sistema financer i de comptabilitat de l'Agència. Tot i que l'ATI no hi interacciona directament, hi ha un traspàs d'informació comptable (IVA, lots de cobrament, saldo dels comptes de major) entre els seus sistemes comptables (ITACA i SAP ISU) i SAP ECC, en tots dos sentits.

En el SAP ECC es comptabilitzen i gestionen totes les subvencions i atorgaments de fons dels diferents subjectes. Aquests pagaments es revisen des de l'ATI i, en el cas que el subjecte tingui un deute, es bloqueja el pagament per tal que no es transfereixi i es compensi amb el deute pendent.

SIEBEL

Sistema que permet gestionar les dades mestres dels subjectes i la tramitació de la majoria dels expedients de l'Agència. Les funcionalitats relacionades amb la gestió tributària són:

- Gestió de les dades mestres dels subjectes, de les activitats/ubicació (establiments), de les entitats subministradores d'aigua (companyies), dels llocs del medi (aigües subterrànies, aigües superficials, aigua regenerada, pluvials, abocaments) i dels municipis.
- Gestió de tràmits administratius propis de l'ATI:
 - Expedients de recursos, suspensions, concursals (cal recuperar i marcar el fet recorregut, liquidacions o resolucions, que es troben a ITACA o a SAP ISU).
 - Expedient d'Inspecció tributària.
 - Expedient de Cànon de Regulació.
 - Expedient de Valoració del tribut (Cànon de l'Aigua).

- Expedient de Sancions tributàries.
- Expedient d'Informes tributaris.
- Gestió de tràmits administratius d'altres àrees i relacionats amb la gestió de l'ATI:
 - Expedients d'Ús del Domini Públic Hidràulic.
 - Expedient de Concessions, Atermenament, Autorització d'Abocaments.
 - Expedient de Sancions del Medi.
 - Inspeccions del medi.

L'aplicació també centralitza el Registre d'entrada d'aquells documents que arriben en paper directament a l'Agència o a través de plataformes corporatives (eVALISA, EACAT) i que no estiguin lligats a cap tràmit, i el Registre de sortida dels documents en paper que es generen des dels diferents aplicatius de l'Agència.

En el cas tributari, ITACA, SAP ISU, i SAP RMS envien cap a Siebel els documents que s'han de notificar en paper, i Siebel els imprimeix i en fa la sortida. En el cas de GSAT només es fa l'apunt a Registre però els documents s'imprimeixen a l'ATI. El resultat de la notificació també arriba a Siebel, i mitjançant interfícies es traspasa aquest resultat a l'aplicació d'origen per enregistrar-lo i fer-ne la gestió oportuna.

Tots els expedients de Siebel que generen una carta de pagament estan interfasats amb ITACA. Aquesta aplicació genera i comptabilitza prèviament la liquidació, i la retorna a l'expedient. Aquesta comunicació es fa de forma online.

Integracions entre sistemes

Actualment hi ha una gran quantitat d'interfícies que connecten els diferents sistemes entre si, ja sigui mitjançant serveis web com amb d'altres tecnologies. Com a resum i per poder donar un ordre de magnitud, tenim :

INTEGRACIONS				
ORIGEN	DESTÍ	MODE	TECNOLOGIA	QUANTITAT
ITACA	SIEBEL	Online	InvokeMetode	4
ITACA	SIEBEL	Online	Planificador (Java)/ Serveis (SAP-PO)	4
ITACA	Portal DUCA/DID/B6	Batch	EXE (.NET)	2
ITACA	Portal Tributari	Batch	EXE (.NET)	2

INTEGRACIONS				
ORIGEN	DESTÍ	MODE	TECNOLOGIA	QUANTITAT
ITACA	SAP/R3	Batch	EXE (PowerBuilder)	2
ITACA	GdNA	Online	Planificador (Java)/ Serveis (SAP-PO)	5
ITACA	GSAT	Batch	EXE (.NET)	1
SIEBEL	ITACA	Online	DLL (PowerBuilder)	13
SIEBEL	ITACA	Batch	EXE (VisualBasic)	2
SIEBEL	SAP-ISU	Online	Servei (SAP-PO)	8
SIEBEL	SAP-RMS	Online	Servei (SAP-PO)	1
Portal tributari	SAP-ISU	Online	Servei (SAP-PO)	36
Portal tributari	SAP-ISU	Batch	Servei (SAP-PO)	6
Portal tributari	GSAT	Online	Stored Procedures	2
Portal tributari	ITACA	Batch	EXE (.NET)	2
Portal DUCA/DID/B6	ITACA	Batch	EXE (.NET)	2
Sol·licituds bonificacions Cànon de l'Aigua	PICA	Online	Servei (SAP-PO)	5
Sol·licituds bonificacions Cànon de l'Aigua	GSAT	Online	Stored Procedures	40
SAP-RMS	FileNet P8	Online	Connector propi de SAP	1
SAP-RMS	SIEBEL	Online	Servei (SAP-PO)	1
SAP-RMS	GdNA	Online	Servei (SAP-PO)	1
GdNA	SAP-RMS	Online	Servei (SAP-PO)	1
GdNA	ITACA	Online	Servei (SAP-PO)	1
SAP/R3	ITACA	Batch	JOB i sFTP	1
SAP/R3	SAP-ISU	Batch	IDOC /programa abap	1
SAP-ISU	SAP/R3	Batch	IDOC /programa abap	3

INTEGRACIONS				
ORIGEN	DESTÍ	MODE	TECNOLOGIA	QUANTITAT
GSAT	PICA	Online	Servei (SAP-PO)	5
GSAT	Siebel	Online	DLL	1

Punts de dolor dels sistemes actuals

En consultories prèvies s'han identificat tot un seguit de punts de dolor que la transformació digital de l'ATI haurà de mitigar. Els punts crítics són els següents:

PUNT DE DOLOR	MOTIU I CONSEQÜÈNCIES
Processos no integrats impactant en l'agilitat	Diferents eines i aplicatius no plenament integrats que es tradueixen en l'existència de sitges en l'organització. En l'actualitat l'ATI disposa d'expedients a Siebel i a SAP RMS, el motor de càlcul del tribut a ITACA i a SAP ISU, i la gestió del cobrament i la comptabilitat repartida a SAP ISU i a ITACA.
	Complexitat en els procediments interns amb un grau d'operativa manual elevat que provoca possibles errors i ineficiències. Aquest fet es tradueix en un gran nombre de validacions i controls periòdics manuals dels tràmits i terminis.
	L'ATI disposa d'un equip amb molta capacitat i dedicació , no obstant, els processos actuals els porten a un treball molt operatiu i manual, havent de dedicar la major part del temps a qüestions operatives en comptes de dedicar-lo a la gestió.
Canals d'interacció diferents per tipologia de tràmit	Serveis no centrats en el subjecte passiu , fet que provoca l'existència de múltiples canals d'interacció i aplicatius per a un mateix tribut. Actualment existeixen diferents portals de tramitació que poden obligar als usuaris a connectar-se a un o un altre depenent del tràmit que vulguin realitzar. Alguns tràmits només es poden fer en paper perquè no existeix l'opció de fer-los telemàticament.
Estructura de dades heterogènia	L'existència de diferents aplicatius provoca una dispersió de dades que dificulta l'operativa, l'intercanvi d'informació i l'accessibilitat de les dades, així com la visió única de la dada.

Pèrdua de la visibilitat de la informació degut a la dispersió de sistemes	Inexistència de la visibilitat d'extrem a extrem del procés de gestió tributària. Traçabilitat limitada en els processos de recaptació degut a l'existència de múltiples agents en les diferents fases del procediment, des de l'ATI fins a l'Agència Tributària de Catalunya (ATC), que es gestionen a través de diferents sistemes no completament connectats entre si.
Validacions replicades en diferents entorns	El fet de no disposar d'un únic punt d'entrada de certa informació i poder fer-ho des de diversos entorns (portal i backoffice) fa que la validació de la informació estigui replicada a cada entorn, dificultant la seva actualització en cas de ser necessària i incrementant el risc de possibles errors.
Dificultat en la incorporació de nous tributs o nous criteris a tenir en compte	La incorporació de modificacions en el càlcul dels tributs, nous coeficients o nous tributs com a conseqüència d'un canvi de normativa és molt costosa i suposa un gran esforç l'acompliment de terminis establerts a la pròpia normativa.

3.5 Situació objectiu

Tal i com s'ha comentat anteriorment, l'Agència es troba immersa en un procés de transformació global de les seves aplicacions informàtiques. Algunes de les que han d'interaccionar amb el nou sistema tributari es troben en fase de definició i encara no es coneix la data de la seva implantació.

Com a conseqüència d'això, caldrà preveure la possible integració transitòria amb les aplicacions actuals si les noves no estan disponibles en el moment de necessitar-les.

Un esquema aproximat de la situació objectiu serà el següent:

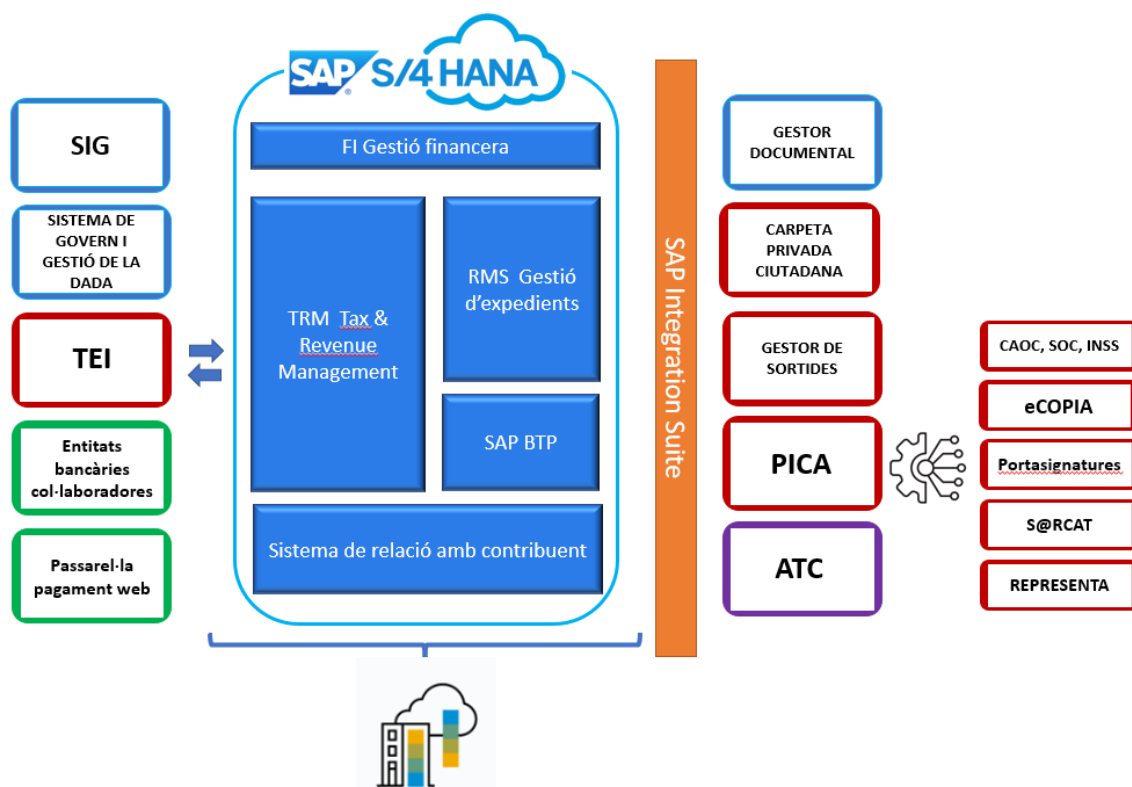


Figura 2 – Esquema de la situació objectiu.

3.6 REQUERIMENTS DEL NOU SISTEMA

Dins d'aquest apartat es detallen el requeriments de l'Àrea Tributària i d'Ingressos de l'Agència.

És important aclarir com s'ha estructurat aquest apartat.

La primera part explica i posa en context la gestió tributària de l'Agència, incorporant dades de volums anuals d'ingressos, de declaracions rebudes i tractades, i d'autoliquidacions presentades i de liquidacions generades. A continuació s'expliquen quines són les funcions tributàries de l'Agència, les seves competències, els objectius de l'aplicació dels tributs, i el procediment tributari que cal seguir per a la seva aplicació.

Un cop finalitzada aquesta introducció es fa una relació detallada de tots els tributs i ingressos que gestiona l'Agència, així com dels procediments més importants.

Tot el que aquí s'explica ha de tenir cobertura a la nova aplicació.

Adicionalment, i com a conseqüència de la complexitat del negoci tributari de l'Agència, a l'apartat 3.7 Necessitats a cobrir / funcionalitats d'aquest plec es detallen aquells aspectes que es consideren rellevants i que es vol garantir que es tinguin en compte a l'hora de proposar la nova solució.

3.6.1 Introducció

3.6.1.1 Context

L'Agència Catalana de l'Aigua, com a Administració hidràulica de la Generalitat de Catalunya, exerceix les competències de la Generalitat de Catalunya en matèria d'aigües d'acord amb el Decret legislatiu 3/2003, de 4 de novembre, pel que s'aprova el Text refós de la legislació en matèria d'aigües de Catalunya (en endavant TRLMAC) i la normativa de desenvolupament i complementària a aquesta.

Per tant, s'encarrega de la planificació i la gestió de l'aigua, impulsant el pla d'acció per garantir, ara i en el futur, l'abastament, la disponibilitat d'aigua i la seva qualitat en origen, la conservació i protecció de les masses d'aigua i dels ecosistemes associats. El cicle integral de l'aigua inclou tant l'abastament com el sanejament, la qualitat de les masses de l'aigua, l'estat ambiental i ecològic de lleres dels rius i rieres, tractaments d'aigua com la dessalinització, la reutilització i la regeneració, i requereix la gestió del recurs conjuntament i en col·laboració amb les administracions actuant, entitats locals de serveis del cicle de l'aigua, empreses, organitzacions i altres agents socials per tal de garantir l'ús sostenible i eficient dels recursos hídrics a Catalunya.

Pràcticament la totalitat de les actuacions de l'Agència en els àmbits esmentats en el paràgraf precedent (abastament, sanejament i medi, cicle integral de l'aigua), es financen amb recursos propis. Del règim econòmic financer de l'Agència (article 13 del TRLMAC¹), destaca la figura del cànon de l'aigua, no només pel volum d'ingressos resultant de la seva aplicació, al voltant de 470 M€, sinó perquè permet l'autofinançament de l'Agència i és un instrument per dur a terme la política hidràulica, considerant les prioritats ambientals actuals, i, concretament, per al compliment dels objectius previstos en la Directiva 60/2000 CE, per la qual s'estableix un marc d'actuació en la política d'aigües. Això es reforça pel fet que és un tribut afectat al finançament de:

La prevenció en origen de la contaminació i la recuperació i el manteniment dels cabals ecològics.

1.1.1 ¹ Article 13 Els recursos econòmics de l'Agència Catalana de l'Aigua

Els recursos econòmics de l'Agència estan integrats per:

- a) El cànon de l'aigua.
- b) El cànon d'utilització i ocupació del domini públic hidràulic.
- c) El cànon de regulació i la tarifa d'utilització de l'aigua.
- d) Les taxes, els drets i altres prestacions patrimonials que li corresponguin.
- e) L'endeutament.
- f) Els productes, els rendiments o els increments derivats del seu patrimoni.
- g) Els ingressos obtinguts en l'exercici de les seves activitats.
- h) Els ingressos provinents de les sancions.
- i) Les transferències que, si escau, s'estableixin en els pressupostos de la Generalitat.
- j) Les subvencions, les aportacions i les donacions que siguin atorgades a favor seu, procedents d'altres administracions, d'ens públics o de particulars.
- k) Qualsevol altre recurs que se li pugui atribuir.

L'assoliment d'altres objectius de la planificació hidrològica, i particularment la dotació de les despeses d'inversió i d'explotació de les infraestructures que s'hi preveuen. Es finança la construcció, manteniment i explotació d'infraestructures d'abastament i sanejament.

Les altres despeses que genera l'acompliment de les funcions que s'atribueixen a l'Agència Catalana de l'Aigua, en l'àmbit de la planificació hidrològica, inspecció del medi i industrial, control de qualitat d'aigües superficials, subterrànies i litorals, gestió de la disponibilitat del recurs, episodis de sequera, recuperació d'aqüífers contaminats, etc.

Evidentment, el cànon de l'aigua, i la resta de tributs vinculats al cicle de l'aigua, se subjecten a un procés d'avaluació constant per valorar que responen a les necessitats per les quals varen ser creats i adequar-los a situacions i comportaments que, des d'un punt de vista ambiental o social, es vulguin fomentar o desincentivar. Això és especialment important en l'àmbit de la protecció i gestió dels recursos hídrics, indispensables per al desenvolupament de la vida i les activitats econòmiques, i certament escassos a Catalunya.

Estem parlant, per tant, d'un volum d'ingressos força important, derivat de l'aplicació d'aquest règim econòmic-financer, del cànon de l'aigua sobre tot, però també d'altres figures tributàries vinculades al cicle de l'aigua, o d'ingressos de dret públic no tributaris, d'acord amb el detall següent:

Origen	Pressupost 2023
Cànon de l'aigua de xarxa	400.196.509 €
Cànon de l'aigua de fonts pròpies	41.962.114 €
Cànon de l'aigua per a ús d'abastament	13.427.449 €
Cànon de l'aigua	455.586.072 €
Cànon de regulació	6.210.653 €
Drets del cànon de derivació	567.681 €
Conceptes de disponibilitat	6.778.334 €
Ingressos diversos	200.000 €
Analítiques de laboratori	1.500.000 €
Cànon d'ocupació	350.000 €
Cànon concessional	300.000 €
Taxes	750.000 €
Taxes urbanístiques	2.500.000 €
Recàrrecs	150.000 €
Interessos de demora	100.000 €
Sancions administratives	698.000 €
Sancions tributàries	2.000 €
Altres Ingressos	6.550.000 €
TOTAL INGRESSOS DE DRET PÚBLIC	468.914.406 €

Imports d'acord amb el pressupost de 2023, en euros.

La correcció en el disseny dels tributs, la seva actualització en funció de les demandes econòmiques, socials i ambientals, així com l'aplicació i la gestió del cànon de l'aigua, esdevé imprescindible per a la consecució d'objectius essencials en l'àmbit de la gestió de l'aigua. I, òbviament, no és necessari assenyalar la dificultat d'aquesta gestió, derivada tant de la gestió de tots els tributs, amb normativa molt diferent i canviant per regular tots els processos associats (normativa sectorial d'aigües -TRLMAC- Llei general tributària -LGT- i reglaments de desenvolupament, sancionador, revisió, recaptació i aplicació de tributs i inspecció) com de la pròpia complexitat dels tributs ambientals, i, en particular del cànon de l'aigua, que s'aplica a tota la ciutadania i empreses de Catalunya.

En aquest sentit el cens tributari és molt ampli, i a més, inclou en la seva aplicació moltes variables, en funció del tipus d'ús (domèstic, industrial, agrícola i ramader), dels volums i de la contaminació generada o del tipus d'ús del recurs en una activitat econòmica.

Aquesta complexitat, ve donada també pel fet que aquests tribus han de respondre al principi de recuperació de costos del cicle integral de l'aigua previst en l'article 9 de la Directiva 60/2000 CE, pel qual s'aprova una política comuna en matèria d'aigües, i d'acord amb la qual:

“...Els Estats membres han de garantir, al més tard el 2010:

- *que la política de preus de l'aigua proporcioni incentius adequats perquè els usuaris utilitzin de forma eficient els recursos hídrics i, per tant, contribueixin als objectius ambientals de la present Directiva,*
- *una contribució adequada dels diversos usos de l'aigua, desglossats, almenys, en indústria, llars i agricultura, a la recuperació dels costos dels serveis relacionats amb l'aigua, basada en l'anàlisi econòmica duta a terme de conformitat amb l'annex III i tenint en compte el principi que qui contamina paga.*

En fer-ho, els Estats membres poden tenir en compte els efectes socials, ambientals i econòmics de la recuperació i les condicions geogràfiques i climàtiques de la regió o regions afectades.”

A títol d'exemple, el volum d'actes de caràcter tributari que és necessari emetre, controlar i revisar, des del punt de vista de l'ingrés i sense tenir presents tramitacions associades vinculades a la recaptació, comprovació o revisió, per a l'any 2021, va ser:

Autoliquidacions	
• Cànon d'aigua repercutit mensual per ES	5.446
• Cànon aigua repercutit trimestral per ES	2.235
• Cànon ús abastament	2.509
Total autoliquidacions	10.190
Liquidacions emeses directament per l'Agència	
• Cànon de l'aigua fonts pròpies	24.928
• Cànon de regulació i concessional	173
• Cànon d'utilització	1.278
• Taxes	2.113
• Directa i objectiva us abastament	193
Total liquidacions	28.685
Lectures d'aparell de mesura declarades (B6)	16.346
Gestió d'aparells de mesura	600
Declaracions d'ús i contaminació de l'aigua (DUCA) vigents	

• Bàsica	1.446
• Abreujada i DID	6.545
• Ús abastament	819
• Quotes hidroelèctriques i ramaders	1.188
Total DUCA vigents	9.998
Declaracions de l'estàndard i de l'eficiència en l'ús de l'aigua	897
Sol·licituds de reg eficient	400
Declaracions de facturació cànon repercutit ES	
• Relació detallada de facturació	582
• Declaració Resum de facturació (model A3)	607
Total Declaracions de facturació	1.189
Bonificacions cànon de l'aigua abonats	
• Ampliacions de Tram	308.731
• Tarifa social	88.575
Total bonificacions vigents	397.306

3.6.1.2 Funcions tributàries de l'Agència Catalana de l'Aigua

L'Agència Catalana de l'Aigua ha de desenvolupar les funcions tributàries que li atribueix el Decret legislatiu 3/2003, de 4 de novembre, pel qual s'aprova el Text refós de la legislació en matèria d'aigües de Catalunya, que, en el seu article 8 estableix que és competència de l'Agència:

h) La gestió, la recaptació, l'administració i la distribució de recursos econòmics que li atribueix aquesta Llei i l'elaboració del seu pressupost.

Li correspon a la Direcció de l'Agència l'aplicació del règim fiscal de l'aigua, definit en l'article 13 del TRLMAC. Així mateix, el Decret 86/2009, de 2 de juny, pel qual s'aproven els estatuts atribueix a l'Àrea Tributària i d'Ingressos les competències per dur a terme la gestió, recaptació, administració i control dels ingressos de l'Agència Catalana de l'Aigua, quan s'escau, tramita els expedients relatius a les infraccions en matèria tributària i executa les actuacions necessàries per fer efectives les previsions de l'anàlisi econòmica del cicle integral de l'aigua.

Finalment, en el títol 6 (article 62 i següents), es recullen les normes específiques d'aplicació dels tributs gestionats per l'Agència, que es desenvolupen en el Decret 103/2000, pel qual s'aprova el Reglament dels tributs que gestiona l'Agència.

<https://portaljuridic.gencat.cat/ca/document-del-pjur/?documentId=312716>
<https://portaljuridic.gencat.cat/ca/document-del-pjur/?documentId=229687>

Així mateix, en defecte d'una regulació específica, són aplicables les disposicions legals i reglamentàries de caràcter general que regeixen els tributs de la Generalitat de Catalunya, per tant, apliquem el previst en la Llei 58/2004, general tributària, i en els seus reglaments de desenvolupament (recaptació, revisió, sancionador, i d'aplicació de tributs), així com el Codi tributari de Catalunya.

<https://www.boe.es/buscar/act.php?id=BOE-A-2003-23186>

<https://www.boe.es/buscar/act.php?id=BOE-A-2005-8662>

https://noticias.juridicas.com/base_datos/Fiscal/rd939-2005.html

És obligació de l'administració tributària i d'aquella amb funcions tributàries, com és el cas de l'Agència, aplicar els tributs que gestiona d'acord amb els principis constitucionals de legalitat, generalitat i igualtat, i amb aplicació estricta de tots els procediments que són legalment previstos per aplicar els tributs, evitar possibles bretxes fiscals i fer front al frau.

Així mateix, en l'exercici d'aquestes funcions s'ha d'ajustar als procediments previstos en la normativa ja citada, i que és particular de l'àmbit tributari. En quant a aquests procediments, és necessari fer una breu referència a qüestions genèriques dels procediments tributaris, atès que després s'aniran desenvolupant els procediments concrets en els annexos que pertoqui segons el tema.

Objectiu de l'aplicació dels tributs.

L'objectiu del que s'anomena aplicació dels tributs és saber i fixar a qui es determina el deute tributari i és obligat al seu pagament, com es fixa la quota a pagar i com es recapta, com s'exigeix, com se'n controla el compliment i com reacciona l'Agència davant el seu incompliment. Una vegada determinat el deute tributari, hi ha la gestió que es fa a posteriori, notificació, recaptació, control, sancionadors, comprovació, inspecció, gestió de dades per evitar el frau, entre altres actuacions que quedaran recollides en el document.

Per tant, l'aplicació dels tributs comprèn les actuacions següents:

- Les activitats administratives d'informació i assistència a les persones obligades tributàries (en endavant, obligades tributàries).
- Les actuacions de gestió.
- Les actuacions de recaptació.
- Les actuacions d'inspecció.
- Les actuacions de les obligades tributàries en l'exercici dels seus drets o en el compliment de les seves obligacions tributàries.

A banda, formen part no de l'aplicació però sí del context fiscal tant el procediment sancionador com tots els procediments de revisió dels actes tributaris (recursos, reclamacions econòmiques, nul·litat de ple dret, rectificació d'errors i revocació) .

Com s'apliquen els tributs. Els procediments tributaris.

L'aplicació dels tributs es desenvolupa mitjançant procediments, com s'ha esmentat, que tenen una sèrie de fases comunes a tots, definides en normes comunes sobre actuacions i procediments tributaris inclosos als articles del 97 al 100 de l'LGT:

- Iniciació: les actuacions i els procediments tributaris es poden iniciar d'ofici o a instàncies de l'obligada tributària mitjançant autoliquidació, declaració, comunicació, sol·licitud o qualsevol altre mitjà previst a la normativa tributària.

L'Agència podrà aprovar models i sistemes normalitzats a aquest efecte. També, podrà determinar els supòsits i les condicions per a la utilització de mitjans telemàtics. Els documents d'iniciació d'actuacions i procediments tributaris han d'incloure en tot cas el nom i els cognoms o la raó social de l'obligada tributària i el seu número d'identificació fiscal i si s'escau de la persona que el representi.

- Desenvolupament: pel que fa al desenvolupament de les actuacions, la norma estableix en primer lloc l'obligació de l'Agència de facilitar a l'interessat o la interessada l'exercici dels seus drets i el compliment de les seves obligacions: així, per exemple, el dret a refusar la presentació de documents no obligatoris o dels ja presentats; el dret de les obligades tributàries a què se'ls expedeixi certificació de les declaracions, autoliquidacions i comunicacions que hagin presentat, o el règim d'accés als registres i documents que formin part d'un expedient conclòs.
- Finalització del procediment: els procediments tributaris finalitzen pels següents motius: la resolució, el desistiment, la renúncia al dret en què es fonamenti la sol·licitud, la impossibilitat material de continuar-los per causes sobrevingudes, la caducitat, el compliment de l'obligació que hagi estat objecte de requeriment o qualsevol altra causa prevista a l'ordenament tributari.
- L'Agència té l'obligació de resoldre totes les qüestions que se li plantegin en els procediments d'aplicació dels tributs, i de notificar-ne la resolució expressa, segons estableix l'article 103 de l'LGT, que disposa entre altres coses que els actes de liquidació, els de comprovació de valor, els que imposin una obligació a les obligades tributàries i els que deneguin un benefici fiscal o deneguin la suspensió de l'execució d'actes d'aplicació dels tributs, han de ser motivats amb una referència als fets i els fonaments de dret.
- El còmput dels terminis, en tots aquests procediments és molt rellevant per a la gestió dels ingressos de l'Agència, el compliment i no compliment dels diferents terminis té unes conseqüències o unes altres, tant per a l'Agència com per a l'obligada tributària. Serà un aspecte que la solució tecnològica que s'implementi haurà de preveure en tota la seva extensió. En aquest sentit, sempre cal controlar:

- Que les obligades tributàries respectin els terminis, tant de presentació de declaracions i autoliquidacions i/o resposta a tràmits de l'Agència, com d'interposició de recursos o reclamacions,
 - Que l'Agència controli tant els terminis dels procediments com els terminis de prescripció, tant per liquidar com per reclamar allò liquidat.
- Així mateix, l'Administració té l'obligació de notificar per tal que els seus actes siguin eficaços. Un aspecte genèric de tot procediment són les notificacions dels diferents actes tributaris, inclosos dins els procediments. El tema de tenir controlades les dates de notificació en els diferents sistemes informàtics, és molt necessari per als còmputos dels terminis previstos en la vigent normativa que, sens perjudici de deixar-nos-en algun, serien els següents: termini per pagament en voluntària de liquidacions i autoliquidacions, termini per interposar recurs de reposició/reclamació econòmic administrativa o recurs contenciós administratiu, terminis per calcular interessos de demora o interessos suspensius, per calcular recàrrecs, terminis per presentar al·legacions a propostes o tràmits d'audiència, terminis per calcular caducitat de procediments, terminis de prescripció tant del dret a determinar el deute com del dret a recaptar, termini per iniciar un procediment sancionador, termini per presentar qualsevol de les declaracions previstes en la norma que regula el cànon de l'aigua i la resta de tributs que gestiona l'Agència, o termini per presentar autoliquidacions.

La regulació de les notificacions es troba recollida a l'LPACAP (articles del 39 al 45), a l' LGT (articles 102 i del 109 al 112), al Reial decret 1065/2007 (articles del 114 al 115 ter) i al Reial decret 203/2021, de 30 de març, pel qual s'aprova el Reglament d'actuació i funcionament del sector públic per mitjans electrònics.

Segons l'article 41 de l'LPACAP, la notificació es pot fer:

- En paper.
- Per mitjans electrònics.

Les persones interessades que no estiguin obligades a rebre notificacions electròniques podran decidir i comunicar en qualsevol moment a l'Agència, mitjançant els models normalitzats que s'estableixin a aquest efecte, que les notificacions successives es practiquin o deixin de practicar-se per mitjans electrònics.

Les notificacions seran vàlides sempre que permetin tenir constància de la seva tramesa o posada a disposició, de la recepció o accés per l'interessat o la interessada o el seu representant, de les seves dates i hores, del contingut íntegre i de la identitat fidedigna del remitent i el seu destinatari.

Notificació en paper (la majoria de persones físiques):

- a. si es tracta de procediments iniciats a sol·licitud dels interessats o de les interessades, la notificació de l'Agència s'ha de practicar al lloc assenyalat a

aquest efecte per l'obligada tributària, o, si s'escau, pel seu representant o, mancant aquesta indicació expressa, al domicili fiscal de qualsevol dels dos.

- b. si es tracta de procediments iniciats d'ofici, l'Agència pot optar entre practicar la notificació en qualsevol dels llocs següents, per a l'elecció dels quals la llei no imposa cap ordre de preferència: el domicili fiscal de l'obligada tributària o, si n'hi ha, del seu representant, al centre de treball, al lloc on es desenvolupa l'activitat econòmica o qualsevol altre lloc adequat amb aquesta finalitat.

Notificacions electròniques: L'Agència ha de practicar les notificacions, preferentment, per mitjans electrònics, d'acord amb el que estableix la normativa.

Les persones obligades a rebre les notificacions per mitjans electrònics, d'acord amb la Llei 39/2015 (articles 14.2, 14.3 i 41.1), rebran les notificacions únicament per aquest canal. Estaran obligats a relacionar-se a través de mitjans electrònics amb les administracions públiques els subjectes següents:

- Les persones jurídiques.
- Les entitats sense personalitat jurídica.
- Els que exerceixin una activitat professional per a la qual es requereixi col·legiació obligatòria, per als tràmits i les actuacions que realitzin amb les administracions públiques en exercici d'aquesta activitat professional.
- Els que representin una persona interessada que estigui obligada a relacionar-se electrònicament.
- Les persones empleades de les administracions públiques per als tràmits i les actuacions que hi facin per raó de la seva condició d'empleat públic o empleada.

El sistema de notificació electrònica acredita la data i l'hora en què es produeix la posada a disposició de l'interessat de l'acte objecte de notificació, que tindrà lloc mitjançant la recepció a la seu electrònica assignada al destinatari de l'avís de la posada a disposició de la notificació. Igualment, el sistema acredita la data de l'accés del destinatari al contingut del document notificat o en què la notificació es va considerar rebutjada per haver transcorregut el termini legalment establert.

El nou sistema informàtic ha de cobrir la necessitat de realitzar tots aquests procediments, en les condicions de tramitació i notificació aquí recollides.

3.6.2 Tributs gestionats per l'Agència Catalana de l'Aigua. Cànon de l'aigua

Tot el règim econòmic-financer previst al TRLMAC, respon a la idea d'implementar el principi de recuperació de costos dels serveis del cicle de l'aigua, d'acord amb el previst en l'article 9 de la Directiva 60/2000 CE, per la qual s'estableix un marc d'actuació en la política d'aigües, i que estableix expressament que els Estats membres de la UE han d'establir una política tarifària o fiscal que incentivi un ús eficient de l'aigua a partir del principi "qui contamina, paga", actualment estès a "qui usa, paga", diferenciant la

contribució per sectors, com a mínim en ús domèstic, industrial, agrícola i ramader, i establint, si és necessari, àmbits d'exempció per raons ambientals, econòmiques o socials.

El cànon de l'aigua és un impost amb finalitat ecològica que grava l'ús real o potencial de l'aigua en sentit ampli, com preveu l'article 2 del TRLMAC que considera ús, qualsevol activitat relacionada amb les diferents fases indissociables i seqüencials que comprèn el cicle integral de l'aigua, el qual s'inicia amb els processos necessaris per obtenir aigua com a recurs, fins que finalitza amb el retorn al medi.

Inclou:

- a) L'extracció i la captació del medi o d'una infraestructura de l'Agència Catalana de l'Aigua o d'un altre operador; la distribució i el consum d'aigües superficials o subterrànies, i la producció per mitjà d'instal·lacions de tractament d'aigua marina.
- b) L'emissió de contaminants en les aigües i les activitats de recollida i de tractament d'aigües que donin lloc posteriorment a abocaments al medi receptor.
- c) Qualsevol altra aplicació, fins i tot no consumptiva, de les aigües superficials o subterrànies que pugui repercutir de manera significativa en l'estat de les aigües, com ara la generació d'energia elèctrica i la refrigeració.

S'aplica a tot el territori de Catalunya, a partir del principi "qui contamina, paga", i diferencia la contribució per tipus d'usuari, establint règims jurídics diferents, en funció de l'ús que es fa de l'aigua:

- Usos domèstics i assimilables: usos residencials, particulars o comunitaris, fet per persones físiques o jurídiques, que es corresponen amb l'ús de l'aigua per a sanitaris, per a dutxes, per a cuina i menjador, per a rentadores de roba i de vaixelles, regs de jardins, piscines i altres zones comunitàries, refrigeració i condicionaments domiliaris, i d'altres usos de l'aigua que es puguin considerar consums inherents o propis de l'activitat humana en habitatges.
- Usos agrícoles i assimilables.
- Usos ramaders i assimilables.
- Usos industrials i assimilables, inclòs l'ús de l'aigua per a l'abastament a tercers.

Cal tenir present que alguns usos i en determinades condicions, si bé estan subjectes al tribut i per tant, cal tenir-los presents i saber els volums d'aigua i la contaminació que generen, estan exempts de pagament i, per això, malgrat existir un ús del recurs, no es calcula la quota tributària. És el cas dels usos agrícoles d'aigua que no produeixen contaminació, o els realitzats amb aigua no potable per ens públics amb destí a la neteja de carrers, reg de parcs i camps esportius públics, o usos que puguin fer administracions públiques per raons experimentals o per necessitats diverses. Aquests supòsits poden anar variant a mesura que les normes preveuen supòsits d'exempció o no.

La gestió del cànon de l'aigua correspon a l'Agència, i el percep:

- a) directament dels subjectes, si són titulars de captacions pròpies,
- b) o per mitjà d'entitats públiques o privades subministradores d'aigua, si l'aigua prové de la xarxa de proveïment.

Són **subjectes passius en concepte de contribuent** les persones físiques i jurídiques, públiques o privades, i les entitats a què fa referència l'article 35.4 de la Llei general tributària, que reben l'aigua per mitjà d'entitats subministradores o operadors en alta, que la capten d'instal·lacions pròpies, d'una infraestructura de l'Agència o en règim de concessió de proveïment, o la produeixen mitjançant instal·lacions de tractament d'aigua marina.

Les **entitats subministradores són subjectes passius substituïts del contribuent** a qui subministren aigua, i, com a tals, resten obligades al compliment, en la forma i els terminis establerts, de les obligacions materials i formals que els imposa aquesta llei. No obstant això, han d'exigir als contribuents l'import de les obligacions tributàries mitjançant la repercussió del cànon de l'aigua en les factures que emetin pel servei de subministrament d'aigua, en les condicions que estableixen aquesta llei i el reglament que la desplega.

A partir d'aquestes dades bàsiques, podem entendre que hi ha **dos sistemes de gestionar i cobrar el tribut**:

- a) **Liquidació.** Directament des de l'Agència mitjançant l'emissió de liquidacions tributàries, en els casos de captacions pròpies, tot i que també és l'Agència qui factura directament el cànon, quan es determina individualment per mesurament directe, encara que l'aigua provingui de subministrament a través de xarxa.
- b) **Autoliquidació.** Per part bàsicament de les entitats subministradores que han d'incloure en les seves factures per la prestació del servei, la repercussió del cànon de l'aigua als seus abonats en funció de l'ús de l'aigua que fan, recaptar-lo i declarar-lo i ingressar-lo a l'Agència, actuant en aquest cas com a substituïts del contribuent. També autoliquiden el cànon que directament els correspon satisfer per realitzar una activitat econòmica gravada -subministrament domiciliari-, i en aquest cas actuen directament com a contribuents.

3.6.2.1 Estructura del cànon de l'aigua

La quota del cànon s'obté, per als diferents tipus d'usuaris, del producte de dos factors: base imposable (metres cúbics d'aigua consumits) i el tipus de gravamen (euros):

Base imposable (m³) x Tipus de gravamen (€/m³) = Quota tributària a pagar en concepte de cànon de l'aigua (€)

En el cas d'ús ramader o hidroelèctric, el contribuent pot triar l'estimació per unitats:

Quantitat (unitats) x Quota (€/unitat) = Quota objectiva a pagar en concepte de cànon de l'aigua (€)

on les unitats poden ser kW o places de bestiar, segons el cas.

En el futur poden existir altres tipus de quotes objectives.

3.6.2.2 Subjectes de la relació jurídica tributària

L'Agència és el subjecte actiu del cànon de l'aigua, el que vol dir que és qui el gestiona en totes les fases i el recapta.

Els subjectes contribuents, segons la Llei general tributària, són els que realitzen el fet imposable del cànon, és a dir, l'ús de l'aigua i el seu consum, bé directament de fonts pròpies, o bé a través de xarxa. Aquests contribuents, en funció del tipus d'ús, poden ser usuaris domèstics o assimilables d'aigua, industrials o assimilables, agrícoles o ramaders.

Les entitats subministradores són subjectes substituïts del contribuent, una categoria jurídica prevista a la pròpia Llei general tributària, i estan obligades per llei a repercutir el cànon de l'aigua en les seves factures i en els seus abonats, que són els que realitzen el fet imposable del cànon de l'aigua. Les entitats subministradores han d'ingressar a l'Agència tot allò que han repercutit en concepte de cànon mitjançant un sistema d'autoliquidació, i també han de declarar la seva facturació neta per tal que l'Agència pugui contrastar la correcció de l'ingrés.

Cal destacar que les entitats subministradores, a banda de ser substituïdes del contribuent, també són pròpiament contribuents per la seva activitat de subministrament d'aigua a tercers.

Per tant, el cens de potencials contribuents el conformen tots els ciutadans de Catalunya titulars d'una pòlissa d'aigua, tots els ciutadans que disposen d'alguna font pròpia, totes les empreses, amb tots els seus establiments ubicats al territori, utilitzin aigua de fonts pròpies, de xarxa o ambdues, les pròpies entitats subministradores, en tant que activitat econòmica, i els usuaris agrícoles, ramaders i municipals d'aigua de qualsevol procedència.

3.6.2.3 Aplicació i gestió del cànon. Declaracions i autoliquidacions tributàries

Per a l'aplicació i posterior gestió del cànon de l'aigua són imprescindibles les dades que declaren les obligades tributàries. Són les que permeten conèixer les diferents magnituds, com identificar a l'obligada, la realització del fet imposable, el tipus d'ús d'aigua que duu a terme, els diferents tipus de subministrament que té, els aparells de mesura que té instal·lat i les seves característiques, o el tipus d'abocament entre d'altres evidències. Les declaracions que cal presentar per iniciar els procediments d'aplicació, gestió i recaptació del cànon de l'aigua, i que en quant a necessitats es detallaran posteriorment, són (veure models al document *Annex – Models tributaris, estructura de fitxers i altra informació d'interès*):

- a) Declaració d'ús i contaminació de l'aigua (DUCA bàsica o abreujada, en funció del tipus d'usuari industrial) o declaració inicial de dades (DID per a usuaris domèstics i entitats subministradores).
- b) Declaracions de lectures dels aparells de mesura (B6) i declaracions per a la gestió d'aquests aparells.
- c) Declaracions resum de la facturació neta (FACDETA o A3) en funció del volum de facturació de l'entitat subministradora.
- d) Autoliquidacions mensuals o trimestrals.

Però d'altra banda, l'Agència també disposa d'informació procedent de les pròpies inspeccions (que poden ser realitzades per les administracions actuant o per la pròpia Agència) i d'altres processos no fiscals que realitza l'Agència (autoritzacions i concessions, bàsicament), així com les obtingudes com a conseqüència de procediments fiscals, sobre tot de comprovació.

És a dir, les dades per gestionar els tributs (cànon de l'aigua i altres ingressos), tenen orígens diferents, interns o externs a l'Agència, ja que s'obtenen de la pròpia obligada tributària, o es poden obtenir per actuacions tributàries o d'altres àrees de l'Agència i d'altres organismes.

Tota aquesta informació que entra a l'Agència, bé a través de declaracions tributàries, de procediments de comprovació tributaris, o a través d'altres processos no fiscals que realitza l'Agència, ha de permetre:

- obtenir la quota a pagar,
- detectar infraccions tributàries, segons es descriu més endavant en aquest mateix plec,
- gestió del frau fiscal, i obertura de procediments de comprovació i verificació.

Finalment, una vegada determinada la quota a pagar, la gestió del cobrament es pot efectuar mitjançant un sistema basat en les autoliquidacions tributàries, o bé en un sistema basat en l'emissió de liquidacions tributàries per part de l'Agència.

Habitualment, les entitats subministradores es regeixen per un sistema d'autoliquidació, en canvi, quan l'ús de l'aigua procedeix de fonts pròpies, la recaptació del cànon es realitza a través d'un sistema de liquidació.

- a) L'autoliquidació és el procés de declarar i pagar el cànon, on el propi subjecte passiu efectua els càlculs, emplenant la informació i abonant la quantitat a l'Agència. En el cas de les autoliquidacions, el termini de presentació i pagament de cadascuna està determinat per la norma. En el cas del cànon, les autoliquidacions poden ser mensuals o trimestrals i el termini voluntari de pagament s'allarga fins el dia 20 del mes o trimestre següent, o el següent dia hàbil si aquest no ho fos.

- b) La liquidació és l'acte mitjançant el qual, l'Agència realitza les operacions de quantificació necessàries per determinar l'import del deute tributari que ha de satisfer el contribuent.

El termini de pagament de les liquidacions depèn del moment de la notificació: si es notifica dins la primera quinzena del mes, serà fins el dia 20 del mes següent, si es notifica dins la segona quinzena, el termini s'allarga fins el dia 5 del segon mes següent, o el següent dia hàbil si aquest no ho fos.

Per exemplificar la complexitat del tribut i de la seva gestió, es facilita l'esquema de l'aplicació del cànon de l'aigua en el cas d'aigua subministrada a través d'una entitat subministradora (que pot actuar com a subjecte passiu substituït o com a subjecte passiu contribuent), i l'esquema d'aplicació quan és l'Agència qui emet les liquidacions, diferenciant si s'aplica a usuaris domèstics o industrials.

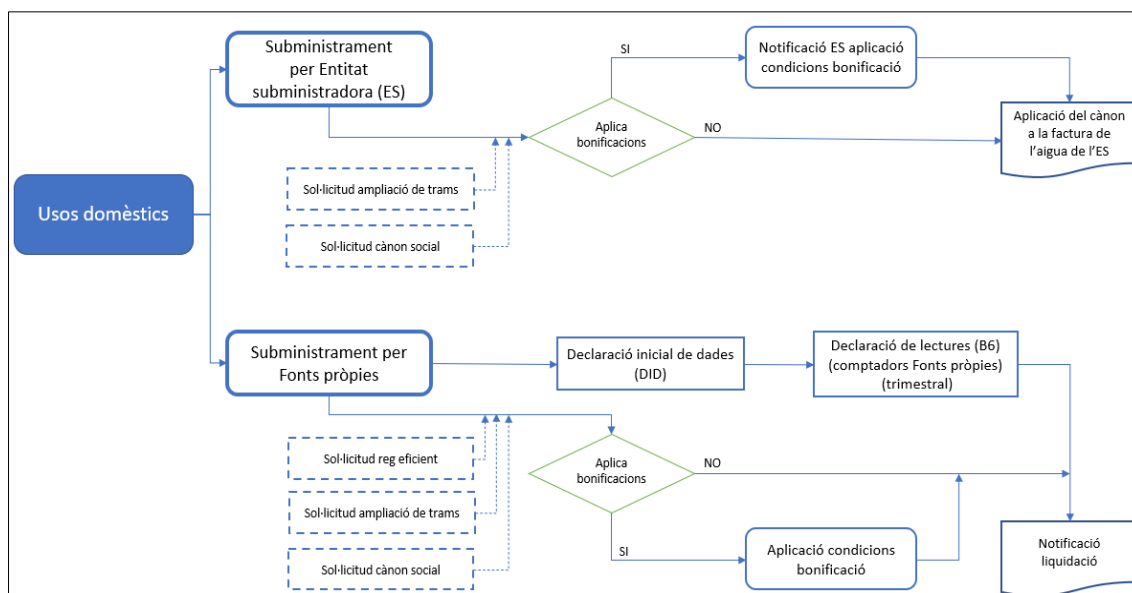


Figura 3 - Esquema de la liquidació del cànon de l'aigua a un usuari domèstic

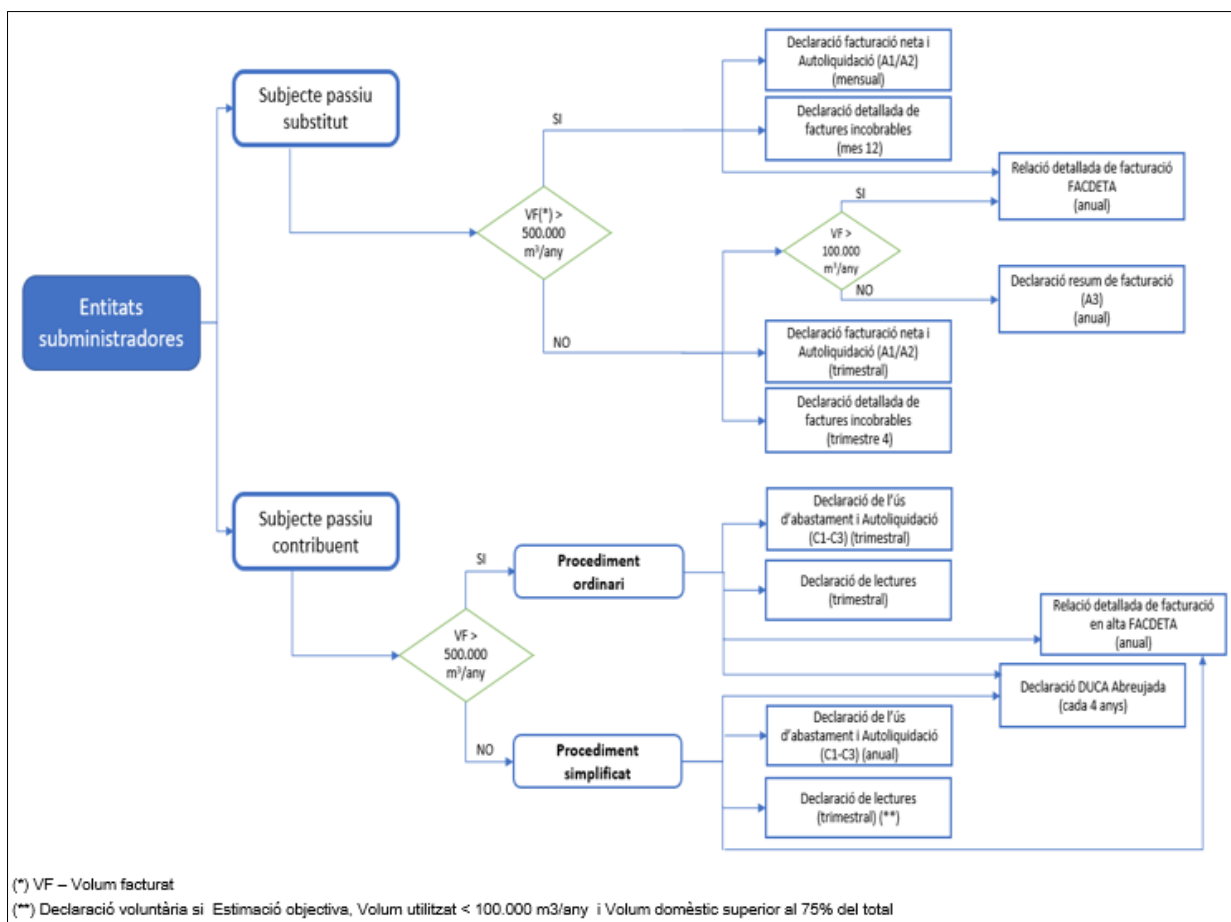


Figura 4 - Esquema de l'aplicació del cànon de l'aigua en el cas d'aigua subministrada a través d'una entitat subministradora

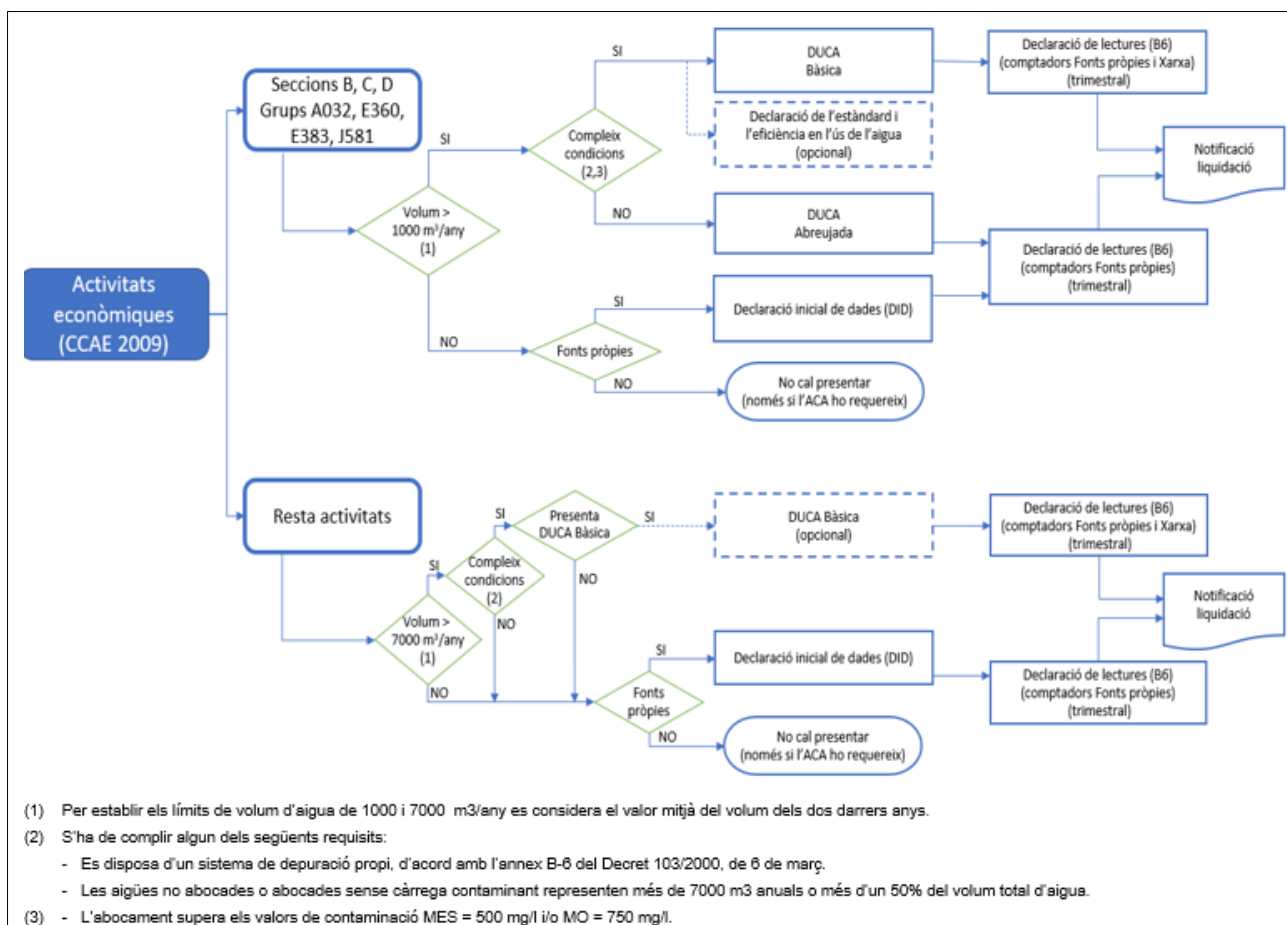


Figura 5 - Esquema de la liquidació del cànon de l'aigua a un usuari industrial i assimilable

3.6.2.4 Base imposable

Un dels elements claus per obtenir la quota a pagar és determinar la base imposable, que ha de ser el volum d'aigua consumit o, si no es coneix, el volum d'aigua estimat.

Així, la base imposable es pot determinar mitjançant tres sistemes:

- **Estimació directa.** Mitjançant comptadors o altres sistemes de mesurament homologats.
- **Estimació objectiva.** Per a subjectes sense sistemes directes de mesurament. És una determinació genèrica en funció de l'ús de l'aigua i el volum de captació. És de caràcter voluntari. Respon a les fórmules següents:

- o Per a captacions subterrànies sense comptador i per a qualsevol tipus d'ús, el consum mensual Q (m³/mes) s'avalua amb la fórmula següent:

$$Q = 37.500 \times p / (h + 20)$$

p : potència nominal del/s grup/s elevador/s (kW)

h: profunditat dinàmica mitjana de l'aquífer en la zona considerada (m)

- o Per a subministrament amb contractes d'aforament, amb el volum contractat.
 - o Per a establiments amb subministrament mixt de fonts pròpies i de xarxa, amb les fórmules anteriors més la mitjana dels volums lliurats o facturats per l'entitat subministradora en l'any anterior al de l'opció per aquest sistema.
- **Estimació indirecta.** Resultant d'una actuació d'ofici quan no es pot aplicar cap dels dos sistemes anteriors perquè no es disposa de dades o no són completes.

La determinació de la base imposable ha de tendir a realitzar-se mitjançant el sistema d'estimació directa, a partir de les lectures dels aparells de mesura, ja que és la millor manera de ser justos en l'aplicació del tribut i de controlar la utilització dels recursos hídrics. Això suposa que els diferents subjectes que fan ús d'aigua estan obligats a instal·lar i mantenir aparells de mesura, i a declarar trimestralment les seves lectures mitjançant el model aprovat a l'efecte.

Atès que s'avança cap a sistemes intel·ligents de lectura, cal que es puguin recollir i tractar aquestes dades online, i, en tot cas, s'han de poder declarar les lectures on-line i consultar les declarades prèviament, així com donar d'alta o modificar dades dels comptadors o altres aparells de mesura.

En els casos en què no s'hagin declarat lectures per a un període determinat, cal preveure un procés de generació de lectures calculades. Aquest procés ha d'identificar aquests casos, i el càlcul tindrà en compte diversos criteris, com poden ser, l'històric de lectures per aquell mateix període d'anys anteriors, l'estacionalitat de l'activitat o lectures anteriors de períodes concrets.

La resta de sistemes, estimació indirecta i objectiva, són subsidiaris. Ara bé, és en aquests supòsits, sobretot amb l'estimació indirecta, que la determinació de la base imposable esdevé un tema més complex, sobretot en aquells casos en què l'obligada tributària té trimestres amb una base imposable determinada amb dades reals, i d'altres amb estimació indirecta.

La determinació de la base pel sistema d'estimació indirecta implica la realització d'un procediment tributari, ja que la llei obliga a atorgar tràmit d'audiència i resoldre quan s'utilitzen dades no declarades per la pròpia obligada i que no té perquè conèixer ja que poden provenir:

- d'altres dades que disposi l'Administració fruit d'inspeccions o d'històrics de dades,
- del resultat de l'aplicació de models d'estimació de la base creats internament fent servir tant dades internes tributàries com externes (pluviometria, població, necessitats de reg, tipus de conreu, nombre de piscines registrades al cadastre)

Actualment hi ha sempre un mínim de facturació de 6 m³ per abonat/mes, que s'aplica sempre que el consum sigui inferior, tanmateix s'estan estudiant sistemes alternatius, més equitatius que l'aplicació d'aquests mínims. Addicionalment, existeixen mínims

específics en funció del nombre de places per a establiments hotelers, càmpings i altres allotjaments turístics en què, a més, es pot considerar l'estacionalitat de l'activitat.

S'han de preveure usos exempts de pagament del cànon de l'aigua, que s'han d'excloure de la facturació.

3.6.2.5 Tipus de gravamen del cànon de l'aigua

A través del tipus de gravamen es diferencia per sectors la contribució al finançament dels costos del cicle de l'aigua. A aquests efectes:

- Per a usos domèstics, té un sol component: el tipus de gravamen domèstic.
- Per a la resta d'usos, té dos components: un tipus general (TGG) vinculat a l'ús, i un segon, específic (TGE), vinculat a la contaminació que aquell ús ocasiona al medi.

3.6.2.5.1 Tipus aplicat als usos domèstics

Definició general del tipus

En el cas del cànon de l'aigua aplicable a usos domèstics, amb independència de l'origen de l'aigua, és a dir, si s'utilitza aigua provinent de fonts pròpies com de la xarxa de subministrament, el tipus el defineix la Llei i s'actualitza sovint a través de la Llei de Pressupostos de cada any.

Actualment, existeixen dos tipus diferenciats, un aplicable a la dotació bàsica de 9 m³/mes i que anomenem **tipus protegit** (actualment, 0,4936 €/m³), i un **tipus general** (actualment, 0,5685 €/m³) aplicable a la resta del volum consumit o utilitzat. A més a més, el tipus general s'incrementa mitjançant l'aplicació de coeficients en funció de trams de volum creixents.

Com més aigua es consumeix (m³) més elevat és el cànon de l'aigua. Per tant, la finalitat és fomentar l'ús eficient de l'aigua i estimular la reducció dels consums més elevats. El cànon de l'aigua en els usos domèstics beneficia als qui menys consumeixen ja que se'ls aplica el tipus protegit sempre que el seu consum no superi el primer tram. Als qui el seu consum se situa en el segon, tercer o quart tram, se'ls hi aplica el tipus general multiplicat per un coeficient de consum de valor 2, 5 o 8 respectivament.

Aquesta estructura pot canviar per modificacions legislatives.

	1er tram	2on tram	3er tram	4rt tram
Volum	< 9 m ³	10 – 15 m ³	16-18 m ³	> 18 m ³
Preu	0,4936€/m ³	1,137 €/m ³	2,8425 €/m ³	4,548€/m ³

Bonificacions del cànon de l'aigua aplicable a usos domèstics

El cànon de l'aigua per a usos domèstic té un seguit de bonificacions que permeten donar un tractament equitatiu i evitar els efectes regressius propis dels impostos indirectes.

- **Bonificació Ampliació de Trams (BAT).**

Les llars on conviuen més de tres persones empadronades poden sol·licitar l'**ampliació de trams** segons la qual s'afegiran 3 m³/persona/mes als límits de consum d'aigua establerts per al primer tram, 2 m³/persona/mes per al segon tram i 1 m³/persona/mes per al tercer tram. Reben un tractament especial els habitatges on conviuen persones amb un grau de discapacitat superior al 75%, que als efectes de l'ampliació computaran com a dues persones.

Persones per habitatge	1R TRAM	2N TRAM	3R TRAM	4R TRAM
0-3	Fins a 9 m ³	De 10 a 15 m ³	De 16 m ³ a 18 m ³	Més de 18 m ³
4	Fins a 12 m ³	De 13 a 20 m ³	De 21 m ³ a 24 m ³	Més de 24 m ³
5	Fins a 15 m ³	De 16 a 25 m ³	De 26 m ³ a 30 m ³	Més de 30 m ³
6	Fins a 18 m ³	De 19 a 30 m ³	De 31 m ³ a 36 m ³	Més de 36 m ³
7	Fins a 21 m ³	De 22 a 35 m ³	De 36 m ³ a 42 m ³	Més de 42 m ³
n	Fins a 3n m ³	De 3n+1 a 5n m ³	De 5n+1 a 6n m ³	Més de 6n m ³

- **Bonificació per Tarifa Social (BTS).**

Així mateix, el cànon de l'aigua disposa d'una tarifa social, el **cànon social**, per a les persones que formen part d'algun dels col·lectius regulats per la norma, aplicant-se un valor 0 en el cas que no s'excedeixi la dotació bàsica, i un 50% al casos que el superin.

En tots dos casos, cal efectuar una comprovació prèvia del compliment dels requisits per a poder gaudir de la bonificació, que es realitza a través de la PICA mitjançant el contrast de les dades declarades a la sol·licitud amb el cens i amb la resta de bases de dades (SOC, AEAT) que recullen aquestes condicions. Addicionalment, cada any cal

fer una revisió de la totalitat de les sol·licituds vigents per determinar si segueixen complint les condicions que permeten mantenir o no la bonificació esmentada. Atès el nombre de casos, al voltant de 400.000, actualment s'ha robotitzat una part d'aquestes actuacions de comprovació.

- **Bonificació per reg eficient**

L'aigua que prové de fonts pròpies i es destina a reg gaudeix d'una bonificació sempre que aquest reg es faci de manera eficient. La bonificació consisteix en aplicar un coeficient de 0,5 als primers 600 m³ i un 0,2 a partir dels 600 m³, sobre el volum corresponent al quart tram, sempre que es compleixin els requisits establerts per l'Agència, prèvia sol·licitud i acreditació del compliment d'aquests requisits per gaudir-ne.

3.6.2.5.2 Tipus aplicat als usos industrials i assimilables i ramaders

En els supòsits d'usos industrials i assimilables de l'aigua, el tipus de gravamen corresponent al cànon de l'aigua resulta de la suma d'un tipus de gravamen general, corresponent a l'ús, i d'un tipus de gravamen específic, corresponent a la contaminació:

- **Tipus de gravamen general**, en funció de l'ús (TGG)
- **Tipus de gravamen específic**, en funció de la càrrega contaminant (TGE)

La determinació d'aquest tipus de cànon de l'aigua s'efectua, per a aquells subjectes que hi estan obligats, d'acord amb la presentació de la corresponent Declaració de l'ús i la contaminació de l'aigua (DUCA) o declaració inicial de dades (DID) en funció del tipus d'activitat econòmica que es tracti, segons CCAE, el volum (abastat i/o abocat), la càrrega contaminant abocada i el sistema de depuració. El cens dels establiments comprèn els subjectes dels quals es disposa de la DUCA o de la DID.

Tipus de gravamen general, TGG

El Tipus de gravamen general TGG es calcula amb l'expressió següent:

$$TGG = PGG \times Cui \times Cre \times Ce \times Kz \times Ki \times Kart$$

Calculat en base a un preu per m³ (l'anomenem PGG, actualment de 0,1654 €/m³) corregit amb una sèrie de coeficients:

- **C_{ui}**, coeficient d'ús, segons l'ús que es fa de l'aigua (ramaders, centrals hidroelèctriques, aqüicultura, aigua envasada, refrigeració en circuit obert i geotèrmia), sobre els metres cúbics destinats a l'ús específic:

Ús de l'aigua	Coeficient	Observacions
Producció d'energia elèctrica a les centrals hidroelèctriques	0,0053	CCAE D3515 També afecta les tèrmiques amb consum superior a 500 hm ³ /any. CCAE D3516 i D3517.
Aqüicultura	0,0005	CCAE A032
Aigua envasada com aigua mineral, de font, de brollador o potable preparada	1,2	CCAE C1107
Refrigeració en circuits oberts	0,0053	Sempre que el seu volum sigui més gran que 1,5 hm ³ /any i s'aboqui en aigües superficials continentals amb un cabal mitjà superior a 60m ³ /s en èpoques d'estiatge.
Climatització mitjançant circuits geotèrmics	0,0053	Sempre que la potència instal·lada sigui superior a 50 kW i l'aigua es retorni directament al medi

- **C_{re}**, coeficient de reutilització. El volum provinent de la reutilització directa d'aigües residuals s'afecta d'un coeficient 0, sempre que les aigües no s'aboquin a un col·lector de salmorres. Aquest coeficient s'aplica sempre que el volum d'aigües reutilitzades superi el 50% del volum total de l'establiment o el volum d'aigua reutilitzada superi els 7.000 m³/any, i la seva aplicació es fa de manera ponderada respecte del volum total esmentat.
- **C_e**, coeficient d'eficiència en l'ús de l'aigua. Afecta els establiments industrials (activitats incloses en les seccions B, C, D i els grups A032, E360, E383 i J581 de la CCAE-2009) amb aplicació del règim especial del cànon de l'aigua en funció del mesurament directe de la càrrega contaminant. El seu valor és de 0,90. És de sol·licitud voluntària mitjançant la presentació de la Declaració de l'estàndard i de l'eficiència en l'ús de l'aigua.
- **K_z**, coeficient de reindustrialització. Afecta els establiments industrials (activitats incloses en les seccions B, C, D i els grups A032, E360, E383 i J581 de la CCAE-2009) amb aplicació del règim especial del cànon de l'aigua en funció del mesurament directe de la càrrega contaminant, que duguin a terme actuacions industrials o empresarials d'interès general, en el marc de projectes de reindustrialització aprovats pel Govern, que creïn nova activitat industrial en un municipi o permetin el manteniment o reconversió de la ja existent per un període mínim de tres anys, o per a aquells subjectes que contribueixin al manteniment del teixit empresarial i industrial, així com al manteniment de llocs de treball, mitjançant l'adquisició d'una o més unitats productives d'una empresa en concurs, en els darrers dos anys. El seu valor actual és de 0,10. L'aplicació d'aquest coeficient té

una vigència de tres anys i és renovable mentre es mantinguin els requisits per a la seva aplicació.

- **Ki**, coeficient d'innovació. Afecta els establiments industrials (activitats incloses en les seccions B, C, D i els grups A032, E360, E383 i J581 de la CCAE-2009) amb aplicació del règim especial del cànon de l'aigua en funció del mesurament directe de la càrrega contaminant, que puguin ser qualificats d'innovadors. Valor actual 0,9. Per ser qualificats d'innovadors, els establiments han de complir algun dels requisits següents: Haver rebut finançament públic a la R+D+I d'abast autonòmic, estatal o europeu els darrers dos anys i no haver sofert revocació per execució incorrecta o insuficient de l'activitat finançada, o bé disposar d'alguna de les certificacions següents: Jove empresa innovadora (JEI) (AENOR EA 0043), Petita o microempresa innovadora (AENOR EA 0047) o Certificació UNE 166002 Sistemes de gestió de la R+D+I. L'aplicació d'aquest coeficient té una vigència de tres anys i és renovable mentre es mantinguin els requisits per a la seva aplicació.
- **Kart**, coeficient d'aigües residuals a tractar. Afecta les empreses d'abocament que recullen, condueixen, tracten i aboquen aigües residuals de tercers (activitat E3700 de la CCAE-2009). S'aplica a les aigües residuals provinents de les empreses usuàries dels serveis de tractament d'aigües. El seu valor és 0.

En els usos d'aigua destinada a l'abastament a tercers, el tipus s'afecta dels coeficients següents:

- Coeficients usos d'aigua per a l'abastament a tercers.
 - 1) En funció dels volums d'aigua utilitzada per aquest ús als quals s'apliquen:
 - C1**: 0,20 sobre els metres cúbics usats i no lliurats a tercers.
 - C2**: 0,07 sobre els volums d'aigua captats directament del medi, d'una infraestructura de l'Agència Catalana de l'Aigua o d'una comunitat de regants legalment constituïda, o sobre els produïts per una instal·lació de tractament d'aigua marina.
 - C3**: 0 sobre els volums provinents d'una infraestructura d'un altre operador, sempre que hagin estat mesurats per comptador o altres dispositius de control.
 - 2) **CL**, coeficient de volum lliurat. En funció de la relació entre el volum d'aigua corresponent a la facturació neta dels darrers dos anys, sense incloure els mínims, que es fa constar en les declaracions de facturació a què fan referència els articles 75 i 76, i el volum d'aigua utilitzat per a aquest ús en els mateixos anys.

D'acord amb això, el cànon de l'aigua que resulta de l'aplicació dels coeficients recollits en els apartats 1 i 2 respon a l'expressió següent:

$$((CL) \times [(Volum\ captat \times C2) + (Volum\ comprat \times C3)] \times PGG) + (1-CL) \times (Volum\ comprat + Volum\ captat) \times C1 \times PGG$$

El valor de tots aquests coeficients pot variar en el temps i cal tenir en compte els períodes de vigència de cada valor per a la seva correcta aplicació.

Tipus de gravamen específic, TGE

El TGE es determina de dues maneres diferents, segons les característiques del subjecte:

- Règim **ordinari** (per **tarifació per volum**): d'acord amb un valor determinat amb caràcter general (actualment, 0,6486 €/m³).
- Règim **especial** (per **mesurament directe de la càrrega contaminant**): en funció de la contaminació produïda i segons fórmula polinòmica (detallada més endavant) en la qual a les concentracions dels diferents paràmetres de contaminació se'ls aplica els corresponents preus unitaris, alhora que s'afecten de diferents coeficients, si escau. Cada abocament es pondera en funció del seu volum. A aquest règim també se'l coneix per **tarifa individualitzada**.

La tarifa individualitzada (règim especial) és la modalitat més freqüent entre els establiments manufacturadors d'una certa entitat o els que disposen d'abastaments d'aigua significatius. El seu càlcul es determina segons la declaració del mateix subjecte mitjançant la DUCA bàsica, en què declara l'ús que fa de l'aigua i la contaminació que aboca al medi. Actualment es regeixen per aquest règim uns 1.500 establiments industrials.

En concret, aquest règim tributari especial pel que fa a la determinació del tipus específic s'estableix només per a un grup específic d'usuaris industrials i assimilables d'aigua:

- a) Usuaris d'aigua inclosos a les seccions B, C i D i grups A032, E360, E383 i J581, de la CCAE 2009, pel que fa a llurs establiments amb activitat productiva, que utilitzin més de 1.000 metres cúbics anuals d'aigua i, addicionalment, compleixin alguna de les condicions següents:
 - L'abocament superi els valors de contaminació 500 mg/l en les matèries en suspensió (MES) i/o 750 mgO₂/l en les matèries oxidables (MO).
 - Disposi d'un sistema de depuració propi, d'acord amb l'annex B6 del reglament de gestió dels tributs.
 - Les aigües abocades sense càrrega, o no abocades, representin més d'un 50% del volum total d'aigua utilitzada o superin els 7.000 metres cúbics anuals.
- b) La resta d'usuaris industrials d'aigua que fan activitats econòmiques no manufacturadores diferents de les relacionades a la lletra a, amb utilització de més de 7.000 metres cúbics anuals d'aigua i que disposen de sistemes de depuració propis, o el percentatge d'aigües no abocades o abocades sense càrrega contaminant representin més d'un 50% del volum total d'aigua utilitzada, es poden acollir de manera voluntària a aquest règim.

- c) Qualsevol altre usuari d'aigua que per resolució de l'Agència s'inclogui en aquest règim en funció de l'estat del medi receptor o d'altres aspectes quantitatius o qualitatius amb relació a la utilització de l'aigua, degudament justificats.

El règim ordinari (anomenat Tarifació per volum) és la modalitat més aplicada a la resta d'activitats econòmiques, i consisteix en l'aplicació d'un mateix tipus de gravamen, fixat mitjançant la Llei de Pressupostos de la Generalitat de Catalunya, independentment de l'activitat que dugui a terme el subjecte. Comprèn 5.200 contribuents industrials o assimilables. La resta d'usuaris actuals són 2.300 domèstics i 1.000 ramaders.

El Tipus de gravamen específic TGE, en el cas del règim especial, es calcula amb l'expressió següent:

$$TGE = [\sum n (\sum i ((C_i - E_i) \times P_{ui} \times C_{pi} \times K_{si} \times K_{di} \times K_{ni}) \times K_{an} \times F_n \times R_{pn})] \times K_r$$

on per a cadascun dels abocaments (n) de l'establiment:

- **i:** són cadascun dels paràmetres de contaminació (matèries en suspensió, matèries oxidables, sals solubles, matèries inhibidores, nitrogen i fòsfor).
- **C_i:** és la concentració de cadascun dels paràmetres de contaminació per a les aigües abocades.
- **E_i:** és la concentració de cadascun dels paràmetres de contaminació per a les aigües d'entrada. Si E_i és més gran que C_i, el valor de la diferència (C_i – E_i) és 0.
- **P_{ui}:** és el preu unitari per a cadascun dels paràmetres de contaminació establerts.
- **C_{pi}:** coeficient punta parcial. Afecta a cadascun dels paràmetres de contaminació en funció de la relació dels valors màxims i mitjans.
- **K_{si}:** coeficient de salinitat. Afecta el paràmetre de les sals solubles i el seu valor depèn del medi on es fa l'abocament.
 - a) Quan els abocaments es fan en aigües superficials continentals amb cabals circulants superiors a 60 m³/s, el valor és K_s = 0,2.
 - b) Per als abocaments no tractats en una depuradora pública i fets al mar a través de col·lectors o d'emissaris submarins públics, el valor és K_s = 0.
- **K_{di}:** coeficient de dilució. Aplicable als abocaments al mar mitjançant instal·lacions de sanejament privades i el seu valor depèn de les característiques de la instal·lació.

Valor de dilució inicial	Coeficient de dilució
11.000 o més	0,6
Entre 7.000 i menys d'11.000	0,65
Entre 4.000 i menys de 7.000	0,70
Entre 2.000 i menys de 4.000	0,75
Entre 1.000 i menys de 2.000	0,80
Entre 100 i menys de 1.000	0,85
Menys de 100	1

- **Kni**: coeficient de nutrients. Afecta els paràmetres de nitrogen i de fòsfor dels abocaments a masses d'aigua catalogades com a zones sensibles. El seu valor és 1,25.
- **Kan**: coeficient d'abocament a sistema. D'aplicació per als abocaments efectuats a sistemes públics de sanejament i el seu valor depèn del tipus de sistema:
 - a) El seu valor genèric és $K_a = 1,5$.
 - b) S'aplica $K_a = 1,2$ per als abocaments al mar d'aigües residuals no tractades en depuradora pública, fets a través de col·lectors o emissaris submarins públics.
 - c) Per als abocaments connectats directament a una empresa d'abocament s'aplica $K_a = 0$.
- **F_n**: coeficient de fertirrigació. Afecta el consum d'aigua que tingui com a destinació final la reutilització pròpia amb finalitats agrícoles. El seu valor és 0,75.
- **R_{pn}**: és la relació de ponderació, segons el cabal, de cada abocament respecte del total dels abocaments de l'establiment.
- **K_r**: coeficient corrector de volum. Relació existent entre el volum de l'aigua abocada i l'abastada.

És important comentar que quan hi ha actualització de tarifes i/o coeficients mitjançant Llei de Pressupostos, l'obtenció del nou tipus de gravamen específic vigent a partir de la data d'aprovació dels pressupostos per als casos amb règim especial, es calcularà a partir de l'aplicació dels nous valors a la fórmula polinòmica.

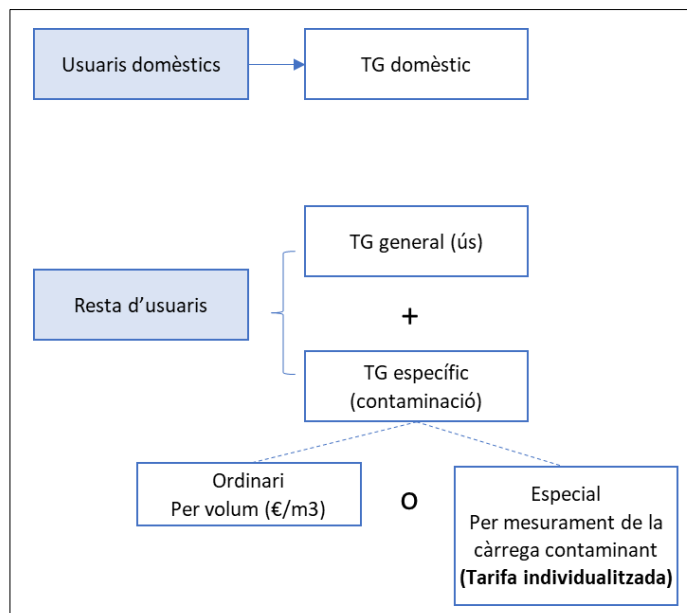


Figura 6 – Resum dels tipus de gravàmens

Altres tipus de gravamen

A banda de la quota general, existeixen dues quotes objectives o especials, com a sistema alternatiu de determinar el cànon a grups concrets d'usuaris que s'hi acullin:

1. Usos ramaders d'aigua: $Q = \text{nombre de places} \times \text{euro/plaça}$
2. Usos hidroelèctrics: $Q = \text{kWh produïts} \times \text{euros/kWh}$

Als efectes de l'aplicació d'aquestes quotes, cal disposar d'informació d'inspeccions, i del tipus d'activitat, per exemple: si és una explotació ramadera, quin tipus de bestiar i número potencial de places, o producció d'energia elèctrica, en el cas de l'ús de l'aigua per a la producció d'aquest tipus d'energia.

Aquestes dades s'obtenen, o bé per declaració de l'obligada tributària, o bé a través d'inspecció o d'altres organismes públics.

3.6.2.6 Gestió del cànon de l'aigua

3.6.2.6.1 Cànon de l'aigua entitats subministradores. Subjecte passiu substitut.

Quan l'aigua utilitzada és lliurada per una entitat subministradora, és aquesta la que repercuteix el cànon de l'aigua, tant a les famílies com a les petites indústries i a les activitats econòmiques, sempre que no siguin objecte d'un tractament especial, per posteriorment, ingressar el tribut a l'Agència. Un 68% del cànon repercutit per les entitats

subministradores correspon a l'ús domèstic i un 32% a l'ús comercial, industrial (no específic) i d'activitats econòmiques.

En aquests casos, l'entitat actua com a substituta del contribuent (subjecte passiu substitut). Això implica que han de repercutir el cànon en les seves factures, i després, declarar a l'Agència la seva facturació neta i ingressar els imports repercutits, llevat dels impagats que la llei admet, en els terminis i forma previstos per fer-ho.

Actualment, totes les declaracions i autoliquidacions s'han de detallar per a cada municipi subministrat.

Obligacions tributàries com a subjecte passiu substitut.

Cal distingir diferents tipus d'obligacions en funció del volum de facturació de l'entitat i les declaracions tributàries:

- 1) Declaració de facturació neta i autoliquidació: Les entitats subministradores han de declarar i ingressar mitjançant autoliquidació la totalitat dels imports repercutits en concepte de cànon de l'aigua així com també els imports del cànon corresponents a llurs autoconsums.

Els terminis establerts per aquesta obligació de declarar i autoliquidar depèn del volum facturat anualment per l'entitat subministradora, sent aquesta una informació que ha de mantenir i valorar l'Agència anualment per tal de determinar les obligacions i el seu calendari, diferenciant entre aquelles entitats que tenen un volum de facturació superior a 500.000 m³/any, les quals estan obligades a declarar i autoliquidar mensualment, i aquelles que tenen un volum igual o inferior a 500.000 m³/any, que tenen l'obligació de declarar i autoliquidar trimestralment.

El calendari per declarar i autoliquidar per a les entitats amb un volum superior a 500.000 m³/any és:

Facturat	Data límit de declaració i d'ingrés dels imports repercutits
Gener	20 de febrer
Febrer	20 de març
Març	20 d'abril
Abril	20 de maig
Maig	20 de juny
Juny	20 de juliol
Juliol	5 de setembre
Agost	20 de setembre

Setembre	20 d'octubre
Octubre	20 de novembre
Novembre	20 de desembre
Desembre	20 de gener de l'any següent

Així mateix, les entitats subministradores amb un volum de facturació igual o inferior a 500.000 m³/any ho han de fer segons el calendari següent:

Facturat	Data límit de declaració i d'ingrés dels imports repercutits
1r trimestre	20 d'abril
2n trimestre	20 de juliol
3r trimestre	20 d'octubre
4t trimestre	20 de gener de l'any següent

- 2) Declaració resum de facturació: Les entitats subministradores amb una facturació inferior a 100.000 m³/any estan obligades a presentar a l'Agència, com a molt tard el 30 de gener de cada any i per a cadascun dels municipis de subministrament, una declaració resum de la repercussió neta feta l'any natural anterior
- 3) Relació detallada de facturació: Les entitats subministradores amb una facturació igual o superior a 100.000 m³/any estan obligades a presentar, com a molt tard el 30 de gener de cada any, una relació detallada de la facturació i els documents equivalents a les factures, amb expressió de la totalitat de les dades que resulten de la repercussió del cànon de l'aigua i les exigides per la normativa que regula les obligacions de facturació.

Aquestes declaracions s'han d'ajustar a les prescripcions tècniques i formals fixades per l'Agència.

En tots els casos, si la data termini de presentació correspon a un dissabte o festiu, el termini passa a ser el primer dia hàbil següent.

En el futur es considera que caldrà la presentació de la relació detallada de facturació per part de totes les entitats amb diferents freqüències: mensuals, trimestrals o anuals. S'hauran de plantejar diferents formats de presentació i serveis d'ajuda a l'usuari.

En aquest punt cal fer avinent que:

- En el cas que les entitats subministradores compleixin amb la totalitat de les obligacions que vers l'Agència els imposa la normativa vigent, es pot aplicar sobre l'import total a ingressar per a cada autoliquidació, un percentatge de bonificació determinat en funció del nombre d'abonats totals de cada entitat subministradora segons la següent taula i la fórmula:

Trams per calcular la bonificació		Escalat de percentatges
Abonats des de	Abonats fins a	
1	1.000	3,00 %
1.001	10.000	2,00 %
10.001	100.000	0,50 %
100.001	500.000	0,20 %
més de 500.000		0,10 %

Aquesta bonificació s'aplica de forma automàtica en el moment que les entitats fan una declaració tributària, sent el percentatge de bonificació a aplicar una dada que es manté en els operacionals i s'actualitza anualment.

- Les entitats subministradores resten exemptes de responsabilitat dels imports repercutits sobre llurs abonats i que resultin incobrables, considerant incobrable:
 - a. Import repercutit quan l'abonat hagi entrat en situació de concurs de creditors.
 - b. Rebuts amb una antiguitat superior a un any, que l'import incobrable del cànon sigui superior a 150€ i que hagi estat al cobrament mitjançant reclamació judicial, notarial o per la via de constreyniment.
 - c. Rebuts amb un any d'antiguitat i que hagin esdevingut incobrables com a conseqüència d'una situació de vulnerabilitat econòmica o exclusió social reconeguda mitjançant informe dels serveis socials.

Actualment, aquests rebuts impagats es poden declarar en la declaració de la facturació del mes de desembre o 4r trimestre.

Gestió de les declaracions i autoliquidacions tributàries.

Les declaracions tributàries detallades en el punt anterior tenen diferents afectacions de manera interna, ja que:

- Les autoliquidacions (declaracions de facturació neta i autoliquidació) tenen un registre comptable amb un moviment d'ingrés (un apunt a un compte de major de grup 7) el qual se saldarà o no amb el corresponent pagament en el cas que es faci

efectiu per part de l'entitat subministradora. S'han de poder reclamar, anul·lar, i/o aprovisionar, com qualsevol deute que consti a l'Agència.

- La declaració resum de facturació i la relació detallada de facturació són declaracions administratives que serveixen per obtenir dades addicionals.

Tot i que tenen diferències en quant a les implicacions comptables, no en tenen pel que fa a la seva tramitació:

- La seva presentació genera n expedients, un per a cada municipi declarat.
- Els expedients són objecte de verificació i comprovació.
- La verificació i comprovació implica fer un seguit de documents, requeriments, tràmits que han d'estar associats en tot moment a dita declaració.
- Aquestes declaracions poden ser objecte de declaracions complementàries, rectificatives o substitutives.
- S'ha de poder controlar l'obligació de presentació.

Bonificacions del cànon de l'aigua: tarifa social i ampliacions de tram.

L'Agència aplica bonificacions sobre el cànon de l'aigua en els usos domèstics. En concret, i tal i com s'ha explicat a l'apartat 3.6.2.5.1 de l'actual document, els ciutadans poden ampliar els trams de consum i/o acollir-se a la tarifa social del cànon de l'aigua.

Aquestes sol·licituds tenen diferents gestions i fases de tramitació:

1. Diferents entrades possibles de les sol·licituds: entitat subministradora, portal de l'Agència, paper a l'Agència, 012, OAC.
2. Les sol·licituds s'han de revisar a nivell de padró i col·lectiu en el moment de la seva entrada.
3. Aquestes bonificacions les gestiona l'Agència, però s'ha de mantenir una comunicació activa amb les entitats subministradores que són les que apliquen la bonificació en les seves factures. Per tant, hi ha una comunicació entre ambdues parts en diferents moments del temps que ha de quedar registrada i conèixer en tot moment qui ha fet i què ha motivat un canvi, una alta o un tancament d'una bonificació.
4. La revisió de les condicions que habiliten la bonificació pot donar lloc a canvis d'estat o a resolucions denegatòries del benefici fiscal que caldrà notificar als ciutadans.
5. Les bonificacions vigents han de ser revisades anualment, i en el cas que no es compleixin els requisits per seguir-ne gaudint, s'han d'habilitar canals per comunicar-ho a les entitats subministradores que ho estan aplicant en les factures.

Aquest procés de revisió ha estat robotitzat degut al gran nombre de bonificacions vigents que es gestionen (al voltant de 350.000/any).

Aquestes sol·licituds, en funció de les validacions censals, validacions de les entitats subministradores o les validacions de col·lectiu, poden tenir uns estats de sol·licitud diferents així com uns estats de tramitació també diferents. Aquesta combinació d'estats, sol·licitud i tramitació, pot donar lloc a diferents accions que poden implicar tant a les entitats, com als abonats que han sol·licitat la bonificació.

De cara a les entitats subministradores tenim diferents comunicacions, com poden ser la d'inici d'aplicació d'una bonificació, que deixin d'aplicar una bonificació existent, o la modificació del nombre de persones.

En relació als abonats que han sol·licitat la bonificació tenim diferents tràmits o comunicacions, com són resolucions denegatòries degut a que no tenen dret a gaudir de la bonificació, del registre de la seva sol·licitud, del seu tancament o de la seva resolució favorable.

Per tant, en funció del resultat de les diferents validacions s'hauria de definir una seqüència d'estats que activaran diferents gestions/ tràmits en relació a aquella sol·licitud i que implicaran tant a l'entitat subministradora com a l'abonat.

Aquestes comunicacions haurien de fer-se de la forma més automatitzada possible, utilitzant el sistema de relació amb el contribuent -SRC- (s'explica més endavant), sistema que també ha de contemplar que els abonats tinguin coneixement en tot moment de l'estat del seu expedient, així com l'enviament d'avís en forma de SMS, correu electrònic o WhatsApp quan es produeixi un canvi en l'estat de la seva sol·licitud.

3.6.2.6.2 Cànon de l'aigua entitats subministradores. Subjecte passiu contribuent.

Les entitats subministradores són també contribuents per la seva pròpia activitat econòmica d'abastament d'aigua a tercers, en què bàsicament es grava la captació d'aigua i les pèrdues de la xarxa, per tal d'incentivar la seva millora.

Obligacions tributàries com a subjecte passiu contribuent.

Els usuaris d'aigua per l'abastament a tercers tenen establerts els sistemes de declaració i autoliquidació següents:

- 1) Procediment Ordinari: aplicable a aquells que facturin més de 500.000 m³/any considerant el conjunt de municipis de subministrament. Les declaracions que han de presentar els usuaris subjectes al procediment ordinari són:
 - a) Declaració trimestral de les lectures dels aparells de mesura de l'aigua utilitzada, que s'ha de presentar, com a màxim, el dia 20 del mes següent al trimestre natural al que es refereixen.

- b) Declaració resum trimestral de volums utilitzats i autoliquidació trimestral de l'import cànon corresponent, volums que han d'ésser desglossat en funció de la procedència del recurs i que s'ha de presentar i autoliquidar, com a màxim, el dia 20 del mes següent al trimestre natural al que es refereixen.
 - c) Relació detallada del que s'ha facturat per l'aigua a d'altres entitats subministradores, com a molt tard el 30 de gener de l'any següent al que fa referència la declaració.
 - d) Declaració de l'ús i contaminació de l'aigua (DUCA), que han de presentar cada 4 anys mitjançant els models B1(1) i B1(2).
- 2) Procediment Simplificat: aplicable als usuaris que facturin 500.000 m³/any o menys en el conjunt de municipis de subministrament. Les declaracions que han de presentar els usuaris subjectes al procediment simplificat són:
- a) Declaració trimestral de les lectures dels aparells de mesura o dels volums registrats pels mecanismes de control de què disposin, que s'ha de presentar com a màxim el dia 20 del mes següent al trimestre a què es refereixen, llevat que s'hagi optat pel sistema d'estimació objectiva.
 - b) Declaració resum anual de volums utilitzats i autoliquidació de l'import del cànon corresponent, com a màxim el 30 de gener de l'any posterior a l'any a què fa referència la declaració. Aquesta obligació no s'aplica als usuaris d'aigua que facturen menys de 100.000 m³/any en el conjunt de municipis de subministrament i que han optat pel sistema d'estimació objectiva.
 - c) Relació detallada del que s'ha facturat per l'aigua a altres entitats subministradores, com a molt tard el 30 de gener de l'any posterior a l'any a què fa referència la declaració. Aquesta obligació no s'aplica als usuaris d'aigua que facturen menys de 100.000 m³/any en el conjunt de municipis de subministrament i que han optat pel sistema d'estimació objectiva.
 - d) Declaració de l'ús i contaminació de l'aigua (DUCA) que han de presentar cada 4 anys mitjançant els models B1(1) i B1(2).

Totes aquestes declaracions s'han d'ajustar a les prescripcions tècniques i formals fixades per l'Agència (veure document *Annex – Models tributaris, estructura de fitxers i altra informació d'interès*).

També s'ha de fer esment a què els usuaris de l'aigua per a abastament a tercers que no opten expressament pel sistema d'estimació directa o no presenten les dades exigides perquè es pugui aplicar, s'entén que hi renuncien expressament a favor de l'estimació objectiva, llevat dels casos dels usuaris que utilitzen més de 100.000 m³/any, i dels usuaris que efectuen subministrament d'aigua en alta, en què la base s'ha de determinar en tot cas pel sistema d'estimació directa.

Gestió de les declaracions tributàries.

Les declaracions i autoliquidacions tributàries detallades en el punt anterior tenen diferents afectacions de manera interna ja que:

- Les declaracions i autoliquidacions trimestrals o anuals tenen un registre comptable amb un moviment d'ingrés (un apunt a un compte de major de grup 7) el qual se saldarà o no amb el corresponent pagament en el cas que aquest es faci efectiu per part de l'entitat subministradora.
- S'han de poder reclamar, anul·lar i/o aprovisionar com qualsevol deute que consti a l'Agència.
- La declaració detallada de facturació, la DUCA i la declaració de lectures són declaracions administratives que serveixen per obtenir dades addicionals i fer un seguiment.

Tot i que aquestes declaracions tenen diferències en quant a les implicacions comptables, no en tenen pel que fa a la seva tramitació:

- La seva presentació genera n expedients, un per a cada municipi o xarxa de subministrament i període/any declarats.
- Els expedients són objecte de verificació i comprovació.
- La verificació i comprovació implica fer un seguit de documents, requeriments, tràmits que han d'estar associats en tot moment a dita declaració.
- Aquestes declaracions poden ser objecte de declaracions complementàries, rectificatives i/o substitutives.
- S'ha de controlar l'obligació de la seva presentació.

3.6.2.6.3 Aplicació directa del cànon de l'aigua. Determinació i facturació.

L'aplicació directa del cànon de l'aigua implica què és l'Agència la que emet la liquidació tributària i la notifica a l'obligada tributària per tal que s'iniciï el procediment de cobrament.

Per tal d'arribar a l'emissió de la liquidació, cal primer determinar a qui i quina quota cal fixar, seguint els procediments previstos en la normativa vigent.

Obligacions tributàries per determinar la base imposable, els tipus de gravàmens i les quotes.

Les dades necessàries per determinar el cànon s'obtenen de les següents formes:

- Dades **declarades**:
 - Declaració de l'ús i la contaminació de l'aigua (DUCA).
 - Declaració inicial de dades (DID).

- Declaració trimestral de volum d'aigua (model B6).
- Declaració per a la gestió de comptadors (avaries, reparacions, altes, baixes i canvis).
- Declaració de l'estàndard i l'eficiència en l'ús de l'aigua.
- Altres sol·licituds: aplicació de les quotes hidroelèctriques i ramaderes i sol·licitud del reg eficient.
- Dades de les **actuacions d'ofici de l'Agència**:
 - Requeriments per esmenar incorreccions en la presentació de les declaracions.
 - Regularització anual de les dades declarades en funció de les dades que disposa l'Agència (bàsicament inspeccions).
 - Altres regularitzacions de preu i/o volum.

Cal controlar les persones obligades tributàries per presentar o renovar, l'acceptació sense supervisió de declaracions en funció d'unes condicions fixades, els terminis de les presentacions i caducitat d'expedients, admetre presentacions en funció de les dades declarades i l'establert legalment com a obligada tributària, evitar les declaracions duplicades, permetre les declaracions complementàries i preveure presentacions parcials de les declaracions per fer esmenes. També es necessiten diferents tipus d'expedient per a les diverses declaracions o actuacions d'ofici, incloses les actuacions per aplicar la resolució d'un recurs.

Pel que fa a l'aplicació directa del cànon de l'aigua, hi ha contribuents que no estan obligats a relacionar-se telemàticament amb l'administració. Per tant, s'ha de preveure la presentació de les declaracions i de la documentació complementària telemàticament i en paper.

El format de totes les declaracions esmentades es poden consultar al document *Annex – Models tributaris, estructura de fitxers i altra informació d'interès*.

Els requeriments, els tràmits d'audiència, les resolucions expressos o les comunicacions de sol·licitud s'han de notificar, electrònicament o en paper, en funció de les característiques de la persona obligada. La data d'aquesta notificació marca terminis per resoldre o facturar que es definiran de forma automàtica.

Declaració de l'ús i la contaminació de l'aigua (DUCA).

La DUCA és la declaració relativa a l'ús, volum i a la qualitat de l'abocament d'aigües residuals que presenten els usuaris industrials i assimilables, el que permet determinar elements essencials dels tributs, tipus de gravamen, mínims de facturació, entre d'altres.

L'obligació de presentar la DUCA a l'Agència està en funció de l'activitat (codi CCAE) i del volum abastat d'aigua. També es té en compte el volum no abocat d'aigua, la càrrega contaminant abocada i el sistema de depuració. Per a més detall es pot consultar l'esquema de la liquidació dels industrials i assimilables.

S'ha de presentar:

1. En el termini de tres mesos des de l'inici de l'activitat de l'establiment que faci ús de l'aigua.
2. La validesa és de quatre anys. S'ha de renovar de l'1 d'octubre al 31 de desembre de l'últim any de validesa.
3. Una vegada a l'any, l'usuari pot presentar una declaració complementària en el cas que es produeixi un canvi substancial, degudament acreditat, en l'abocament de les aigües residuals, les dades generals de l'establiment i/o els processos productius que afectin el tribut.

Hi ha dos tipus de DUCA:

- **DUCA abreujada:**
 - És la declaració més senzilla
 - Implica l'aplicació del **règim ordinari** (tarifació per volum) o de les quotes per a l'activitat ramadera.
- **DUCA bàsica:**
 - Implica l'aplicació del **règim especial** (mesurament directe de la càrrega contaminant) o de les quotes per a l'activitat hidroelèctrica.

Serà bàsica o abreujada d'acord amb els requisits que es poden consultar a l'esquema de la liquidació dels usuaris industrials i assimilables (veure Figura 4).

En els models de la DUCA es declaren dades generals i identificatives de l'establiment, dels processos productius, del règim de treball, de les matèries primeres i dels productes acabats, dels usos de l'aigua, dels abastaments, dels comptadors, dels conductes d'evacuació i dels respectius abocaments, dels sistemes receptors dels abocaments, de la càrrega contaminant abocada en valors mitjans i màxims, de la càrrega contaminant de l'aigua d'entrada i dels cabals abastats i abocats. La relació de camps a emplenar, alguns d'ells georeferenciats, es pot consultar al document *Annex – Models tributaris, estructura de fitxers i altra informació d'interès*.

Declaració inicial de dades (DID)

La DID és la declaració que han de presentar els usuaris amb fonts pròpies d'abastament d'aigua que no hagin de presentar la Declaració de l'ús i la contaminació de l'aigua (DUCA). Per tant, és una declaració per a usuaris domèstics, ramaders i agrícoles, a més d'industrials, d'acord amb els requisits que es poden consultar a l'esquema de la liquidació dels usuaris industrials i assimilables (que també és vàlida per a ramaders i agrícoles) i dels usuaris domèstics.

Es presenta una sola vegada dins del termini de tres mesos des de l'inici de la captació de l'aigua. Només s'ha de renovar si cal actualitzar dades.

Consta dels mateixos models que la DUCA abreujada: B1(1) i B1(2). També es declaren dades específiques de l'activitat. Destacar que en el cas dels usos domèstics es declaren el nombre d'habitatges, la superfície de reg i l'estimació trimestral de volums per a l'interior de l'habitatge, per al reg i per a la piscina.

Declaració trimestral de volum d'aigua (model B6).

El que permet determinar la base imposable del cànon de l'aigua per estimació directa, són les lectures dels comptadors o aparells de mesura. Aquesta declaració tenen l'obligació de presentar-la tots els usuaris que mesurin el seu ús de l'aigua per comptadors i disposin de fonts pròpies (pous, etc.) d'abastament, o bé que se'ls determini el cànon de l'aigua pel règim especial per mesurament directe, que en aquest cas també han de declarar les lectures dels comptadors dels subministraments de xarxa. Les lectures es presenten amb el model B6, en el que s'identifiquen les dades mestres més significatives dels comptadors i els abastaments.

També es declaren lectures de comptadors d'abocament i/o de control el volum dels quals està relacionat amb els coeficients que serveixen per determinar el TGG i el TGE.

Declaració per a la gestió de comptadors (avaries, reparacions, altes, baixes i canvis)

En relació amb els comptadors, s'ha de declarar tot el que afecti a la seva gestió, alta, avaria, reparació, substitució i baixa, amb les dades identificatives essencials i amb dates de vigència.

Declaració de l'estàndard i l'eficiència en l'ús de l'aigua.

La Declaració de l'estàndard i de l'eficiència en l'ús de l'aigua és la declaració que els establiments industrials presenten, de forma voluntària, per sol·licitar l'aplicació del coeficient de millora en l'eficiència en l'ús de l'aigua sobre el gravamen general del cànon de l'aigua.

L'eficiència o el seu millorament s'acrediten segons un sistema quantitatiu, prenent com a referència l'estàndard d'ús, o bé segons un sistema qualitatiu, basat en l'obtenció i la renovació d'un sistema de gestió ambiental ISO 14001 o EMAS.

La poden presentar els establiments industrials d'acord amb els requisits que es poden consultar a l'esquema de la liquidació dels usuaris industrials i assimilables.

El sistema ha de preveure que aquesta declaració es pugui presentar conjuntament amb la DUCA, i també de forma separada. En el cas que l'eficiència quedi correctament acreditada, caldrà que el fet quedi informat al sistema per tal de poder aplicar el coeficient C_e d'eficiència en l'ús de l'aigua.

Altres sol·licituds

S'ha de preveure la presentació d'altres sol·licituds que poden implicar noves determinacions de preu i comunicacions amb els establiments i les entitats

subministradores (aplicació de les quotes hidroelèctriques, quotes ramaderes, sol·licitud del reg eficient, altres bonificacions del cànon de l'aigua).

La tramitació associada a totes aquestes obligacions, sol·licituds i les seves revisions, ha d'estar associada a un expedient. Cal tenir en compte que:

- Els expedients són objecte de verificació i comprovació.
- La verificació i comprovació implica fer un seguit de documents, requeriments, tràmits que han d'estar associats en tot moment a dita declaració.
- Aquestes declaracions poden ser objecte de declaracions complementàries, rectificatives o substitutives.
- S'ha de poder controlar l'obligació de presentació.

3.6.2.6.3.1 Determinació de l'obligada al pagament i de l'import de cànon a facturar

L'obligada al pagament és qui realitza el fet imposable del tribut, per tant qui utilitza l'aigua. En el cas de la facturació directa per part de l'Agència, aplica a usuaris industrials i domèstics d'aigua, així com als ramaders i agrícoles no exempts que se subministren d'aigua provinent de fonts o captacions pròpies, i a aquells casos en què, tenint subministrament mixt de fonts pròpies i de xarxa, l'establiment industrial està subjecte al règim especial.

D'altra banda, i des del punt de vista d'identificació de les obligades al pagament, siguin empreses amb un o més establiments associats, o persones físiques amb un ús domèstic d'aigua, cal tenir en compte que evolucionen i canvien, principalment el nom i raó social, el tipus d'activitat, la seva ubicació, tancaments i trasllats, i també passa amb certes dades pròpies del tribut, en general volums, comptadors, abastaments o abocaments. Aquests canvis poden implicar que els establiments i la resta de subjectes siguin obligades tributàries o deixin de ser-ho, i per tant, que canviï a qui cal o no cal liquidar.

Hi ha persones obligades tributàries que han de presentar o renovar DUCAs, tot i que la liquidació directa del cànon la fa l'entitat subministradora, i es determinen en funció del tipus d'abastament i del volum.

Aquesta informació s'ha de recollir i actualitzar, i s'utilitzarà per definir les regles, perquè en la determinació de la base imposable, els tipus de gravàmens i les quotes el sistema sàpiga com actuar en funció de l'obligació o no obligació tributària en un període concret.

El cànon de l'aigua s'obté amb l'expressió general:

$$\text{Cànon de l'aigua (€)} = \text{Base imposable (m}^3\text{)} \times \text{Tipus de gravamen (€/m}^3\text{)}$$

tot i que algunes activitats poden acollir-se a la determinació objectiva de la quota.

La base imposable sol ser per estimació directa a través de les lectures dels comptadors que es presenten en les declaracions B6, tot i que hi haurà casos en què caldrà considerar altres tipus de lectures, altres tipus d'estimacions (objectiva o indirecta) i la gestió dels comptadors (avaries i reparacions, altes i canvis). A més a més, poden haver actuacions de verificació, d'ofici o de revisió que requereixin d'altres fonts d'informació.

Les dades necessàries per calcular els tipus de gravàmens, el volum mínim de facturació i les quotes provenen bàsicament de les declaracions DUCA i DID i la informació complementària que s'aporti, tot i que també s'obté informació d'altres fonts, o d'altres organismes quan és necessari realitzar actuacions de verificació o procediments de revisió o comprovació.

L'estimació de la base imposable depèn dels abastaments i dels comptadors facturables. Els tipus de gravamen i els coeficients aplicables depenen del tipus d'usuari, de la seva activitat, de l'ús i la tipologia d'aigua, i del tipus, els volums i la contaminació dels abocaments. Per tant, per a la determinació del cànon de l'aigua s'han de contrastar i validar les dades que contenen les diferents declaracions amb aquelles que consten informades a les Dades Mestres d'establiments, d'abastaments, d'abocaments i dels comptadors corresponents.

Les dades declarades, les validades, les d'ofici o les revisades, el sistema de tarifació i els coeficients aplicats, els coeficients calculats i la resta d'informació que forma part dels càlculs, es recolliran en diferents tipus d'expedients amb la vigència establerta i juntament amb tota la documentació aportada i els escrits generats. Aquesta informació determinarà quines dades cal aplicar a la facturació per a un període de vigència i es guardarà en un repositori de dades. Un cop facturades, les dades més significatives també s'han de registrar i guardar.

Els càlculs han de respectar les normes d'arrodoniment fixades en el Decret 103/2000.

Determinació de la base imposable

Les dades bàsiques per determinar la base imposable (tipus d'estimació i volum) que es liquida trimestralment s'obtenen de les Declaracions trimestrals de volum d'aigua (B6). Quan no es disposa del B6 o la informació que conté no és correcta, cal utilitzar altres mecanismes per calcular el volum a facturar: històrics de volum, estimació indirecta o objectiva, actes d'inspecció, declaracions de facturació neta, o altra informació no tributària de l'Agència.

El volum de l'estimació indirecta o de l'objectiva d'un establiment s'haurà establert a través d'un expedient, emmagatzemant-se en un repositori. En aquests expedients es determinarà quin dels tres tipus d'estimació de la base imposable s'aplica: directa, indirecta i objectiva.

En el cas que l'establiment s'aculli voluntàriament a l'estimació objectiva, o bé que l'equip tècnic consideri que s'ha determinat estimació indirecta, el repositori disposarà

del volum (valor anual i trimestral) corresponent en el seu àmbit de vigència, a més del tipus d'estimació.

La determinació final de l'estimació de la base imposable, la que es liquida, es fixa de forma automàtica al facturar, considerant el següent:

- S'ha de facturar per estimació objectiva si l'establiment s'hi ha acollit voluntàriament en el període que es vol facturar, informació que s'establirà al repositori.
- S'ha de facturar per estimació directa si tota l'aigua que abasteix l'establiment està mesurada per comptadors instal·lats correctament, en funció de la informació continguda a les Dades Mestres, de les regles de comprovació que es defineixin, i si es disposa de lectures per a tots els comptadors.

En el cas de noves presentacions de lectures, tant de períodes ja facturats com no facturats, es crearan automatismes per regularitzar volums.

En el cas de manca de presentació del B6 o de B6 incomplet, es determinarà de forma automàtica si es factura per històric de volums calculant la base imposable en base a aquestes dades històriques, o bé per estimació indirecta si això no fos possible (manca de comptadors, manca d'històric de volum).

- En el cas que no es compleixin els dos supòsits anteriors, caldrà determinar, en base a la informació existent en el sistema, si es pot facturar per estimació indirecta, si no es pot facturar o si es factura parcialment, recollint per incidència qualsevol problema de facturació.

S'ha de preveure un repositori de volums que determini el volum que compondrà la base imposable i que el procés de facturació pugui fer servir per liquidar, si és necessari. És a dir, caldrà tenir recollits, per a cada establiment de l'obligada tributària, els volums que es tinguin a disposició cada trimestre, que poden ser provinents de la DUCA, del repositori de determinació de tribut, de la base imposable i de la base imposable complementària (si escau).

En el cas que es facturi per estimació directa, el volum serà el sumatori dels volums de tots els comptadors facturables, amb signe positiu o negatiu en funció de si el comptador mesura aigua d'entrada o de sortida i aplicant el factor multiplicador de la lectura segons característiques del comptador.

S'ha de distingir entre comptadors facturables, el volum dels quals formarà part de la base imposable, i d'altres comptadors que determinen volums d'aigua que no es factura perquè està exempta o correspon a volums de control per a diferents usos, abocaments, controls intermedis de dipòsits o regs, tot i disposar dels abastaments, dels comptadors i les lectures en els sistemes de referència. També s'han de preveure comptadors compartits per diferents usuaris amb un percentatge de repartiment.

És important la gestió dels comptadors (altes, baixes, canvis, avaries i reparacions) i les seves vigències per determinar el volum. En el cas d'avaries i reparacions, cal aplicar un algorisme per calcular el volum durant el temps que el comptador ha estat espatllat

en funció d'històrics. També caldrà estimar volums en cas de fuga amb unes regles automatitzades.

També cal preveure poder introduir un volum complementari determinat manualment per l'equip tècnic, que s'afegeix al volum determinat pels comptadors.

Tot i que en general els volums dels comptadors es calculen amb les lectures presentades en la Declaració trimestral de volum d'aigua (B6), cal preveure altres tipus de lectures i orígens de volums, i que es fixin periodicitats de presentació diferents a la trimestral que poden implicar regularitzacions automàtiques de la quota trimestral. L'origen d'aquestes altres lectures i/o volums, origen que cal tenir identificat, seran les inspeccions, l'històric amb consideració d'estacionalitat, la informació de la FACDETA (facturació detallada de les entitats subministradores) o bé, les estimacions. Cal establir automatismes de càlcul d'històrics, prorratejos i càrregues des de les bases de dades esmentades, així com aplicar les regles legalment previstes (fuites, calculades) o d'altres que caldrà definir, per comparar volums i facturar o proposar a l'equip tècnic les discrepàncies.

El volum mínim de facturació es fixa en el procés de la Determinació i té una vigència determinada. En el cas que el volum determinat per facturar no arribi al volum mínim fixat per a l'establiment, es complementarà amb la diferència, sabent quin valor correspon al volum consumit i quin a la diferència fins arribar-hi.

El volum mínim es podrà actualitzar amb una nova declaració o bé amb alguna altra documentació acreditativa. En el cas de no arribar al volum mínim establert i disposar de subministrament mixt de fonts pròpies i de xarxa, en què l'aigua de xarxa la factura l'entitat subministradora, cal preveure un procés de regularització de mínims per identificar els casos en què s'hagi facturat el volum mínim dues vegades. Aquesta comprovació s'haurà de fer de forma automàtica a partir de la FACDETA declarada per les entitats subministradores, i de la facturació pròpia.

Determinació dels tipus de gravàmens i de les quotes

Les dades bàsiques per determinar els tipus de gravàmens s'obtenen, a banda dels valors del TGG i TGE fixats en les lleis de pressupostos, principalment de les Declaracions de l'ús i la contaminació de l'aigua (DUCA), de les Declaracions inicials de dades (DID) i de la informació complementària que s'aporti durant la tramitació. En el cas dels hidroelèctrics i els ramaders, aquestes declaracions permeten calcular les quotes.

Les dades declarades han de ser vàlides, i en alguns casos completades, per l'equip tècnic. Una font important de contrast de la informació són les pròpies dades existents a l'Agència: abastaments, abocaments, comptadors i lectures, i les dades de les actes d'inspecció. També es consulten la FACDETA i el Cadastre. Cal preveure que les diferents consultes puguin fer servir les eines SIG fixades per l'Agència. Les diferents fonts d'informació permeten validar, completar o revisar les dades declarades. Per tant, s'ha de preveure també l'accés i recuperació de dades d'altres bases de dades de

l'Agència, i l'accés mitjançant serveis web (si disponibles) a dades externes (per exemple, el Cadastre) i, amb tot això, fer una proposta de dades. Si es requereix carregar informació d'altres fonts, s'ha de preveure poder fer-ho de forma manual. Les diferents fonts de consulta són una eina important per a l'equip tècnic.

Amb les dades declarades, les dades que l'equip tècnic completi, i els valors dels tipus de gravàmens i els coeficients establerts per llei, es determinaran els coeficients aplicables i es calcularan els tipus de gravàmens o quotes finals per a cada establiment i període determinat.

Les dades validades, els coeficients aplicats, els coeficients calculats i la resta d'informació que forma part dels càlculs, es recolliran en expedients amb la vigència establerta juntament amb tota la documentació aportada o generada. Aquesta informació es guardarà en un **repositori de dades** (veure apartat següent), i un resum d'aquesta informació compondrà la base de les dades de facturació aplicables per a un període de vigència, i que finalitzarà amb l'acceptació de les dades declarades o amb una resolució expressa, en funció dels actes que formin part de la tramitació, composant part de les dades facturables. També pot implicar una comunicació a l'entitat subministradora perquè apliqui o deixi d'aplicar el cànon, en funció de si és l'entitat o l'Agència qui ha de facturar.

Per aquells casos en què les dades declarades provenen d'informació que disposa l'Agència, la declaració, un cop presentada, serà facturable d'acord unes regles que es definiran en funció del tipus de declaració i d'històrics de volums i contaminació.

Les dades, un cop validades, poden ser revisades, tant si el període ha estat facturat com si no. Una revisió implica el recàlcul dels valors i la creació d'un nou expedient i d'un nou repositori de dades. Ha d'haver-hi traçabilitat entre els expedients i repositoris relacionats si aquests s'originen per la revisió d'un d'anterior informant del motiu de la revisió. Es definiran els mecanismes automàtics per a les revisions més habituals de paràmetres, volums (abastats, abocats, Kr) i coeficients bonificadors (usos, regenerada, refrigeració, eficiència, innovació, reindustrialització, reg eficient, ampliació trams, tarifa social) per preparar la proposta de revisió.

Repositori de dades per a la determinació del tribut

Les dades necessàries per calcular els tipus de gravàmens, les quotes i altres dades importants dels establiments, així com els càlculs, han d'estar en un repositori amb indicació de les dates d'inici i fi de vigència.

Els trets generals del repositori són els següents:

- Conté dades validades de diferents orígens, i un resum de les mateixes formen la base de les dades de facturació que seran aplicables per a un període de vigència (juntament amb les lectures, la gestió dels comptadors i les notificacions).
- Té data inici vigència i pot no tenir data fi (període obert).

- Poden no ser consecutius.
- En el cas de superposar-se vigències, preval el darrer repositori (el més nou).
- Mostra la traçabilitat si prové de la modificació d'un repositori anterior. La revisió de períodes anteriors ha de generar un nou repositori relacionat amb l'original.
- Informa l'origen de cada dada, si prové d'una declaració, d'un recurs, d'una inspecció o d'altres fonts d'informació i mostra i proposa dades anteriorment vigents.
- Inclou validacions i ajudes per garantir la bondat de les dades del repositori.
- Ha d'activar actuacions que comportin la generació i enviament de requeriments i/o tràmits d'audiència, així com la recepció de les notificacions i les respostes d'aquests escrits. Per això, es definiran plantilles amb variables de dades del repositori i incorporació d'informació declarada.
- Un repositori tindrà un expedient relacionat.
- Les dades del repositori es poden modificar mentre es treballi amb l'expedient. Un cop es doni per acabat i contingui les dades finals, l'equip tècnic el bloquejarà perquè les dades siguin definitives, es generarà una resolució de tribut, i s'aplicaran els criteris per marcar quan aquestes seran facturables: a partir de l'acceptació de les dades declarades (és el cas de resolució directe i automàtica explicat abans), o bé en el cas que calgui enviament de resolució, a partir del moment de la recepció de les notificacions.

En general i per dimensionar, actualment el repositori treballa amb:

- Una vintena de dades resum.
Corresponen a aquesta categoria períodes inici i fi de vigència, volums abastats per origen, estacionalitat i volums estacionals, reg eficient, sistema d'estimació, sistema de tarifació, coeficients aplicats, coeficients calculats, bonificacions i tipus finals calculats.
Amb aquesta informació es composarà l'element de referència de les dades facturables per a un període de vigència.
- Un centenar de dades generals.
Corresponen a aquesta categoria les dades generals corresponents a volums dedicats per usos, indicadors d'acompliment de certes condicions i dades específiques per tipus d'activitat.
- Una vuitantena de dades per a cada conducta d'evacuació i abocament.
Corresponen a aquesta categoria volums abocats, contaminació en valors mitjans, màxims i d'entrada dels paràmetres del cànon de l'aigua, tipus i característiques del medi receptor i la massa d'aigua, coeficients aplicats, coeficients calculats, tipus parcials calculats.

- Relacions de tots els abastaments i comptadors en el període de vigència del repositori.

S'adjunten al document *Annex – Models tributaris, estructura de fitxers i altra informació d'interès* diverses imatges del repositori actual que poden ajudar a entendre el concepte.

Tota la informació que conté el repositori alimentarà consultes i llistats en funció del tipus d'usuari, de l'activitat, del sistema de tarifació, del tipus d'abastament, del tipus d'abocament, d'informació territorial com municipis, conques hidrogràfiques o polígons industrials, de les masses d'aigua, del tipus d'expedient, tipus d'estimació i volums. S'ha de preveure diferents formats (ofimàtics i eines SIG) per extreure i treballar les dades.

Arbre d'expedients

Un repositori de dades de determinació del tribut està sempre relacionat amb un expedient de valoració del tribut. El seu origen pot venir determinat per una nova declaració, una sol·licitud per actualitzar dades que afecten el tribut, per la revisió d'un període anterior, o es pot iniciar d'ofici.

S'han de visualitzar a nivell d'establiment els diferents expedients generats amb les seves dates de vigència, la documentació continguda, el repositori creat i les dades resum del repositori i de facturació.

Ha d'haver-hi diferents tipus d'expedient per encabir declaracions, verificacions, comprovacions i altres actuacions d'ofici i recurs.

Aquesta visualització s'ha d'integrar a nivell de raó social amb la resta d'expedients tributaris.

3.6.2.6.3.2 Liquidació tributària directa del cànon de l'aigua

Actualment, l'Agència liquida l'import del cànon de l'aigua trimestralment. Per a cada trimestre, cal recuperar la base imposable (volum trimestral), els tipus de gravàmens o bé les quotes que pertoquin, i aplicar-hi els diferents coeficients o repartiment de volums per trams de consum i/o reg. Amb aquests valors, ja siguin periòdics o de revisió, i en funció del trimestre a liquidar, es calcula l'import trimestral del cànon de l'aigua.

En general, la facturació del cànon de l'aigua és periòdica o complementària, però també ha de permetre facturar altres conceptes especials, com exaccions, regularitzacions del cànon de l'aigua de preu, de volum o fuites, els conceptes aplicats per les entitats subministradores, retroactivitats i els mínims de facturació.

Una liquidació pot incloure més d'una línia, de diferents tipus i/o import, i d'un o més trimestres en funció del tipus de facturació (periòdica, complementària, retroactiva o especial).

La facturació ha de saber determinar quina informació de volums, tipus de gravàmens o quotes cal aplicar per a qualsevol període, tant si el període no està facturat com si cal refacturar-lo.

La facturació de l'import trimestral pot no ser consecutiva. Per exemple, podrien haver-hi períodes suspesos per un recurs pendent de resoldre d'una resolució que afecta a un període determinat, però es podrien facturar períodes posteriors si es regeixen per una altra resolució no recorreguda.

Es definiran automatismes per facturacions periòdiques, complementàries, regularitzacions i retroactivitats en el cas de coincidir en un mateix període de facturació més d'un repositori vigent no facturat. El procés de facturació ha de ser capaç de detectar si hi ha algun període pendent de facturar, ja sigui la primera factura o una revisió, i ho ha de fer de forma automàtica.

A més, cal preveure la creació de formularis, la notificació, renotificació, anul·lació, impressió i reimpressió de les liquidacions.

Cal preveure la possibilitat d'altres tipus de periodicitat diferents a la trimestral.

Determinació de l'import a facturar

Un cop determinats els tipus i el volum, o la quota a aplicar, es calcula l'import trimestral a pagar.

Cal tenir en compte que, en funció del tipus d'establiment, s'han d'aplicar coeficients per trams de consum per a l'ampliació de trams en funció d'habitants o habitatges, tarifa social si s'escau, i coeficients per al reg eficient, i establir regles per aplicar els coeficients simultàniament. En el cas de reg eficient, el volum que arribi a 4t tram es pot repartir en tres coeficients diferents determinats pels comptadors relacionats.

Per determinar l'import trimestral a facturar, caldrà anar a cercar les dades que consten acceptades o en la resolució expressa. Cal detectar si la resolució és periòdica, complementària de preu i/o volum per revisió (ofici, recurs) de períodes ja facturats o retroactiva de períodes anteriors sense resolució.

Les línies de factura poden ser de diferents tipus en funció dels diferents conceptes que cal computar a nivell d'obtenir volums, tipus de gravamen, imports facturats, conceptes i retroactivitat. Aquests criteris han de permetre fixar el tipus de línia automàticament. També s'ha de preveure la selecció de tipus de línia de forma manual.

El càlcul de l'import de cada línia mostra la previsió de la facturació. Cal establir regles per determinar quins casos superen les validacions definides i es poden liquidar directament, quins necessiten d'una supervisió prèvia i quins casos cal aturar-los manualment per ser revisats. A continuació es mostren alguns exemples:

- No hi ha lectures per a tots els comptadors, i per tant no es pot arribar a calcular la base imposable.

- No hi ha resolució vigent o acceptació de dades declarades per al període.
- No es pot calcular la base imposable per estimació objectiva o indirecte.
- L'establiment no té fonts pròpies d'abastament.

Aquesta línia trimestral ha de tenir informació referent al període corresponent, els tipus de gravamen o quotes, el volum (mostrant per separat el volum consumit i la diferència fins al volum mínim de facturació, si és el cas), l'import, , de l'empresa i de l'establiment a qui es factura, informació rellevant de la resolució expressa o acceptació de dades declarades, del tipus d'estimació, dels comptadors, d'avaries, de les lectures i la seva tipologia, dels volums per tipologia d'aigua (xarxa, subterrània (pou, mina i font), superficial, regenerada, pluvials, cisternes, mar) i per massa d'aigua d'extracció, i dels volums complementaris.

Tota aquesta informació ha de quedar emmagatzemada per poder crear informes de gestió, quadres de comandament i estadístiques que facilita l'Agència a d'altres organismes o que fa públiques, en relació amb imports i volums per tipologia de facturació, per tipus d'aigua, d'usuari, d'estimació, de lectura, de característiques territorials, per masses d'aigua i conques vessants, per estacionalitat, i anonimitzant en agregacions superiors, si escau.

Les línies de factura poden tenir diferents estats que defineixen si necessiten supervisió de l'equip tècnic, si es poden facturar i comptabilitzar, o si han estat anul·lades. En funció de l'estat es podran facturar, aturar per supervisar i activar manualment.

Liquidar

Una liquidació pot incloure més d'una línia, de diferents tipus i/o import, i d'un o més trimestres en funció del tipus de facturació (periòdica, mínims, complementària, especial).

Cada concepte de facturació s'ha de relacionar amb una sèrie de factura. Tots els conceptes que formin part d'una liquidació han de correspondre a una mateixa sèrie de factura. Aquesta relació serà automàtica o per selecció manual.

Liquidar implica:

- Comptabilitzar.
- Triar automàticament la sèrie de la factura i en base als conceptes liquidats.
- Crear el formulari de factura.
- Enviar la liquidació pel mitjà corresponent i que quedi identificat l'enviament (actualment eNotum, EACAT, correu electrònic, paper (Correus) o eValisa). Caldrà considerar els requisits d'aquestes eines per interaccionar amb elles.
- Rebre les dades de la notificació. Guardar totes les notificacions o intents de notificació (dates, intents, adreça i tipus adreça enviament).

- Renotificar si no ha estat notificada o la notificació no és correcta.

Actualment hi ha dos processos diferenciats: generar (comptabilitzar) i emetre (crear el formulari de la liquidació + enviar-la). Cal valorar la idoneïtat de continuar amb els dos processos o fer-ne un de complet.

La liquidació ha de contenir, a més de la informació que es requereix legalment, les dades identificatives de l'empresa i de l'establiment a qui es factura, de l'Agència, del/s trimestre/s corresponent/s, dels tipus, quotes, volum, imports parcials per tipus, imports parcials per trimestre, informació rellevant de la resolució, del tipus d'estimació, dels comptadors, d'avaries, de les lectures i dels volums complementaris, observacions automàtiques en funció de criteris predefinitos o manuals, de la forma de pagament, de la domiciliació bancària i les dades més significatives del mitjà d'enviament.

Cal definir diferents formularis per a les liquidacions que incloguin les dades anteriors i gràfics de consum. També s'ha de poder seleccionar la llengua oficial.

També cal definir l'import mínim de la liquidació d'acord amb les instruccions de la Generalitat de Catalunya. Aquest import ha de ser parametrizable. Actualment, el mínim està establert en 12 €. En cas que la liquidació no arribi al valor establert, les línies s'acumularan fins que la suma dels seus imports el superin i es puguin facturar conjuntament. Cal establir regles perquè, tal com preveu la llei tributària, després de 4 anys sense arribar a aquest mínim i sense haver-hi cap acte que trenqui la prescripció, es prescriuin, automàticament o amb supervisió, les línies corresponents.

Es requereix una eina per gestionar les renotificacions amb paràmetres d'automatització.

En aquests casos, cal recuperar informació del cobrament total o parcial de la liquidació.

Anul·lar

Una liquidació no correcta s'ha d'anul·lar, és a dir, s'ha de donar de baixa comptablement, creant una liquidació rectificativa d'anul·lació, idèntica a la liquidació que s'ha d'anul·lar però amb signe negatiu. Els diferents estats pels que passa una liquidació han d'estar reflectits i han de tenir traçabilitat.

Previ a l'anul·lació de la liquidació, ha d'existir una resolució d'anul·lació. Ha de crear-se expedients per aquest tipus de resolució. En alguns casos, la resolució d'anul·lació prové d'un expedient anterior, com un recurs, i no serà necessari un expedient, només informar de l'origen de l'anul·lació per a la traçabilitat.

Cal preveure l'anul·lació parcial d'una liquidació, per anul·lar només les línies que no siguin correctes, generant la corresponent factura rectificativa.

Cal preveure les corresponents sèries per a les anul·lacions del cànon de l'aigua.

Detectar forats de facturació

Cal detectar allò que no es pot liquidar. Cal preveure incidències automàtiques i suspensions manuals que no permetin facturar, i altres incidències que siguin avisos

però permetin la facturació. Allò que no es pot liquidar ha d'estar ben identificat, i quantificat el seu impacte econòmic.

Les suspensions poden ser a nivell d'importos trimestrals calculats previs a la facturació (línies), o bé d'establiments. En aquest darrer cas, cal definir el període de vigència de la suspensió.

Un cop resolta la incidència o activada la suspensió, es procedirà a la seva facturació.

Cal un registre històric de les incidències, i de les suspensions i activacions.

Hi ha d'haver detecció de casuística que classifiqui per motius i que permeti facturar o no segons es defineixi i parametrizzi. Aquests motius estan relacionats amb les validacions per detectar discrepàncies entre dades mestres i repositoris, entre lectures inicials i finals i dates amb les dels comptadors, consums negatius, avaries, baixes i canvis de comptadors, errors de comptadors, no poder fer lectura calculada, limitar el nombre de lectures calculades, volums significativament inferiors/superiors als habituals, volta de comptador, sense lectures tenint tipus vigents, suspensió, no poder determinar el volum, abastament sense comptador, discrepàncies en el reg eficient per consum totalitzador inferior a la resta, tipologies d'ús per revisar.

Altres consideracions de la facturació

El procés de facturació ha de tenir en compte:

- Les regularitzacions de volums que poden ser originades per l'aparició de nous comptadors, volums superiors als facturats o noves resolucions que afectin a l'estimació indirecta o objectiva facturada.
- Regularitzacions de preus per nova resolució expressa, nova acceptació de dades declarades o facturació especial.
- El control i la validació de línies per motius, volums, imports, comparativa de dades històriques, tipus d'usuari, classe d'establiment.
- El control dels establiments i/o períodes que no es poden facturar per diferents motius: volums, imports, comparativa de dades històriques, tipus d'usuari, classe d'establiment.
- Els elements parametrizables que permetin facturar sense supervisió o amb supervisió en funció d'imports, volums, comparativa d'imports i/o volums històrics, topall de nombre de lectures calculades, incidències, tipus d'usuari, classe d'establiment, pla anual d'inspeccions.
- Suspensions i activacions d'establiments i línies per motius, import, tipus d'usuari, classe d'establiment.
- Tractament de volums negatius.
- Tractament automàtic de regularitzacions de preu i/o volum, positives i negatives.

- La facturació ha de poder ser massiva, individual o per rangs, que es pugui seleccionar per tipus d'usuari, classe d'establiment, tipus de resolució, tipus de subministrament, tipus de línia, discriminar concursals, o per codis d'establiments seqüencials o saltejats.
- Variables relacionades amb els abastaments, els comptadors, el sistema de tarifació, el tipus d'usuari o les notificacions d'actes administratius impacten en el que es factura o no es pot facturar.
- El procés de facturació no ha d'interferir ni alentir la resta de processos. Tampoc ha d'alentir-se ni esser interferit per altres processos.
- Cal definir automatismes per a la renotificació.
- Canvi de titular amb o sense assumpció de deute.
- Cessament d'activitat, baixa de comptadors o avaries. En el cas que cessi l'activitat, es donin de baixa comptadors o es declarin avaries, es facturarà la part proporcional al funcionament en el/s trimestre/s corresponent/s. No caldrà fer aquest prorrateig en el cas que es facturin les lectures declarades per l'establiment.
- Cal disposar dels llistats de gestió per tipus de facturació, anul·lacions, lectures, expedients, avaries/reparacions, facturació prevista, facturació inicial, incidències, suspensions, forats de facturació amb valoració d'impactes per prioritzar i amb informació vigent o històrica.

3.6.2.6.3.3 Exaccions

Una exacció és l'acció i efecte d'exigir el pagament d'impostos, tributs, etc.

S'apliquen exaccions substitutòries del tipus de gravamen específic o general si s'ha realitzat una obra concreta per tractar un focus concret, bé de contaminació, bé per fer front a un problema d'abastament.

Actualment es liquida l'exacció per als establiments industrials connectats al col·lector de salmorres del Llobregat, i s'acredita per la utilització real o potencial de la infraestructura. Però se'n podrien crear d'altres en cas que es consideri necessari.

La quota global es fixa a partir de la suma d'un component fix corresponent a les despeses d'inversió atribuïbles a la infraestructura en funcionament, en funció d'un percentatge de participació legalment fixat per a cada establiment, i d'un component variable relatiu a les despeses d'explotació de la mateixa instal·lació i en funció dels cabals instantanis concedits per als establiments connectats. Per al component variable, caldrà crear formularis per carregar els certificats emesos per l'àrea implicada de l'Agència.

Els valors per als càlculs poden variar. Per tant, caldrà preveure expedients i repositori de dades associats.

3.6.3 Altres tributs/ingressos/obligacions accessòries que es gestionen

A continuació es relacionen altres tributs o ingressos diferents del cànon de l'aigua que es gestionen totalment o parcialment des de l'ATI. Sigui quin sigui el seu origen, la gestió de la recaptació sempre es fa des de l'ATI.

Es poden donar els casos següents:

- Els tributs es determinen i es notifiquen des d'altres Àrees de l'Agència,
- Els tributs es determinen des d'altres Àrees de l'Agència però es notifiquen des de l'ATI,
- Els tributs es determinen i notifiquen des de l'ATI.

Si la determinació es fa des de fora dels sistemes tributaris, cal que l'aplicació d'origen s'integri amb l'aplicació tributària enviant-li totes les dades necessàries per generar la liquidació o carta de pagament, registrar comptablement el nou deute pendent i assignar-li la identificació que li correspongui en funció del tipus de tribut (sèrie, número de factura, codi de barres), informació que cal retornar a l'aplicació d'origen si és aquesta la que ha de fer-ne la notificació.

3.6.3.1 Cànon Regulació i tarifa d'utilització

El cànon de regulació és una taxa que l'Agència aplica als **usuaris que es beneficien directament de la regulació dels embassaments** de les conques internes gestionats per la Generalitat (Darnius Boadella, Foix, la Baells, la Llosa del Cavall, Sant Ponç, Sau i Siurana). Si es beneficien d'obres hidràuliques específiques, s'anomena tarifa d'utilització.

Normalment s'aplica per a ús d'abastament (entitats subministradores d'abastament), ús de regadiu (regants) i per a producció d'energia hidroelèctrica (centrals hidroelèctriques).

L'obligació de satisfer el cànon té caràcter periòdic i anual i neix en el moment en què es produeix la millora o el benefici dels usos o béns afectats.

Els conceptes de despesa que es prenen en consideració per al càlcul del cànon de regulació són els següents:

- a) Despeses de caràcter anual de manteniment i funcionament, incloent el cost del personal de l'embassament.
- b) Despeses de l'organisme gestor imputables a la gestió de l'obra de regulació, incloses les financeres i els tributs que satisfà l'Agència per la titularitat de l'obra i per altres conceptes.
- c) Despeses d'inversió de l'obra principal i altres conceptes de despesa de caràcter pluriennal.

Als efectes del càlcul, les quantitats corresponents a aquestes despeses es reparteixen tenint en compte els indicadors de benefici que s'indiquen a continuació, amb l'homogeneïtzació i l'aplicació prèvies dels criteris considerats en l'estudi exposat a informació pública:

- a) Per als abastaments, el volum d'aigua superficial captada procedent de l'embassament.
- b) Per als usuaris agrícoles, el volum d'aigua superficial captada procedent de l'embassament considerant els efectes de la prelació d'usos i la situació de l'embassament.
- c) Per als hidroelèctrics, la producció o la millora hidroelèctrica, segons el cas:
 - Hidroelèctrics a peu de presa, en funció de la producció generada.
 - Hidroelèctrics aigües avall, en funció de la millora de producció que ha comportat l'embassament.
- d) Per a la resta d'activitats, el volum d'aigua superficial procedent de l'embassament.

L'Agència determina i aprova el cànon de regulació corresponent a cada exercici per a les actuacions i obres de regulació que explota, abans de l'1 de gener de l'any al qual fa referència. Si per raons pròpies de la tramitació o per la interposició de recursos o reclamacions, es produeix un retard en l'aprovació d'aquest valor, es considera vigent el darrer valor de cànon de regulació aprovat.

Per al càlcul cal seguir el procediment definit en la norma, però cal destacar que ha d'anar acompanyat d'un estudi econòmic efectuat amb participació dels beneficiaris de la regulació o, si s'escau, dels òrgans que els representen.

L'estudi econòmic es fonamenta en les dades econòmiques i en les dades de cabal i de producció hidroelèctrica, totes del darrer any natural complet i conegut. Pel que fa a les dades econòmiques es parteix de les dels costos incorreguts i de la despesa realment efectuada.

El valor proposat se sotmet a informació pública per un termini de quinze dies, anunciada en el Diari Oficial de la Generalitat de Catalunya. Si no es presenten al·legacions, el valor del cànon es considera aprovat automàticament quan fineix el termini d'informació pública. En el cas que s'hagin presentat al·legacions en aquest tràmit, i tenint en compte el que disposa l'apartat 8, l'Agència resol el valor del cànon i el notifica als subjectes que han al·legat, i també als altres subjectes afectats quan de la resolució se'n deriva una modificació dels valors exposats en el tràmit informatiu.

Una vegada aprovat el valor, el cànon es liquida anualment. En el cas dels usuaris agrícoles, la liquidació es pot efectuar una vegada hagi finalitzat la campanya de reg per poder aplicar les exempcions regulades per l'apartat 4.

3.6.3.2 Cànon d'ocupació

El cànon d'ocupació/ús del domini públic hidràulic, regulat per la Llei d'aigües estatal, s'aplica en els casos **d'activitats que suposen l'ocupació, utilització o aprofitament del domini públic hidràulic i que necessiten concessió o autorització administrativa**. En general aquest cànon es determina d'acord amb la fórmula següent:

$$Import = Base Imposable \times Tipus de gravamen$$

Existeixen tres supòsits d'utilització/ocupació del domini públic hidràulic amb el seu cànon corresponent:

- a) Ocupació de terrenys del domini públic hidràulic: obres de cobriment de lleres; ponts, passarel·les o guals; endegaments; etc.

La base imposable és el valor del terreny ocupat prenent com a referència el valor de mercat dels terrenys contigus, i el tipus de gravamen aplicable és el 5%.

$$Import = Base \times Tipus = (valor superfície ocupada(€/m^2) \times superfície ocupada(m^2)) \times 5\%$$

- b) Ús del domini públic hidràulic.

En aquest supòsit s'inclouen els casos de navegació/flotació per embassaments i rius. S'estableix la base imposable en funció del tipus d'usuari (tipus d'embarcació) i la llera on s'efectua la navegació. El tipus de gravamen és el 5%.

- c) Aprofitament de béns o materials del domini públic hidràulic.

Correspon a l'extracció d'àrids i a la tala d'arbres o arbustos (aprofitament de la fusta).

En ambdós casos la base imposable és el preu del mercat estimat (per l'àrid o la fusta) i el tipus aplicable és el 100%.

En general l'exigibilitat d'aquesta figura és des del moment de l'atorgament de la concessió o autorització. L'import i les condicions s'assenyalen en la concessió o l'autorització (o declaració responsable presentada pel cas de les navegacions) i cobreix el període fixat en la tramitació.

Estan exempts d'aquest cànon els següents casos:

- Els concessionaris d'aigües per a l'ocupació o utilització dels terrenys de domini públic necessaris per a la concessió.
- Les entitats locals, per l'ocupació de béns de domini públic hidràulic quan sigui necessari per a la realització d'actuacions de recuperació de la qualitat ambiental, de les funcions ecològiques i l'adequació per a l'ús públic i social dels cursos fluvials.

En aquest cas, la liquidació la notifica l'ATI. Cal una integració i un traspàs de la informació necessària per generar la liquidació entre l'Àrea que gestiona l'expedient de concessió o autorització d'ús el domini públic hidràulic, i l'aplicació tributària. L'ATI emet la factura i gestiona el seu cobrament.

En el cas dels expedients amb cànon d'ocupació plurianual, la primera anualitat segueix el procediment explicat al paràgraf anterior, és a dir, es desencadena a partir de la pròpia tramitació de l'expedient, però la resta d'anualitats es determinen i calculen a través dels sistemes tributaris.

3.6.3.3 Cànon Derivació

Corresponent a la concessió d'aigua de l'Ebre del Consorci d'Aigües de Tarragona (CAT). L'Agència actua només com a recaptadora d'aquest import que traspasa en un 80% a la Confederació Hidrogràfica de l'Ebre. No efectua cap càlcul però sí que fa el registre comptable pel 20%, i transfereix la diferència.

3.6.3.4 Cànon Concessional

El cànon concessional s'aplica a les concessions d'aprofitaments hidroelèctrics dels salts de pressa dels embassaments de Darnius-Boadella, Sant Ponç, Sau i de la resclosa Vinyals al terme municipal de Sarrià de Ter.

L'obligació de satisfer el cànon té caràcter periòdic i anual i neix en el moment que s'atorga aquesta concessió i finalitza amb la fi de la seva vigència. Les liquidacions d'aquest cànon s'efectuen durant el primer trimestre de l'any i a partir de les dades i produccions de l'any anterior, les quals ens declaren els mateixos explotadors.

Aquest cànon es determina de forma individualitzada per a cada concessió que atorga l'Agència per a realitzar aquesta activitat.

Les fórmules per determinar aquest cànon no estan fixades en cap normativa, i normalment es basen en els preus de referència de l'energia elèctrica i la producció anual d'energia elèctrica, si bé es poden introduir altres variables o conceptes, com uns mínims de producció que es determinin en base a la resolució de la concessió atorgada per l'Agència per a la realització d'aquesta activitat.

En base a totes aquestes variables, cada any es determina manualment una base imposable i un cànon unitari, a partir dels quals s'emet la liquidació d'aquest cànon d'acord amb la fórmula següent:

$$\text{Import} = \text{Base Imposable (Kwh)} \times \text{Cànon unitari (€/Kwh)}$$

3.6.3.5 Taxes

Taxes per tramitacions administratives

Aquestes taxes es determinen per altres àrees/departaments, però la gestió de la recaptació la fa l'ATI, per la qual cosa cal una integració entre l'expedient d'origen fins al sistema tributari que identifica i comptabilitza el deute i gestiona la seva recaptació.

Les quotes dels diferents tipus de serveis es fixen en el text refós de la Llei de taxes i preus públics, de la mateixa manera que l'article 5.1 d'aquesta Llei preveu la resta de requisits per a la seva aplicació, acreditació i exigibilitat.

Són serveis afectats les actuacions administratives, facultatives i tècniques que ha de dur a terme l'Agència en les tramitacions d'ofici o a instància de part relatives a la seguretat de preses, embassaments o basses, les autoritzacions, concessions, declaracions responsables o altres títols que habiliten per a la utilització o l'aprofitament del domini públic hidràulic i la seva zona de policia o del domini públic marítimoterrestre, o dels sistemes de sanejament públics, inclosa la seva inscripció al registre oficial corresponent, ja sigui com a conseqüència de disposicions normatives en vigor o bé derivades de les concessions o les autoritzacions ja atorgades, o l'emissió d'altres informes o respostes a peticions d'informació o consultes que no generin cap resolució i també les que donen lloc a la incoació d'un procediment d'ofici per a determinar o comprovar el tipus aplicable del cànon de l'aigua.

Taxes per analítiques

Les taxes per analítiques es calculen en funció de les inspeccions i dels paràmetres del cànon modificats en les revisions de la càrrega contaminant. Cal preveure la generació automàtica d'aquestes taxes en funció dels expedients de revisió d'ofici de la contaminació i de les dades utilitzades.

Taxes per accés a infraestructures de sanejament en alta

La taxa d'accés a les infraestructures de sanejament en alta existents o a les previstes en l'instrument de planificació hidrològica vigent, s'aplica amb relació a les actuacions urbanístiques següents:

- a) De nova urbanització.
- b) De reforma o renovació de la urbanització en sòl urbanitzable o sòl urbà no consolidat, quan comporti una conseqüència d'una edificabilitat més gran o densitat de l'ús urbanístic o com a conseqüència d'un canvi de l'ús urbanístic.
- c) De canvis en el sòl no urbanitzable que impliquin un increment d'aigües residuals.

Estan obligats al pagament els promotors del pla urbanístic i s'acredita en el moment de l'emissió de l'informe favorable de l'Agència sobre la solució de sanejament col·lectiva proposada en el projecte d'urbanització de l'actuació urbanística corresponent, o en l'instrument urbanístic o en el projecte d'actuació en sòl no urbanitzable en cas que l'execució material no precisi un projecte d'urbanització.

L'Agència, juntament amb el seu informe, notifica la liquidació de la taxa, que s'ha de fer efectiva en el termini d'un any a comptar de l'endemà de la notificació.

Aquesta taxa es calcula i determina per una Àrea però en fa la gestió de la recaptació l'ATI, per la qual cosa, i tal com s'ha anat enumerant en altres supòsits, cal una integració entre l'expedient d'informes urbanístics i el sistema tributari per identificar i comptabilitzar el deute i gestionar-ne la recaptació.

3.6.3.6 Obligacions tributàries accessòries. Recàrrecs i Interessos

Són obligacions tributàries accessòries aquelles que consisteixen en pagaments que s'han de satisfer a l'Agència i l'exigència dels quals s'imposa en relació amb una altra obligació tributària (liquidació o autoliquidació). Consisteixen en: els interessos de demora, els recàrrecs per declaració extemporània i els recàrrecs del període executiu. En tots els casos cal preveure processos d'identificació dels incompliments que tindran com a conseqüència l'aplicació de recàrrecs i/o interessos de demora, la generació dels expedients corresponents per a la seva tramitació i l'emissió de la corresponent liquidació.

Recàrrecs del període executiu

En el cas de deutes liquidats per l'Agència, el període executiu s'inicia l'endemà del venciment del termini establert per a l'ingrés en via voluntària, tal com preveu l'article 62 de la Llei 58/2003, general tributària.

En el cas dels deutes a ingressar mitjançant autoliquidació presentada sense fer l'ingrés, el període executiu s'inicia l'endemà que finalitzi el termini establert per a la normativa de cada tribut, i si aquest s'hagués acabat, l'endemà de la presentació de l'autoliquidació.

Els recàrrecs del període executiu són:

- Recàrrec executiu (5%): S'aplica quan se satisfà el deute no liquidat en període voluntari abans de la notificació de la provisió de constrenyiment.
- Recàrrec de constrenyiment reduït (10%): S'aplica quan se satisfà el deute i el mateix recàrrec abans que finalitzin els terminis de pagament previstos en el període executiu.
- Recàrrec de constrenyiment ordinari (20%): S'aplica quan se satisfà el deute un cop finalitzats els terminis de pagament previstos en el període executiu.

Els recàrrecs del 5% són els que aplica l'Agència. La resta els aplica directament l'ATC.

S'ha de preveure que quan se sol·liciti una carta de pagament de qualsevol tribut en el qual el termini voluntària ja hagi vençut però no s'hagi iniciat el període executiu, s'hauria de fer la carta de pagament incloent el recàrrec.

Recàrrecs per declaració extemporània

Aquests tipus de recàrrec s'han de satisfer com a conseqüència de la presentació d'autoliquidacions o declaracions fora de termini sense requeriment previ de l'Administració.

El recàrrec serà un percentatge igual a l'1 per cent més un altre 1 per cent addicional per cada mes complet de retard amb què s'hagi presentat l'autoliquidació o declaració respecte a la finalització del termini establert per a la seva presentació i ingrés. Si la presentació de l'autoliquidació o declaració s'efectua una vegada transcorreguts 12

mesos, el recàrrec serà del 15 per cent i exclourà les sancions. En aquests casos, s'exigiran els interessos de demora.

L'import del recàrrec es reduirà un 25% sempre que es realitzi el pagament total de l'import restant del recàrrec en termini i sempre que es realitzi l'ingrés total de l'import del deute resultant de l'autoliquidació extemporània al mateix temps de la seva presentació.

Interessos

L'interès de demora és una prestació complementària que s'exigeix als contribuents i a les persones que infringeixen el termini dels pagaments, la presentació d'una autoliquidació, o d'una declaració de la que resulti a ingressar una quantitat, una vegada finalitzat el període establert en la normativa tributària, i en la resta dels casos establerts legalment: suspensions d'executivitat, i en els casos d'ajornaments i fraccionaments de pagament.

L'interès de demora es calcula sobre l'import no ingressat en termini o bé sobre l'import ajornat, i les dates inicials i finals del còmput d'aquests interessos són les que determina la vigent normativa tributària en funció del tipus d'expedient de què es tracti.

L'interès de demora és l'interès legal dels diners vigents al llarg del període en què aquell sigui exigible, incrementat un 25%, llevat que la Llei de pressupostos generals de l'Estat n'estableixi un altre de diferent.

Això no obstant, en els supòsits d'ajornament, fraccionament o suspensió de deutes garantits en la seva totalitat mitjançant aval solidari d'entitat de crèdit o societat de garantia recíproca o mitjançant certificat d'assegurança de caució, l'interès de demora exigible és l'interès legal.

En tot cas, ha d'existir un simulador que permeti calcular els interessos, legals o de demora, a partir de les dates que s'informin en funció del procediment.

3.6.3.7 Convenis Urbanístics

Abans de l'entrada en vigor de la Taxa per accés a infraestructures de sanejament en alta, el cost de la solució de sanejament dels nous desenvolupaments urbanístics, el càlcul i el moment de pagament es fixava en un Conveni signat entre l'Agència, el promotor i l'Ajuntament afectat, i per al seu cobrament s'emetien factures.

Els convenis vigents a la data d'entrada en vigor de la taxa segueixen vigents i, per tant, es facturen de manera diferent que el cas de les taxes, i ho fan segons les clàusules que té cada conveni. En aquest cas, l'ATI registra comptablement el conveni i en gestiona la recaptació.

3.6.3.8 Ingressos diversos

A través del que s'anomena altres ingressos s'inclouen totes les liquidacions que no responen al fet imposable o pressupòsit de fet dels diferents tributs que gestiona l'Agència, i inclou conceptes diversos com són el reintegrament d'imports de

subvencions, o els convenis concrets amb entitats per subministrar aigua regenerada. Poden ser liquidacions anuals i constants, o respondre a fets concrets sense continuïtat.

3.6.3.9 Analítiques Laboratori ATL

Arran d'un conveni, les analítiques autoritzades i realitzades pel laboratori d'Abrera de l'Agència es facturen mensualment a ATL.

El laboratori ens fa arribar un excel amb el detall de les analítiques, ja que cada tipus d'analítica té determinat un preu. A partir de les dades aportades (tipus analítica i quantitat), l'ATI emet la factura mensualment.

La recaptació d'aquestes liquidacions no és la determinada per la LGT. Els paràmetres de pagament i facturació estan determinats i establerts en el conveni signat per les parts.

3.6.3.10 Sancions Administratives

L'ATI gestiona la recaptació de les sancions que emet el Departament de Protecció del Medi per les infraccions recollides en el text refós de la Llei d'aigües. La sanció es determina i notifica des de l'Àrea corresponent. Com en la resta de casos, cal una integració amb el sistema tributari on es traspassin totes les dades necessàries per identificar el deute i comptabilitzar-lo, i posteriorment gestionar-ne la recaptació.

En el cas de les sancions s'ha de tenir present que la carta de pagament que s'emet en el moment de l'acord d'incoació, no es pot reclamar per la via executiva, en canvi, la que s'emet amb la resolució, segueix el procediment habitual de gestió del deute.

3.6.3.11 Sancions tributàries

L'ATI tramita els expedients sancionadors en matèria tributària per les infraccions incloses en l'article 77 del TRLMAC, i aplicant els procediments previstos en els articles 198 i següents de la Llei general tributària pel que fa a la qualificació de la sanció, el càlcul, les possibles reduccions o les circumstàncies agreujants.

S'ha de tenir present que a les sancions se'ls pot aplicar una deducció per pagament en termini.

Dins de la gestió de les sancions tributàries cal preveure el següent:

- Sistema de detecció automàtica dels diferents tipus d'infracció prèvia parametrització dels supòsits.
- Possibilitat d'obertura massiva d'expedients sancionadors.
- Creació automàtica de l'expedient si es deriva d'un procés de comprovació.
- Sistema de control i avisos dels terminis del propi expedient sancionador.
- Permetre consultar l'expedient i la presentació d'al·legacions a través del portal.
- Aplicar les reduccions que pertorqui en l'emissió de la liquidació.

3.6.3.12 Conceptes generals

Tots aquests tributs i ingressos que factura l'Agència s'han de poder gestionar. Per tant, un cop feta la corresponent liquidació, aquesta s'ha de poder:

- Anul·lar.
- Reimprimir.
- Renotificar (és a dir, donar un nou termini de pagament).
- Generar carta de pagament amb codi de barres vigent, i amb més d'un concepte, si s'escau.

3.6.4 Recaptació

Els diferents tributs, conceptes que determina i factura/liquida l'Agència, així com els que autoliquiden les entitats subministradores, s'han de poder pagar, compensar, ajornar, i gestionar per la via executiva, i també anul·lar totalment o parcialment com a conseqüència d'una resolució, d'una sentència judicial o per prescripció, i tot això, de manera ajustada a les normes citades en la introducció d'aquest document.

3.6.4.1 Pagament del deute

El pagament de liquidacions i/o autoliquidacions s'ha de poder fer de diferents maneres: a través d'una entitat bancària col·laboradora, per domiciliació bancària, per transferència, i amb targeta bancària o BIZUM a través del portal tributari.

La informació dels imports cobrats per les entitats bancàries col·laboradores arriba al departament d'Administració de l'Agència, que és qui la comptabilitza de forma agregada a nivell de comptes de major. Aquesta informació es traspasa a l'ATI perquè, juntament amb el detall dels cobraments efectuats, en faci la compensació, i un cop registrada la informació, aquesta retorna a l'aplicatiu d'origen.

Entitat bancària col·laboradora

Actualment, la informació dels cobraments dels deutes que s'han fet a través d'una entitat col·laboradora arriben a l'Agència en diferents modalitats de fitxers (quaderns bancaris), concretament:

- Quadern bancari 57 per a les liquidacions.
- Quadern bancari 60 per a les autoliquidacions.
- Fitxer FB500 específic (CaixaBank) per als pagaments amb targeta o BIZUM.

La informació que conté cada quadern està determinat per normativa bancària i l'operacional ha d'entendre i gestionar la informació que incorporen els diferents quaderns per tal de conciliar la informació del deute amb el pagament.

Aquests fitxers es descarreguen de les diferents webs de les entitats bancàries però s'hauria de valorar la possibilitat d'automatitzar la transferència de dades entre l'Agència i les entitats bancàries col·laboradores i posterior comptabilització de la informació.

Domiciliacions

Les diferents obligades tributàries poden domiciliar els seus deutes amb qualsevol entitat bancària. Aquesta petició s'ha de poder gestionar a través de la web de l'Agència, ja sigui la sol·licitud d'alta, la modificació o la baixa de la domiciliació, i actualitzant l'operacional.

Cal tenir en compte que els diferents tributs d'un mateix subjecte poden estar domiciliats en entitats i comptes bancaris diferents.

Actualment la domiciliació es gestiona elaborant un quadern bancari, concretament el SEPA19-14, el qual es gestiona per part de l'Agència amb una sola entitat bancària que és el BBVA. Es generen diferents fitxers segons les modalitats, és a dir, es genera un fitxer per liquidacions, un per autoliquidacions i un per ajornaments, que es dipositen i se signen en la web del BBVA.

En tot aquest procés s'ha de tenir present en tot moment la normativa SEPA.

Tota domiciliació pot motivar una devolució, devolucions que ens comunica l'entitat bancària mitjançant el mateix quadern SEPA19-14 i que s'han de gestionar a l'operacional després del cobrament domiciliat previ.

En aquest procés, i donada la devolució, s'hauria de preveure una comunicació automàtica amb l'interessat per tal de facilitar les possibles alternatives de pagament.

Transferències

Aqueles persones obligades que, de manera limitada i excepcional, disposin d'un número de compte bancari de l'Agència poden fer pagaments via transferència, els quals s'assignen i imputen manualment.

Altres sistemes

S'han de preveure altres sistemes de pagament com són el BIZUM i la targeta bancària, de manera que s'identifiqui el deute i es faci efectiu el seu pagament.

Aquests tipus de pagament s'han de fer mitjançant la passarel·la de pagament corporativa o alguna altra solució que gestioni aquestes formes de pagament.

Actualment es fa servir la solució de CaixaBank. En aquests casos, la informació dels cobraments arriba amb un fitxer específic (FB500). Igual que per a la resta de casos, l'operacional ha d'entendre i gestionar aquesta informació per tal de conciliar la el deute amb el pagament.

Les administracions públiques cada vegada incorporen més alternatives de pagament, com són: PayPal, Request to Pay o Digital euro. Caldrà tenir-les en compte com a possibles mètodes de pagament.

3.6.4.2 Ajornament /fraccionament

Els deutes que es trobin en període voluntari o període executiu de pagament poden ser objecte d'ajornament o fraccionament en els termes que es fixin reglamentàriament, amb la sol·licitud prèvia de l'obligada tributària quan la seva situació econòmicofinancera li impedeixi, de forma transitòria, efectuar el pagament en els terminis establerts. La concessió d'un ajornament i fraccionament inclou el càlcul d'interessos de demora en funció dels terminis programats, d'acord amb el previst en la normativa citada.

La presentació d'una sol·licitud obre un expedient que s'ha de tramitar d'acord amb la normativa general de procediment:

- Sol·licitud, acompanyada de la documentació necessària per identificar el deute i, si escau, la garantia corresponent, juntament amb la proposta d'un calendari d'ingressos i la documentació que justifiqui l'existència de dificultats econòmiques. Cal informar les dades bancàries del compte en què es domiciliarà el pagament (el titular del compte ha de ser la persona sol·licitant).
- Requeriment si manca informació.
- Resolució.

Tots els documents i la sol·licitud inicial s'han de poder presentar en paper en cas d'obligades que es puguin relacionar d'aquesta manera amb l'administració, o bé telemàticament a través del portal tributari (SRC) amb validacions preestablertes, i a la vegada, qualsevol tràmit s'ha de poder notificar electrònicament o en paper segons el cas.

En el cas del tràmit telemàtic, s'hauria de poder concedir de manera automàtica l'ajornament o fraccionament de sol·licituds corresponents a deutes d'entre 100 i 3.000 €. La concessió automàtica implica la notificació de l'acte administratiu, lliurant de manera automàtica el document de notificació per compareixença a la seu electrònica, juntament amb el justificant de la sol·licitud i la resolució de concessió.

La resolució de concessió, que inclou un codi segur de verificació (CSV), conté els terminis de pagament concedits i els imports corresponents.

Cal fer avinent que per atorgar un ajornament els terminis d'aquests s'han d'ajustar en aquest cas a unes instruccions establertes per l'Agència Tributària de Catalunya, que han de ser parametrizables atès que es van modificant:

- a) Deutes d'import igual o superior a 100 euros i inferior a 500 euros: 3 mesos.
- b) Deutes d'import igual o superior a 500 euros i inferior a 1.000 euros: 6 mesos.
- c) Deutes d'import igual o superior a 1.000 euros i inferior a 2.000 euros: 9 mesos.
- d) Deutes d'import igual o superior a 2.000 euros i inferior a 4.000 euros: 12 mesos.
- e) Deutes d'import igual o superior a 4.000 euros i inferior a 10.000 euros: 18 mesos.
- f) Deutes d'import igual o superior a 10.000 euros i inferior a 14.000 euros: 24 mesos.
- g) Deutes d'import igual o superior a 14.000 euros i inferior a 18.000 euros: 30 mesos.
- h) Deutes d'import igual o superior a 18.000 euros i inferior a 30.000 euros: 36 mesos.

L'incompliment dels terminis o les condicions de l'ajornament té com a conseqüència el tancament de l'expedient i l'inici o la recuperació de la fase del procediment de recaptació que correspongui. És a dir, en la majoria dels casos l'incompliment motivarà el tancament de l'expedient i l'enviament de la liquidació /del deute per la via executiva. Per tant, és important poder controlar aquests terminis.

Cal preveure:

- La possibilitat de fraccionaments o ajornaments per una liquidació concreta, per un conjunt de les mateixes, o per l'import total del deute acumulat del subjecte.
- Cal la domiciliació del pagament dels diferents terminis d'ajornament o fraccionament.
- El càlcul i liquidació dels interessos, distingint entre interessos legals o interessos de demora en funció de la garantia aportada.
- La modificació de l'ajornament o dels terminis sol·licitats.

3.6.4.3 Compensació

És una forma d'extinció total o parcial del deute tributari, per mitjà de la qual aquest deute de la persona obligada tributària queda compensat amb un o més crèdits reconeguts per acte administratiu a favor d'aquesta persona.

Aquesta compensació es pot realitzar a instància de la persona obligada tributària o bé d'ofici per part de l'Agència:

- La persona obligada tributària pot sol·licitar la compensació de deutes tributaris que es trobin tant en període voluntari de pagament com en període executiu. Si l'import del deute o autoliquidació a ingressar és superior a l'import del pagament que l'Administració ha de fer efectiu, cal també ingressar la diferència.
- S'ha de poder demanar la compensació mitjançant un tràmit telemàtic en què caldrà identificar el deute a compensar i el crèdit reconegut al seu favor.

- En el cas que la compensació sigui d'ofici, es podrà dur a terme una vegada transcorregut el termini voluntari de pagament, per tant, s'han d'establir mecanismes d'identificació de possibles compensacions ja siguin amb pagament en excés, amb atorgaments de fons o subvencions.

En relació amb les gestions de les compensacions, la web ha de tenir previstes diferents opcions com són sol·licitar, consultar, i aportar documentació a un possible requeriment.

3.6.4.4 Recaptació per la via executiva

Enviament de deutes i descàrrega d'informació amb l'Agència Tributària de Catalunya (ATC)

En el cas que una obligada tributària no pagui les obligacions/liquidacions en el termini voluntari, el dia següent comença el període executiu. Actualment, la reclamació per la via executiva es fa enviant un fitxer amb la relació dels deutes a l'ATC en base a unes prescripcions que determina el propi organisme, i posteriorment, mitjançant una altra estructura de fitxer, l'ATC ens informa del resultat de la gestió del deute, ja sigui cobrat, insolvent o anul·lat. (Veure estructures al document *Annex – Models tributaris, estructura de fitxers i altra informació d'interès*).

Concretament el procediment és:

- 1) Selecció dels deutes que es considera que s'han d'enviar a reclamar per la via executiva: deutes vençuts i que no tinguin certes marques de gestió com són ajornat, suspès o concursal.
- 2) Amb els deutes seleccionats es genera un fitxer d'informació en base a les prescripcions tècniques establertes per ATC. En aquest moment els deutes queden marcats i es guarda el número d'identificació del deute amb l'ATC (certificat de descobert).
- 3) El fitxer s'ha de carregar manualment en el portal de l'ATC però s'hauria d'analitzar un procés de comunicació alternatiu.
- 4) Mensualment, l'ATC genera fitxers de resposta d'alguns dels deutes enviats a reclamar, sense que hi hagi un ordre concret, i per tant, no es considera l'antiguitat del deute. És a dir, l'ATC genera un fitxer de comunicació cap a l'Agència amb la informació que considera dels diferents deutes enviats al llarg del temps i que estan en gestió.
- 5) L'Agència descarrega el fitxer des del portal de l'ATC.
- 6) Es carrega la informació en l'operacional fent prèviament una anàlisi de les dades que ens envien, especialment per si hi ha devolucions amb interessos dels quals s'ha de fer càrrec l'Agència.
- 7) Es processa i es comptabilitza la informació del fitxer un cop ens han transferit els imports cobrats menys els imports retornats, quedant la liquidació actualitzada amb

un estat de gestió determinat. Cal fer avinent que en aquest fitxer pot venir informació de diferents tipus :

- a. Informació parcial → no sempre ve la informació pel 100% de l'import principal, ens pot venir un pagament parcial o una baixa per insolvència parcial si prèviament tenia un pagament a compte.
- b. Informació total → informació pel 100% de l'import principal de la liquidació ja sigui per pagament, baixa per insolvència o prescripció.

Aquestes dades es poden revertir, és a dir, una baixa per insolvència notificada inicialment, pot ser anul·lada des de l'ATC com a conseqüència d'un pagament parcial i ens tornen a comunicar la baixa per insolvència de l'import restant.

Per tant, s'ha de tenir present que per un mateix deute podem tenir diferent informació de gestió enviada per l'ATC del mateix deute al llarg del temps i per imports diferents al principal, informació que cal guardar com a històric per a cada liquidació.

Comunicats

Les obligacions/liquidacions en què el cobrament s'està gestionant per la via executiva, i per tant, han estat traslladades a l'ATC, poden seguir tenint incidències de gestió a l'Agència, fet que motiva unes noves comunicacions entre l'Agència i l'ATC. Així, concretament:

- El deute es cobra a l'Agència → s'ha de traslladar un comunicat d'ingrés.
- El deute s'anul·la com a conseqüència d'un error o d'un recurs → s'ha de traslladar un comunicat d'anul·lació.
- El deute s'anul·la i ja s'havia cobrat per l'ATC → acord de devolució.

Per tant, és necessari poder identificar aquests casos i fer la comunicació en el format establert per l'ATC mitjançant el seu portal. Actualment, es preparen uns comunicats que inclouen la informació que necessita rebre l'ATC.

3.6.4.5 Successors

Aquest procediment s'ha d'associar a un tipus d'expedient i va dirigit a la continuació del procediment de recaptació amb els hereus en cas de mort de la persona física o amb els socis, partícips o cotitulars una vegada constatada l'extinció de la personalitat jurídica d'una societat o entitat i amb els destinataris de béns i drets en el cas de dissolució o liquidació d'una fundació.

Per tant, en aquest punt és important diferenciar entre a qui s'emet la factura/obligació, i la gestió de la recaptació d'uns deutes a una persona física o jurídica diferent, successora del deutor principal, que ha de poder pagar, ajornar, fraccionar i consultar els deutes.

Per un costat s'ha de saber a qui s'ha emès/liquidat el deute (deutor principal), i una altra cosa és a qui s'està reclamant. Per tant, en tot moment s'hauria de saber:

- si el deute només consta a nom de l'obligada, o bé està derivat,
- en quina fase està la reclamació del deute (proposta, resolució)
- s'hauria de poder gestionar el mateix deute a nivell de deutor principal (ja que mai es deixa de reclamar) i dels successors, sense perdre la traçabilitat, tenint present que els successors han de :
 - Tenir un termini de pagament voluntari del deute.
 - Poder pagar, ajornar o recórrer aquest deute.

Aquest deute s'ha de poder reclamar per la via executiva i, per tant, s'ha de tenir tota la informació relacionada amb la seva gestió.

Hi ha dos tipus de successions:

- De persones físiques: Una vegada morta una persona física, els deutes tributaris liquidats i pendents de pagament en el moment de la defunció, es transmetran als seus hereus podent continuar el procediment de recaptació davant els mateixos. S'ha de tenir present que depenent de la situació en el moment de la defunció (en període voluntari, abans de la notificació de la provisió de constrenyiment, ...), s'han de fer diferents actuacions de notificació regulades en l'article 62 de la LGT, sent la necessitat poder reclamar aquest deute al successor, marcar els terminis, cobrar, ajornar, enviar a l'executiva. És a dir, qualsevol gestió del deute que es podria fer a nom de l'obligada, s'ha de poder fer a nom del successor.
- De persones jurídiques: Dissolta i liquidada una societat o entitat, el procediment de recaptació continuarà amb els seus socis una vegada constatada l'extinció de la personalitat jurídica, que respondran al pagament dels deutes pendents. S'ha de tenir present que l'Administració pot dirigir-se contra qualsevol dels socis o contra tots ells simultàniament o successivament per tal de requerir el pagament del deute tributari, però és una actuació només de cobrament, la qual cosa vol dir que les accions s'han de mantenir també contra el deutor principal, que no desapareix, i que el mateix deute s'ha de poder reclamar al successor. Es cobri de qui es cobri, el deute s'extingeix, però cal mantenir la traçabilitat d'aquest procés.

3.6.4.6 Derivació de responsabilitat

La Llei preveu, en determinats supòsits legalment previstos, a qui es pot reclamar un deute que ha generat un altre subjecte. Aquesta derivació requereix un acte administratiu (acord de declaració) en el que, prèvia audiència a l'interessat, es declari la responsabilitat i es determini el seu contingut i extensió. Amb la notificació d'aquest acord es faciliten cartes de pagament i comença el còmput del seu termini de pagament.

Com en el cas dels successors, és el mateix deute el que es pot reclamar a persones diferents, i per tant, cal mantenir aquesta traçabilitat i ha d'estar a disposició dels derivats l'opció de pagar, ajornar, fraccionar i consultar els deutes.

Aquest procediment, documentat en el corresponent expedient administratiu, consta de diferents fases :

- a. Inici d'ofici per part de l'Administració en qualsevol moment posterior a la generació de la liquidació o a la presentació de l'autoliquidació. Aquest procediment s'iniciarà mitjançant un acord que es notificarà a l'interessat.
- b. El tràmit d'audiència serà de 15 dies.
- c. Es finalitzarà mitjançant la notificació de la resolució del procediment.

Per tant, igual que en el cas dels successors:

- s'ha de saber a qui se li va emetre el deute,
- a qui o a quins subjectes s'ha derivat,
- en quina fase estem, les dates de notificació i terminis i les dades de gestió del deute.

3.6.4.7 Retorn d'ingressos

El procediment per obtenir la devolució d'ingressos indeguts es pot iniciar a instància de la persona interessada o d'ofici per l'Administració.

Tenen la consideració d'ingressos indeguts i, per tant, generen el dret de sol·licitar la seva devolució, els supòsits de fet següents:

- a) Quan s'ha produït una duplictat en el pagament de deutes.
- b) Quan la quantitat pagada és superior a l'import a ingressar resultant d'un acte administratiu o autoliquidació.
- c) Quan s'han ingressat quantitats corresponents a deutes una vegada transcorreguts els terminis de prescripció.
- d) Quan l'Administració rectifica l'acte que ha motivat l'ingrés.
- e) Quan així ho estableix la normativa tributària.

Cal disposar d'un sistema d'identificació dels ingressos indeguts de manera que l'Administració pugui actuar d'ofici.

Quan el procediment s'inicia a instància de la persona interessada, la sol·licitud ha de contenir les dades següents:

- a) Nom i cognoms o raó social de la persona obligada i, en el seu cas, del seu representant, amb fotocòpia del NIF i de la documentació acreditativa de la representació.

- b) Identificació del deute indegudament ingressat, amb indicació del número de liquidació o autoliquidació, l'import ingressat i l'import de la devolució del qual se sol·licita.
- c) Número de compte corrent, de titularitat de l'obligada tributària, on se sol·licita rebre la devolució de l'ingrés.

La sol·licitud de devolució s'ha de resoldre en el termini de sis mesos comptats des de la seva presentació i la devolució està constituïda per l'import de l'ingrés indegut juntament amb l'interès de demora meritat des de la data en què es va fer l'ingrés fins a la data en que s'ordena el pagament.

Aquest procediment s'ha de poder realitzar telemàticament i requereix disposar d'un sistema que permeti sol·licitar la devolució a través de la web, consultar l'expedient ja sigui d'ofici o instància de part, i poder aportar documentació requerida.

3.6.4.8 Concursals

A partir del número d'identificació fiscal del subjecte, cal detectar en els diferents butlletins oficials d'arreu d'Espanya l'inici d'un procediment concursal, i posteriorment, la detecció de l'entrada a la fase de conveni, liquidació o finalització del procediment.

En aquest cas, cal l'obertura d'un expedient de procediment concursal per al subjecte afectat que permeti fer-ne el seguiment i actuar en conseqüència.

El subjecte concursat ha de quedar marcat, i s'ha de tenir en compte aquest estat en totes les liquidacions que s'emetin a partir de la data que determini la normativa, per exemple, la data de l'auto judicial, perquè el tractament de les liquidacions va variant.

Aquestes condicions del deute poden anar canviant en funció de canvis normatius, i en funció de l'estat del concurs. Se suspèn durant un any la possibilitat de gestió executiva.

El procés ha de permetre determinar el deute i fer un posterior seguiment del seu cobrament (aplicant interessos, quites, marcant la suspensió...), interconnectant la fase del procediment amb la possibilitat que la gestió del deute sigui continuada en la via executiva.

3.6.4.9 Provisió per insolvència

Un cop l'any s'analitza la situació de deutes per veure si ja han complert uns certs criteris que permeten donar de baixa el saldo pendent de pagament perquè ja no es poden fer gestions addicionals.

Aquests criteris poden ser:

- Deutes amb una antiguitat superior a 4 anys que no estiguin en cap estat de gestió.
- En el cas de sancions administratives els terminis de prescripció són diferents. S'hauran de revisar en funció del grau de la sanció, es provisionaran en un any, dos o tres en funció del grau.

- Saldos de difunts.
- Saldos concursals o post concursals amb una antiguitat superior a 4 anys que en els últims anys no tinguin cap gestió.
- Altres criteris interns.

El nou sistema ha de permetre efectuar aquestes provisions per aquells casos que es considerin.

3.6.5 Comptabilitat

La comptabilitat general de l'Agència es gestiona des del departament d'Administració, però la comptabilitat de la gestió tributària es fa des de l'ATI a nivell de subjecte tributari i operació.

Tot i que la comptabilització de tota l'activitat tributària està implícita al llarg del plec, cal tenir en compte algunes necessitats que es detallen a continuació.

Volum de negoci i model 347

Cal poder obtenir aquesta informació de forma automàtica en cas que el subjecte interessat ho sol·liciti. Aquesta sol·licitud s'ha de poder fer a través del portal tributari.

Certificat de deutes

Igual que en el cas anterior, cal poder generar, prèvia sol·licitud de l'interessat, el certificat de deutes o d'estar al corrent de les seves obligacions tributàries. Això implica poder saber de forma fàcil que ha presentat i que no, i el seu estat, en tot moment. La sol·licitud s'ha de poder fer des del portal tributari i la generació i emissió del certificat s'hauria de fer en aquell moment.

Aquest mateix procés ha de servir internament. En el cas que l'Agència hagi de tramitar una subvenció, atorgament de fons o concessió, cal poder informar si l'obligada tributària està al corrent amb l'Agència de les diferent obligacions (pagament i presentació).

Informes de tancament mensual i anual

Cal preveure l'obtenció dels informes necessaris per cobrir les necessitats d'informació comptable de l'Agència. Aquesta informació ha d'estar consensuada amb el departament d'Administració de l'Agència.

Pel que fa al **tancament mensual**, actualment es genera la següent informació:

- Ingressos del mes diferenciant per compte de major de grup 7 i si són moviments que afecten a l'any o a exercicis anteriors.
- Ingressos de forma agregada de gener a últim dia de cada mes diferenciant per compte de major de grup 7 i si són moviments que afecten a l'any o a exercicis anteriors.

- Informe amb l'evolució del saldo inicial de cada tribut i any comptable especificant el saldo final així com els imports pendents d'aplicació per tribut sense detall de l'any.
- Informe de l'evolució del saldo inicial separant entre any en curs i exercicis anteriors detallant la informació del contret, liquidat i provisió per obtenir un saldo final.

D'altra banda, s'ha de poder recuperar tota la informació que cal traspasar a la Intervenció General de la Generalitat de Catalunya, com són la declaració d'operacions amb entitat vinculades o el fitxer AG de comptabilitat pressupostària. El sistema ha d'estar preparat per obtenir aquesta informació, de forma automàtica, ja sigui en format llistat o fitxer, sense que sigui necessària la intervenció manual.

Els informes de **tancament anual** s'elaboren amb la finalitat de donar cobertura a les necessitats d'auditoria, així com per aportar una informació diferent a la que s'aporta mensualment per fer una valoració global de la situació dels ingressos i ajudar a la presa de decisions.

Actualment s'elaboren els següents informes:

- 1) Informe de deutors, que està format per diferents informes:
 - a) Informació agregada per concepte tributari i any comptable.
 - b) Informació per subjecte i tribut.
 - c) Informes per cada tribut detallant el subjecte i l'any comptable.
- 2) Informe del pendent d'aplicació: s'elabora per subjecte i concepte tributari.
- 3) Volum facturació, que està format per 2 informes:
 - a) Detall de tots els moviments de contret de l'any.
 - b) Informe agregat per obligada i concepte tributari.
- 4) Informe detall de Provisió del compte de major 490000 on s'informa de:
 - a) Resum del deute per concepte tributari i estat de gestió (Concursal, Post-Concursal, reclamació Executiva, Recorregut i antiguitat), i si es tracta d'una entitat pública o no.
 - b) Resum del deute de les entitats públiques per concepte tributari i estat de gestió.
 - c) Resum dels ajustos en funció de la informació aportada dels altres dos llistats.
 - d) Detall del deute per cada subjecte en funció del seu estat de gestió.
- 5) Informe de periodificació d'ingressos, on es fa una estimació dels imports meritats però no comptabilitzats a 31 de desembre de cada any per a cadascun dels diferents ingressos.

A partir d'aquesta informació, els auditors sol·liciten informació específica per un subjecte, per un tribut, o qualsevol altre concepte específic que considerin.

Aquest detall, que pot ser el detall del volum d'operacions de l'exercici, el detall del deute i el saldo a 31 de desembre, s'ha de poder obtenir i generar en el format necessari (plantilles) a partir de les dades existents al sistema.

Aquesta mateixa informació de detall pot ser demanada pel propi subjecte. S'haurà de preveure poder fer la sol·licitud a través del portal tributari (SRC).

Traspàs d'informació amb el sistema econòmic-financer de l'Agència

L'ATI gestiona el detall comptable a nivell d'operació per a cada subjecte tributari. Actualment i amb periodicitat diària, es traspassa informació cap el departament d'Administració per tal de:

- Declarar el registre d'operacions en el Sistema d'Informació Immediata (SII) a l'AEAT.
- Disposar de la informació agregada a nivell de comptes de major de grup 7 (ingressos) i grup 4 (deutors).

Per altra banda, des d'Administració, i també diàriament, es traspassa a l'ATI la informació corresponent als diferents lots de cobraments rebuts i comptabilitzats per tal de poder comptabilitzar el detall d'aquests cobraments.

3.6.6 Comprovació i Control

Per tal de comprovar que les declaracions, autoliquidacions són correctes i controlar que tots els fets imposables efectuats pels diferents tipus d'obligades tributàries estan pagant i estan pagant la quota correcta, estan previstos una sèrie de procediments.

3.6.6.1 Control de presentació de declaracions i/o autoliquidacions

Aquest procediment té per objecte el control del compliment de l'obligació de presentar declaracions i autoliquidacions en els supòsits següents:

- a) Quan resultin obligades a presentar d'acord amb la seva situació censal.
- b) Quan l'obligació es posi de manifest per la presentació d'unes altres declaracions, autoliquidacions o comunicacions de dades de la pròpia obligada tributària.
- c) Quan es derivi d'informació en poder de l'Administració procedent de terceres persones.
- d) Quan es posi de manifest en el curs d'unes altres actuacions o procediments d'aplicació dels tributs.

Per tant, cal controlar si s'han presentat les declaracions de facturació neta, les declaracions resum de facturació, (tant en alta com en baixa), les autoliquidacions que han d'efectuar les entitats subministradores com a subjecte passiu contribuent o com a

subjecte passiu substitut, la DUCA o DID, així com les declaracions de volums i les corresponents a la gestió de comptadors.

La identificació de la manca de presentació de qualsevol d'aquestes declaracions /autoliquidacions, a banda de ser una infracció tributària potencial, obliga a fer un requeriment a l'obligada tributària perquè presenti la declaració o autoliquidació omesa o, si escau, comuniqui la corresponent modificació o baixa censal.

El procediment pot acabar amb la seva presentació, amb la justificació de què no s'està obligat a fer-ho, o per l'inici d'un procediment de comprovació més ampli.

Per tant, s'ha de disposar d'un sistema d'identificació dels incompliments per a cada tipus de declaració, i un sistema automàtic d'obertura, massiva o no, d'expedients, i de selecció dels que cal requerir amb formulació i notificació automàtiques del requeriment.

3.6.6.2 Verificació de dades

El procediment de verificació té per objecte l'aclariment o justificació de les discrepàncies observades en les declaracions o autoliquidacions presentades per l'obligada tributària o de les dades relatives a dites declaracions o autoliquidacions.

Actualment, el que tenen en comú els diferents processos de verificació que es duen a terme per part de l'ATI és que les diferents errades, defectes de la declaració, i detecció de l'aplicació indeguda del tribut, entre d'altres, s'identifiquen per processos manuals d'extracció i càlcul per part del tècnic.

Per evitar processos manuals de verificació, s'hauria de disposar d'un procés de validació automàtic definint unes regles de validació i de càlcul que s'haurien de complir, de manera que, ja d'entrada, algunes declaracions es puguin considerar correctes i d'altres a revisar per part d'un tècnic, establint un ordre de prioritització en funció de l'impacte econòmic o les regles definides. Aquestes regles de validació seran diferents en funció de l'objecte de verificació així com en funció dels objectius del pla de control que s'estableixin.

A partir de la identificació de les incidències i de la seva prioritització, cal obrir un expedient amb les diferents fases:

- Inici d'ofici mitjançant requeriment per tal que l'obligada tributària aclareixi o justifiqui la discrepància observada.
- En cas que esmeni o aclareixi les diferències, diligència d'arxiu, que s'ha de notificar.
- Proposta de liquidació o tràmit d'audiència per tal que l'obligada pugui presentar al·legacions.
- Resolució amb o sense liquidació tributària.
- Diligència de tancament si es considera correcta la justificació o aclariment.

S'ha de tenir sempre present que, en tot moment, l'obligada tributària ha de poder consultar, al·legar, o esmenar la declaració que s'està verificant.

3.6.6.3 Comprovació limitada

El procediment de comprovació limitada persegueix la comprovació dels fets, actes, elements, activitats, explotacions i altres circumstàncies determinades de l'obligació tributària. No deixa de ser una eina per saber si la informació que una obligada tributària ha aportat durant un període concret coincideix amb la realitat, o bé per fer una liquidació complementària en cas que no es disposi de dades.

Actualment el procediment de comprovació limitada s'aplica:

- Per manca de declaració.
- Per incidències en la declaració, per manca d'aplicació d'algun ús, metres cúbics incoherents, paràmetres de contaminació, ..., entre d'altres.
- Per no ajustar-se a la normativa per aplicació de la bonificació en les autoliquidacions (article 75.3 del DL 3/2203 de 4 de novembre).

Les fases del procediment són les mateixes que en el cas del procediment anterior, però en aquest cas, no és necessària l'existència d'una declaració que es revisa, sinó que es pot iniciar quan, per manca de declaració cal recórrer a dades internes o externes per estimar el frau.

3.6.7 Revisions d'actes tributaris

La revisió d'actes tributaris es pot articular mitjançant diferents vies: d'una banda, la revisió per mitjà d'una sèrie de procediments especials que en la seva majoria s'inicien d'ofici; d'altra banda, per mitjà d'un recurs de reposició, i, finalment, per mitjà de les reclamacions economicoadministratives (en endavant, REA) davant la Junta de Tributs de Catalunya.

Esgotada la via administrativa, els recurrents poden interposar el corresponent recurs contenciós-administratiu davant dels tribunals del poder judicial (Tribunal Superior de Justícia de Catalunya i, eventualment, recurs de cassació davant del mateix tribunal o davant del Tribunal Suprem).

Hi ha, per tant, diferents organismes (tant de la pròpia Generalitat de Catalunya com externs), implicats en la gestió d'un mateix expedient.

3.6.7.1 Qüestions comunes dels procediments de revisió

- Actes i actuacions reclamables: Els actes i actuacions reclamables en reposició o REA relatius a l'Agència són els següents:
 1. L'aplicació dels tributs i la imposició de sancions tributàries.

2. Els actes recaptatoris.
 3. Les relatives a les obligacions de repercutir i suportar la repercussió prevista legalment. Les relatives a les obligacions de practicar i suportar retencions o ingressos a compte.
 4. Les relatives a l'obligació d'expedir, lliurar i rectificar factures que incumbeix als empresaris i professionals.
 5. Les derivades de les relacions entre el substitut i el contribuent.
 6. Qualsevol altra que s'estableixi per precepte legal exprés.
- Terminis: El termini per a la interposició del recurs de reposició o REA és d'1 mes, a partir del dia de la notificació de l'acte que es pretén impugnar o de l'endemà d'aquell en què es produeixen els efectes del silenci administratiu (d'acord amb el que preveu l'article 223.1 LGT). El control dels diferents terminis relacionats és vital per fer una bona gestió de l'expedient, per tant, cal un sistema d'avisos per poder fer-ne un control automatitzat, atès que la presentació fora de termini dona lloc a la no admissió del recurs, i no respectar els terminis per resoldre té efectes sobre el còmput dels interessos, si és el cas.
 - Traçabilitat: Caldrà tenir traçabilitat de tot el procediment, fins i tot en les diferents instàncies, a partir, bé del subjecte recurrent, bé de l'objecte recorregut o del propi expedient de tramitació. Per tant:
 - Hi ha flux de comunicació constant entre tots els organismes implicats, trasllat d'expedients i comunicacions intermèdies, com són una petició d'informe o bé l'assignació d'un número a la reclamació o al recurs contenciós, que permeten identificar el procediment i fer-ne seguiment.
 - Així mateix, cadascuna de les fases i instàncies pot tenir uns efectes diferents sobre l'acte impugnat, efectes que poden ser en cascada, per això l'expedient ha de ser continu i no se'n pot perdre la traçabilitat. Els efectes de la darrera resolució, amb la qual es posa fi a la revisió tenen impacte en la recaptació atès que pot suposar l'anul·lació d'un acte, la substitució per un de nou, o bé el manteniment de l'acte i la liquidació addicional d'interessos i recàrrecs. Així mateix pot iniciar el procediment d'alliberament o execució de garanties.
 - L'efecte dels recursos pot donar lloc a una anul·lació total o parcial de l'acte impugnat, i a substituir un acte per un altre, havent de mantenir l'històric.
 - Cal poder desenvolupar totes les fases del procediment (inici, tramitació, aportació de documentació, resolució, notificacions, respostes) via web, a través del portal.

3.6.7.2 Recurs de reposició

Objecte

És un recurs potestatiu (no obligatori) previ a la via econòmica-administrativa. Els actes administratius de caràcter tributari que dicti l'Agència, és a dir, tots aquells actes que portin peu de recurs i que siguin susceptibles de REA davant la Junta de Tributs, són susceptibles de ser impugnats prèviament en reposició. En principi estem parlant de tot tipus de liquidacions i resolucions. Per tant, poden ser objecte de recurs en via econòmic-administrativa, i cal poder seguir la seva traçabilitat, els següents actes (sens perjudici que en pugui aparèixer algun altre al llarg del projecte):

- Resolucions de determinació del tribut.
- Liquidacions de tot tipus.
- Sancions tributàries.
- Resolucions de devolucions d'ingressos indeguts.
- Resolucions d'ajornament i/o fraccionament de pagament.
- Resolucions de sol·licituds fiscals de tot tipus (exempció de pagament, reconeixement d'una bonificació, aplicació tarifa social etc.).
- Resolucions de procediments de verificació de dades o de comprovació limitada.
- Resolució de suspensions.

Tramitació

Interposició: Per qualsevol mitjà admès en dret, per tant, també a través de la seu electrònica o portal. Ha de quedar clar en el sistema informàtic quin és l'acte impugnat i poder seguir la traçabilitat de tot el procés.

Possibilitat tràmit de prova: Demanar al recurrent que justifiqui documentalment les seves afirmacions, o que demostrï alguna cosa. Implica notificar i rebre informació per poder resoldre amb garanties.

Acumulació (art. 230 de la LGT): Els recursos i les reclamacions economicoadministratives s'acumulen a efectes de la seva tramitació i resolució, en aplicació de la normativa aplicable. El nou aplicatiu haurà de contemplar aquesta possibilitat.

Resolució: Estima, estima parcialment o desestima les pretensions del recurrent. L'execució de la resolució té efectes directes sobre l'estat de l'acte impugnat, que haurà de ser anul·lat totalment o parcialment, revisat i tornat a emetre i a notificar, o mantingut. Aquestes implicacions en les factures i resolucions emeses per l'ATI hauran de replicar-se a tots nivells, fent un seguiment de l'estat dels actes recorreguts, així com de possibles noves resolucions o liquidacions que s'hagin de dictar.

Resolució

El termini màxim per notificar la resolució és d'1 mes comptat des de l'endemà del dia de presentació de recurs. Transcorregut el termini per resoldre (1 mes):

- Es deixen de meritjar interessos de demora en els casos de suspensió (art. 225.3 i art 26.4 de la LGT). Tema que caldrà relacionar en el moment de l'emissió de liquidacions d'interessos de demora, que caldrà automatitzar.
- Es pot considerar desestimat i es pot interposar REA contra el silenci (225.4 de la LGT).
- No decau l'obligació de resoldre.

La suspensió de l'acte recorregut en reposició

D'acord amb l'article 224 de la LGT, l'execució de l'acte impugnat es pot suspendre a instància de l'interessat si es garanteix l'import de l'esmentat acte, els interessos de demora que generi la suspensió, i els recàrrecs que serien procedents en cas d'execució de la garantia, en els termes que s'estableixin reglamentàriament. La competència per tramitar i resoldre la sol·licitud de suspensió és de l'òrgan que va dictar l'acte, és a dir, l'Agència (art. 25.4 RGRVA).

Les garanties necessàries per obtenir la suspensió, sobre tot el dipòsit de diners o valors públics, aval o fiança de caràcter solidari d'entitat de crèdit o societat de garantia recíproca o certificat d'assegurança de caució o fiança personal i solidària d'altres contribuents de reconeguda solvència, per als supòsits que s'estableixin en la normativa tributària, han de ser correctament valorades.

Cal el dipòsit de la garantia en la Caixa General de Dipòsits (Departament d'Economia), i, per tant, es genera un flux de documentació i informació amb aquesta entitat, tant pel que fa al dipòsit com a la cancel·lació de la garantia, que és necessari seguir.

Si la impugnació afecta una sanció tributària, la seva execució queda suspesa automàticament sense necessitat d'aportar garanties d'acord amb el que disposa l'apartat 3 de l'article 212 de la LGT.

En el moment de presentació del recurs es pot sol·licitar la suspensió, per tant, l'acte impugnat ha de quedar marcat, si s'escau, com a suspès, i ha de ser navegable tant el procediment de recurs des del de suspensió com a la inversa.

S'ha de preveure la possibilitat d'efectuar la sol·licitud de la suspensió i l'aportació de les garanties a través del portal (SCR).

En els supòsits de suspensió de l'acte recorregut, cal fer el còmput automàtic dels interessos suspensius per alliberament de la garantia i emissió de la liquidació corresponent.

3.6.7.3 Reclamació econòmicoadministrativa

Les reclamacions econòmicoadministratives constitueixen una via específica de revisió preceptiva en l'àmbit tributari que exhaureix la via administrativa. Per tant, és prèvia a la via contenciosa administrativa. S'ha d'interposar en el termini d'1 mes des que es notifica a l'interessat l'acte administratiu impugnat.

Les resolucions de la Junta de Tributs de Catalunya posen fi a la via administrativa. Contra aquestes resolucions es pot interposar un recurs contenciós administratiu (veure punt 4) d'acord amb el que disposa la normativa reguladora de la jurisdicció contenciosa administrativa (art. 224-1 CTC).

L'escrit d'interposició s'adreça a l'Agència, que l'ha de traslladar a la Junta de tributs (actualment a través d'e-valisa) per a la seva resolució, juntament amb l'expedient degudament endreçat i amb un índex de documents. Igualment, si s'ha sol·licitat la suspensió automàtica amb garantia, aquesta l'ha de resoldre l'Agència i comunicar-ho a la Junta de Tributs. Si la suspensió se sol·licita sense garantia, la resol la Junta de Tributs, que ha de comunicar-ho a l'Agència. Aquest flux d'informació i de documents ha de quedar documentat en l'expedient de recurs.

Transcorregut el termini màxim de resolució:

- a) L'interessat pot considerar desestimada la reclamació amb l'objecte d'interposar el recurs procedent.
- b) Es deixen de meritjar els interessos de demora sempre que s'hagi acordat la suspensió de l'acte.
- c) No decau l'obligació de resoldre.

La resolució de la Junta de Tributs, si no es recorre, l'ha d'executar l'ATI i pot tenir implicacions en les factures i resolucions emeses per l'ATI, atès que pot suposar l'anul·lació total o parcial de liquidacions, la substitució per noves liquidacions, i també pot suposar l'anul·lació de resolucions. Això pot succeir en qualsevol dels estats de recurs, tant si és reposició, com si és reclamació econòmic-administrativa, o recurs davant la jurisdicció contenciosa. És per tant, un procés que es dilata en el temps, i s'ha de poder seguir la seva traçabilitat. Així, bé a partir de l'acte recorregut, o bé a partir de l'expedient de recurs, caldrà poder navegar per veure els estats dels actes afectats com a conseqüència de les diferents accions que s'han dut a terme: si s'ha anul·lat, si està suspès, si s'ha emès un nou acte (resolució o liquidació), si s'ha aixecat la suspensió perquè s'han abonat interessos suspensius o bé, perquè s'ha estimat el recurs.

3.6.7.4 Recursos jurisdiccionals

Regulació: l'article 249 LGT assenyala que, contra les resolucions del procediment econòmicoadministratiu que posin fi a aquesta via, es pot interposar un recurs contenciós administratiu davant l'òrgan jurisdiccional competent, regulat en la LJCA.

Recurs contenciós-administratiu

Al tractar-se de tributs propis de la Generalitat de Catalunya, el tribunal competent per resoldre el recurs és el Tribunal Superior de Justícia de Catalunya. El termini d'interposició del recurs és de dos mesos (art 45 i 46 LJCA) a partir de la notificació o publicació de l'acte exprés o de la norma que s'impugni, o de sis mesos si es tracta d'un acte presumpte (a partir del moment en què s'ha d'entendre produït).

En la via jurisdiccional també s'ha de sol·licitar la suspensió de l'executivitat de l'acte impugnat ja que no es manté automàticament la suspensió atorgada en via administrativa. La suspensió d'una sanció no és automàtica com succeeix en via administrativa.

La sentència que dicti el tribunal l'ha d'executar (donar compliment) l'ATI i pot tenir implicacions en les factures i resolucions emeses per l'ATI, atès que pot suposar l'anul·lació total o parcial de liquidacions, la substitució per noves liquidacions, i també pot suposar l'anul·lació de resolucions. Això pot succeir en qualsevol dels estats de recurs, tant si és reposició, com si és reclamació econòmic-administrativa, o recurs davant la jurisdicció contenciosa. És per tant, un procés que es dilata en el temps, i s'ha de poder seguir la seva traçabilitat. Així, bé a partir de l'acte recorregut, o bé a partir de l'expedient de recurs, caldrà poder navegar per veure els estats dels actes afectats com a conseqüència de les diferents accions que s'han dut a terme: si s'ha anul·lat, si està suspès, si s'ha emès un nou acte (resolució o liquidació), si s'ha aixecat la suspensió perquè s'han abonat interessos suspensius o bé, perquè s'ha estimat el recurs.

Recurs de cassació

El recurs de cassació es presenta davant del Tribunal Suprem (si es consideren infringides normes de caràcter estatal, com per exemple si el contribuent considera que els actes administratius impugnats vulneren preceptes de la LGT), o al Tribunal Superior de Justícia de Catalunya.

En aquest cas cal seguir marcant els actes impugnats fins que es resolgui l'eventual recurs. La sentència pot, com en la resta de casos, suposar l'anul·lació total o parcial de l'acte impugnat. En tot cas, cal mantenir la traçabilitat de tot el procés i ha de ser navegable i consultable tant des del propi recurs, com des de la liquidació o altre acte impugnat.

3.6.7.5 Procediments especials de revisió

Els procediments especials de revisió són procediments extraordinaris regulats en el títol V de la LGT (enumerats a l'article 16).

En el cas dels procediments especials, la revisió dels actes de naturalesa tributària la pot efectuar l'Agència d'ofici per corregir certs vicis que pateixen els seus actes, però també poden demanar-ho les persones obligades, per la qual cosa han de poder fer-ho per qualsevol dels sistemes admesos.

Es donen en supòsits taxats per motius de legalitat i d'interès públic. Es tracta de: (i) la nul·litat de ple dret, (ii) la declaració de lesivitat d'actes anul·lables, (iii) la revocació i (iv) la rectificació d'errors materials. A més, cal incloure-hi la devolució d'ingressos indeguts, si bé la seva naturalesa s'identifica més amb la gestió que amb els procediments especials de revisió.

En aquests casos, ha d'existir un procediment especial per a tramitar-lo, iniciat d'ofici o a instància de part, amb identificació dels actes tributaris afectats (de manera similar a com es marca l'acte impugnat en els recursos). A banda, regeixen els aspectes generals que ja s'han manifestat en relació amb la resta de procediments, és a dir, possibilitat de sol·licitud via web o portal, tramitació telemàtica, notificació electrònica i expedient digital ajustat al que preveu la Llei de procediment administratiu.

3.6.8 Informes jurídics

Els informes jurídics poden respondre a una petició externa o estar dins d'un procediment intern.

Els informes jurídics interns són aquells als que no cal fer una sortida externa del document que s'elabori. En la majoria dels casos cal notificar-lo a algú de la mateixa organització.

Cal preveure un expedient que contempli la petició de l'informe (opcional si és intern), l'elaboració del document, les validacions i signatures que pertocin, i la possibilitat d'emmagatzemar en l'expedient les dades externes a l'Agència o de la pròpia Agència que s'hagin emprat per fonamentar l'informe. Si l'informe és extern, la tramitació finalitzarà amb l'enviament.

3.6.9 Observatori de preus

El sistema haurà de permetre la declaració de les dades per part de les entitats subministradores i administracions competents i/o la seva introducció per part dels tècnics de l'Agència a través del portal tributari. Aquestes dades corresponen a totes les tarifes i estructures tarifàries dels serveis d'abastament i clavegueram per tipus d'usos corresponents a tots els municipis de Catalunya.

Actualment, aquesta informació no és d'obligada declaració per part dels municipis, i per tant no resulta fàcil tenir-la complerta i ben actualitzada. Per això, hi ha tot un procés de recerca, introducció i validació de les dades per part de l'Agència.

Una vegada que es disposa de tota la informació, cal preveure la comunicació i validació voluntària de les dades resultants per part dels municipis.

Després de les validacions oportunes s'efectua el càlcul dels preus de cada operador segons la seva estructura tarifària.

El sistema ha de poder mostrar aquesta informació desglossada de moltes maneres i pels diferents conceptes de la factura (en preu per m³, import, concepte....). També cal

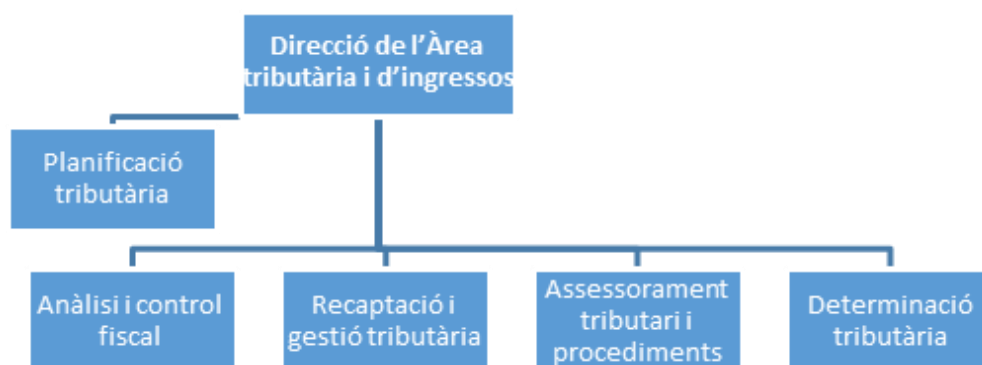
permetre la visualització i consulta de les dades en diversos formats (taules i mapes) i diferents formes d'agregació, així com la visualització d'evolucions temporals de les dades dels preus.

3.7 Necessitats a cobrir / funcionalitats

3.7.1 Introducció

L'Agència ha identificat la urgència de disposar d'una nova eina tecnològica amb l'objectiu de donar servei a una de les seves àrees: l'Àrea Tributària i d'Ingressos. Per tant, s'han de recollir en la nova eina totes aquelles funcionalitats que són necessàries per al correcte desenvolupament de les activitats pròpies en relació a la gestió tributària i que es relacionen en el punt 3.6.

L'ATI està formada actualment per quatre Departaments i una Unitat singular, en funció d'àmbits relacionats amb la determinació, gestió, recaptació, comprovació i control, revisió i aspectes legals :



El projecte de transformació digital ha de servir per posicionar l'Agència com una administració moderna en tots els àmbits, i, per tant, també en el fiscal. I aquesta administració moderna ha de tenir com a punt de partida situar en el centre al contribuent.

Amb aquest objectiu, una administració tributària moderna no es pot fonamentar només en el control sinó que ha de fomentar i incentivar el compliment voluntari, i per tant, ha de:

- Acompanyar al contribuent.
- Facilitar-li el compliment de les seves obligacions.
- Fer que gaudeixi d'una millor experiència de servei.

A més a més, i per ser eficient, una correcta gestió de les dades internes i externes ha de permetre segmentar els contribuents en funció de l'anàlisi de riscos, i establir les relacions més adequades amb aquests contribuents en funció de si necessiten supervisió (periòdica o constant) o revisió (contínua o periòdica).

Per tant, les necessitats de l'ATI en aquest projecte de transformació digital passen per assolir aquests objectius, implementant un nou sistema o plataforma de determinació, aplicació de tributs i de gestió i revisió tributària, així com de relació amb les persones obligades tributàries, sòlida tecnològicament per tractar un volum molt elevat de dades i d'informació, amb temps de resposta ajustats a la normativa, i que faciliti la possibilitat de tenir una visió integral de tots les obligades tributàries, per millorar el servei però també per incrementar l'eficiència dels processos i millorar la recaptació.

3.7.2 Funcionalitats generals

En els apartats precedents s'ha fet una relació detallada de tots els tributs i ingressos que gestiona l'Agència, així com dels procediments més importants, destacant la rellevància que té el cànon de l'aigua, no només per la seva complexitat de determinació i gestió sinó perquè el gruix dels ingressos s'obtenen d'aquest tribut i perquè és un tribut generalista, per tant amb moltes obligades tributàries, on intervenen com a òrgans recaptadors l'Agència (subjecte actiu), i les entitats subministradores (com a obligades a repercutir el cànon de l'aigua en la factura de l'aigua que fan als seus abonats), les quals posteriorment, amb un règim d'autoliquidació, han d'ingressar aquests imports repercutits a l'Agència (com si es tractés d'un IVA). Addicionalment, cal recordar que en la gestió recaptatòria executiva intervenen l'Agència Tributària de Catalunya i l'Agència Estatal d'Administració Tributària, per la qual cosa, l'intercanvi d'informació és constant.

La gestió de tot tribut no és senzilla, i el fet que en el cànon de l'aigua s'incorporin moltes variables, en quant a cens, base imposable, tipus d'usuaris i càrrega contaminant abocada en funció del sector, incrementa la complexitat en la seva determinació i gestió respecte d'altres tributs "més clàssics" com poden ser l'IBI i l'IRPF. El marc normatiu és el mateix, l'LGT i el reglament de desenvolupament, però cada tribut després té la seva normativa pròpia que el desenvolupa, i les seves característiques.

Per això el nou sistema, a part de comptar amb el vessant intern necessari per garantir una adequada aplicació dels tributs (comprensiva de la gestió, la inspecció i recaptació, a més de l'assistència al contribuent), haurà de disposar de les funcionalitats necessàries per permetre la comunicació i interacció amb la ciutadania a través d'un sistema de relació amb el contribuent adequat (en endavant SRC).

També és objecte d'aquest projecte respondre a les previsions de 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 introdueixen importants novetats en matèria d'expedient electrònic, notificacions telemàtiques, còmput de terminis per hores, i altres aspectes.

Aquest sistema, com a mínim, ha de cobrir o donar resposta als següents punts:

- Ha de donar compliment al principi d'eficiència tributària, garantint la recaptació pressupostada per a cada anualitat, així com un servei intern (pels qui gestionen el tribut a l'Agència), i extern (pel contribuent), àgil, comprensible, i efectiu.

- Ha de facilitar la màxima automatització per estendre a potencials contribuents del cànon de l'aigua l'aplicació de tribut, reduint la bretxa fiscal en l'aplicació del principi de recuperació de costos per sectors.
- Ha de garantir una gestió tributària integrada i digitalitzada que faciliti el compliment i incrementi l'eficiència en la gestió.
- La gestió tributària s'haurà de poder basar en una referència/localització geogràfica de totes les obligades tributàries en relació al seus punts de captació i d'abocament al medi, en una única cartografia informatitzada.
- Cal que implementi un servei de màxima qualitat als contribuents. Facilitar la relació amb la ciutadania a través de diversos canals.
- Ha de fomentar, mitjançant actuacions preventives, d'informació i assessorament, el compliment voluntari de les obligacions fiscals dels diferents tipus de contribuents.
- Ha de ser capaç de detectar l'efectiu compliment de les obligacions de declaració i autoliquidació, i desenvolupar el procediment sancionador necessari de manera automatitzada en cas d'incompliments.
- Ha de donar compliment a les Lleis 39/2015 de procediment administratiu comú i 40/2015 de règim jurídic de les administracions públiques, incloent-hi els canvis normatius en relació a aquests aspectes, i les novetats legislatives que es puguin produir durant l'execució del contracte. Així com a la Llei general tributària i els seus reglaments de desenvolupament.
- Ha de ser i/o incloure un sistema de tramitació d'expedients tributaris, que abasti totes les fases i els tràmits, i que faciliti, entre altres coses, la generació electrònica de documents, el control de terminis i el seu estat i situació.
- Cal una racionalització i normalització en la tramitació, reduint, simplificant i eliminant tràmits (interns) alhora que possibilitant l'establiment de mecanismes de mesura de les activitats i dels resultats, i de millora contínua dels processos per evitar la redundància en els procediments administratius.
- Es vol una gestió descentralitzada dels processos tributaris de manera que les diferents unitats de l'ATI, a través de l'aplicació, puguin entre altres tasques, iniciar, solucionar, incorporar nova documentació i fer el seguiment dels expedients a què donen lloc.
- Ha de contenir un sistema de gestió de les dades que permeti:
 - La traçabilitat de la dada des del seu origen/punt d'entrada (per exemple canal web) a la capa transaccional. Això ha de permetre poder visualitzar tots els canvis que la dada hagi sofert, l'origen del mateix i les dates de vigència.
 - Una visió única i integral del contribuent basada en un model de dades homogeni.
 - Permetre una adequada gestió i governança de les dades.

- Traçabilitat i seguretat en l'accés i ús de les dades tributàries.
- Cal que l'aplicació tingui previst un sistema que permeti donar compliment a la disposició de conservació i accés als documents tributaris. Caldrà tenir en compte la tipologia de l'expedient al que pertanyi el document per poder determinar terminis de conservació i accessos.

3.7.3 Funcionalitats transversals

La cobertura funcional de l'aplicació ha de ser, com a mínim, la que figura a continuació.

3.7.3.1 Cens de contribuents i de dades amb transcendència tributària. Dades mestres

Cens tributari / dades mestres	
Àmbits d'actuació	Funcionalitats
Obligades tributàries	• Ha de contenir la informació bàsica de qualsevol persona física o jurídica, o de qualsevol naturalesa que es relacioni amb l'Agència per temes vinculats amb la gestió dels tributs i altres ingressos no tributaris que gestiona l'Agència. • Històric de les dades identificatives de les obligades tributàries. • Proporcionar un accés senzill i ràpid a la visió completa de tota la informació vinculada al subjecte, de manera integrada a tots els procediments, declaracions, i altra informació que estigui en el sistema. • Sistema de depuració i validació de les dades de les obligades tributàries (defuncions, NIF revocat...), les seves relacions, els seus domicilis fiscals, així com disposar de controls de coherència, ja sigui per les dades ja existents en un moment donat com per les generades per la incorporació de fitxers externs a l'ATI. • Carpeta tributària i compte de l'obligada tributària. • Tractament singular per a contribuents qualificats com a TOP (grans consumidors d'aigua, graus alts de contaminació, volum de negoci molt elevat) per al seu seguiment en el pla de control i en el pla d'inspeccions, amb ajudes i simulacions parametrizables per detectar quins són aquests contribuents.
Altres entitats mestres i relacions	
Abastaments	
Conductes d'evacuació i abocaments	
Comptadors	
Tipus de gravamen i coeficients	

Cens tributari / dades mestres

- S'ha de preveure un sistema de scoring de les persones obligades tributàries a nivell de persona física o jurídica o a nivell de relació específica de cada tribut que es definirà en els funcionals.
- Manteniment d'un registre amb històric de comptadors, i pòlisses d'abastaments de fonts pròpies, de xarxa i d'abocaments.
- Registre amb històric de les dades emprades per determinar els tributs.
- Obtenció d'una fitxa o informe bàsic.
- Qualsevol document, informe, dada que aportí el contribuent amb transcendència tributària amb signatura manuscrita o signatura electrònica ha d'estar associat al contribuent i ser consultable de forma fàcil i àgil de trobar, consultar, extreure i modificar en cas que sigui necessari. Estem parlant de dades de subjecte, com poden ser l'adreça fiscal, l'adreça de comunicació, el número de compte bancari, o telèfons de contacte, entre d'altres.
- Que les dades que disposem amb transcendència tributària siguin gestionables, consultables i que es puguin extreure a diferents nivells, és a dir, a nivell de NIF, ubicació, comptador, adreça, entre d'altres elements.
- Es requerirà que permeti guardar informació del representant del contribuent.
- Es requerirà que permeti guardar l'origen de les dades.
- Igualment, ha de disposar, sempre que estiguin disponibles, de connectors web amb l'AEAT, l'ATC per a domicili fiscal, les Diputacions, els Ajuntaments, i amb la Direcció general de la policia per al DNI, etc.
- Cal integrar eines SIG i capes pròpies (masses d'aigua, dades de pòlisses de subministrament al territori declarades a la facturació detallada,...) i capes externes.
- Les dades més rellevants del cens s'utilitzaran per obtenir llistats i informes estadístics.

Cens tributari / dades mestres	
	- S'han de preparar les aplicacions per a l'automanteniment de dades del cens per part dels usuaris externs, en la mesura que sigui possible. - Cal preveure manteniment de dades del cens de forma automàtica per validació de declaracions (DUCA, FACDETA, gestió comptadors), i manual per a usuaris interns autoritzats.

3.7.3.2 Sistema de Relacions amb el Contribuent (SRC)

Un dels propòsits principals de la transformació digital de l'ATI és millorar i facilitar la relació del contribuent amb l'Agència per tots aquells tràmits que tinguin una afectació tributària. Això implica posar a disposició del contribuent un sistema que permeti efectuar tots els tràmits tributaris electrònicament, i poder fer-ne el seguiment en qualsevol moment.

SRC Sistema de relacions amb el contribuent i resta d'obligades tributàries	
Àmbits d'actuació	Funcionalitats
Informació i assistència a les persones obligades tributàries Atenció a la ciutadania	- Ha de preveure un 'espai personal' que, prèvia identificació, permeti tenir una visió global de tots els tràmits i gestions fets amb l'Agència, permetent consultar i gestionar les dades de contacte, esborranys, expedients i deutes derivats. - Ha de preveure que algunes gestions s'hagin de fer amb identificació, i que d'altres també es puguin fer sense identificar-se. - Ha d'integrar l'ús d'eines telemàtiques en la gestió per permetre als subjectes: - Accedir fàcilment a la seva informació personal, tant actual com el seu historial. - Alta, modificació i/o baixa de dades fiscals, informació que es contrastarà amb diferents serveis de la PICA o de l'AEAT. - Autogestionar alta, modificació i/o baixa de la notificació. - Tenir una visió integral de les seves dades fiscals amb accés permanent a través del portal web (ha de poder aportar nova informació, modificar-la, gestionar els seus pagaments, etc.).

SRC Sistema de relacions amb el contribuent i resta d'obligades tributàries

- Dades bancàries integrades i poder gestionar la seva alta, modificació i baixa.
- Tenir visió global de les dades mestres identificatives, d'abastaments, abocaments i comptadors i permetre autogestió d'altres/manteniment/baixes o sol·licitud de canvi en base a criteris definits.
- Disposar de les seves dades que conformen la base imposable, els tipus de gravàmens i les quotes.
- Saber quins tràmits ha de fer, l'estat i el què té pendent de fer.
- Consultar els models i la documentació presentada, així com el contingut dels expedients.
- Consulta i descàrrega de liquidacions.
- Generació automàtica d'esborranys de declaracions, liquidacions i autoliquidacions i accés per a la seva consulta, ratificació i signatura, o per modificar o refusar, navegable a consulta de dades fiscals.
- Simulació de càlculs i d'impactes dels diversos tributs de l'Agència.
- Caldrà establir regles per controlar i acceptar la presentació de declaracions i evitar declaracions duplicades o de subjectes no obligats a fer-ho.
- Permetre la presentació de declaracions a subjectes no censats a l'Agència.
- Presentació i tramitació de declaracions, tràmits tributaris i procediments tributaris (veure quadre següent), amb validacions automàtiques que es defineixin pre i post declaracions.
- Presentació de documentació complementària o acreditativa en diferents formats, incloent eines SIG, fotografies i vídeos.
- Presentació de documentació (al·legacions, documents i informes acreditatius de les sol·licituds i declaracions presentades, recursos, consultes).
- Consulta i descàrrega de les declaracions i la documentació presentada i de llistats resum de les declaracions.

SRC Sistema de relacions amb el contribuent i resta d'obligades tributàries

- Certificats de deutes.
- 4. Publicació d'instruccions per complimentar tràmits.
- 5. Calendari del contribuent.
- 6. Campanyes informatives i recordatoris de presentació.
- 7. Programes d'ajuda.
- 8. Simuladors d'ajornaments, de càlcul d'interessos legals o de demora.
- 9. Guies d'informació.
- 10. Llistats de les dades més significatives consolidades (preus, volums, bonificacions). Aquesta informació és necessària tant a nivell agregat com de detall.
- 11. El producte que es faci servir per desenvolupar el portal haurà de tenir en compte el següent:
 - Integració directa amb el backoffice.
 - La lògica dels tràmits només estarà en un dels dos llocs. No es replicarà.
 - La identificació, en els casos que es determini que és necessària, es farà via GICAR i també amb la plataforma VÀLID, que incorpora l'accés amb certificat digital, idCAT Mòbil, CI@ve o paraula d'un sol ús.
 - El nou portal ha d'estar preparat per discernir els diferents perfils/rols dels usuaris identificats així com els permisos d'accés a les diferents opcions. En base a això, se'ls permetrà accedir a allò que correspongui. Com a conseqüència, cal disposar d'una gestió de permisos d'accés que permeti fer aquest control.
 - Ha d'estar disponible en català i castellà.
 - El disseny visual del nou portal ha de complir amb totes les normatives de qualitat que exigeix el CTTI, amb els criteris visuals de la Generalitat de Catalunya.
 - Totes les funcionalitats han de configurar-se en el concepte de 'responsive' i cal assegurar el compliment de la normativa d'accessibilitat.
 - S'ha de preveure l'accés de Representants degudament acreditats a l'aplicació corporativa Represent@ o els acreditats directament a l'Agència.

SRC Sistema de relacions amb el contribuent i resta d'obligades tributàries	
	Cal preveure l'accés per part dels 'usuaris ACA' amb dos perfils diferenciats: perfil complet, amb accés total i amb la possibilitat d'actuar en nom d'un contribuent concret, o perfil restringit, podent consultar i fer la simulació de tots els tràmits però no finalitzar-los.
Observatori de preus	En relació a l'Observatori de preus, el sistema ha de permetre que es puguin declarar i introduir estructures tarifàries diverses. També ha d'haver-hi un sistema de validació i actualització de les dades, i de consulta i extracció de les dades i dels informes resultants (per part de tècnics de l'Agència, Entitats competents i la ciutadania).

En el quadre següent es detallen els tràmits que han de poder-se realitzar en aquest sistema, tot i que cal preveure la possibilitat d'ampliar-los per modificacions legals, ja sigui durant l'execució del projecte, com posteriorment. La columna de la dreta indica quins perfils d'usuaris poden dur a terme cadascun dels tràmits.

Tràmit	Perfil
Declaració facturació neta i autoliquidació (A1/A2)	ES, ACA, REP, APO
Declaració resum facturació (A3)	ES, ACA, REP, APO
Facturació neta en baixa	ES, ACA, REP, APO
Declaració i autoliquidació abastament a tercers (C1,C2,C3)	ES, ACA, REP, APO
Facturació neta en Alta	ES, ACA, REP, APO
Lectures i comptadors Ús Abastament	ES, ACA, REP, APO
DUCA, DID	BP, ACA, REP
Consultar, ratificar, signar, modificar esborranys de declaracions i autoliquidacions	BP, ACA, REP
Lectures Cànon aigua	BP, ACA, REP
Gestió de comptadors (alta, baixa, modificació, avaries, reparacions, canvis)	BP, ACA, REP
Sol·licitud per aplicar la bonificació per reg eficient	BP, ACA, REP
Sol·licitud per acollir-se al sistema de quota hidroelèctrica	BP, ACA, REP

Tràmit	Perfil
Sol·licitud per aplicació de la quota ramadera	BP, ACA, REP
Declaració de l'estàndard i l'eficiència en l'ús de l'aigua	BP, ACA, REP
Nomenament/revocació representant	BP, ACA
Domiciliació bancària	BP, ACA, REP, APO
Sol·licitud Ajornament/Fraccionament	BP, ACA, REP, APO
Sol·licitud Retorn Ingressos	BP, ACA, REP, APO
Sol·licitud Ampliació de trams	BP, ACA, REP
Sol·licitud Tarifa Social	BP, ACA, REP
Gestió de permisos i subscripció a notificació electrònica	BP, ACA
Consulta i pagament deutes tributaris	BP, ACA, REP
Interposició de recursos i reclamacions amb o sense sol·licitud de suspensió	BP, ACA, REP, APO
Aportacions de garanties	BP, ACA, REP
Notificacions electròniques	BP, ACA, REP, APO
Alta, baixa, modificació i consulta de Dades fiscals i de contacte	BP, ACA, REP
Certificat de deutes	BP, ACA, REP, APO

On :

ACA: Tècnic de l'Agència Catalana de l'Aigua
BP: Subjecte/Obligada tributària (Business Partner)
RP: Representant
ES: Entitat Subministradora
AP: Apoderat

3.7.3.3 Registre d'entrada i sortida dels documents

Qualsevol document que arriba a l'Agència o s'envia a un destinatari, ha d'incorporar el corresponent segell de registre amb el número d'assentament de registre i la data en què s'ha efectuat. Per obtenir-lo, s'accedirà a l'aplicació corporativa S@RCAT mitjançant els serveis existents a tal efecte.

En tots els casos cal tenir en compte el següent:

- El Registre d'entrada i sortida de documents ha d'estar integrat amb el gestor

d'expedients tributaris, adequat a les especificacions de cadascun dels annexos.

- Associació de documents relacionats en format digital.
- Firma electrònica dels documents associats.
- Generació del CSV sempre que sigui necessari.

3.7.3.4 Gestor comú d'expedients i tramitació general per a tots els tributs.

Cal preveure:

- Gestió integral de tot tipus d'expedients relatius als diferents procediments tributaris i que abasti tot el cicle de gestió i recaptació, amb totes les passes i accions previstes en les vigents normes de procediment.
- Arxiu al gestor documental de tots els documents generats.
- Assignació i identificació del responsable per expedient.
- Gestió per safates de tasques per usuari o per departament.
- Integració amb signatura electrònica.
- Manteniment de plantilles de documents per a la gestió tributària.
- Manteniment de versions de les plantilles, amb possibilitat de composició per a l'usuari dels textos a emprar en els procediments, sumant, de manera còmoda, diversos textos parcials predefinits i permetent camps de text lliure.
- Gestió i control de tota mena de notificacions convencionals o electròniques de documents generats per l'aplicació de forma individual o massiva.
- Emissió de resolucions agrupades, amb possibilitat de notificar-les individualment a cadascun dels destinataris.

3.7.3.5 Fiscalització

- Procés de fiscalització a priori o a posteriori, per part de l'Agència o la Sindicatura de Comptes dels expedients que ho requereixin. Les Administracions estan sotmeses a una possible revisió per part d'altres organismes o auditories internes que poden posar en relleu punts febles o mancances. Això requereix disposar de la informació necessària per traslladar-la a l'òrgan fiscalitzador, i, per tant, cal poder extreure amb facilitat, llistats de procediments i tràmits.
- Identificació en el procés del resultat de la fiscalització per explotar aquesta informació amb posterioritat, i presentar els informes que pertocuin segons requeriments de la pròpia Sindicatura i d'Auditoria.

3.7.3.6 Gestió de terminis, prescripció i sistema d'avisos

Gestió de terminis i avisos

Gestió integral de tots els terminis legals previstos, amb un sistema que contempli de

manera exhaustiva les conseqüències de l'incompliment d'aquests terminis, o l'abast dels seus incompliments, ambdós casos. Aquestes implicacions pràctiques (caducitat, silenci negatiu, infraccions, recàrrecs....) estan previstes en la normativa que regeix els ingressos propis de l'Agència.

Ha d'incloure un sistema d'avisos i alarmes que permeti i faciliti:

- Que les obligades tributàries respectin els terminis, tant de presentació i/o pagament de declaracions i autoliquidacions i/o resposta a tràmits de l'Administració, com d'interposició de recursos o reclamacions.
- Que l'administració identifiqui tant els terminis màxims de durada dels procediments com els terminis de prescripció, tant per liquidar com per reclamar allò liquidat, així com la caducitat dels procediments.
- Així mateix ha de permetre l'inici automàtic, a partir de la seva identificació, dels expedients que derivin de la manca de compliment d'aquests terminis: sancionadors, recàrrecs i interessos, o l'obertura i notificació automàtica dels requeriments de compliment.

Per això, cal preveure:

- Definició de terminis per a cada tipus d'acció que cal controlar:
 1. Terminis per declarar previstos en la normativa reguladora per part de l'obligada tributària, tant declaracions de facturació, com declaracions d'ús i contaminació de l'aigua, com declaracions de lectures d'aparells de mesura.
 2. Terminis per autoliquidar previstos en la normativa.
 3. Terminis per pagar liquidacions emeses per l'Agència, en funció de si es notifica la primera o la segona quinzena del mes.
 4. Terminis per aportar documentació o presentar al·legacions, dins d'un procediment.
 5. Terminis de durada d'un procediment, als efectes de la seva caducitat.
 6. Terminis de prescripció tant del dret a determinar el deute mitjançant liquidació com del dret a recaptar.
- Permetre indicar a partir de quin moment cal enviar l'avís.
- Definició de les persones que han de rebre aquests avisos depenent del tipus d'expedient.
- Definir la manera més efectiva per a la seva recepció.
- Possibilitar que l'obligada tributària tingui l'opció d'inscriure's a un sistema d'avisos i alarmes que li faciliti rebre aquesta informació.

Prescripció

El sistema haurà de permetre la gestió integral de la prescripció dels deutes existents relacionats amb l'Agència. Per a això, tots els deutes hauran de portar associada la seva data de prescripció (4 anys), diferenciant si es tracta del dret a determinar el deute (còmput des de la data en què s'havia de presentar la declaració d'inici o des del dia de consum) o del dret a reclamar el deute ja liquidat (còmput des de la data de notificació del deute o liquidació o de fi període voluntari de pagament).

Durant la vida del deute es podran realitzar accions, bé des de l'Agència o per part del contribuent, que interrompin temporalment el termini de prescripció. Una vegada finalitzades aquestes accions, el sistema haurà de recalculer automàticament la nova data de prescripció.

Finalment, el sistema permetrà la consulta dels deutes per data de prescripció i disposarà d'alertes associades per tal de poder fer els moviments comptables corresponents per tal de donar de baixa els deutes en la comptabilitat com a incobrables.

3.7.3.7 Notificacions

- Gestió i control de tota mena de notificacions convencionals o electròniques de documents generats per l'aplicació de manera individual o massiva: prova electrònica de lliurament.
- Generació de remeses de notificació i el seu seguiment. Generació de fitxers per a la impressió de notificacions a través d'entitats col·laboradores o empreses notificadores, i seguiment d'aquests.
- Gestió completa dels enviaments ordinaris amb retorn d'informació.
- Gravació de les dades relatives a la notificació efectiva, intents de notificació, motiu de la devolució i les seves dades associades a l'expedient.
- Agrupació en una relació de contribuents, les notificacions dels quals siguin retornades per motius desconeguts, absència o adreça 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, a fi i efecte de la seva publicació en el Butlletí Oficial, amb actualització de la data d'aquesta publicació i la corresponent data de notificació, que segons el tipus d'enviament podrà ser un termini concret des de la publicació.
- Associació del document i del seu justificant de recepció escanejat als expedients afectats.
- Enviament a domicilis alternatius del destinatari, en cas de devolucions.
- Notificació per compareixença a través de la Seu Electrònica.

3.7.3.8 Gestió documental

L'aplicació ha de contenir eines per al tractament dels documents que s'hi generin,

preveient el control de versions per contingut, les funcionalitats de traçabilitat, control d'accessos, seguretat i generació de consultes.

Ha de preveure el manteniment de plantilles de documents i el manteniment de les seves versions.

3.7.3.9 Generació d'informes i analítica de dades

L'aplicació ha de permetre als usuaris la creació de consultes, informes, llistats o documents.

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

El mòdul de reporting haurà de contemplar les necessitats següents:

- Generació d'informes recurrents en temps real.
- Generació d'informes ad hoc.
- Navegació multidimensional, amb consulta de dades del màxim al mínim detall.
- Exportació dels resultats cap a aplicacions d'ofimàtica, de correu electrònic, al web i a aplicacions de visualització de dades tipus PowerBI i eines SIG.

Pel que fa a l'analítica de dades, el sistema contemplarà la generació d'informació que es pugui obtenir directament amb les dades del propi sistema i mitjançant les eines que incorpora la solució. Alguns exemples són els següents:

- Indicadors de risc i de compliment per cada persona obligada.
- Elaboració automàtica de dades resum per generar dades obertes.

3.7.4 Consideracions generals

A continuació s'enumeren tot un seguit de consideracions que cal tenir en compte i aplicar de forma general. Algunes ja s'han identificat al llarg del document.

Subjectes

- El sistema ha d'identificar cada subjecte de forma única i haurà de permetre totes les formes de persones físiques i jurídiques.
- Cada subjecte ha de poder tenir diferents perfils o funcions amb vigències determinades.
- El sistema ha de facilitar un accés senzill i ràpid a la visió completa de tota la informació vinculada a un subjecte.
- Cal que permeti guardar l'origen de les diferents dades associades a un subjecte.
- Cal que permeti el registre i gestió de la representació, així com els diferents tipus de representació, documents i control de vigència, que podran ser recollits de forma

presencial o mitjançant integració i interoperabilitat, amb el Registre de Representants del Consorci Administració Oberta de Catalunya (Represent@) i amb el Registre Electrònic d'Apoderaments de l'Administració General de l'Estat (Apoder@). Implica la gestió de la informació del representant del contribuent i la gestió de les seves dades.

- Cal disposar d'un catàleg d'adreces amb vigències i usos diferents.
- Cal que es pugui emmagatzemar un històric de les modificacions realitzades al tercer, així com de les possibles unificacions amb altres tercers, de forma que es pugui conèixer la informació d'un subjecte a una data anterior.
- Cal que incorpori una gestió dels consentiments que el subjecte hagi donat a l'Agència, per a l'accés, ús i reutilització de les dades.
- Cal que disposi de les auditories d'alta, accés i modificació de les dades del subjecte i de les relacionades amb el mateix, podent-ne obtenir l'usuari, data i hora de qualsevol canvi realitzat.
- Cal poder indicar quines dades són protegides a efectes del compliment de la normativa de protecció de dades i validar-ne l'accés a la consulta segons els perfils i rols de seguretat assignats.
- El sistema ha de ser capaç de generar, individualment o massivament a partir d'agrupacions de subjectes i de criteris diversos, comunicacions per mitjans electrònics (correu electrònic, SMS, etc.), que seran enregistrades a mode d'auditoria.
- El sistema ha de permetre que el subjecte pugui gestionar la informació necessària per efectuar la notificació electrònica dels documents, així com el consentiment o desistiment en el cas de tractar-se de persones 'no obligades'.
- Cal disposar d'una gestió de consentiments per part del ciutadà que garanteixi els seus drets i respecti la normativa de protecció de dades.
- També cal preveure la reutilització de les dades i documents aportats pels ciutadans amb autorització per tràmits futurs.

Territori

- La gestió territorial haurà d'incloure, com a mínim, els següents nuclis d'informació: països, províncies, municipis, nuclis poblacionals, carrers, conques, polígons, urbanitzacions, comarques, vegueries i masses d'aigües. Caldrà preveure agrupacions territorials, per exemple, una xarxa de municipis que n'englobarà diversos, però que serà una unitat territorial de gestió.
- Tota la informació territorial haurà d'estar habilitada mitjançant camps que permetin referenciar aquesta informació mitjançant eines SIG.

- La informació territorial haurà de tenir la possibilitat de visualitzar-se de forma gràfica en els navegadors web més usuals.
- Es requereix un mòdul de càrrega de carrers i una gestió de conversió de carrers i de municipis.

Documents

- En compliment de la Llei 39/2015 de procediment administratiu comú de les administracions públiques, es requereixen expedients en suport electrònic, raó per la qual, el sistema ha de fer ús d'un sistema gestor d'expedients electrònics i de gestió documental. Per tant, és necessari que la solució incorpori el document electrònic com un element fonamental per a la resta de components de la solució, que caldrà que estigui configurat pels subsistemes de Gestió documental.
- Els documents es guardaran al Gestor documental de l'Agència.
- Cada document haurà de tenir les metadades mínimes obligatòries establertes, més les que corresponguin en base a l'expedient electrònic al que pertanyi.
- Els documents es validaran i signaran electrònicament i s'utilitzarà el Portasignatures corporatiu o propi a tal efecte. La determinació dels validadors i signants per a cada cas haurà de poder fer-se de forma fàcil i flexible.

En alguns casos, com són les liquidacions, la signatura dels documents es farà amb un segell d'òrgan que reuneixi els requisits de signatura electrònica.

- Els documents que ho precisin incorporaran el Codi Segur de Verificació (CSV) corresponent que permeti comprovar-ne l'autenticitat.
- La notificació dels documents es farà a través del gestor de sortides corporatiu. Aquest gestor determinarà la manera en què s'ha d'efectuar la notificació al destinatari i cridarà al servei de notificació que correspongui, sempre i quan la integració sigui possible (eNotum o EACAT, eValisa, mòdul de sortides si és en paper, Administración del Estado). En els casos en què pugui haver-hi integració, hi haurà retorn automàtic de l'evolució de l'estat de la notificació que caldrà actualitzar a l'origen i que podrà comportar accions posteriors.

En el cas que alguna d'aquestes integracions no estigui disponible, caldrà habilitar els mecanismes que permetin efectuar aquestes notificacions i el retorn corresponent.

- L'emissió i notificació de documents es podrà fer de forma individual o massiva.
- La notificació de qualsevol document implicarà l'assignació d'un número de registre de sortida que, juntament amb la data de sortida, constaran en la pròpia notificació. Caldrà accedir a l'aplicació corporativa S@RCAT per obtenir aquesta informació.
- La notificació de qualsevol document haurà de tenir el corresponent acusament de rebuda, ja sigui electrònic o físic. En el cas que la notificació es faci en paper i el

document hagi de portar incorporada la targeta d'avís de rebuda (cas de les liquidacions periòdiques), caldrà tenir en compte la generació del fitxer SICER corresponent a la tramesa.

- Cal que el tractament de les evidències de notificació es faci de forma automàtica en tots els casos.
- Cal gestionar les publicacions a taulers i a butlletins oficials.

Permisos i traçabilitat

- Cal definir permisos i rols a nivell d'usuari o grups d'usuaris que regulin l'accés i l'execució a les diferents unitats de gestió de l'aplicació.
- Cal garantir la traçabilitat de la informació, identificant l'usuari que l'ha creat, modificat o accedit.
- Qualsevol funcionalitat ha de contemplar la gestió de la informació històrica i la possibilitat de consultar-la d'una forma senzilla. S'entén com a informació històrica no només la traça de les modificacions que s'hagin pogut fer, sinó també els períodes de vigència, ja sigui d'un valor determinat com de la relació entre dades o entitats.

Tramitació electrònica dels expedients

- El sistema ha d'implementar l'expedient electrònic integral, és a dir, que es pugui iniciar, consultar i tramitar de forma electrònica, i que estigui integrat amb sistemes interns i plataformes externes.
- La plataforma ha de permetre una gestió íntegrament electrònica dels processos de gestió, tenint en compte que les gestions dels ciutadans es poden realitzar per canals telemàtics, presencialment i telefònicament.
- Cal definir els fluxos de tramitació, documents i metadades de qualsevol procediment i la seva tramitació electrònica, integrada amb la resta de components de la solució i amb les passarel·les de pagament.
- Es posarà a disposició del contribuent la consulta electrònica de les seves dades, documents i expedients.

3.7.5 Altres propostes de valor afegit

En la definició dels requeriments objecte d'aquesta licitació, s'han identificat unes funcionalitats que aporten un valor afegit a les necessitats de l'ATI. Aquestes noves funcionalitats es troben definides en els criteris de valoració de la Proposta de la Solució (dins dels criteris valorables segons judici de valor del PCAP), i el licitador pot determinar quines durà a terme.

3.8 Requeriments d'integració

El nou sistema haurà d'estar integrat tant amb sistemes interns de l'Agència com amb els sistemes externs, corporatius o no, identificats al llarg del document.

Les integracions es faran preferentment i sempre que sigui possible amb *webservices*

Actualment, l'Agència està immersa en un procés de transformació digital global. Això fa que en aquest moment no es pugui garantir la disponibilitat de totes les noves aplicacions transformades.

Per aquest motiu es fa necessari considerar dins d'aquest document de requeriments la possibilitat d'haver de fer, en alguns casos, les integracions amb els sistemes actuals, i posteriorment, amb els nous sistemes transformats. En aquests casos també caldrà contemplar la possible migració de la informació generada, si cal, des dels antics sistemes cap als nous.

3.9 Migració de dades

La migració de dades és un procés important que implicarà el traspàs de totes les dades que han d'estar disponibles en el nou sistema.

Caldrà migrar dades provinents de totes les aplicacions tributàries actuals: ITACA, SAP ISU, SAP RMS, GSAT, Siebel.

Durant l'execució del projecte es determinaran quines són les dades a migrar en cada cas, tenint en compte l'antiguitat i qualitat de les mateixes.

Per a cada procés de migració, es faran les execucions a l'entorn de proves que siguin necessàries per assegurar que la migració a l'entorn de producció es realitza sense cap incidència.

L'extracció de les dades a migrar dels diferents sistemes actuals serà responsabilitat de l'Agència. Serà responsabilitat de l'adjudicatari la transformació d'aquestes dades a l'estructura necessària per ser incorporades al nou sistema, així com la seva càrrega.

3.10 Estratègia d'implantació

Els licitadors hauran de presentar la seva estratègia d'implantació, tenint en compte una sèrie de premisses:

- Es descarta fer una implantació de tipus 'big bang'.
- Tot i la premissa anterior, les fases de disseny funcional i una versió inicial del disseny tècnic s'hauran de dur a terme en la seva totalitat a l'inici del projecte. L'acceptació dels mateixos condicionarà la viabilitat i continuació del projecte.
- La implantació de la solució es farà per onades. Aquestes onades han de permetre, sempre que sigui possible, la substitució de funcionalitats senceres per evitar integracions i facilitar l'operativa. Es proposaran les onades que es

considerin més adients, detallant l'ordre, la durada i el contingut de cadascuna i les seves dependències, així com l'impacte i accions a fer en les aplicacions antigues (intentant minimitzar els impactes en els sistemes a substituir), i el calendari en què aquestes deixaran d'estar operatives. La decisió final es prendrà conjuntament amb l'Agència durant la definició funcional.

- Cal preveure les integracions i procediments de traspàs que siguin necessaris en els períodes de convivència dels antics sistemes amb el nou sistema que es vagi implementant. Serà responsabilitat de l'adjudicatari la definició d'aquestes integracions tenint en compte l'estructura de la informació existent als actuals sistemes.
- La durada dels serveis de construcció i desenvolupament de la nova solució s'ajustaran tenint en compte la dedicació requerida per part dels recursos interns de l'Agència.

4 CONDICIONS D'EXECUCIÓ DEL SERVEI

4.1 Gestió del servei de les aplicacions

La gestió del servei de les aplicacions s'haurà d'adequar als processos establerts pel CTTI vigents en el moment de l'execució del servei.

Actualment, els processos que es consideren dins l'àmbit de Gestió del Servei són:

- Procés de Gestió de Peticions
- Procés de Gestió d'Incidències
- Procés de Gestió del Coneixement
- Procés de Gestió de Problemes
- Procés de Gestió d'Esdeveniments i monitoratge
- Procés de Gestió de Canvis
- Procés de Gestió de la Configuració i Inventari
- Procés de Gestió de entregues i Desplegaments
- Procés de Gestió de la Capacitat i Disponibilitat

Aquests processos estableixen els mecanismes adients per mantenir un nivell de qualitat idoni dels serveis que el CTTI ofereix als seus clients. Dins d'aquests processos, el proveïdor haurà de fer focus específic en les activitats de gestió dels diferents serveis oferts:

- Assegurament dels mecanismes adients de monitoratge continu dels serveis.
- Registre, anàlisi i resolució de les incidències, peticions, canvis, problemes.
- Assegurament de la correcta gestió del coneixement relacionat amb aquests serveis i manteniment de la documentació relacionada.

Adicionalment, per poder satisfer totes les necessitats del projecte, el licitador ha d'oferir també la següent tipologia de serveis:

- *Serveis de gestió de projecte*
 - Planificació del projecte: abast, recursos necessaris, terminis.
 - Programació i disseny de les tasques.
 - Gestió de riscos: identificació de possibles riscos i planificació de mesures de mitigació.
 - Gestió de l'equip.
 - Control i seguiment: seguiment del progrés del projecte i identificació de les desviacions i problemes.
 - Control de la qualitat: qualitat dels lliurables del projecte i implementació de mesures de millora continua.

- *Serveis de consultoria*
 - Anàlisi dels requeriments i redacció dels dissenys funcionals.
 - Aportar coneixement per millorar i optimitzar els processos de negoci actuals.
 - Identificar millors pràctiques i tendències del mercat.
- *Serveis d'arquitectura*

Donar compliment a tot el requerit en el document de l'arquitectura segons la plantilla del CTTI (<https://canigo.ctti.gencat.cat/argctti/plantillada/>), en el que es determinen tots els detalls respecte als àmbits d'arquitectura, ciberseguretat i gestió d'identitats. I és que sense aquest document complimentat i validat pel CTTI, no s'aprovisionarà cap de les plataformes requerides (Desenvolupament, Reproducció i Producció), i no es podrà iniciar la fase de desenvolupament.
- *Serveis per a la implementació, construcció i desenvolupament*
 - Suport en la gestió de l'aprovisionament i la configuració de SAP TRM en la plataforma SAP.
 - Parametrització, configuració, customització sobre SAP TRM i construcció de noves aplicacions utilitzant la plataforma de SAP BTP.
 - Integracions entre els sistemes de l'Agència i els nous sistemes.
 - Definició i execució dels cicles de proves funcionals i d'integració per validar que la implementació realitzada funciona correctament i compleix amb tots els requeriments recollits i detallats en els documents funcional i tècnic.
 - Realització dels desplegaments ordenats en els diferents entorns posats a disposició. A partir dels desenvolupaments realitzats en els entorns de desenvolupament, cal definir un document de desplegament que reculli totes les accions que cal realitzar per fer un correcte desplegament en els entorns pre-productius (i sobre els quals s'executaran totes les proves) per, finalment, fer el desplegament en els entorns productius.
- *Serveis de migracions*
 - Migració de les dades que resultin necessàries o requerides per l'Agència.
- *Serveis de formació i acompanyament*
 - Elaboració de manuals.
 - Formació presencial a usuaris clau d'acord amb les línies establertes per l'Oficina de Gestió del Canvi de l'Agència.

4.2 Metodologia, estàndards i lliurables

L'organització del treball i execució del servei s'haurà d'adequar a les metodologies, estàndards i lliurables establerts pel CTTI vigents en el moment de l'execució del servei.

L'adjudicatari haurà de determinar com s'adaptarà la metodologia, estàndards i lliurables en el seu model de servei, determinant per exemple quan aplicarà processos àgils i quan processos tradicionals.

Metodologia associada a la construcció i el desenvolupament

La metodologia a emprar en aquest projecte ha de ser un híbrid entre waterfall i agile, amb una estratègia que promogui que l'Agència pugui començar a treure profit de la solució al més aviat possible, i amb garanties de qualitat.

Cal tenir en compte que:

- 1) Pel que fa a la fase de definició, és a dir, la fase que inclou tots els serveis associats a l'anàlisi funcional i disseny tècnic, aquesta es farà de manera completa, i finalitzarà únicament quan s'hagi fet entrega de tots i cadascun dels documents associats i sempre que hagin estat del tot validats per l'Agència i el CTTI.
- 2) Una vegada finalitzats i validats tots els documents de la fase anterior, i mai abans, es podran iniciar les següents fases corresponents a la implementació, proves i desplegament final en les que ja sí té encaix la metodologia Agile, sempre tenint en compte l'exposat a l'apartat 3.10 d'aquest plec.
- 3) A banda dels documents anteriors, cal elaborar amb qualitat els següents lliurables:
 - Documents tècnics i de parametrització per a cada àmbit funcional.
 - Documents de pujades a entorns de PRE i PRO.
 - Plans de proves realitzades i proves a realitzar pels usuaris validadors.
 - Manuals i guies d'ús.

És imprescindible que al final de cada lliurament i corresponent acceptació per part de l'Agència, s'actualitzi tota la documentació generada en la fase de definició per tal que quedin perfectament recollits tots els ajustos i possibles canvis que s'hagin pogut produir.

Metodologia associada a la gestió del canvi

L'Agència disposa d'una Oficina de Gestió del Canvi (OGC), que vetlla perquè la transformació digital que s'ha emprès sigui exitosa, posant el focus en dotar als recursos humans de l'organització de la formació, eines i suport que els permetin estar preparats i capacitats per assumir els canvis.

L'adjudicatari d'aquest projecte, com qualsevol projecte que deriva del Pla de Transformació Digital de l'Agència, ha de coordinar-se amb l'OGC per tot el que tingui a veure amb la gestió del canvi i seguir les seves indicacions pel que fa a aspectes de comunicació, formació i suport als usuaris (veure Annex 8.6 - Gestió del Canvi).

Es pot trobar Informació de referència al web: <https://qualitat.solucions.gencat.cat>

4.3 Assegurament i control de la qualitat

A les aplicacions de criticitat de negoci Molt Alta o Alta les activitats relacionades amb les proves hauran de ser realitzades per un grup de l'adjudicatari del contracte independent a l'equip de construcció/manteniment, amb experiència en la realització d'aquests tipus d'activitats.

El CTTI o l'àmbit podrà interactuar directament amb aquest grup.

Aquests equips independents seran responsables del següent conjunt d'activitats, sense caràcter limitatiu:

- Definició dels plans de proves.
- Especificació, execució i avaluació dels resultats de les proves d'integració entre sistemes.
- Especificació, execució i avaluació dels resultats de les proves de sistema, en totes les seves vessants, tant funcionals, com no funcionals (proves de rendiment, proves d'usabilitat,...).
- Automatització de les proves (scripts de proves de rendiment, proves de regressió funcionals, ...).
- Revisió de la qualitat del codi font.

Les proves unitàries i d'integració entre components del sistema seran realitzades, de forma general, per l'equip de manteniment.

4.4 Seguretat

En matèria de seguretat de la informació, és fonamental que l'adjudicatari assoleixi entre d'altres, els següents objectius:

- La correcta implantació de la seguretat de la informació al llarg de tot el seu cicle de vida.
- El seguiment de la política marcada per l'Agència de Ciberseguretat de Catalunya per garantir la correcta implantació del model de seguretat en el manteniment d'aplicacions, involucrant als equips de seguretat des de l'inici del servei, fent les proves que siguin necessàries i seguint les pautes marcades en general.

- La implementació de les mesures necessàries per l'acompliment de la legislació vigent en matèria de seguretat en funció de la classificació d'informació de les aplicacions.
- La implantació dels controls de seguretat que permetin mitigar els riscos als quals està exposada l'aplicació i tots els actius dels quals en depèn.

Donada la naturalesa canviant de les amenaces de seguretat, la pròpia evolució tecnològica i els canvis que es puguin produir, l'empresa adjudicatària haurà d'adequar els controls i les mesures de seguretat durant l'execució del servei si fos necessari. De forma general, és fonamental que les mesures de seguretat a desplegar per l'empresa adjudicatària permetin fer front a, com a mínim, amenaces del tipus:

- Robatori d'informació, amb el posterior impacte al negoci i legal (com la RGPD).
- Intrusió als equips, canvis de configuració/seuretat per agafar-ne el control.
- Robatori de credencials dels usuaris.
- Explotació de les vulnerabilitats de les aplicacions desenvolupades o evolutius.
- Interceptar el tràfic de xarxa per la captura d'informació (DNS spoofing, HTTPS spoofing, entre altres).
- Incompliment legal. Per exemple, incompliment de la RGPD per accés a dades personals dels usuaris.
- Provocar una denegació del servei.
- Accés per part d'administradors/desenvolupadors no autoritzats o per un ús il·legítim. Ús no autoritzat de recursos.
- Errors dels administradors/desenvolupadors del servei. Per exemple, configuracions errònies, mesures de seguretat mal aplicades, entre d'altres.
- Accessos remots no controlats. Els atacants podrien aprofitar mecanismes d'accés remot febles (per exemple, VPN amb contrasenyes febles).
- Enginyeria social per accedir a informació confidencial del personal que presta el servei.

Els estàndards vigents es podran consultar al portal de seguretat de l'Agència de Ciberseguretat de Catalunya.

El detall dels requeriments i model de seguretat es troba definit a l'apartat 8.4 dels annexes.

4.5 Gestió del codi font

El codi font de les aplicacions és un actiu de la Generalitat i com a tal s'ha de protegir convenientment.

En la gestió del codi font i altres elements necessaris pel funcionament de les aplicacions responsabilitat de l'adjudicatari, aquest tindrà les següents obligacions:

- Dipositar el codi font i la resta d'elements de les aplicacions al SIC (Servei d'Integració Contínua), o en el seu defecte en un dels altres repositoris autoritzats pel CTTI.
- El codi font ha d'estar etiquetat amb el corresponent codi de versió associat.
- Per aplicacions crítiques de negoci el codi font haurà d'estar signat.
- Realitzar les tasques d'automatització de la compilació en aquelles aplicacions on la tecnologia està suportada pel SIC, així com l'automatització dels desplegaments en els diferents entorns. Es delimitarà l'abast en els casos especials que així es declarin, i s'explicitaran per part de l'adjudicatari del contracte en la corresponent excepció d'arquitectura.

La gestió del codi font i els seus processos associats s'ha de contemplar com una tasca més a realitzar en l'abast del present servei, i conseqüentment haurà de disposar de la seva corresponent planificació i assignació de recursos. L'ús de desplegaments manuals no justificats serà penalitzat.

No entrarà en servei cap mòdul/evolutiu d'una aplicació, que no disposi de l'automatització del desplegament, exceptuant aquella en què s'hagi fet constar en excepció d'arquitectura, que no es pot automatitzar, ja sigui totalment o en part.

4.6 Arquitectura Corporativa

4.6.1 Requeriments d'Arquitectura Corporativa

4.6.1.1 Marc normatiu

L'adjudicatari haurà de conèixer i garantir el compliment del marc normatiu i principis d'arquitectura corporativa de la Generalitat de Catalunya en la realització dels serveis abast del present plec. Tota la informació i prescripció associada es troba publicada al web d'Arquitectura <http://canigo.ctti.gencat.cat> i al web Qualitat i Models pel Lliurament de solucions TI a la Generalitat de Catalunya, a la seva secció d'Estàndards <https://qualitat.solucions.gencat.cat/estandards/>

A efectes il·lustratius i amb caràcter de mínims, es presenta una llista dels estàndards d'ús més habitual en la prestació del servei licitat:

- Principis d'Arquitectura de Sistemes d'Informació.
- Full de ruta del programari.
- Estàndard de dominis DNS.
- Estàndard per a la nomenclatura de les infraestructures TI.
- Document d'arquitectura i datasets segons requeriments d'Arquitectura Corporativa tècnica de dades.
- Estàndard per al desenvolupament de programari de la interfície web.

- Estàndard per al desenvolupament de programari per mòbils.

4.6.1.2 Processos i procediments d'arquitectura

L'adjudicatari haurà de conèixer i executar els processos d'arquitectura corporativa segons procedeixi en el cicle de vida dels serveis abast del present plec.

En el mapa de processos de CTTI (es pot consultar a http://ctti.gencat.cat/ca/serveis/governanca_tic/desenvolupament_manteniment_aplicacions/), s'hi pot trobar, entre d'altres, la descripció dels processos de gestió de la demanda i projectes així com el seu lligam amb les unitats d'Integració de Solucions i d'Arquitectura Corporativa.

A efectes il·lustratius i amb caràcter de mínims, es presenta una llista a continuació dels processos més rellevants en la prestació del servei licitat:

- Procés de Conformitat d'arquitectura (certificació).
- Procés de Gestió de l'obsolescència tecnològica.
- Procés de Difusió de la normativa i processos d'arquitectura.
- Procés de Gestió d'excepcions d'arquitectura.
- Procés d'Aprovisionament d'infraestructures (PAI).

4.6.1.3 Frameworks i eines d'arquitectura corporativa

L'adjudicatari haurà d'utilitzar els diferents frameworks (p.e. Canigó) i plataformes corporatives (Canigó, SIC, SGDE, entre altres) sempre que aquests apliquin per l'arquitectura tecnològica de l'aplicació.

La definició detallada de cadascun d'ells es troba publicada al web d'Arquitectura <http://canigo.ctti.gencat.cat>. L'ús de les diferents eines i frameworks es farà segons les directrius i instruccions publicades a l'esmentat web.

L'adjudicatari haurà d'utilitzar les funcionalitats ofertes per cada eina o framework, com a plataforma transversal, i no utilitzar desenvolupaments propis o d'altres tercers per a cobrir la mateixa funció. Les diferents eines i frameworks aniran incorporant més funcionalitats per cobrir els nous requeriments (funcionals i tecnològics) de les aplicacions de la Generalitat de Catalunya. Si les funcionalitats actuals no complissin les necessitats de negoci, s'haurà de demanar la corresponent petició de canvi per incorporar la nova funcionalitat en les eines i frameworks transversals, o tramitar una excepció d'arquitectura per a no utilitzar l'eina corporativa.

4.6.2 Models de millora de la productivitat

Acompanyant l'evolució tecnològica de les TIC, el CTTI està incorporant progressivament tant noves metodologies de treball, com ampliant el catàleg de serveis

tecnològics de CPD per incorporar tecnologies i mètodes de treball que facilitin la millora de productivitat i eficiència en el procés de manteniment d'aplicacions.

Aquestes actuacions impliquen que, addicionalment a les capacitats generals sol·licitades en la resta d'apartats, l'adjudicatari ha de tenir capacitats específiques en aquests dos àmbits:

- Solucions de contenidors cloud
- Mètodes de treball DevOps.

Per aquells nous projectes o serveis de manteniment que es desenvolupin amb aquests mètodes i solucions, l'adjudicatari haurà de definir i operar l'arquitectura de l'aplicació extrem a extrem en entorns LAN/WAN i híbrids i en totes les seves dimensions.

Concretament, en aquests casos l'adjudicatari haurà de contemplar, entre d'altres, les següents obligacions en els diferents aspectes del cicle de vida de l'aplicació:

Disseny de l'aplicació:

- Les solucions definides hauran d'estar orientades al desplegament en cloud i per tant modulars i cada mòdul escalable horitzontalment.
- Les solucions basades en components cloud inclouran la definició i parametrització de la infraestructura com a servei. L'adjudicatari haurà de ser coneixedor de les tecnologies d'orquestració d'aprovisionament d'infraestructura i elements de xarxa i aportar la configuració de tots ells conjuntament amb el codi de desenvolupament.
- L'arquitectura de la solució haurà de contemplar la naturalesa volàtil dels contenidors, i per tant sense sessió i mantenint el principi de resiliència dels seus components.
- Les solucions hauran d'utilitzar les imatges de contenidors dels diferents components definides i mantingudes pel CTTI com a base dels seus desenvolupaments. Si se'n justifica la necessitat, es poden incorporar imatges noves sempre que compleixin amb els criteris de selecció definits per CTTI.
- La utilització dels elements del catàleg de container cloud porta intrínsec l'adopció de responsabilitats per part de l'adjudicatari en els processos de manteniment de l'aplicació. Entre elles:
 - Definició d'alarmes i sondes
 - Definició de necessitats de backup i recuperació

Disponibilitat, backup i recuperació de l'aplicació

- Les solucions hauran d'estar adaptades a què els seus components puguin estar distribuïts entre diferents tecnologies, clouds i amb disponibilitats variables mantenint el nivell de servei i la seguretat.
- L'adjudicatari haurà d'assumir les operacions necessàries de persistència de dades adaptades als requeriments funcionals i de confidencialitat si les

característiques particulars dels elements del catàleg cloud utilitzat no les cobreix de manera nativa.

- L'adjudicatari realitzarà la monitorització de la infraestructura així com la monitorització funcional, de costos i tècniques de l'aplicació i implementarà les alarmes necessàries integrant-les a les eines CTTI.
- És el primer contacte en cas d'incidència o petició, i aquest és qui ha de ser capaç de resoldre de manera autònoma la mateixa. Si és necessari realitzar qualsevol actuació sobre l'aplicació o els seus elements de configuració, l'adjudicatari serà el responsable de respondre la petició (aturar aplicació, aturar contenidor, etc...)

Gestió de la capacitat de l'aplicació.

L'adjudicatari és el responsable únic del dimensionament i de preveure les necessitats de creixement de la solució en termes de:

- Potència, memòria i emmagatzematge
- Amples de banda
- Creixement vegetatiu

Indicadors tècnics.

L'arquitectura de la solució haurà de contemplar deixar la traçabilitat necessària per a permetre l'automatització de:

- La generació d'alarmes i autogestió tècnica de la plataforma.
- Indicadors de control de costos en els elements basats en facturació per ús.

Seguretat de l'aplicació

- L'arquitectura de la solució haurà de contemplar la seguretat a nivell de xarxa i comunicació entre els diferents components i clouds tant públics com privats, i per tant, on la comunicació entre capes de l'aplicació no s'executarà dins del nus XCAT.
- L'adjudicatari haurà d'aplicar les mesures de seguretat identificades per a cada element cloud segons el nivell de seguretat de les dades gestionades per l'aplicació.
- L'adjudicatari haurà d'aplicar les mesures de seguretat de la configuració dels diferents elements de la solució. Entre d'altres, cal tenir en compte: accessos i privilegis de SO, topologia de la xarxa i accessos per a la gestió i administració dels entorns.
- L'adjudicatari és responsable de l'aplicació de pegats del middleware i SO escollit (depenent de l'element de catàleg si es basa en Contenedors, xPaaS o VM).

Actualitzacions

- L'adjudicatari haurà d'actualitzar les solucions basades en imatges mantingudes per CTTI per tal de gestionar-ne adequadament la seguretat i l'obsolescència.
- El fet de no utilitzar imatges de CTTI no eximirà del manteniment del programari al dia i sense forats de seguretat coneguts.

Desplegament de l'aplicació

- Gestionarà el procés de desplegament automatitzat en tots els entorns de treball, utilitzant obligatòriament el sistema SIC com a repositori de codi i parametrització, construcció i desplegament automatitzat en tots els entorns.
- S'inclourà en el desplegament la definició i parametrització de tots els components que desplega (SO, middleware, runtime).

Respecte els projectes i manteniments realitzats amb mètode DevOps, cal considerar que la implantació de DevOps en el CTTI es recolza sobre tot en les eines d'automatització i gestió del codi actualment existents, i que progressivament es van dotant de més funcionalitats per disposar d'una infraestructura cada vegada més programable i dinàmica des d'una perspectiva de cicle de vida de les solucions. Aquestes eines d'automatització cobreixen en dues grans disciplines:

- El desenvolupament i desplegament, per tal de permetre dotar de la màxima velocitat des de que es concep una idea fins que aquesta es troba en producció, minimitzant la intervenció manual però mantenint alhora les garanties de qualitat requerides.
- El monitoratge i diagnòstic, per tal de donar visibilitat als responsables de les aplicacions de tots aquells indicadors que permetin avançar-se a qualsevol problema que afecti a l'aplicació i a poder-ne diagnosticar les causes.

Els nous projectes o serveis de manteniment evolutiu que es determini que siguin gestionats sota conceptes de DevOps hauran de contemplar des del primer moment, com a mínim, les següents premisses de treball, premisses que també són d'aplicació progressiva en els manteniments gestionats de forma tradicional:

En l'etapa de construcció amb DevOps, l'adjudicatari haurà de:

- Basar-se en el lliurament i construcció contínua del codi de l'aplicació.
- Fer desplegaments automàtics de l'aplicació.
- Incorporar, sempre que sigui possible, la construcció i desplegament de la infraestructura (infraestructura com a codi).
- Proporcionar la integració amb les eines de gestió de servei que permetin monitorar l'activitat de canvis i desplegaments de les aplicacions
- Incloure proves automatitzades i controls de qualitat i seguretat en el procés de construcció (Unitàries, Regressió, Qualitat estàtica de codi, Funcional, de seguretat (estàtiques i dinàmiques) i de rendiment)

Es considerarà preparat un lliurament (release candidate) quan hagi superat amb èxit totes les etapes. En aquest sentit, CTTI establirà els llindars de compliment a partir dels quals es considerarà superada cadascuna de les proves.

Per al monitoratge i diagnòstic, l'adjudicatari del desenvolupament, haurà de:

- Realitzar les tasques necessàries per disposar del monitoratge de l'aplicació.
- Disposar de versionat de les sondes sincronitzades amb el versionat de les aplicacions.
- A banda de la implementació de sondes, caldrà que les traces que es generin des de la pròpia aplicació i els elements que aquesta pugui utilitzar, aportin el nivell de detall suficient per a la gestió del servei (seguiment de l'execució en els seus components, registres de rendiment per observar desviacions en el rendiment esperat, incidències, etc.).

El CTTI proporcionarà l'eina que permeti orquestrar totes les automatitzacions descrites (actualment basada en Jenkins) així com la integració amb les eines de gestió de servei que permetin monitorar l'activitat de canvis i desplegaments de les aplicacions.

4.6.3 Model de gestió d'identitats i control d'accés de les aplicacions

La Generalitat de Catalunya disposa d'un model de gestió d'identitats i control d'accés a recursos transversal gestionada per una plataforma anomenada GICAR. L'adjudicatari del contracte ha de ser capaç d'integrar les aplicacions en aquesta plataforma GICAR.

4.7 Entorns de desenvolupament

Els adjudicataris seran responsables d'adquirir, desplegar i operar adequadament els diferents entorns de desenvolupament que siguin requerits per a la prestació del servei.

La configuració d'aquests entorns de desenvolupament haurà de complir amb els estàndards d'arquitectura i de seguretat vigents, i requeriments del model de gestió de servei. Qualsevol canvi o excepció haurà de ser autoritzada expressament pel CTTI. S'admetrà una excepció extraordinària durant la fase de transició del servei.

Els licitadors hauran de disposar de totes les infraestructures de desenvolupament, ubicades a les seves dependències, incloses les línies de comunicacions amb els CPDs de la Generalitat de Catalunya que siguin necessàries per a la prestació dels serveis i per a la gestió interna dels propis serveis.

L'adjudicatari haurà de lliurar un document que descrigui l'arquitectura tècnica i configuració de l'entorn de desenvolupament, que haurà d'estar alineat amb el programari base i la configuració, entre d'altres, dels entorns de CPD.

CTTI es reserva el dret de, per algun entorn tecnològic específic o aplicació altament crítica, decidir aprovisionar i gestionar directament l'entorn de desenvolupament. En

aquests casos l'aprovisionament i gestió de les línies de comunicació continuaran sent responsabilitat de l'adjudicatari.

En el cas que existeixin entorns d'integració al CPD corporatiu, l'adjudicatari haurà d'integrar els seus entorns de desenvolupament.

4.8 Auditories

El CTTI, el CESICAT i qualsevol organisme competent, podran revisar o auditar la correcta execució dels processos (entre d'altres els d'assegurament de la qualitat i de la seguretat) amb la periodicitat que considerin necessària, dels aspectes del present plec que es determinin i dels resultats obtinguts en una aplicació.

L'execució de les auditories s'haurà de realitzar en coordinació amb el CTTI.

En tots aquells casos en què es decideixi la realització d'una auditoria, l'adjudicatari haurà de garantir l'accés total, incondicional i irrevocable als documents i eines existents que estiguin relacionats amb les prestacions dels serveis.

L'adjudicatari proporcionarà l'assistència i la informació que requereixin les auditories, sense càrrec addicional per al CTTI. La informació es proporcionarà en la forma i temps requerits.

La realització de l'auditoria en cap moment eximirà l'adjudicatari del compliment dels compromisos derivats de la prestació dels serveis.

A la finalització de l'auditoria les parts revisaran les desviacions i/o observacions detectades, elaborant un pla d'acció. El conjunt del resultat serà signat per ambdues parts.

L'adjudicatari, d'acord amb el calendari establert al pla d'acció, es compromet a informar de l'estat i a portar a terme les activitats establertes en el pla d'acció. El CTTI podrà verificar que el pla d'acció s'ha implementat correctament.

La realització de les auditories no els eximeix de la seva responsabilitat de realitzar les auditories a les que els obligui la legislació vigent. Els informes d'auditoria vinculats als serveis objecte d'aquest contracte també seran lliurats al CTTI per al seu coneixement.

4.9 Equips i rols

Els equips que presten el servei objecte d'aquest contracte han de disposar dels coneixements funcionals i tecnològics específics relacionats amb el context funcional així com sobre les plataformes tecnològiques que utilitzen, amb les eines de gestió del cicle de vida i amb les normatives i estàndards del CTTI.

Per a la prestació dels serveis es consideraren els següents perfils i es determinen les principals funcions sota la seva responsabilitat:

- **Responsable de projecte**

Liderarà tots els equips de treball assignats, i mantindrà la comunicació continua amb l'Agència. De perfil cap de projecte, la persona assignada ha de tenir una dedicació completa i contínua en el projecte des del seu inici fins al final.

Les seves funcions principals:

- Planificar les activitats de l'evoluti.
- Realitzar l'anàlisi de les desviacions del desenvolupament/projecte (abast, cost i temps).
- Gestionar i fer seguiment del desenvolupament/projecte.
- Gestionar els recursos assignats al desenvolupament/projecte.
- Gestionar i coordinar-se amb els proveïdors d'altres sistemes de la Generalitat que tinguin dependències amb el desenvolupament/projecte.
- Gestionar els canvis.
- Gestionar els riscos.

- **Arquitecte**

Ha de ser el referent funcional i tecnològic en el projecte. De perfil arquitecte, la persona assignada ha de tenir una dedicació contínua i complerta en les fases de disseny (funcional i tècnic), i una dedicació contínua en la resta de les fases del projecte.

Les seves funcions principals:

- Responsable del disseny conceptual de la solució i l'arquitectura de components tecnològics necessaris per a cobrir les necessitats del desenvolupament/projecte.
- Definir les diferents alternatives tècniques possibles per donar cobertura al desenvolupament/projecte, determinant la millor solució possible de totes les disponibles, sempre amb la visió de mantenir l'aplicació al més parametrizable, flexible i eficient possible.
- Realitzar el dimensionament de la plataforma tecnològica així com la proposta de configuració tècnica de cada un dels components de la plataforma per optimitzar el funcionament de l'aplicació.
- Actualitzar el document d'arquitectura quan sigui necessari.

- **Consultors / analistes**

Han de participar en el projecte allà on es requereixi de la seva especialitat. De perfils consultors, es requereix que les persones assignades tinguin una dedicació contínua mentre duri l'execució de la part del projecte que tinguin assignada. Hauran de participar en la definició funcional i tècnica dins del seu àmbit de coneixement.

Les seves funcions principals:

- Realitzar la presa de requeriments, identificar les necessitats del negoci i definir les propostes de solucions funcionals.
- Donar les especificacions funcionals dels serveis d'integració amb d'altres sistemes amb els que tingui relació l'evolutiu.
- Realitzar l'anàlisi prèvia per determinar les necessitats de nous evolutius.
- Definir, dissenyar, planificar i participar en la implantació dels sistemes d'informació en la organització (comunicació, formació, suport, ..).
- Realitzar la gestió de versions de l'aplicació i el control i supervisió respecte els seu desplegament sobre els CPDs de forma coordinada amb els gestors de proves.
- Definir, dissenyar, mantenir i supervisar el model de dades i la seva implementació.
- Donar suport a la definició del pla de qualitat.
- Definir, documentar i actualitzar els plans de proves.
- Monitoritzar i controlar les activitats de proves. Informar de forma contínua del seu progrés.
- Realitzar els informes de resultat de les proves.
- Coordinar les proves amb la resta d'implicats (gestor de projecte, responsable de solucions, operacions, ...)

- **Analistes-desenvolupadors**

Especialitzats en les diferents tecnologies que requereix el projecte, s'encarregaran de dur a terme tots els desenvolupaments i integracions a realitzar.

Les seves funcions principals:

- Participar en la presa de requeriments dels evolutius i la documentació funcional de disseny i de proves.
- Participar i coordinar el desenvolupament/implantació del sistema d'informació, segons les especificacions funcionals i de disseny.
- Participar i coordinar la maquetació o disseny web del sistema d'informació, segons les especificacions funcionals i de disseny.
- Supervisar el desenvolupament/implantació des del punt de vista tècnic.
- Participar en les proves tècniques del sistema.

- **Desenvolupadors**

Les seves funcions principals:

- Posar en practica el coneixement de les tècniques i recursos, focalitzant-se principalment en els llenguatges de programació existents en el entorn que utilitza, així com aprofitar les facilitats i ajudes que li presta el programari per a la posada a punt del desenvolupament

- Estudiar els problemes complexos definits pels consultors i analistes, diagramant el flux de programació detallat de tractament.
- Redactar programes en el llenguatge de programació que li sigui indicat.
- Avaluar els lliurables i establir quines són les proves a realitzar
- Dissenyar i implementar els casos de prova
- Automatitzar els casos de prova
- Preparar els entorns de prova i jocs de dades
- Executar els casos de prova i registrar els defectes trobats

L'equip proposat serà vinculant. Qualsevol canvi respecte la proposta haurà d'estar degudament motivat i justificat. La persona substituïda haurà de tenir el mateix perfil o superior i, com a mínim, la mateixa experiència que la persona substituïda.

4.10 Eines

El CTTI determinarà i/o proporcionarà les eines que suporten els processos per gestionar i governar els serveis TIC. S'hauran de complir els següents condicionants:

- L'adjudicatari haurà d'usar les eines proposades pel CTTI en les condicions que aquest estableixi.
- L'adjudicatari es farà càrrec (en cas que n'hi hagi) dels costos associats a l'ús d'aquestes eines (accés, llicenciament, integració, etc.). Per tal d'assegurar l'operativa dels processos de governança, el CTTI podrà establir uns volums mínims de llicències a adquirir per algunes de les eines.
- L'adjudicatari podrà proposar modificacions a les eines per obtenir una millor eficiència i qualitat en el servei, sempre que s'asseguri la continuïtat dels acords de nivell del servei. Qualsevol petició de canvi haurà d'estar documentada prèviament perquè el CTTI pugui analitzar-la i autoritzar la conveniència de la seva implantació.
- L'adjudicatari podrà fer ús d'eines addicionals, prèvia autorització del CTTI. Això no l'eximeix del compliment i de l'ús de les eines que hagi determinat el CTTI. L'ús d'aquestes eines addicionals no pot deteriorar el servei ni suposar un sobre cost al CTTI. L'ús d'aquestes eines addicionals no pot posar en risc la continuïtat del servei després de la finalització de la relació contractual.
- El CTTI podrà evolucionar les eines escollides en qualsevol moment de la durada del contracte.
- El CTTI es reserva el dret d'incorporar noves eines. En qualsevol cas, es donarà un preavís als proveïdors d'un mínim de 2 mesos abans de la seva implantació.
- La informació continguda en les eines haurà de coincidir amb la realitat de

l'execució dels serveis i els processos i procediments establerts. El CTTI no tindrà en consideració la informació referent a processos i procediments suportats per eines que no estigui continguda en les eines que determini el CTTI.

- La correcta actualització de la informació en les eines és requisit del servei, processos i solucions. Qualsevol defecte en la informació de les eines que sigui responsabilitat de l'adjudicatari es considerarà un defecte del propi servei.
- En el contracte es concretaran les eines que caldrà utilitzar per l'execució del servei.

Tot seguit, de forma genèrica, es detallen les tipologies d'eines a utilitzar.

4.10.1 Repositori de documentació del CTTI

El CTTI posarà a disposició de l'adjudicatari un repositori on intercanviar amb el CTTI la documentació referent a la provisió del servei i els processos de Governança del mateix. En aquesta eina l'adjudicatari desarà també els documents lliurables resultants de l'execució del servei i dels projectes relacionats.

Aquest repositori serà la font única de documents lliurables, i la resta d'eines de governança hauran de fer referència a aquest repositori. L'adjudicatari serà el responsable de mantenir la informació actualitzada, seguint les polítiques, nomenclatura i control de versions determinats pel CTTI.

4.10.2 Eines de governança de demanda i projectes

El CTTI disposa d'eines per gestionar la demanda de projectes i fer el control i seguiment dels projectes.

L'adjudicatari haurà d'utilitzar aquesta eina conjuntament amb el CTTI per dur a terme les tasques relacionades amb els següents processos i procediments relatius a les peticions de serveis sota demanda del contracte:

- Control i gestió de la cartera de projectes
- Presentació i acceptació de propostes
- Formalització de la comanda
- Planificació i acceptació de fites de facturació
- Control i seguiment dels projectes

El grau de control i seguiment dels projectes s'estipularà en funció de la criticitat del projecte per al negoci i del que estableixi la metodologia del CTTI.

L'adjudicatari podrà realitzar el seguiment detallat dels projectes en les seves pròpies eines, assegurant que la informació requerida s'informa en les eines del CTTI.

4.10.3 Eines de gestió del servei

Actualment el CTTI disposa de diverses eines que donen suport als processos de governança dels serveis.

A continuació es detallen les eines de les que disposa el CTTI per a la gestió i operació del servei:

- **Portal d'autoservei:** Punt d'entrada de l'usuari final i/o equips del proveïdor per la gestió d'incidències, peticions, consultes, queixes, problemes i altres que CTTI decideixi.
- **Eines de gestió de tiquets (Service Desk):** Eina que suporta els processos ITIL de gestió d'incidències, peticions, consultes, queixes, canvis, problemes, configuració, desplegaments i versions. Tots aquest processos es gestionaran mitjançant aquesta eina, per tant els adjudicataris hauran de fer el seguiment en l'eina del CTTI.
- **Eines de monitoratge:** Les eines de monitoratge del CTTI proporcionaran una visió centralitzada de l'estat dels serveis, mesurant la disponibilitat i rendiment dels serveis des del punt de vista de percepció d'usuari final. Cada proveïdor utilitzarà les seves eines pròpies de gestió per a la supervisió i monitoratge dels sistemes, equipaments i configuracions les quals es suporta per prestar els serveis que se li han adjudicat.

Per aquells serveis o aplicacions que el CTTI consideri, l'adjudicatari haurà de donar accés al CTTI a les seves eines de monitoratge o proporcionar informació d'ús o estat dels serveis o aplicacions per a ser integrada en les eines de monitoratge del CTTI.

- **Base de dades de configuració (CMDB):** L'adjudicatari haurà de mantenir actualitzada la informació d'inventari i estat dels serveis en la base de dades de configuració del CTTI segons el CTTI determini. La integració entre la base de dades del CTTI i les dels proveïdors es podrà realitzar mitjançant federació de bases de dades si el CTTI ho considera oportú, per tant, l'adjudicatari haurà de facilitar aquesta integració.
- **Eina de gestió del compliment dels acords de nivell de servei:** El CTTI disposa d'una eina per enregistrar els indicadors de servei, agregar-ne la informació, calcular el novell d'acompliment en base als acords de nivell de servei establert i calcular la penalització associada si escau.

Aquesta eina és el referent per fer el seguiment del compliment dels acords de nivell de servei establerts amb l'adjudicatari, en cas que la informació no vingui automàticament d'altres eines del CTTI l'adjudicatari serà responsable de proveir-la en el format que el CTTI determini.

- **Eina de gestió del coneixement (KMDB).** L'eina de gestió de coneixement esdevindrà la base de dades d'informació per agilitzar la resolució d'incidències, problemes, consultes o queixes, tant pel servei d'atenció a usuaris del CTTI com

pels propis proveïdors de serveis o l'usuari final. L'adjudicatari haurà de tenir accés a l'eina de gestió de coneixement com a referència d'informació, i serà part de les seves responsabilitats publicar continguts que puguin servir de referència en el futur pel propi adjudicatari, els usuaris finals, el CTTI o altres proveïdors.

4.10.4 Eines de governança de la seguretat

Per donar resposta al model de seguretat de les aplicacions definit pel CESICAT, el conjunt d'eines que haurà de fer servir l'adjudicatari és el següent:

- **Anàlisi de seguretat del Codi Font:**
 - Eina per l'execució d'anàlisis de codi font de l'aplicació.
- **Anàlisi de Codi Dinàmic (OWASP):**
 - Eina per l'execució d'anàlisi dinàmic de les aplicacions Web.

Aquestes eines hauran de ser utilitzades pel proveïdor en entorns de desenvolupament lliurant els informes resultants de la seva execució al CESICAT.

4.10.5 Eines per a la gestió, assegurament i control de qualitat de les aplicacions

El CTTI estableix un conjunt d'eines per les activitats d'assegurament i control de la qualitat, que l'adjudicatari haurà d'utilitzar per donar resposta a les següents necessitats:

- **Eines de repositori.** Repositori central de planificació i registre de les proves, resultats i defectes trobats en cadascuna de les versions de les aplicacions.
- **Eines de revisió/certificació de la qualitat del codi font lliurat**
- **Eines d'execució de proves específiques,** com les proves de rendiment, les proves d'accessibilitat o les proves de compatibilitat entre navegadors, entre d'altres
- **Eines d'automatització de les proves (funcionals, rendiment, ..)**

4.10.6 Eines de suport al cicle de vida del desenvolupament d'aplicacions

Per reduir el temps de cicle de vida del desenvolupament d'aplicacions i la protecció dels actius de programari propietat de la Generalitat de Catalunya, el CTTI disposa d'eines que proporcionen les següents funcionalitats:

- Servei de custòdia de versions de codi font.
- Automatització de la construcció i desplegament d'aplicacions amb tasques de:
 - Repositori de llibreries comunes autoritzades.
 - Construcció d'artefactes per a ser desplegats.
 - Anàlisi de codi.
 - Desplegaments automàtics.

- Petició automatitzada de desplegaments a PRE/PRO, amb registre a Gestió de Canvis.
- Gestió d'usuaris, accessos i rols a les aplicacions esmentades.

4.10.7 Eines de suport al procés de facturació

El CTTI disposa d'un portal que permet validar el servei efectivament rebut i que permet als proveïdors iniciar el procés de facturació dels serveis entregats al CTTI.

L'adjudicatari podrà consultar l'estat de validació del servei entregat i, un cop validat pel CTTI, recuperar el codi d'albarà que haurà de constar a la factura.

4.11 Calendari i horaris

L'adjudicatari haurà de cobrir el calendari i els horaris descrits a continuació. Els serveis es prestaran segons el calendari laboral oficial publicat per la Generalitat de Catalunya, i tindran la consideració de Dies Laborables aquells que ho siguin en el municipi de la seu central de l'Agència. Tindrà la consideració d'Horari Normal el comprès entre les 8:00h i les 18:00h.

Els serveis de manteniment han d'estar dimensionats per poder absorbir les corbes de càrrega segons l'horari de l'àmbit departamental, i l'adjudicatari es compromet a prestar els serveis segons sigui requerit per l'ANS de cadascun dels serveis.

Algun dels serveis o determinades activitats poden requerir que, per tal d'evitar impacte en la continuïtat o disponibilitat de l'aplicació, es realitzin en dies festius i/o fora de l'horari normal. Aquestes activitats s'entenen incloses dins de l'abast del servei a prestar per l'adjudicatari i no seran objecte de facturació addicional ni de canvi de tarifa. En aquests casos, i independentment del nivell de suport, es requereix certa flexibilitat a l'horari per a la realització d'activitats extraordinàries que s'hagin de realitzar fora de l'horari establert en la prestació de qualsevol dels serveis àmbit del contracte.

Si durant l'execució del contracte el CTTI o els adjudicataris detecten la necessitat de modificar l'horari de servei d'algun dels serveis, el CTTI i els adjudicataris consensuaran de forma conjunta la modificació.

4.12 Localització física i recursos necessaris

Els professionals que formin part del servei estaran ubicats en la seva major part a les instal·lacions de l'adjudicatari, i seran per compte de l'adjudicatari tots els costos associats al seus llocs de treball i la seva operació i manteniment: espai d'oficina, mobiliari, ordinadors personals, infraestructura tècnica i de comunicacions, consumibles i similars.

Les instal·lacions, edificis i dependències utilitzats per a la localització del servei hauran de complir en qualsevol moment amb tots els requisits de construcció, habitabilitat,

seguretat i ergonomia estipulats per la normativa vigent de la Generalitat i de l'Estat en la seva expressió més exigent.

Cal tenir en compte que, per necessitats del servei, es podria sol·licitar el desplaçament de cert personal responsable de l'adjudicatari a les dependències que el CTTI determini, bé durant períodes concrets, per coordinació de projectes o resolució d'incidències crítiques, o bé d'una manera més continuada, per la pròpia operativa del servei. En aquests espais la Generalitat proporcionarà el mobiliari del lloc de treball i connexió a la xarxa LAN i accés a Internet, i l'adjudicatari serà el responsable de la provisió de la resta d'equipament necessari (ordinadors sobretaula/portàtils, tauletes, terminals de telefonia mòbil, etc.) per al desenvolupament de les tasques.

S'estima que, durant la fase de prestació regular dels serveis, fins a un màxim del 20% de l'equip pot estar ubicat en dependències de la Generalitat de Catalunya. Cal tenir en compte que les sessions de presa de requeriments seran sempre presencials a les dependències de la Generalitat de Catalunya.

En qualsevol moment durant l'execució del contracte, el CTTI es reserva el dret de sol·licitar a l'adjudicatari la prestació del servei de forma presencial a les instal·lacions de la Generalitat de Catalunya. L'adjudicatari s'haurà d'adaptar a aquests canvis consensuats en el termini pactat.

Així mateix l'adjudicatari assumirà sense càrrec addicional els eventuais costos de desplaçament que, per necessitat del servei, siguin requerits realitzar dins del territori català.

4.13 Garantia

Durant el període de vigència del contracte, l'adjudicatari mantindrà una garantia de 12 mesos sobre els resultats dels treballs lliurats, comptats a partir de la data d'acceptació del lliurament (o fins a un màxim de 6 mesos una vegada finalitzat el contracte), assegurant que s'adeqüen a les especificacions establertes prèviament pel CTTI, i es compromet a esmenar qualsevol error que pogués aparèixer sense càrrec addicional. Els vicis ocults o errors que es detectin durant el període de garantia i es refereixin als serveis prestats o als seus resultats, seran corregits pel proveïdor sense cap cost per la intervenció que calgui, en el termini màxim establert en els ANS.

En aquelles aplicacions en què sigui exigible la garantia a un tercer diferent de l'adjudicatari (per exemple, una actuació de manteniment correctiu sobre una aplicació que ha estat desenvolupada per un tercer), l'adjudicatari serà el responsable de la gestió d'aquesta garantia, essent per tant responsabilitat seva l'aplicació de la garantia per a la resolució d'incidències i suport sense que es pugui repercutir cap cost al CTTI.

Garantia de la fase de devolució del servei de 3 mesos. El proveïdor haurà de prestar al CTTI serveis d'assistència addicionals sense cost durant el període de garantia de la devolució del servei, en cas de ser sol·licitats.

4.14 Accessibilitat dels llocs web i aplicacions per a dispositius mòbils del sector públic

L'adjudicatari tindrà en compte l'establert en el RD 1112/2018, de 7 de setembre, sobre accessibilitat dels llocs web i aplicacions per a dispositius mòbils del sector públic i per tant aplicarà la norma "UNE-EN 301 549. Requisits d'accessibilitat per a productes i serveis TIC". Aquesta norma, és la versió espanyola a l'EN 301 549 V3.2.1 (2021-03) Accessibility requirements for ICT products and services, declarada com a estàndard harmonitzat en la Decisió d'Execució (UE) 2021/1339 de la Comissió, d'11 d'agost de 2021, i que és equivalent a complir tots els requisits de nivell A i AA de les WCAG 2.1.

4.15 Model de quantificació dels serveis de manteniment

4.15.1 Serveis tecnològics sota demanda (Petits evolutius de manteniment d'aplicacions)

El CTTI establirà, de mutu acord amb l'adjudicatari, un mètode estàndard de valoració per a cadascun dels serveis, i quines dades són requerides per realitzar l'estimació dels treballs, entre d'altres:

- Estimació per components.
- Estimació per tasques i perfils.
- Estimació per analogia.

El mètode dependrà de la naturalesa tècnica de l'evolutiu i de la metodologia de desenvolupament, entre d'altres consideracions.

4.15.2 Serveis tecnològics recurrents

Les causes que poden incrementar o decrementar el volum de recurrent són les següents:

- Variació del nombre d'usuaris i índex de rotació dels mateixos.
- Canvi d'horari del servei.
- Canvi en la criticitat del nivell de servei.
- Incorporació d'un nou evolutiu.
- Canvi d'una plataforma tecnològica.
- Evolució de funcionalitats i/o incorporació de noves tecnologies (per exemple robòtics).

Es podrà fer una revisió del recurrent per part del CTTI mitjançant la presentació del corresponent informe justificatiu en el Comitè Executiu, tenint en compte, entre d'altres paràmetres, canvis de funcionalitat, increment o decrement d'usuaris i adaptacions tècniques implementades.

La variació del recurrent com a conseqüència d'un evolutiu es determinarà en funció dels criteris següents:

- Cost de l'evolutiu.
- Nombre d'usuaris i índex de rotació dels mateixos.
- Complexitat/simplificació tecnològica.
- Complexitat/simplificació funcional.

En cas dels petits evolutius de manteniment, aquesta variació de recurrent haurà de ser proposada per l'adjudicatari i aprovada pel CTTI en el moment d'acceptació de l'oferta de l'evolutiu. En cas dels grans evolutius de noves funcionalitats, elaborats per un tercer, la possible variació del recurrent haurà de ser consensuada entre l'adjudicatari i el CTTI en el moment de la seva posada en servei.

S'estableix un màxim d'increment del recurrent anual equivalent al 15% del cost de l'evolutiu, tenint en compte que no tot evolutiu ha d'impactar necessàriament en el recurrent. L'increment de cost de recurrent anirà disminuint a mesura que passi el temps, com a conseqüència de l'estabilització del servei.

Cal tenir en compte que no s'incorporarà el cost del manteniment correctiu fins que no finalitzi el període de garantia del evolutiu.

5 FASES DE LA PRESTACIÓ DEL CONTRACTE

5.1 Fases del servei

Els licitadors hauran de presentar un Pla de servei que tingui en compte les característiques específiques que es detallen a continuació:

Desenvolupament i Manteniment

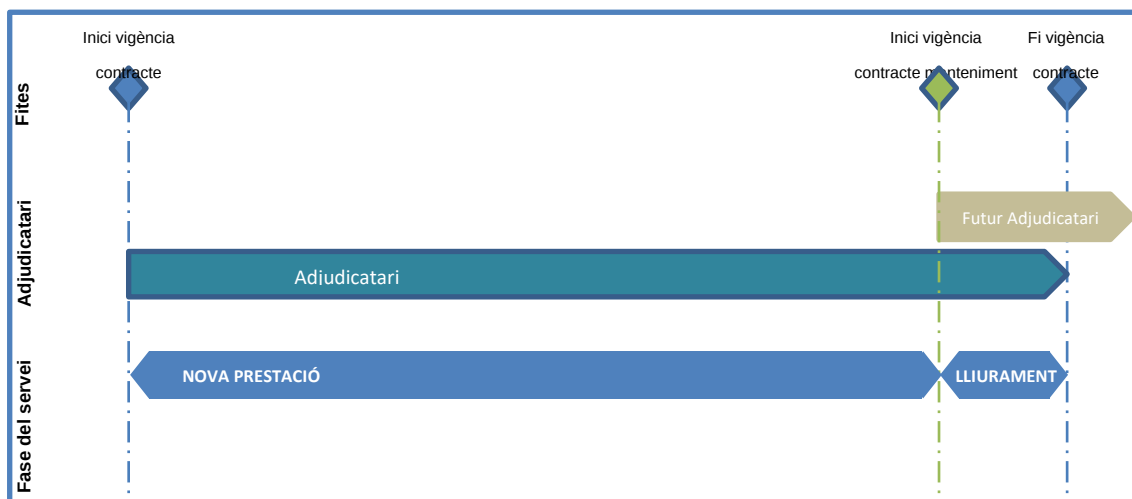


Figura 1: Fases del Servei de desenvolupament i posterior manteniment

- **Nova Prestació:** Un cop signat el contracte, s'iniciaran les diferents accions per a la formalització del projecte de desenvolupament. En aquest moment començarà la nova prestació del servei per al nou adjudicatari. La nova prestació consistirà en la realització dels corresponents desenvolupaments i, un cop finalitzats, l'adjudicatari començarà a exercir les tasques de Manteniment i Evolutiu Recurrents. En aquesta fase es desenvoluparan les activitat pròpies de l'objecte descrit en el contracte.

A partir d'aquest moment es podrà aplicar el model de penalitzacions associat al compliment dels ANS.

- **Devolució:** En cas de que l'objecte del contracte impliqui la transferència del servei a un nou proveïdor, l'adjudicatari haurà de desenvolupar el Pla de devolució que garanteixi la continuïtat del servei, continuarà sent el responsable del servei i s'aplicaran els ANS definits en aquest contracte. L'adjudicatari es posarà en contacte amb el futur proveïdor per començar les tasques de transferència del servei, del traspàs de coneixement i l'habilitació de l'operació.

Aquest Pla de devolució constarà com a mínim d'una metodologia, documentació per a la transferència del coneixement (per assegurar la continuïtat del servei) i els terminis.

En cas de no poder completar la devolució d'un servei abans de la finalització d'aquest contracte, el CTTI es reserva el dret de perllongar el període de devolució del servei en qüestió. En aquest cas, l'adjudicatari haurà de continuar prestant el servei fins a la correcta devolució. S'estendrà durant un màxim de **4 mesos**.

5.2 Pla d'adquisició de coneixement

El Pla d'adquisició de coneixement, haurà de tenir els següents continguts:

- Planificació detallada d'activitats del procés de transferència del coneixement.
- Pla de fites principals amb el seu calendari.
- Equip compromès.

El Pla indicarà la seqüència d'activitats a realitzar per adquirir el coneixement necessari així com per assegurar que el proveïdor adjudicatari està en disposició per iniciar les activitats de desenvolupament. Així doncs, s'inclourà:

- L'estratègia per a l'adquisició de coneixement (entrevistes, auditoria, accés a documentació, entre d'altres).
- La verificació de la disponibilitat i correcta configuració de l'entorn de desenvolupament per part de l'adjudicatari.
- La verificació de la configuració adequada de les eines a utilitzar (grups, assignació de treballs, entre d'altres).

El Pla de fites principals ha d'incloure, almenys, per a cadascuna de les tasques a dur a terme, les dates d'inici i fi de cadascuna d'elles, la distribució de responsabilitats, els criteris aplicables d'acceptabilitat i qualsevol altre detall addicional que s'estimi pertinent.

El CTTI identificarà dependències i condicionants entre contractes que el proveïdor haurà de respectar, així com validarà l'estratègia i acompanyarà al proveïdor adjudicatari per tal assegurar l'èxit de l'adquisició de coneixement.

5.3 Pla de devolució del servei

El licitador inclourà un Pla de devolució del servei detallat que descrigui les obligacions i tasques que hauran de ser desenvolupades per cadascuna de les parts en relació amb la devolució, i que inclogui els termes i condicions en què es realitzarà.

En cas de cessament o finalització del contracte, el proveïdor estarà obligat a tornar el control dels serveis objecte del contracte, havent de realitzar en paral·lel els treballs de devolució amb els de prestació del servei, sense cost addicional per al CTTI.

El Pla de devolució haurà de complir, com a mínim, els següents principis i continguts:

- El termini d'execució serà d'entre 2 i 4 mesos abans de la finalització del contracte ja sigui per haver exhaurit el termini o per cancel·lació anticipada. El

CTTI es reserva el dret de poder reduir el termini d'execució segons consideri necessari.

- Inclourà la metodologia de transferència de coneixement dels aspectes fonamentals d'operació i, com a mínim, descriurà:
 - Suport al nou adjudicatari, formació i documentació sobre els procediments de negoci i del servei.
 - L'accés al maquinari, el programari, la informació, la documentació i altre material utilitzat per l'adjudicatari o la Generalitat de Catalunya en la provisió del servei.
 - La formació pràctica tutelada, en la qual el personal designat pel CTTI realitzi els treballs propis de cada procés o funcionalitat tutelats pel personal de l'adjudicatari.
- L'adjudicatari haurà d'oferir el maquinari i els equips informàtics, adscrits de forma exclusiva als serveis objecte del contracte, al CTTI o a terceres parts anomenades per aquest. La valoració dels equips es realitzarà per un tercer utilitzant el criteri de "preu de mercat" o, si no és possible, sostraint al seu preu de compra el cost de l'amortització sense valor residual. El CTTI, o terceres parts anomenades per aquest, podrà realitzar la compra de tots o part dels equips.
- El CTTI podrà subscriure un contracte de llicència d'ús sobre els sistemes de l'adjudicatari que fossin necessaris per assegurar la continuïtat del servei.
- L'adjudicatari haurà d'oferir tota l'ajuda en la transferència al CTTI, o a terceres parts anomenades per aquest, de serveis subcontractats, garanties o contractes de manteniment existents fins al moment de la finalització en els mateixos termes pactats amb els adjudicataris d'aquests.
- L'adjudicatari haurà d'oferir un Pla per definir les responsabilitats i gestionar la resolució de problemes entre el nou adjudicatari, el CTTI i/o altres adjudicataris.
- Durant el període de devolució del servei, l'adjudicatari ha de complir els Acords de Nivell de Servei. El Pla de devolució no ha de causar cap discontinuïtat en el servei.
- El CTTI no assumirà una dedicació significativa de recursos propis o de la Generalitat de Catalunya en les activitats de devolució.
- L'adjudicatari haurà de garantir que es disposa de la documentació actualitzada de la gestió del servei (base de dades de coneixement) a transferir.
- Abans de l'inici de la fase de devolució, l'adjudicatari ha de garantir que la documentació base es troba actualitzada. Es considera documentació base la que es troba indicada com a grau de necessitat imprescindible a:

https://qualitat.solucions.gencat.cat/guies/transicio/lliurables_transicio_devolucio/

6 ACORDS DE NIVELL DE SERVEI (ANS)

L'objectiu d'aquest apartat és descriure el model d'ANS, que defineix els **indicadors** i els **nivells de servei** exigits, i estableix una base objectiva i mesurable que reflecteixi el compromís entre l'adjudicatari i el CTTI per a prestar els serveis requerits de forma satisfactòria, enfront de la Generalitat de Catalunya.

El CTTI pretén obtenir un nivell de servei d'alta qualitat, així com un grau de satisfacció elevat per part dels usuaris, basat en:

- L'establiment d'indicadors de servei, de manera que el CTTI pugui realitzar una avaluació objectiva del servei i els seus lliurables, i que l'adjudicatari tingui una base per a la correcció de les eventuais deficiències en la prestació, i per a la millora dels seus processos i organització.
- L'establiment d'un model de penalitzacions que relacioni el nivell de prestació del servei amb la seva facturació.

Per aquests motius es defineix la següent estructura d'ANS:

- ANS d'Aplicació. Són els indicadors que mesuren el nivell de servei de les aplicacions de manera individual per a cada una d'elles.
- ANS d'Àmbit. Són els indicadors que mesuren el nivell global de servei per a cada àmbit.
- ANS de Contracte. Són els indicadors que mesuren el grau de consecució dels acords administratius i la gestió global del contracte.

El llistat d'indicadors de servei es detallen a l'apartat 8.5.*Detall Acords de Nivell de Servei*.

Addicionalment als Acords de Nivell de Servei (ANS), es mesuraran els indicadors de qualitat de nivell de servei (MQE), que determinen la qualitat global en l'execució del contracte.

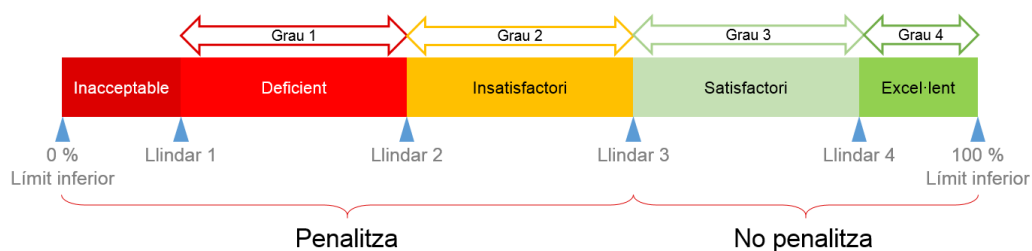
6.1 Característiques dels indicadors

Els indicadors tindran les següents característiques:

- Codi. Identificador únic de l'indicador.
- Nom. Defineix l'objecte de mesura de l'indicador.
- Descripció. Descripció de l'indicador i el seu objectiu. S'inclouen les restriccions necessàries per dur a terme el càlcul del valor de l'indicador (per exemple restriccions horàries, tipificació dels incidents,...).
- Servei. Determina el servei tecnològic sobre el que s'aplica l'ANS.

Abreviatura	Servei
GN	General, aplica a tots els serveis
GO	Gestió operativa
SU	Suport a usuaris
MC	Manteniment correctiu
MP	Manteniment preventiu, perfectiu i adaptatiu tècnic
EV	Manteniment evolutiu

- Fórmula d'obtenció/eina. Fórmula a aplicar pel càlcul del valor de l'indicador de mesura, identificant les variables que intervenen al càlcul (mètriques) i, si s'escau, la referència a l'eina que permet l'automatització i extracció de les dades.
- Periodicitat. Freqüència de mesura del valor de l'indicador.
- Llindars de grau per a la definició dels trams. Valors que defineixen el grau de compliment del nivell de servei exigint. Per a cada indicador es definiran 4 llindars de grau. En funció de la banda en que es trobi l'indicador presentarà els valors següents:



- Penalització màxima. Determina el valor màxim al que pot arribar la penalització en el cas d'incompliment de llindar objectiu definit.

Grau de l'indicador

El grau de l'indicador pot prendre els següents valors:

- Grau 1: Deficient o Inacceptable
- Grau 2: Insatisfactori
- Grau 3: Satisfactori
- Grau 4. Excel·lent

El grau 4 serà el nivell objectiu, mentre que el grau 3 serà el nivell d'acompliment mínim per considerar que l'indicador és satisfactori.

6.2 Càlcul dels indicadors

Per tot indicador s'estableixen 4 llindars per definir els **trams** lineals que han de permetre l'obtenció del **grau** associat.

	Llindar Grau 1	Llindar Grau 2	Llindar Grau 3	Llindar Grau 4
Indicador de mesura	Valor 1	Valor 2	Valor 3	Valor 4

Pel valor mesurat per un indicador (valor indicador), s'haurà de cercar entre quins llindars es troba i aplicar el següent procediment, tenint en compte si els valors definits pels llindars (Valor 1 – Valor 4) son creixents o decreixents:

- Per valors de llindars creixents (valor Llindar Grau 1 < valor Llindar Grau 4)
 - 1) Si el valor és inferior al llindar 1, el grau serà 1.
 - 2) Si el valor és igual o superior al llindar 4, el grau serà 4.
 - 3) En la resta de casos s'aplicarà la fórmula de càlcul del Grau.
- Per valors de llindars decreixents (valor Llindar Grau 1 > valor Llindar Grau 4)
 - 1) Si el valor és superior al llindar 1, el grau serà 1.
 - 2) Si el valor és igual o inferior al llindar 4, el grau serà 4.
 - 3) En la resta de casos s'aplicarà la fórmula de càlcul del Grau.

Fórmula de càlcul del Grau:

$$\text{Grau} = \frac{(\text{Valor indicador} - \text{Valor llindar inferior})}{\text{Valor llindar superior} - \text{Valor llindar inferior}} + \text{Grau corresponent al llindar inferior}$$

En aplicar la fórmula de càlcul del Grau, cal tenir en compte les següents consideracions:

- Quan dos o més llindars prenen el mateix valor, el valor del “*Grau corresponent al llindar inferior*” correspon al del llindar coincident superior.

Per exemple, quan el *Llindar Grau 1* i el *Llindar Grau 2* prenen el mateix valor, el “*Grau corresponent al llindar inferior*” correspon al del *Llindar Grau 2*, és a dir, pren valor 2.

- Quan el valor mesurat per un indicador (*valor indicador*) coincideix amb algun dels valors definits pels llindars (Valor 1, Valor 2, Valor 3), es prendrà com a “Valor llindar inferior” el valor corresponent al llindar coincident. Quan dos o més llindars prenen el mateix valor, es prendrà com a “Valor llindar inferior” el valor corresponent al llindar coincident superior.

Per exemple, suposant els següents valors de llindars: *Llindar Grau 1* i el *Llindar Grau 2* prenen el mateix valor, 20%, *Llindar Grau 3* pren valor 75% i *Llindar Grau 4* pren valor 95%; quan el valor mesurat pel l'indicador pren valor 20%, el “*Valor llindar inferior*” pren

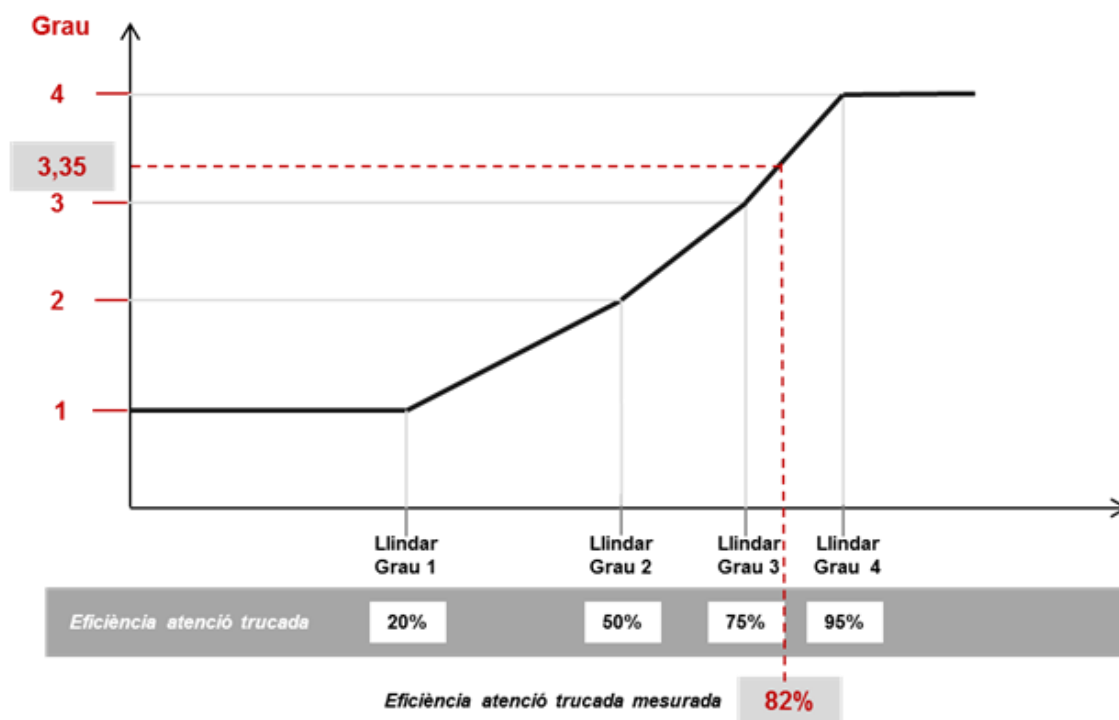
valor 20%, el “Valor llindar superior” pren valor 75% i el “Grau corresponent al llindar inferior” pren valor 2.

Exemple de càlcul:

Suposem que tenim l'indicador “Eficiència atenció trucada” que pot prendre valors percentuals entre 0% i 100% i que el valor objectiu és 95%. Si s'han definit els següents llindars:

- Llindar Grau 1. El valor de l'indicador és 20%
- Llindar Grau 2. El valor de l'indicador és 50%
- Llindar Grau 3. El valor de l'indicador és 75%
- Llindar Grau 4. El valor de l'indicador és 95%

Si el valor mesurat en un període per l'indicador “Eficiència atenció trucada” ha estat 82% el grau calculat és: $((82-75)/(95-75))+3=3,35$.



Aquest model és dinàmic, ja que permet adaptar-se en el temps a nous nivells objectius i nivells mínims, sense variar els graus possibles.

Podríem determinar per exemple que durant la fase de transició del servei el llindar del grau 3 sigui del 85%, mentre que en la fase d'execució el segon any ja sigui del 95% i el llindar del grau 4 passi a 98%.

6.3 Relació ANS

Tot seguit es relacionen, segons l'estructura definida (aplicació, àmbit i contracte), els ANS a mesurar, el detall dels quals es troba a l'apartat 8.5. **Error! No s'ha trobat l'origen de la referència..**

6.3.1 ANS d'Aplicació

Codi	Nom	Servei	Periodicitat
AP-MC-01	Temps màxim de resolució d'incidència	MC	Mensual
AP-SU-01	Temps resposta consulta	SU	Mensual
AP-MC-02	Correctius d'emergència fora de termini	MC	Mensual
AP-MC-03	Correctius planificats fora de termini	MC	Mensual
AP-MC-04	Correctius reoberts en el període	MC	Mensual
AP-EV-01	Endarreriment de fites acordades per evolutiu	EV	Mensual
AP-EV-03	Defectes no identificats per l'equip de proves	EV	Mensual
AP-MP-02	Degradació del software per increment de correctius	MP	Anual
AP-SU-02	Temps màxim de resolució peticions de suport funcional o gestió usuaris	SU	Mensual

6.3.2 ANS d'Àmbit

Codi	Nom	Servei	Periodicitat
AM-GN-01	Pla anual de canvi de versions	GN	Anual
AM-GN-03	Pla d'obsolescència tecnològica	GN	Semestral
AM-GN-04	Pla de millora contínua	GN	Trimestral
AC-GOV-01	Aplicacions amb document d'arquitectura actualitzat	GN	Mensual
AC-GOV-02	Aplicacions amb obsolescència gestionada	GN	Mensual

6.3.3 ANS de Contracte

No aplica.

6.4 Fonts d'informació per a l'obtenció dels nivells de servei

El CTTI emprará el sistema d'informació CONTIC (Control d'Acord de Nivell de Servei TIC) per al càlcul, anàlisi i emmagatzemament d'indicadors de servei i de procés. Tot i que a l'inici del servei el sistema d'informació CONTIC no sigui capaç de calcular tots els indicadors definits, s'aniran incorporant progressivament al seu catàleg. El proveïdor haurà de proveir els indicadors que estiguin sota la seva responsabilitat a través de les interfícies habilitades.

Sempre que sigui possible, l'origen de les dades utilitzat per al càlcul dels indicadors seran les eines de gestió dels tiquets i monitoratge del CTTI. Per aquells indicadors que el CTTI no sigui capaç d'obtenir de manera autònoma, serà responsabilitat de l'adjudicatari calcular-los i reportar-los amb la periodicitat establerta i el detall i format que requereixi el CTTI, podent arribar a nivell d'instància de servei o de tiquet.

El CTTI utilitzarà els indicadors de servei per realitzar els càlculs de compliment dels ANS i per generar els informes corresponents.

6.5 Modificació dels indicadors i nivells de servei

Al llarg de la prestació del servei, davant qualsevol modificació dels indicadors i nivells de servei amb l'objectiu de donar un millor servei, el CTTI conjuntament amb el proveïdor consensuaran i planificaran la seva modificació.

Algunes de les causes que poden comportar aquestes modificacions són, entre d'altres, les variacions d'entorn funcional i de condicions de negoci, els canvis d'abast i volum, les innovacions i les millores del servei.

6.6 Aplicació dels Acords de Nivell de Servei

Els Acords de Nivell de Servei definits per a cada servei seran d'obligat compliment al llarg del contracte, exceptuant la fase de transició del servei.

Per a cada servei, l'adjudicatari ha de complir plenament els Acords de Nivell de Servei definits una vegada finalitzada la fase de prestació en transició.

7 MODEL DE RELACIÓ

El model de relació i l'estructura de comitès que s'implementarà per a la governança específica del servei objecte d'aquest contracte serà, com a mínim, el següent:

Comitè Direcció

Estarà format pel responsable del projecte de l'empresa adjudicatària, els representants que la direcció de la Divisió de Sistemes d'Informació (DSI) de l'Agència determini, i per un representant del CTTI.

La periodicitat mínima de les reunions d'aquest comitè serà **mensual**, de forma presencial o virtual, i les principals responsabilitats d'aquest grup són:

- Traslladar les directius estratègiques al nivell operatiu.
- Planificar, prioritzar i revisar les iniciatives en curs.
- Realitzar el seguiment i control global del servei.
- Seguiment dels perfils de l'equip de l'adjudicatari i les seves dedicacions al projecte.
- Seguiment del model econòmic.

Comitè Operatiu

Estarà format, com a mínim, pel responsable del projecte de l'empresa adjudicatària i el responsable del projecte de la DSI de l'Agència. Addicionalment, es poden incorporar en funció de les necessitats de cada moment, els arquitectes i analistes de l'empresa adjudicatària, els components tècnics de l'Oficina de la DSI i els Data Owners dels diferents àmbits implicats, així com els components de l'Oficina de Gestió del Canvi.

La periodicitat de reunions d'aquest comitè serà **setmanal**, de forma presencial o virtual, i les principals responsabilitats d'aquest grup són:

- Realitzar el seguiment del servei i verificar la correcta gestió de riscos, problemes, peticions i canvis.
- Desenvolupar i mantenir els procediments operatius necessaris per al funcionament òptim del servei.
- Anàlisi de peticions i/o situacions de canvi en el servei.
- Tractament de les problemàtiques específiques.

En totes i cadascuna de les reunions que es facin amb aquests comitès, l'adjudicatari ha de lliurar, mínim dos dies abans de la reunió i per poder ser analitzat prèviament per part dels membres del comitè, un document que contingui l'ordre del dia amb el següent detall:

- Resum general (síntesi) de l'estat actual del projecte.
- Tasques realitzades des de l'últim comitè.

- Tasques a realitzar en el següent període.
- Riscos i problemes (amb els plans de mitigació corresponents).
- Seguiment de la planificació (i actualització, si s'escau).
- Estats dels lliuraments i compliment fites de facturació.

Altres aspectes d'obligat compliment per part de l'adjudicatari són els següents:

- 1) La realització de la reunió Kick-off a l'inici del projecte (amb el comitè de direcció).
- 2) La redacció de les actes de qualsevol reunió realitzada (de treball o de qualsevol dels comitès abans descrits) dins d'un termini màxim de dos dies. A més s'ha de fer càrrec de l'actualització d'aquestes en base a les revisions o esmenes que es facin per part dels components de la reunió, fins a la seva validació final.
- 3) La realització de la reunió de tancament formal del projecte, en la que a més es faci entrega de manera definitiva i unificada de tots els lliurables del projecte (codi font i documentació).
- 4) Tota la relació de documentació emprada i generada s'haurà de compartir a la plataforma TEAMS, dins el canal que estableixi l'Agència per aquest projecte. D'igual manera, les reunions que es facin de manera virtual es faran amb aquesta mateixa eina.

L'Agència es reserva el dret d'exigir, si així ho veu convenient per garantir o millorar la qualitat del servei, fer les reunions d'aquests comitès de manera presencial a les oficines de l'Agència.

8 ANNEXES

8.1 Classificació de les aplicacions

8.1.1 Criticitat de negoci

Tota aplicació té associada una criticitat de negoci segons la següent escala:

- **Molt Alta.** S'inclouen les aplicacions que:
 - **Criticitat de negoci Nivell 0:** Donen suport a processos dels quals depèn la seguretat de les persones (atenció d'emergències, eCAP, ...)
- **Alta.** S'inclouen les aplicacions que:
 - **Criticitat de negoci Nivell 1:** Donen suport a processos dels quals depèn la subsistència de tercers (RMI, subvencions de Benestar, ...)
 - **Criticitat de negoci Nivell 2:** Donen suport a processos relacionats amb el funcionament essencial del Govern (sala de premsa, gestió tributària, DOGC, ATRI, ...)
- **Mitja.** S'inclouen les aplicacions que:
 - **Criticitat de negoci Nivell 3:** Donen suport a processos amb requeriments legals (per exemple: notificacions judicials, GIP-SIP, ...)
 - **Criticitat de negoci Nivell 4:** Donen suport a altres processos considerats crítics però que no estiguin inclosos en cap dels grups anteriors (impacte en la reputació o mediàtic)
- **Baixa:** La resta d'aplicacions

8.1.2 Característiques de qualitat

El CTTI estableix com s'ha de mesurar i avaluar la salut de les aplicacions segons diferents característiques de qualitat.

Es pot consultar més informació a:

- Característiques de qualitat d'una solució
(https://qualitat.solucions.gencat.cat/glossari/caracteristica_qualitat/)
- Característiques de qualitat dels lliurables
(https://qualitat.solucions.gencat.cat/glossari/caracteristica_qualitat_lliuables/)

8.1.3 Classificació de seguretat de la informació

La classificació de la informació d'una aplicació en termes de seguretat (considerant la confidencialitat, integritat, disponibilitat, autenticitat i traçabilitat) es fa d'acord a la següent escala de nivells:

- **Molt crítica.** S'inclouen les aplicacions amb:
 - Informació altament confidencial, accessible per un nombre molt restringit d'individus, amb requeriments d'integritat, autenticitat i traçabilitat molt alts, mitjançant l'ús de productes certificats.
 - Sistemes classificats com a nivell alt segons els requeriments de l'Esquema Nacional de Seguretat.

Exemples: Aplicacions relacionades amb la gestió claus criptogràfiques, aplicacions amb informació dels Cossos de Seguretat

- **Crítica.** S'inclouen les aplicacions amb:
 - Dades de caràcter personal de nivell alt.
 - Informació confidencial restringida a un cercle reduït de persones, amb requeriments de xifrat i traçabilitat dels accessos.
 - La seva difusió o la manca d'integritat podria comportar un perjudici greu al Departament/Organisme: incompliment legal no subsanable, perjudici significatiu a algun individu, repercussions polítiques,...
 - Sistemes classificats com a nivell mig segons els requeriments de l'Esquema Nacional de Seguretat.

Exemples: Aplicacions amb dades de violència de gènere i maltractaments, sistemes de gestió sindicals, dades de salut, accidents de treball i sinistres, gestió i tramitació d'expedients judicials, gestió d'expedients als centres penitenciaris o de menors.

- **Sensible.** S'inclouen les aplicacions amb:
 - Dades de caràcter personal de nivell mig.
 - Informació restringida a àrees o unitats, amb requeriments avançats de control d'accés i garanties d'integritat i autenticitat. La seva difusió o la manca d'integritat podria comportar un impacte per al Departament/Organisme: incompliment legal subsanable, perjudici menor a algun individu, beneficis il·lícits de tercers parts, desprestigi limitat de la reputació,...
 - Sistemes classificats com a nivell baix segons els requeriments de l'Esquema Nacional de Seguretat.
- **Interna.** S'inclouen les aplicacions amb:
 - Dades que han de romandre dins del Departament/Organisme, potser compartida amb tercers que li presten serveis o amb qui existeixen

acords de col·laboració (proveïdors, ens locals, associacions, altres organismes,..) exclusivament per a l'acompliment de les funcions que aquests últims tenen encomanades.

- Informació de fiabilitat no crítica; mancances en la seva integritat pot suposar un perjudici lleuger o nul, tot i requerint l'aplicació d'unes garanties bàsiques de control d'accés.
- **Pública.** S'inclouen les aplicacions amb informació pública, sense restriccions de difusió del seu contingut.

8.2 Model de governança del contracte

El model de governança TIC de la Generalitat de Catalunya té com a objectiu gestionar de manera eficient i eficaç els recursos TIC disponibles, per tal de garantir el millor servei que doni resposta a necessitats estratègiques, de seguretat i operatives dels departaments i entitats.

En concret aquest model pretén assolir els següents objectius estratègics principals:

- Qualitat: Garantir la qualitat en la prestació de serveis i la satisfacció dels usuaris, segons les necessitats dels diferents departaments i entitats de la Generalitat.
- Eficiència: Optimitzar l'ús dels recursos gràcies a la cerca d'eficiències, sinèrgies i optimització
- Innovació: Transformar i innovar a l'administració d'acord amb l'estratègia transversal de les TIC de la Generalitat i de cada un dels departaments i entitats.
- Coneixement: Generar coneixement a partir de la informació gestionada amb les TIC, per donar resposta a les necessitats i a la presa de decisions en l'àmbit del negoci dels departaments i entitats.

8.2.1 Abast

El model de prestació de serveis TIC està definit com un escenari multi proveïdor amb externalització de serveis tecnològics. El responsable de l'estratègia i el Govern TIC és el CTTI i el model de governança estableix el model de relació entre els diferents actors implicats (Generalitat, CTTI, i proveïdors). Així doncs, aquest model de relació estableix les activitats, entrades i sortides dels diferents comitès que el configuren, així com els mecanismes de seguiment per assegurar que la governança es duu a terme de la manera més eficaç i eficient possible.

8.2.2 Principis i premisses

El model de governança que s'està implementant actualment al CTTI, i en el que s'encaixa el model de governança dels serveis objecte d'aquest plec, està definit com un escenari multi proveïdor on el CTTI es el responsable de l'estratègia i el Govern TIC.

Aquest model de governança fa èmfasi tant en l'estratègia transversal com en les necessitats dels diferents departaments i entitats, en el que s'anomena CO-Governança.

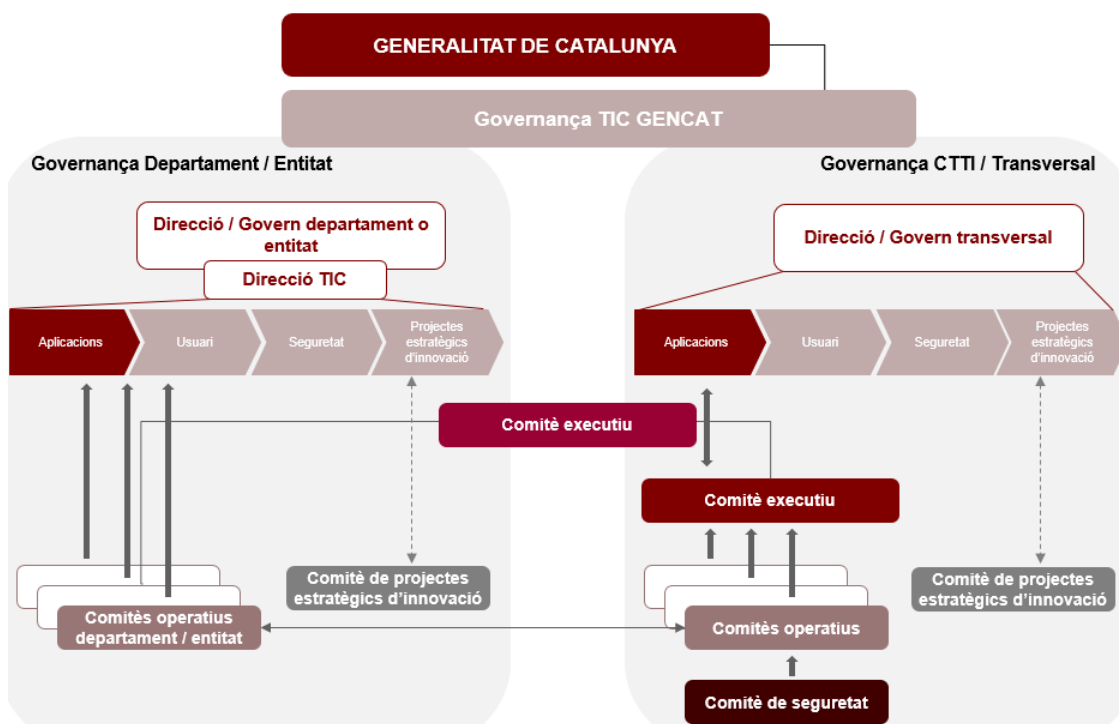
8.2.3 Context

8.2.3.1 Context de Governança

Es planteja una estructura de comitès amb objectius específics, però fortament interrelacionats.

En el següent esquema es mostren els diferents àmbits de governança que conformen l'estructura de governança de les TIC i en el qual s'emmarquen els comitès que componen el model de relació dins de l'abast del present plec.

El model global de governança es planteja en dos eixos, un eix horitzontal que marca els diferents nivells de relació, operativa i tàctica i l'eix vertical que segmenta els àmbits de governança transversal i l'àmbit de governança específic de cada departament i entitat. Aquesta segmentació de l'eix vertical aporta la CO-Governança al model.



Els àmbits que s'identifiquen en el model de governança global són els següents:

- **Governança TIC de la Generalitat:** És l'àmbit de governança al màxim nivell que ha de garantir el desenvolupament de l'estratègia TIC de la Generalitat d'acord amb els objectius i necessitats marcats pel Govern. Assegura que les diferents estratègies departamentals estan alineades amb el Pla de Govern.
- **Governança TIC departamental:** Són els diferents àmbits de governança propis de cada departament i entitat de la Generalitat que han de garantir que les TIC estiguin alineades amb l'estratègia i necessitats específiques de cada departament. Aquest àmbit de governança està estretament lligat als òrgans de govern i gestió del departament o entitat. Dins d'aquest àmbit de governança TIC departamental s'enquadren també els diferents comitès associats als diferents serveis TIC (Sistemes d'informació, suport a l'usuari, comunicacions, projectes estratègics, Innovació...) amb un enfocament a les necessitat departamentals.

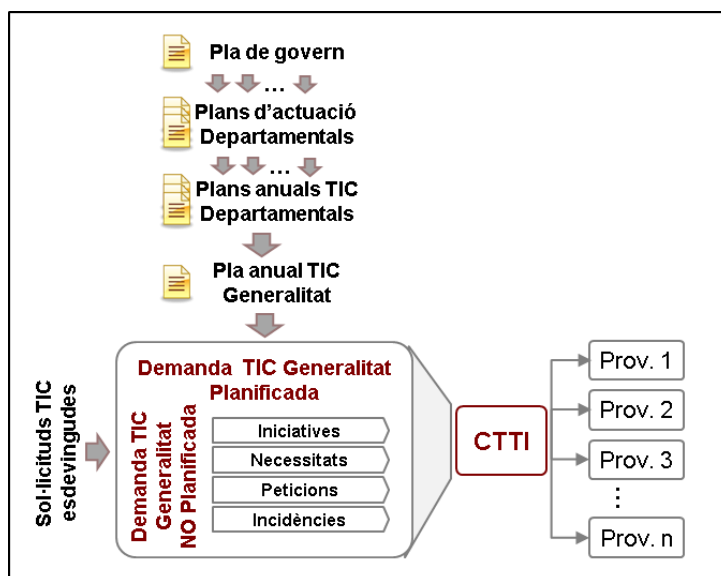
- **Governança TIC transversal:** És l'àmbit de governança, liderada pel CTTI, ha de donar resposta a l'estratègia d'innovació i evolució tecnològica amb una visió transversal d'eficiència i d'assegurament dels màxim estàndards de qualitat dels servei TIC. Dins d'aquest àmbit de governança TIC s'enquadren també els diferents comitès associats als diferents serveis TIC (Sistemes d'informació, suport a l'usuari, comunicacions, projectes estratègics, Innovació...) amb un enfocament a l'eficiència i a la gestió òptima del proveïdors.

Els àmbits de governança departamental i transversal, estan relacionats entre ells no només per la capa de governança TIC de la Generalitat, sinó també i de manera més freqüent i operativa pels diferents comitès de coordinació.

8.2.3.2 Context de serveis

En el model de prestació de serveis TIC, el CTTI és el responsable de canalitzar tota la demanda TIC de la Generalitat, classificar-la, optimitzar-la, prioritzar-la i executar-la mitjançant els proveïdors adjudicataris.

La demanda TIC de la Generalitat inclou qualsevol sol·licitud TIC i comprèn les següents tipologies:



Iniciatives: Són aquelles sol·licituds d'àmbit TIC, les quals el CTTI no pot oferir amb peces ni elements ni serveis tecnològics establerts i contractats. Serien necessitats que ni des del punt de vista estratègic ni tàctic s'havien considerat fins el moment, o que dins del model no estan considerades, i per a les quals no hi ha els mecanismes establerts per prestar-les. Conformen el catàleg de serveis en desenvolupament, i un cop desenvolupades poden esdevenir solucions o peticions del catàleg de serveis TIC de negoci.

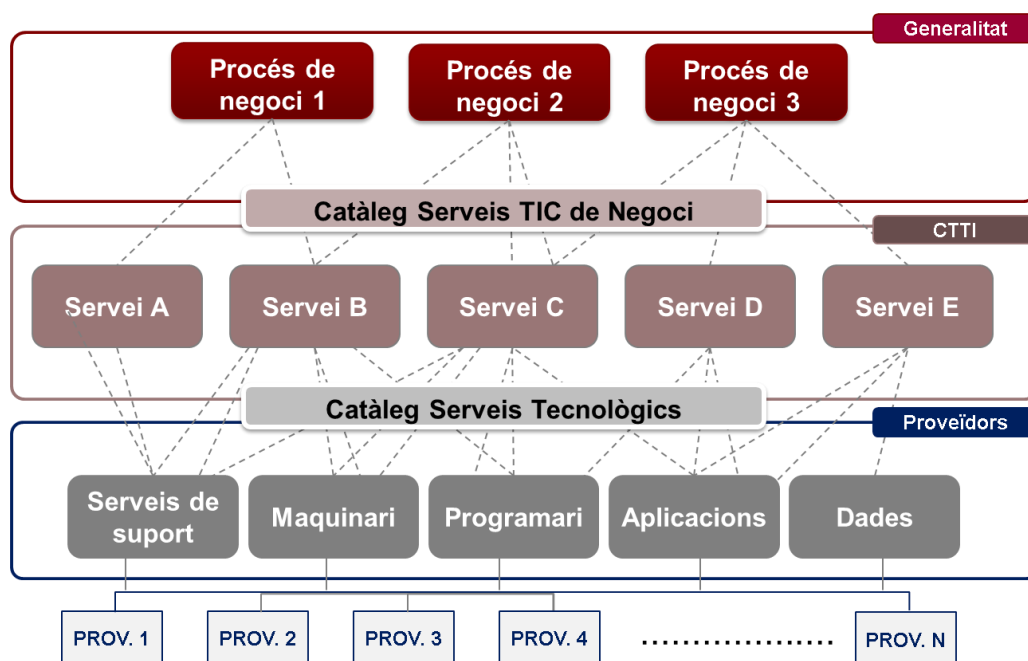
Necessitats: Són aquelles sol·licituds d'àmbit TIC, que el CTTI pot oferir amb peces, elements i serveis tecnològics, però que, per prestar-les es requereix d'una interpretació

i conceptualització de la necessitat i dels requeriments, i es requereix que es determini quins blocs i elements tecnològics donen resposta. Conformen el catàleg de solucions, que contindrà, per exemple, construcció d'una aplicació que doni resposta a un procés de negoci, afegir una nova funcionalitat a una aplicació existent, dotar de telefonia a un nou edifici Generalitat, etc.

Peticions: Són aquelles sol·licituds d'àmbit TIC que es poden oferir amb peces, elements i serveis tecnològics, els atributs de les quals estan predefinitos i el seu circuit de prestació està automatitzat, i per tant no requereixen d'interpretació ni conceptualització. Conformen el catàleg de prestacions, que contindrà, per exemple, un telèfon mòbil, activació del roaming, instal·lació d'un programa ofimàtic, accés a una aplicació, reseteig de contrasenya, etc.

Incidències: Són aquelles sol·licituds que tenen com a finalitat restaurar la interrupció, degradació, mal funcionament o qualitat d'un servei TIC que està lliurat i inventariat. Per exemple, no puc accedir a l'aplicació, el telèfon no funciona, el PC no arrenca, aquesta aplicació s'ha quedat penjada quan li introdueixo aquestes dades, etc.

Per donar resposta a aquesta demanda TIC, el CTTI disposarà d'un catàleg de serveis TIC de negoci; que es composarà de les peces, elements, i serveis tecnològics dels catàlegs de serveis tecnològics dels diferents proveïdors.



L'interlocutor de la demanda TIC amb els departaments i entitats és el CTTI, i és el CTTI qui canalitzarà i gestionarà aquesta demanda cap als diferents proveïdors que presten els serveis tecnològics.

Aquesta canalització (gestió de la demanda) es tractarà mitjançant la gestió de projectes (per les iniciatives i necessites); i la gestió de serveis (per les peticions i incidències). El

model de provisió dels serveis tecnològics que conformaran els serveis TIC de negoci es tractarà mitjançant la gestió de l'aprovisionament.

En cas que el proveïdor rebi directament alguna sol·licitud d'iniciativa o necessitat, per part d'un departament o entitat haurà de ser redireccionada a l'òrgan gestor del CTTI encarregat de la demanda. Per les peticions i incidències, el grau d'automatització determinarà la recepció directa d'aquestes pel proveïdor, mitjançant les eines de suport a la gestió dels serveis del CTTI.

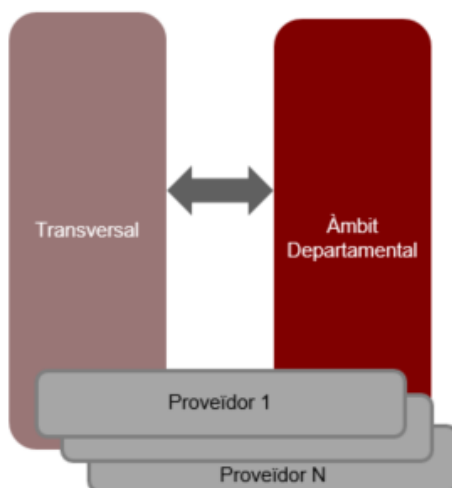
8.2.4 Eixos de relació

Tenint en compte l'enfoc d'aquest model de governança, que fa èmfasi tant en l'estratègia i necessitats dels diferents departaments i entitats com en necessitats i estratègia transversals, en el que s'anomena CO-Governança, s'identifiquen tres eixos de relació:

- Eix de relació d'àmbit departamental
- Eix de relació transversal
- Eix de relació multiproveïdor

El model té en compte la relació que hi ha d'haver entre aquest eixos i el fet que la provisió dels serveis s'emmarca en un escenari multiproveïdor.

El proveïdor participarà en els eixos de relació de manera activa.



8.2.4.1 Eix de relació d'àmbit departamental

L'eix de relació d'àmbit departamental té com a objectiu garantir que el servei prestat pel proveïdor s'alinea totalment amb les necessitats dels diferents departaments i entitats als que presti servei.

La figura clau per part del CTTI en aquest eix de relació, són els **Directors d'Àrea TIC departamental, els Coordinadors TIC i els Responsables de Servei d'Àmbit**, o d'altres equivalents. Tenen també la responsabilitat del lliurament del servei cap al departament o entitat; realitzen la interlocució directa amb el proveïdor, per tal de seguir la qualitat del servei lliurat i per definir necessitats alineades amb els requeriments departamentals.

Dels d'un punt de vista dels processos del CTTI són els agents d'àmbit d'actuació tàctic, que dirigeixen, implanten i supervisen el funcionament de les estructures d'una àrea TIC departamental; vetllant per una relació client-CTTI òptima; i assegurant que l'àmbit disposi de les solucions TIC que donin suport als seus processos de negoci i de gestió interna, alineant l'estratègia del negoci i l'estratègia de les TIC.

El focus principal d'aquest eix i dels comitès que s'hi emmarquen són tan l'alineament amb les necessitats funcionals del negoci, en la mesura que els serveis que gestiona el proveïdor donen suport als processos del departament; com l'alienament amb les necessitats de servei, que ha de donar resposta a l'operativa diària en l'execució d'aquests processos de negoci.

8.2.4.2 Eix de relació transversal

L'eix de relació transversal té com a objectiu garantir que els servei prestat pel proveïdor s'alinea totalment amb l'estratègia corporativa del CTTI que s'ha concretat en les condicions d'execució tècniques d'aquest plec. És l'eix de relació entre el CTTI i el proveïdor per tractar els aspectes de disseny, evolució, provisió i governança específiques del servei tenint en compte les directrius estratègiques, mecanismes de treball i coordinació dels serveis des d'un punt de vista tecnològic.

Ha de garantir també que es disposa d'una visió global i transversal dels serveis que presta el proveïdor.

Addicionalment serà també en el marc d'aquest eix transversal que es desenvoluparan les diferents activitats per garantir que el proveïdor compleix el diferents requeriment del contracte i on s'establiran el mecanismes per identificar i gestionar els riscos o ajustos amb impacte contractual.

8.2.4.3 Eix de relació multiproveïdor

L'eix de relació multiproveïdor té com a objectiu garantir la visió extrem a extrem dels serveis que el CTTI presta a la Generalitat per part del proveïdor adjudicatari. És l'eix de relació entre el CTTI, i el proveïdor adjudicatari i la resta de proveïdors del CTTI per tractar la coordinació amb els proveïdors que participen al voltant de les aplicacions de les que sigui responsable. Els proveïdors podran ser convocats a comitès de coordinació transversal multiproveïdor quan el CTTI ho determini.

8.2.5 Nivells del Model de Relació

Els nivells funcionals del model de relació són el nivell tàctic i operatiu.

Tant l'adjudicatari com el CTTI es comprometen a què les decisions preses en un nivell flueixin al nivell posterior o anterior.

8.2.5.1 Nivell Tàctic

Aquest nivell té com a objectiu fer un seguiment exhaustiu de l'execució dels serveis amb els dos eixos de relació, eix d'àmbit departamental i eix transversal.

A més a més, el CTTI i els proveïdors tindran un intercanvi d'experiències i visions sobre l'estat de l'art dels serveis i les tendències d'evolució tecnològica d'aquests

Pel que fa al proveïdor és el nivell màxim de seguiment del contracte i la prestació del servei. Els assistents per part del proveïdor als comitès d'aquest nivell hauran de tenir capacitat decisòria sobre els compromisos de serveis.

Des d'aquest nivell s'eleva a l'òrgan de contractació les propostes d'actuació en aquells aspectes que puguin originar la modificació del contracte.

8.2.5.2 Nivell Operatiu

Aquest nivell té com a objectiu l'operació diària del servei segons els procediments desenvolupats i tractar les problemàtiques específiques que afectin al servei prestat, en cada un dels eixos, principalment en l'eix d'àmbit departamental.

8.3 Funcions CESICAT

El Centre de Seguretat de la Informació (CESICAT) és l'òrgan competent encarregat de la planificació, gestió i control de la seguretat de les TIC de l'Administració de la Generalitat i el seu sector públic, com estableix l'acord de govern GOV/103/2012, de 16 d'octubre de 2012. En aquest sentit, el CESICAT supervisarà el compliment dels requeriments de seguretat per part de proveïdor adjudicatari en l'exercici de les seves funcions.

Les funcions i serveis del CESICAT es troben publicats a <https://ciberseguretat.gencat.cat/ca/funcio-i-serveis/>

8.4 Requeriments i model de seguretat

8.4.1 Requeriments de seguretat

L'adjudicatari haurà de donar compliment al marc normatiu de seguretat vigent de la Generalitat de Catalunya. Tot i això, en aquest apartat es remarquen aquells aspectes de seguretat considerats de major rellevància dins l'abast del servei.

Classificació de seguretat de la informació

L'adjudicatari haurà de tenir en compte la classificació de la informació de les aplicacions/projectes a desenvolupar en el contracte, realitzada pel negoci, per aplicar correctament el marc normatiu i legal de la Generalitat de Catalunya en matèria de seguretat.

Inventari

Informar i actualitzar la informació vinculada a les aplicacions (sobretot URLs, certificats digitals i nivell de classificació de les dades de l'aplicació) en el repositori que determini CTTI i l'Agència de Ciberseguretat de Catalunya.

Compliment Normatiu i Legal

- L'adjudicatari haurà de complir amb tots els requeriments que siguin d'aplicació d'acord al marc normatiu de seguretat vigent de la Generalitat de Catalunya i de totes les actualitzacions posteriors que es produeixin, així com a tot el marc legal en matèria de ciberseguretat que en sigui d'aplicació (per exemple, Esquema Nacional de Seguretat i GDPR – General Data Protection Regulation, eIDAS - electronic IDentification, Authentication and trust Services).
- L'adjudicatari haurà d'incorporar-se al model de compliment normatiu de la Generalitat de Catalunya, que porta a terme l'Agència de Ciberseguretat de Catalunya. En aquest model s'integren les possibles auditories que el CTTI o l'Agència de Ciberseguretat de Catalunya determinin realitzar, així com el seguiment dels plans d'acció derivats de les mateixes. També s'inclou en aquest model el compliment per part de l'adjudicatari de plans d'acció relatius a normatives o estàndards que el CTTI o l'Agència de Ciberseguretat de Catalunya determinin realitzar. L'adjudicatari haurà de disposar dels recursos adients per a dur terme l'execució de les tasques que li corresponguin en el model de compliment, donant resposta en els terminis marcats per l'Agència de Ciberseguretat de Catalunya i el CTTI. La gestió del compliment es realitzarà amb l'eina que determini l'Agència de Ciberseguretat de Catalunya.
- L'adjudicatari haurà de garantir l'accés del personal autoritzat del CTTI i l'Agència de Ciberseguretat de Catalunya a la informació de seguretat (procediments, registre d'incidents, traces, entre d'altres). Tota la informació de seguretat haurà d'estar sempre disponible per a aquest personal, autoritzat i prèviament identificat. El CTTI,

l'Agència de Ciberseguretat de Catalunya i l'adjudicatari establiran conjuntament els mecanismes per facilitar l'accés del personal autoritzat a aquesta informació, establint els controls de seguretat mínims.

- En relació al tractament de dades de caràcter personal, l'adjudicatari donarà compliment com a encarregat de tractament a allò establert al Reglament General de Protecció de Dades. Pel que fa a la seguretat en el tractament de les mateixes, l'adjudicatari implementarà les mesures de seguretat establertes per l'Agència de Ciberseguretat de Catalunya en el Marc de Ciberseguretat per a la Protecció de Dades. Aquesta implementació i nivell de compliment seran incorporats al model de compliment normatiu de la Generalitat de Catalunya. Veure documents Annexes '*Protecció de dades des del disseny i per defecte. Guia per a desenvolupadors.pdf*'. i '*Tractament dades personals tributàries.xlsx*'.
- En cas d'execució d'auditories i seguiment dels plans d'acció derivats, aquestes hauran de realitzar-ne amb la metodologia i eines establertes per l'Agència de Ciberseguretat de Catalunya.

Gestió d'excepcions de seguretat

L'empresa adjudicatària haurà de:

- Tramitar una excepció de seguretat per a cada control definit en el Marc Normatiu de Seguretat al que no es doni compliment, incloent un pla de mitigació i mesures compensatòries.
- Fer un seguiment continu de les excepcions de seguretat a les quals es veuen afectats els serveis objecte del contracte.
- Elevar riscos als Comitès de Seguiment en relació a excepcions considerades de risc alt, per assegurar la seva gestió i seguiment.
- Garantir que un cop les excepcions hagin expirat, es procedeixi a eliminar la mesura d'excepció. El CTTI i l'Agència de Ciberseguretat de Catalunya hauran d'autoritzar de forma expressa aquestes eliminacions.

Sistemes d'Identificació i Signatura Electrònica

A l'hora de desenvolupar una nova solució s'haurà d'utilitzar, sempre que sigui possible, la plataforma GICAR per autenticar els usuaris, considerant en el cas de les aplicacions crítiques l'ús de captcha i el doble factor d'autenticació.

Així mateix, es tindrà en consideració preferiblement el catàleg de sistemes d'identificació i signatura electrònica de la Generalitat de Catalunya i la guia d'ús que la desenvolupa per proposar solucions d'identificació i signatura a integrar als tràmits i procediments de l'Administració de la Generalitat de Catalunya en la seva relació amb la ciutadania.

Gestió de Traces

L'adjudicatari haurà de complir amb la norma de gestió de traces vigent. L'adjudicatari haurà d'assegurar que l'aplicació emmagatzema totes les traces que li són d'aplicació d'acord a la seva classificació d'informació i al marc normatiu i legal aplicable.

Les traces hauran de ser accessibles en mode lectura i s'assegurarà el marcatge de les traces amb requeriments específics de conservació segons la legislació aplicable.

L'adjudicatari, tenint en compte el nivell de classificació de seguretat de l'aplicació, haurà de facilitar els mecanismes per a que les traces de l'aplicació siguin accessibles i estiguin integrades amb el repositori de traces corporatiu de la Generalitat de Catalunya.

Entre d'altres, aquestes traces han de permetre:

- La identificació i accessos dels diferents tipus d'usuaris i les accions realitzades (intents de connexions amb èxit i fallits, tasques d'administració dins l'aplicació, traces de la tramitació d'expedients administratius (qui i quan han fet què), consulta de dades especialment protegides, entre d'altres).
- La detecció/solució d'incidències.
- La detecció de possibles incidents de seguretat.

En el cas d'aplicacions Devops, l'adjudicatari haurà de garantir la configuració dels logs de seguretat de la infraestructura conforme la normativa aplicable.

Comunicacions Segures

L'adjudicatari haurà de garantir que les aplicacions, ja siguin publicades a internet com a intranet, utilitzin canals de comunicació segurs (HTTPS/TLS) a la seva interfície d'usuari i en la interconnexió amb d'altres aplicacions, configurant protocols i algorismes criptogràfics robustos d'acord a les indicacions de l'Agència de Ciberseguretat de Catalunya.

Arquitectura, proves de recuperació de desastres i proves de recuperació de backups

L'adjudicatari haurà de:

- Garantir que el disseny de l'arquitectura de la solució/aplicació permet assolir els requeriments de disponibilitat/continuitat requerits.
- Participar en la preparació i execució de les proves de continuïtat/recuperació de desastres (PRDs) i en les proves de recuperació de backups, realitzant proves que certifiquin que l'aplicació està operativa i s'accedeix a la informació recuperada de forma correcta.

Signatura del codi de les aplicacions:

- Signatura d'applets per qualsevol sistema d'informació. El codi objecte dels applets haurà d'anar signat amb un certificat digital de la Generalitat de Catalunya per tal de garantir la integritat.

Gestió d'usuaris administradors/ desenvolupadors

L'adjudicatari haurà de complir la Guia de Gestió de Comptes d'Administració de la Generalitat de Catalunya.

Entre d'altres mesures, l'adjudicatari haurà de:

- Caldrà limitar al màxim els usuaris amb elevats privilegis. Sempre s'haurà de fer amb comptes nominals. En cas de requerir un usuari privilegiat per part dels desenvolupadors, aquest fet s'haurà de notificar a l'Agència de Ciberseguretat de Catalunya per la seva autorització i avaluació del risc associat.
- Recertificar els usuaris privilegiats de forma semestral, i haurà d'establir i implementar els plans d'acció per corregir les mancances identificades.

Seguretat en la prestació el servei

L'adjudicatari haurà de:

- Tots els equips dels administradors/desenvolupadors hauran complir amb les mesures de seguretat que estableixi l'Agència de Ciberseguretat de Catalunya i el CTTI (EDR, antivirus, per exemple) per poder accedir als equips i xarxa de la Generalitat de Catalunya. En cap cas es farà ús d'equips que la Generalitat de Catalunya (CTTI i Agència de Ciberseguretat de Catalunya) no hagi autoritzat.
- En cas d'accés remot, tots els administradors/desenvolupadors hauran d'accedir a través de la solució de VPN corporativa i disposar d'un segon factor d'autenticació (MFA) per minimitzar el risc de robatori de credencials. Igualment, si les eines corporatives ho permeten, qualsevol accés d'un administrador/desenvolupador des de dins de la xarxa corporativa, també haurà de disposar d'un doble factor d'autenticació.
- De forma general, aplicar les mesures de prevenció i protecció de la informació d'acord als estàndards de la Generalitat de Catalunya.
- L'adjudicatari podrà serà auditat de forma periòdica per valorar el grau de compliment i identificar riscos de seguretat.

8.4.2 Descripció del model de seguretat en el desenvolupament d'aplicacions

Per garantir un adequat nivell de seguretat de les aplicacions, l'adjudicatari haurà de contemplar la seguretat en els diferents moments del cicle de vida d'una aplicació. Aquestes actuacions permetran gestionar els riscos de seguretat de qualsevol aplicació en tot moment, i prendre les decisions que es considerin oportunes.

El proveïdor haurà de:

- A la fase de recollida de requeriments funcionals:

- El proveïdor haurà de tenir en compte els requeriments de seguretat, funcionals i no funcionals, per tal que la solució doni resposta a aquests requeriments. Si no els coneix, haurà de demanar-los al responsable del sistema o Gestor de Solucions o, en el seu defecte, a l'Agència de Ciberseguretat de Catalunya.
- A la fase de desenvolupament de l'aplicació:
 - Completar i lliurar a l'Agència de Ciberseguretat de Catalunya el Document d'Arquitectura (DA) incloent la següent informació:
 - Tipus d'informació tractada.
 - Solució proposada per donar resposta als requeriments, funcionals i no funcionals, definits prèviament.
 - Desenvolupar i implantar totes aquelles mesures de seguretat definides en el DA.
 - Donar tota la documentació o informació relativa a la solució que l'Agència de Ciberseguretat de Catalunya pugui requerir.
 - Per a les aplicacions web, l'adjudicatari haurà de realitzar l'anàlisi de seguretat dinàmics (OWASP) durant les diverses fases del desenvolupament. Aquestes proves s'hauran de realitzar en els entorns no productius i haurà d'utilitzar una eina d'anàlisi dinàmic configurada segons les indicacions de l'Agència de Ciberseguretat de Catalunya. El proveïdor haurà de lliurar a l'Agència de Ciberseguretat de Catalunya l'informe resultant de l'anàlisi proporcionat per l'eina i realitzarà les correccions corresponents.
 - Vetllar per aplicar les millors pràctiques de seguretat en el desenvolupament de les aplicacions. Per validar això, el proveïdor haurà de revisar les vulnerabilitats de seguretat identificades en l'anàlisi de codi estàtic realitzat amb l'eina de Qualitat de CTTI o amb l'eina que el proveïdor proposi (prèvia validació per part de l'Agència de Ciberseguretat de Catalunya). Caldrà que el proveïdor corregeixi les vulnerabilitats identificades.
 - Serà un requisit per passar l'aplicació a producció que la informació aportada als apartats de seguretat del DA sigui completa i de qualitat, i que el resultat de les proves realitzades per l'adjudicatari estigui dins dels llindars permesos.
 - L'Agència de Ciberseguretat de Catalunya podrà executar qualsevol mena d'anàlisi (dinàmic o estàtic) que consideri oportú en qualsevol moment per determinar si el nivell de seguretat de l'aplicació compleix els requisits de seguretat previ el pas a producció. En aquests casos l'adjudicatari haurà de proveir d'un usuari de prova per la completa execució de les anàlisis.
- A la fase de servei (producció)
 - Donar tot el suport i informació necessaris a l'Agència de Ciberseguretat de Catalunya per poder executar les anàlisis tècniques de seguretat que l'Agència de Ciberseguretat de Catalunya consideri adients.

- El proveïdor haurà de realitzar anàlisis de seguretat (dinàmic i estàtic) periòdicament per validar que el sistema no disposa de noves vulnerabilitats.
- L'Agència de Ciberseguretat de Catalunya podrà executar qualsevol mena d'anàlisi (dinàmic, estàtic) que consideri oportú en qualsevol moment i podrà exigir la correcció d'aquelles vulnerabilitats que es considerin greus en funció de la criticitat de negoci del sistema d'informació.
- Corregir totes aquelles vulnerabilitats de seguretat per complir amb els llindars demanats per l'Agència de Ciberseguretat de Catalunya. La correcció d'aquestes vulnerabilitats s'haurà de realitzar en base al que estableix la norma de gestió de vulnerabilitats.

8.5 Detall Acords de Nivell de Servei

En les taules següents es detallen els Acords de Nivell de Serveis que s'apliquen a la present licitació.

8.5.1 ANS d'Aplicació

Codi	Nom	Descripció	Servei	Fórmula d'obtenció/eina	Periodicitat	Grau				Penalització màxima
						Llindar grau 1	Llindar grau 2	Llindar grau 3	Llindar grau 4	
AP-MC-01 (IM.PRO.1.TR)	Temps màxim de resolució d'incidència	Percentatge de tasques resoltes en el mes a mesurar	MC	Nombre de tasques resoltes en temps en el mes a mesurar / Nombre de tasques resoltes totals en el mes a mesurar * o Prioritat Crítica < 4h o Prioritat Alta < 12h o Prioritat Mitja < 40h o Prioritat Baixa < 80h *(Independentment de la data d'arribada)	mensual	65%	75%	80%	90%	2% Import mensual recurrent aplicació
AP-SU-01 (IM.PRO.1.TS)	Temps resposta consulta	Percentatge de tasques finalitzades en el mes a mesurar	SU	Nombre de tasques finalitzades en temps en el mes a mesurar / Nombre de tasques finalitzades totals en el mes a mesurar * o Prioritat Crítica < 8h o Prioritat Alta < 14h o Prioritat Mitja < 32h o Prioritat Baixa < 32h *(Independentment de la data d'arribada)	mensual	65%	75%	80%	90%	2% Import mensual recurrent aplicació

Codi	Nom	Descripció	Servei	Fórmula d'obtenció/eina	Periodicitat	Grau				Penalització màxima
						Llindar grau 1	Llindar grau 2	Llindar grau 3	Llindar grau 4	
AP-MC-02	Correctius d'emergència fora de termini	Nombre de correctius d'emergència fora de termini	MC	Nombre de correctius d'emergència fora termini resolts en el període avaluat + Nombre de correctius d'emergència fora termini pendents de resolució o Prioritat Crítica < 8h o Prioritat Alta < 14h o Prioritat Mitja < 32h o Prioritat Baixa < 32h	mensual	10	3	1	0	10% import mensual recurrent aplicació
AP-MC-03	Correctius planificats fora de termini	Percentatge de correctius planificats que no han estat resolts en termini	MC	Nombre de correctius planificats no resolts en termini / Nombre de correctius planificats que han estat resolts en el període avaluat	mensual	20%	15%	10%	0%	2% import mensual recurrent aplicació
AP-MC-04	Correctius reoberts en el període	Nombre de correctius reoberts en el període	MC	Nombre de correctius reoberts en el període	mensual	10	3	1	0	2% import mensual recurrent aplicació
AP-EV-01	Endarreriment de fites acordades per	Percentatge d'endarreriment de fites acordades.	EV	Temps de desviament de la fita / Durada del projecte	mensual	20%	10%	0%	0%	2% import del manteniment evolutiu
AP-EV-03	Defectes no identificats per l'equip de proves	Percentatge de defectes no trobats per l'equip de proves.	EV	Nombre de defectes trobats pels usuaris en proves d'acceptació / (Nombre de defectes trobats per l'equip de proves + Nombre de defectes trobats pels usuaris en proves d'acceptació)	mensual	40%	25%	5%	0%	2% import del manteniment evolutiu
AP-MP-02	Degradació del software per increment de correctius	Creixement percentual en nombre de correctius	MP	(Nombre de correctius del període en curs - Nombre de correctius del període anterior) / Nombre de correctius del període anterior	anual	15%	10%	5%	0%	2% de l'import de recurrent de l'aplicació

Codi	Nom	Descripció	Servei	Fórmula d'obtenció/eina	Periodicitat	Grau				Penalització màxima
						Llindar grau 1	Llindar grau 2	Llindar grau 3	Llindar grau 4	
AP-SU-02 (IM.APL.006)	Temps màxim de resolució peticions de suport funcional o gestió usuaris	Nombre de tasques resoltes en temps en el mes a mesurar / Nombre de tasques resoltes totals en el mes a mesurar	SU	Nombre de tasques resoltes en temps en el mes a mesurar / Nombre de tasques resoltes totals en el mes a mesurar * o Prioritat Crítica < 8h o Prioritat Alta < 8h o Prioritat Mitja < 16h o Prioritat Baixa < 32h *(Independement de la data d'arribada) **Inclou tiquets gestionats a Remedy o altre eina de proveïdor ***Les mètriques comptabilitzaran 10x5 sense tenir en compte l'horari de l'aplicació	Mensual	65%	75%	90%	100%	2% Import mensual recurrent aplicació

8.5.2 ANS d'Àmbit

Codi	Nom	Descripció	Servei	Fórmula d'obtenció/eina	Periodicitat	Grau				Penalització màxima
						Llindar grau 1	Llindar grau 2	Llindar grau 3	Llindar grau 4	
AM-GN-01	Pla anual de canvi de versions	L'adjudicatari presentarà un pla anual de canvi de versions, segons la política de versions establerta	GN	Si NO s'ha entregat el pla anual de canvi de versions en el termini acordat = 1 Si s'ha entregat el pla anual de canvi de versions en el termini acordat = 0	Anual	1	0	0	0	1% import anual recurrent de l'àmbit

Codi	Nom	Descripció	Servei	Fórmula d'obtenció/eina	Periodicitat	Grau				Penalització màxima
						Llindar grau 1	Llindar grau 2	Llindar grau 3	Llindar grau 4	
AM-GN-03	Pla d'obsolescència tecnològica	L'adjudicatari presentarà un pla semestral d'obsolescència tecnològica, segons la política establerta	GN	Si NO s'ha entregat el pla d'obsolescència tecnològica en el termini acordat = 1 Si s'ha entregat el pla d'obsolescència tecnològica en el termini acordat = 0	Semestral	1	0	0	0	1% import semestral recurrent de l'àmbit
AM-GN-04	Pla de millora contínua	L'adjudicatari presentarà un pla anual de Millora Contínua	GN	Si NO s'ha entregat el pla anual de millora continua en el termini acordat = 1 Si s'ha entregat el pla anual de millora continua en el termini acordat = 0	Trimestral	1	0	0	0	1% import anual recurrent de l'àmbit
AC-GOV-01	Aplicacions amb document d'arquitectura actualitzat	Percentatge d'aplicacions amb document d'arquitectura actualitzat	GN	Nombre d'aplicacions ¹ amb Document d'Arquitectura disponible i actualitzat / Nombre total d'aplicacions adjudicades que no tinguin una excepció d'exempció ¹ Són les aplicacions gestionades per l'adjudicatari	Mensual	50%	75%	100%	100%	2% Import mensual recurrent aplicacions sense document d'arquitectura actualitzat
AC-GOV-02	Aplicacions amb obsolescència gestionada	Percentatge d'aplicacions amb obsolescència gestionada	GN	(Nombre d'aplicacions sense la gestió ¹ planificada en el termini establert + Nombre d'aplicacions amb incompliment de planificació ²) / Nombre total d'aplicacions adjudicades que no tinguin una excepció d'exempció ¹ Són les aplicacions sense la gestió de la obsolescència planificada en el termini establert al plec tècnic (1 mes des de publicació de Full de Ruta). ² Són les aplicacions amb l'incompliment de planificació d'eliminació de la obsolescència no justificada	Mensual	65%	75%	90%	100%	2% Import mensual recurrent aplicacions sense obsolescència gestionada



8.5.3 ANS de Contracte

No aplica

8.6 Gestió del canvi

L'Agència disposa d'una Oficina de Gestió del Canvi (OGC) que vetlla perquè la transformació digital que s'ha emprès sigui exitosa, posant el focus en dotar als professionals de l'Agència de la formació, eines i suport que els permeti estar preparats i capacitats per assumir els canvis.

L'adjudicatari d'aquest projecte, com qualsevol projecte que deriva del Pla de Transformació Digital de l'Agència, ha de coordinar-se amb l'OGC per tot el que tingui a veure amb la gestió del canvi i seguir les seves directrius en quant a aspectes de comunicació, formació i suport als usuaris.

Coordinació

Caldrà una coordinació entre l'adjudicatari de l'execució del projecte i l'OGC. La validació prèvia a cada desplegament depèn de què els usuaris estiguin preparats per usar correctament les noves funcionalitats que ofereixi el projecte (*readiness check*). L'OGC té la potestat d'endarrerir la posada en producció fins que l'usuari no estigui preparat.

Aquesta coordinació es representa en un *kick-off* inicial específic entre l'adjudicatari, l'OGC i la DSI, així com uns comitès de seguiment periòdics al llarg del projecte. L'adjudicatari detallarà una matriu RACI per definir les responsabilitats dels actors implicats, interns i externs, de les tasques dels apartats de comunicació, formació i suport a l'usuari.

Aquesta col·laboració proactiva garantirà el cas d'èxit, alineat amb els objectius estratègics de l'organització i les palanques de la gestió del canvi.

Pla de comunicació

L'OGC és l'encarregada de definir i executar el Pla de Comunicació de gestió del canvi de tots els projectes de la Transformació Digital (en la que es podran incloure comunicats estratègics sobre l'inici o avenç dels projectes, èxits assolits, etc.). L'adjudicatari haurà de facilitar la informació tant funcional com tècnica del projecte, seguint els criteris definits per l'OGC, de tal forma que l'OGC la pugui transmetre als usuaris implicats. L'adjudicatari revisarà prèviament cada comunicació. L'objectiu d'aquestes comunicacions és anticipar els canvis, minimitzar l'impacte de la implantació de les noves solucions i facilitar-ne l'adopció per part de l'organització.

D'aquesta manera, l'adjudicatari serà l'encarregat de generar i executar el Pla de Comunicació Operatiu a nivell de projecte seguint les directrius i criteris de l'OGC (identitat de marca, manual d'estil, tipologia de llenguatge a utilitzar). L'OGC vetllarà per la bona aplicació de les directrius.

Pla formatiu

La formació als usuaris és responsabilitat de l'adjudicatari a través d'un programa formatiu que ha de definir.

El programa formatiu presentat per l'adjudicatari ha d'establir, segons la casuística de cada projecte i cada col·lectiu, les mesures, canals i medis de formació més adients per

a minimitzar l'esforç del canvi tecnològic i organitzatiu. Aquest programa ha de seguir els criteris de marca i homogeneïtzació definits per l'OGC.

L'OGC revisarà aquest programa i en proposarà modificacions, si s'escau. L'OGC recollirà el *feedback* de l'assoliment dels coneixements en l'ús de l'eina per part dels usuaris, detectant aquelles mancances que requereixen d'un reforç de la formació. Quan els usuaris estiguin preparats per usar l'eina, l'OGC donarà el vistiplau de la seva posada en producció.

Dins d'aquest programa cal incloure la preparació, planificació i realització de la formació als diferents usuaris implicats, sent aquest punt d'especial importància per la varietat i quantitat d'actors implicats que requeriran de diferents tipus de formacions quant a contingut i nivell de detall.

L'execució del programa formatiu haurà de contemplar, com a mínim, l'elaboració del material de formació necessari per a cada cas, la preparació de l'entorn de formació, casos d'ús i parametrització de les funcionalitats per a la realització de les sessions a usuaris i als diferents actors interns i externs.

Els documents de la formació han d'estar pensats per quedar disponibles per a futurs treballadors que s'incorporin a l'Agència més endavant, com també en format editable per a la seva actualització.

Pla de suport i acompanyament

Amb l'objectiu de garantir l'èxit integral del projecte, cal que l'adjudicatari desenvolupi un pla de suport i acompanyament (tant tècnic com funcional) que abasti el projecte i el període de manteniment amb l'objectiu de donar cobertura a les necessitats derivades de l'ús de les funcionalitats implantades (dubtes, errors, altres).

S'espera que l'adjudicatari ofereixi un suport sòlid per assegurar la correcta utilització de l'eina per part dels usuaris i per resoldre de manera efectiva qualsevol incidència que pugui sorgir durant el projecte o el període de manteniment. Per aquest motiu, s'ha de tenir en compte:

- L'estil i ús dels canals de comunicació que defineixi l'OGC.
- Proposta del model de suport a implantar tenint en compte el desplegament progressiu de les diferents funcionalitats (adaptant-se a les especificitats de cadascuna d'elles) i durant el període de manteniment.
- Selecció i definició de la millor solució per al suport post-implantació per a cada grup d'usuaris, així com l'elaboració de material de suport i guies d'ajuda.
- Generar i compartir les mètriques de l'ús de l'eina i de suport a l'usuari per donar les dades que requereixen els indicadors de gestió del canvi que ha definit l'OGC per fer el seguiment de la plena integració de l'eina als processos de l'organització.

8.7 Govern, gestió i explotació de dades i documents

Introducció

Un dels eixos fonamentals per a l'èxit de la transformació digital de l'Agència és tenir les seves **DADES** amb la millor qualitat i seguretat possible, i que se'n pugui treure el màxim profit a partir de l'explotació i l'analítica de dades. Per aquest motiu, des del Departament d'Informació i Tecnologia (en endavant, DIT) de la Divisió de Sistemes d'Informació, s'han executat tota una sèrie d'iniciatives, de caràcter organitzatiu, metodològic i tecnològic, que han permès determinar un nou model en la governança, la gestió i l'explotació de les dades a l'Agència, i que marquen les línies mestres que ha de seguir qualsevol nou projecte de transformació digital que es dugui a terme a partir d'ara.

També des del DIT s'han engegat altres iniciatives associades a la gestió dels **DOCUMENTS**, que han determinat la governança i la gestió dels documents que genera i tracta l'Agència, i que també marquen les línies mestres a seguir en els nous projectes que gestionen documents.

A continuació es descriu en què consisteix aquest nou model de gestió de dades i documents de l'Agència, tant des del punt de vista metodològic com tecnològic, així com les directrius que cal seguir i les obligacions que li comporten a l'adjudicatari d'aquest contracte.

8.7.1 El model de dades i documents de l'Agència

El model de governança de dades

El DIT ha desplegat una Oficina per al Govern de Dades, que estableix les polítiques i les normes de qualitat i seguretat per a la gestió de les dades, i que a més supervisa que, tant els nous projectes que s'implanten com les operacions que es realitzen en el dia a dia segueixen dites polítiques i normes. Aquest govern es basa en 4 eixos fonamentals:

La gestió de les dades **mestres**.

La gestió de les **metadades**.

La gestió de la **qualitat** de les dades.

La gestió de la **seguretat** de les dades.

El model de la gestió documental

L'Agència segueix la normativa bàsica vigent en matèria de gestió documental i de les dades, ORDRE CLT/172/2014, de 14 de maig, per la qual s'aprova el protocol de gestió de documents electrònics i arxiu de la Generalitat de Catalunya, i Reial Decret 203/2021, de 30 de març, pel que s'aprova el Reglament d'actuació i funcionament del sector públic per mitjans electrònics. En base a aquesta normativa, es gestionen els documents de dues maneres:

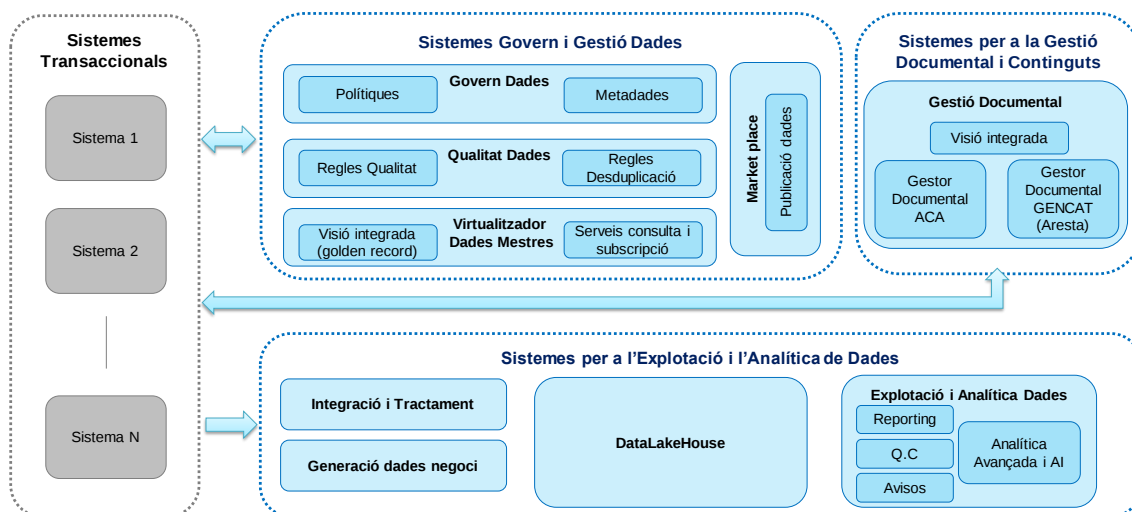
La documentació vinculada a la tramitació dels expedients administratius que es facin amb els tramitadors corporatius, queda enregistrada en el gestor documental ARESTA,

que és la plataforma corporativa de gestió documental de la Generalitat de Catalunya per tractar i preservar la informació i documentació electrònica.

La resta de documentació que genera l'Agència, tant si es genera fora de la tramitació d'expedients administratius, com si es fa amb tramitadors propis, es tracten i preserven en un gestor documental i continguts específic de l'Agència, i sota les polítiques de catalogació, metadatat i disposició que determini la Unitat de Gestió Documental i Continguts del DIT.

El model de sistemes associats

La següent figura mostra una síntesi del model de sistemes que dona suport al govern, gestió i explotació de la dada, a la gestió dels documents, i la relació que tenen amb la resta de sistemes transaccionals.



8.7.2 Directrius a seguir i obligacions

A continuació es descriu la relació que s'ha d'establir amb el DIT, així com les directrius que cal seguir i les obligacions que li comporten a l'adjudicatari d'aquest contracte.

Oficina del govern de la dada

Una vegada l'adjudicatari hagi fet una primera proposta de definició del **model de dades** del sistema que s'ha d'implantar, l'Oficina la revisarà i treballarà de manera col·laborativa amb l'adjudicatari en els següents àmbits:

Metadades

A partir de les especificacions de l'Oficina, l'adjudicatari prepararà en els entorns transaccionals tot el necessari per generar i omplir les metadades, i seran els tècnics de l'Oficina qui les carregaran en l'eina de govern de dades. Això inclou les metadades de negoci, les tècniques i les operacionals, sent el producte que les gestionarà un mòdul que forma part de la suite **IDCM Informatica**.

Sobre les metadades operacionals, els sistemes transaccionals hauran d'implementar les estratègies que es determinin en quant a l'enregistrament de la traçabilitat de qualsevol esdeveniment significatiu que es produeixi en la dada i publicar serveis perquè l'eina de govern pugui recollir-la.

Qualitat dades

Les normes de qualitat identificades en la fase de definició de les metadades de negoci, caldrà traslladar-les a regles de qualitat que s'hauran d'implementar en l'eina de qualitat. La definició exhaustiva correspondrà a l'adjudicatari del contracte, però la implementació en l'eina la faran els tècnics de l'Oficina. El producte que les gestionarà és un mòdul que forma part de la suite **IDCM Informatica**.

En qualsevol cas, l'adjudicatari ha de fer ús de les regles de qualitat en els sistemes transaccionals, en base a crides a serveis publicats, i que es posen a disposició per ser emprades des de qualsevol lloc on es generin o gestionin les dades, per assegurar així la qualitat d'aquestes des del principi.

Seguretat dades

Les normes de seguretat identificades en la fase de definició de les metadades de negoci caldrà traslladar-les, per part de l'adjudicatari del contracte, als sistemes transaccionals per tal de garantir la protecció, confidencialitat i privacitat de les dades que s'especifiquin, i amb els mecanismes que es determinin per part de l'Oficina.

Dades mestres

A partir de la identificació per part de l'Oficina de possibles dades mestres o de referència, es determinarà com s'han de gestionar.

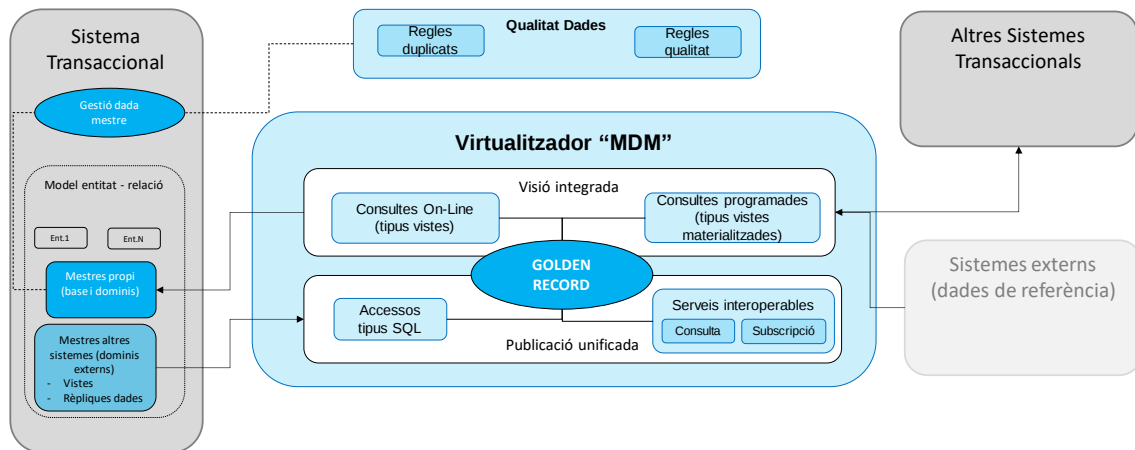
Es poden donar varies alternatives:

Que la dada mestra s'hagi de gestionar en el propi sistema transaccional. En aquest cas, l'adjudicatari haurà d'implementar l'alta, baixa i manteniment del domini bàsic i de la resta de dominis que li pertocuin.

Que la dada mestra no s'hagi de gestionar en el propi transaccional però sí s'hagi de fer per a algun domini específic. L'adjudicatari haurà d'implementar el manteniment d'aquests dominis específics i el consum de la resta de dominis d'una manera coherent.

Que la dada mestra ja estigui gestionada en altres sistemes. L'adjudicatari només haurà d'implementar el necessari per a fer-ne el consum.

Per a qualsevol d'aquestes alternatives, el model bàsic sobre el que s'haurà de treballar és el que mostra la següent figura:



Tal i com es pot observar, existeix un element bàsic, el virtualitzador, que està basat en el producte **DENODO**. Seran els tècnics de l'Oficina els encarregats de realitzar les implementacions i adaptacions necessàries.

Gestió documental

En el cas que dins del contracte hi hagi la necessitat de fer una gestió de documents, aquests han de ser tractats amb l'eina de gestió documental i continguts que l'Agència disposa per a tal fi, la qual es basa en el producte **ECM Alfresco Cloud**. Així, i seguint les directrius marcades per la Unitat de Gestió de Documents i Continguts, els documents s'hauran de metadatar, catalogar, carregar i, en definitiva integrar a l'eina, i sempre a partir de serveis API posats a disposició i publicats per ser emprats pels sistemes transaccionals.

8.8 GLOSSARI DE TERMES

Terme	Definició
Persona obligada tributària	Persona física o jurídica i les entitats a les que la normativa imposa el compliment d'obligacions tributàries de qualsevol tipus.
Subjecte passiu	Persona obligada tributària que, segons la llei, ha de complir l'obligació tributària principal, així com les obligacions formals inherents a la mateixa, ja sigui com contribuent o com substitut del mateix.
Contribuent	Subjecte passiu que realitza el fet imposable.
Substitut del contribuent	El que per imposició de la llei i en lloc del contribuent, està obligat a complir l'obligació tributària principal, així com les obligacions formals inherents a la mateixa.
Representant	Persona que té la legitimació per a actuar i decidir en nom i en interès d'una altra.
Apoderat/Apoderada	Persona que té poders per actuar en nom d'una altra.
Establiment	Lloc on es realitza una activitat (comercial, industrial o d'altre tipus).
Companyia	Entitat subministradora d'aigua segons la definició del Text refós 3/2003.
Tipus d'usuari	Ve definit per l'ús que es fa de l'aigua, que pot ser domèstic, industrial, agrícola i ramader.
Xarxa de subministrament	instal·lació de titularitat pública o privada, a través de la qual es fa un subministrament d'aigua.
Cànon de l'aigua xarxa	Cànon de l'aigua corresponent a l'aigua subministrada a través de xarxes de subministrament.
Cànon d'ús abastament	Cànon de l'aigua corresponent a l'ús per abastament a tercers.
CCAE	Classificació catalana de les activitats econòmiques.
DUCA	Declaració de l'Ús i la Contaminació de l'Aigua.
DID	Declaració Inicial de dades.
Ampliació trams	Bonificació sobre el cànon de l'aigua en els usos domèstics, que amplia els trams de consum segons el nombre de persones convivents.
Tarifa Social	Bonificació sobre el cànon de l'aigua en els usos domèstics, adreçada a col·lectius vulnerables i altres determinats en el Text refós 3/2003.

Terme	Definició
Actuacions d'ofici	Procediments iniciats per la l'administració.
Requeriment	Acció per la qual una administració requereix a una persona a fer una actuació determinada o a no fer-la.
Tràmit d'audiència	Tràmit d'un procediment administratiu en el qual l'instructor dona a conèixer l'expedient administratiu a les persones interessades perquè el puguin examinar i hi puguin fer al·legacions o aportar-hi documents o altres elements de judici.
Resolució	Acte i document que finalitza un procediment administratiu, en què una administració pren una determinació en l'àmbit de les seves competències executives.
Exacció	Acció i efecte d'exigir el pagament d'imposts, tributs, multes, etc.
Notificació	Acte mitjançant el qual es comunica a la persona interessada una resolució o qualsevol altre acte administratiu.
Renotificació	Tornar a notificar. En el cas de les liquidacions, emetre de nou una liquidació, donant un nou termini de pagament en voluntària.
Data termini en voluntària	Data límit pel pagament d'una liquidació, una vegada finalitzat aquest termini, s'apliquen recàrrecs i altres despeses.
Codi segur de verificació (CSV)	Codi que identifica un document electrònic i dona garantia de la seva integritat.
GICAR	Eina amb què s'ha dotat a la Generalitat de Catalunya per a la gestió centralitzada de les identitats de persones que hi treballen o col·laboren i que interactuen amb els sistemes d'informació.
Plataforma VALID	Integrador de serveis d'identitat digital de Catalunya per a que els ciutadans tinguin totes les opcions per a tramitar fàcilment amb l'Administració.
IdCAT Mòbil	Sistema que permet identificar-se digitalment i signar l'enviament de formularis per tramitar la majoria de sol·licituds de la Generalitat.
Represent@	Aplicació que permet validar la identitat dels professionals associats a col·lectius de representació de persones físiques o jurídiques.
Apoder@	Aplicació que gestiona el Registre Electrònic d'Apoderaments de l'Administració.
eNotum	Servei de l'Administració Oberta de Catalunya (AOC) que permet a les administracions públiques catalanes realitzar notificacions d'actes administratius als ciutadans, empreses o entitats per mitjans electrònics.

Terme	Definició
EACAT	Plataforma de tramitació i enviament electrònic de documentació entre la Generalitat de Catalunya i els ens locals.
eValisa	La valisa electrònica és un servei que permet enviar i registrar documents en format electrònic, telemàticament i a l'instant.
S@rcat	Registre d'entrada i sortida electrònic de la Generalitat de Catalunya.
SICER	Servei d'Identificació i Control d'Enviaments Registrats. Servei de Correus que permet, mitjançant l'intercanvi de fitxers, carregar la informació de les notificacions.
ATC	Agència Tributària de Catalunya.
OAC	Oficina d'Atenció al Ciutadà.
ES, EESS	Entitat subministradora, equival a 'Companyia'.
012	Telèfon d'atenció i informació de la Generalitat de Catalunya.
SOC	Servei Públic d'Ocupació de Catalunya.
AEAT	Agència Estatal d'Administració Tributària.
PICA	Plataforma d'Integració i Col·laboració Administrativa. Permet l'accés a informació dels organismes de la Generalitat i altres administracions públiques i institucions (interoperabilitat).
Carta de pagament	Document mitjançant el qual una persona pot fer el pagament del seu deute.
Liquidació	Acte resolutori mitjançant el qual l'administració porta a terme les operacions de quantificació de l'import del deute.