

Signatura 1 de 5	12/03/2025	Signatura 2 de 5	12/03/2025	Signatura 3 de 5	12/03/2025
MARGARIDA PLANAS		SILVIA PUJADAS		Francisco Javier Domínguez Montoya	
Signatura 4 de 5		Signatura 5 de 5			
ANGELINA FERNANDEZ		LLUISA JULIA			



**Ajuntament de
Castelló d'Empúries**
Pl. Joc de la Pilota, 1
17486 Castelló d'Empúries
T. 972 250 426
ajuntament@castello.cat
www.castello.cat
NIF P-1705200 B

PLEC DE PRESCRIPCIONS TÈCNIQUES PER A LA CONTRACTACIÓ, MITJANÇANT PROCEDIMENT OBERT, DE LA L·LICÈNCIA D'ÚS D'UNA APLICACIÓ INFORMÀTICA PER A LA GESTIÓ TRIBUTÀRIA, RECAPTACIÓ I INSPECCIÓ, ELS SERVEIS DE IMPLANTACIÓ I POSADA EN MARXA I ELS SERVEIS TECNOLÒGICS, I DE CENTRE DE PROCESSAMENT DE DADES, PER A L'EXPLOTACIÓ SOTA MODEL "CLOUD" O "AL NÚVOL" PER A L'AJUNTAMENT DE CASTELLÓ D'EMPÚRIES.

Per descarregar una còpia d'aquest document consulti la següent pàgina web		
Codi Segur de Validació	d6cfa36cfc3742f2bdf44064b24eda00001	Data document: 10/03/2025
Url de validació	https://valida.castello.cat/verificadorfirma.asp	
Metadades	Origen: Origen administració Estat d'elaboració: Original	



Signatura 1 de 5	12/03/2025	Signatura 2 de 5	12/03/2025	Signatura 3 de 5	12/03/2025
MARGARIDA PLANAS		SILVIA PUJADAS		Francisco Javier Domínguez Montoya	
Signatura 4 de 5	12/03/2025	Signatura 5 de 5	14/03/2025		
ANGELINA FERNANDEZ		LLUISA JULIA			

ÍNDEX

1.	INTRODUCCIÓ.....	6
2.	OBJECTE DEL CONTRACTE	7
3.	CARACTERÍSTIQUES DE L'APLICACIÓ: REQUISITS FUNCIONALS	8
3.1.	Oficina Virtual Tributària (OVT).	8
3.2.	Arxiu de persones.	9
3.3.	Gestió Tributària Integral.....	10
3.3.1.	Gestió d'ingressos.	11
3.3.1.1.	Impost Béns Immobles.	12
3.3.1.2.	Gestió de l'Impost sobre Vehicles de Tracció Mecànica.	13
3.3.1.3.	Gestió de l'Impost d'Activitats Econòmiques.....	13
3.3.1.4.	Gestió de l'Impost sobre l'increment de Valor de Terrenys de Naturalesa Urbana.....	14
3.3.1.5.	Gestió de l'Impost sobre Construccions, Instal·lacions i Obres.	15
3.3.1.6.	Gestió de taxes i preus públics.	16
3.3.1.7.	Gestió de les sancions de trànsit.	16
3.3.1.8.	Gestió d'altres ingressos no tributaris.	16
3.3.2.	Gestió d'ingressos.	17
3.3.2.1.	Cobraments.....	17
3.3.2.2.	Domiciliacions.....	17
3.3.2.3.	Fraccionaments.....	18
3.3.2.4.	Devolucions.	18
3.3.2.5.	Suspensió i paralització.	19
3.3.2.5.1.	Règim especial de concursos.	19
3.3.2.5.2.	Règim especial de les administracions públiques.....	19
3.3.2.6.	Prescripció.	20
3.3.2.7.	Executiva.	20
3.3.2.8.	Embargaments.	21
3.3.3.	Comptabilitat.	21
3.3.4.	Procediment Inspector i Sancionador Tributari.	22
3.3.5.	Recursos.	22
3.3.6.	Seguiment i control.....	22
3.3.7.	Control d'assistència a contribuents.	23

Signatura 1 de 5	MARGARIDA PLANAS	12/03/2025	Signatura 2 de 5	SILVIA PUJADAS	12/03/2025	Signatura 3 de 5	Francisco Javier Domínguez Montoya	12/03/2025
Signatura 4 de 5	ANGELINA FERNANDEZ	12/03/2025	Signatura 5 de 5	LLUISA JULIA	14/03/2025			



Ajuntament de
Castelló d'Empúries
Pl. Joc de la Pilota, 1
17486 Castelló d'Empúries
T. 972 250 426
ajuntament@castello.cat
www.castello.cat
NIF P-1705200 B

3.3.8.	Gestió de notificacions.	23
4.	GESTIÓ DE DOCUMENTS.	24
4.1.	Regulació i transparència.	25
4.2.	Gestió corporativa.	25
4.3.	Característiques dels documents.	26
4.4.	Preservació de l'autenticitat.	26
4.5.	Mòdul de generació d'informes.	27
4.6.	Integració amb altres sistemes.	27
4.6.1.	Sistemes externs.	27
4.6.2.	Sistemes interns o corporatius.	29
5.	ARQUITECTURA DE L'APLICACIÓ.	29
5.1.	Capa de gestió de dades.	30
5.2.	Servidor d'aplicació.	30
5.3.	Capa de servidor web.	31
5.4.	Capa client final.	31
6.	ENTORN DE COMUNICACIONS I XARXES DE L'APLICACIÓ.	31
7.	SEGURETAT DE L'APLICACIÓ.	32
8.	DOCUMENTACIÓ DE L'APLICACIÓ.	33
9.	CODI FONT DE L'APLICACIÓ.	33
10.	EINES D'ORGANITZACIÓ DE TREBALL.	33
11.	LLICÈNCIES DE PRODUCTES DE TERCERS.	33
12.	COMPROVACIÓ DE LES FUNCIONALITATS I DEMOSTRACIONS.	34
13.	SERVEIS DE SUPORT, ALLOTJAMENT I ADMINISTRACIÓ DEL CPD REMOT.	34
13.1.	Requeriment del CPD on s'allotjarà l'aplicació.	35
13.2.	Serveis inclosos.	36
13.2.1.	Serveis d'operació de sistemes i gestió de xarxa.	36
13.2.2.	Serveis d'administració.	36
13.2.3.	Monitorització automàtica.	37
13.3.	Serveis de suport operatiu.	37
13.3.1.	Gestió de la capacitat i disponibilitat.	37
13.3.2.	Gestió de la continuïtat.	38
13.3.3.	Gestió de canvis.	38
13.3.4.	Gestió de versions.	38
13.3.5.	Gestió d'incidències i problemes.	38
13.3.6.	Gestió dels nivells de servei.	39

Signatura 1 de 5	12/03/2025	Signatura 2 de 5	12/03/2025	Signatura 3 de 5	12/03/2025
MARGARIDA PLANAS		SILVIA PUJADAS		Francisco Javier Domínguez Montoya	
Signatura 4 de 5	12/03/2025	Signatura 5 de 5	14/03/2025		
ANGELINA FERNANDEZ		LLUISA JULIA			



**Ajuntament de
Castelló d'Empúries**
Pl. Joc de la Pilota, 1
17486 Castelló d'Empúries
T. 972 250 426
ajuntament@castello.cat
www.castello.cat
NIF P-1705200 B

- 13.3.7. Gestió de la millora contínua.....39
- 13.4. Mesurament del Servei i Eines.....39
- 14. PLA D'IMPLANTACIÓ. 39
- 15. MIGRACIÓ DE DADES DEL SISTEMA ACTUAL. 41
- 16. GESTIÓ DEL CANVI I PLA DE FORMACIÓ. 41
 - 16.1. Pla de formació.41
- 17. ORGANITZACIÓ DEL PROJECTE. 43
 - 17.1. Seguiment i control de la execució del servei.....44
- 18. EQUIP DE TREBALL..... 44
 - 18.1. Suport i explotació.45
 - 18.1.1. Suport posterior a la posada en funcionament.45
 - 18.1.2. Suport a la gestió.45
 - 18.1.3. Suport a l'explotació.46
 - 18.1.4. Prestació de serveis de manteniment.....47
 - 18.1.5. Actualitzacions i canvis de versió.....47
- 19. ACORDS DE NIVELL DE SERVEI (SLA)..... 48
 - 19.1 Sobre la gestió d'incidències.48
 - 19.2 Sobre el nivell de disponibilitat.49
- 20. PORTABILITAT DE LES DADES I FINALITZACIÓ DEL SERVEI. 49
 - 20.1 Portabilitat de les dades.....49
 - 20.2 Finalització del servei.....50
 - 20.3 Pla de retorn del servei.50
- 21. CONFIDENCIALITAT I PROTECCIÓ DE DADES..... 51
 - 21.1 Compromís de confidencialitat.51
- 22. CONSULTORIA SOBRE EL MODEL ORGANITZATIU 53
- 23. DURADA DEL CONTRACTE I TERMINI DE LA POSADA EN MARXA..... 53



**Ajuntament de
Castelló d'Empúries**

Pl. Joc de la Pilota, 1
17486 Castelló d'Empúries
T. 972 250 426
ajuntament@castello.cat
www.castello.cat
NIF P-1705200 B

Les Lleis 39/2015, de Procediment Administratiu Comú, i 40/2015 de Règim Jurídic, han aprofundit decididament en un procés que hauran de seguir totes les administracions públiques perquè els ciutadans i empreses tinguin la seva disposició canals no presencials d'accés als serveis públics, permetent realitzar a través dels mateixos qualssevol tramitacions administratives, inclòs el coneixement de l'estat de tramitació dels seus expedients.

D'altra banda, suposa una aposta decidida per l'administració electrònica integral, eliminant el suport paper, minimitzant l'exigència d'aportació de documents per part dels administrats i exigint la relació electrònica entre les diferents administracions.

En aquest nou escenari, les tecnologies de la informació i les comunicacions tenen un paper fonamental, ja que són el mitjà que permet que els ciutadans puguin dur a terme qualsevol actuació sense necessitat de presència física (Seu Electrònica, telèfon, mail, etc.), devent quedar garantida en tot cas la seguretat jurídica d'aquestes actuacions, així com el fidel compliment de la Llei de Protecció de Dades.

A les àrees de gestió tributària i recaptació se centren la major part de les gestions que els ciutadans i empreses duen a terme amb l'Administració, sent més els serveis als quals es demana més qualitat i eficiència.

El nou sistema d'informació ha de permetre dur a terme una gestió integral del contribuent facilitant, des d'un únic punt d'atenció, amb independència de la seva ubicació física, la resolució de qualsevol gestió de caràcter tributari que plantegi un ciutadà o empresa, eliminant la compartimentació basada en conceptes impositius o funcions administratives específiques.

En tot cas, aquest projecte haurà de garantir el compliment de les Lleis 39/2015, de Procediment Administratiu Comú, i 40/2015 de Règim Jurídic, pel que fa a les àrees de gestió tributària i recaptació.

Els licitadors hauran d'aportar tota la documentació necessària per avaluar l'abast funcional del sistema d'informació, així com els serveis tecnològics i professionals que inclouen a la seva oferta, ja que seran la base de l'estudi per a la valoració de les propostes.

Per descarregar una còpia d'aquest document consulti la següent pàgina web

Codi Segur de Validació	d6cfa36cfc3742f2bdf44064b24eda00001	Data document: 10/03/2025
Url de validació	https://valida.castello.cat/verificadorfirma.asp	
Metadades	Origen: Origen administració Estat d'elaboració: Original	





**Ajuntament de
Castelló d'Empúries**

Pl. Joc de la Pilota, 1
17486 Castelló d'Empúries
T. 972 250 426
ajuntament@castello.cat
www.castello.cat
NIF P-1705200 B

1. INTRODUCCIÓ

Aquest plec de prescripcions tècniques té per objecte l'adjudicació de "l'Adquisició de la llicència d'una aplicació informàtica per la gestió tributària, recaptació i inspecció dels ingressos municipals, així com dels serveis d'implantació, posada en marxa i manteniment i serveis tecnològics, professionals i de centre de processament de dades per l'explotació sota el model "cloud" o "núvol" per l'Ajuntament de Castelló d'Empúries".

Aquest sistema constituirà l'instrument tecnològic necessari perquè, posant en valor els recursos actuals humans existents, es compleixi la previsió de l'article 135.1 de la Llei 7/1985, de 2 d'abril, d'assoliment d'una gestió integral del sistema tributari municipal, regit pels principis d'eficiència, suficiència, agilitat i unitat en la gestió .

També és objecte d'aquest projecte donar resposta a les Lleis 39/2015, del Procediment Administratiu Comú i 40/2015, de Règim Jurídic del Sector Públic que introdueixen importants novetats en matèria d'expedient electrònic, notificacions telemàtiques, còmput de terminis per hores, etc.

El sistema integral, a més 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 els ciutadans a través de la Seu electrònica de l'Ajuntament.

Els objectius generals de aquest projecte comprenen:

Implantar un sistema de tramitació d'expedients tributaris que els gestioni en totes les fases i els tràmits, i que faciliti, entre altres coses, la generació electrònica de documents, el control de terminis i l'estat i la situació dels expedients .

Racionalitzar i normalitzar la tramitació actual reduint, simplificant i eliminant tràmits alhora que possibilitant l'establiment de mecanismes de mesura de les activitats i els resultats i de millora contínua dels processos per evitar la redundància en els procediments administratius.

Millorar la orientació al contribuent i al servei.

Possibilitar la gestió descentralitzada dels processos tributaris de manera que les diferents unitats administratives a través de l'aplicació puguin, entre altres tasques, iniciar, solucionar, incorporar nova documentació i realitzar seguiment dels expedients.

Permetre la integració amb els sistemes interns de la Corporació com ara: Registre d'Entrada/sortida presencial i electrònic, Comptabilitat, Seu electrònica, Portafirmes, etc.

Per descarregar una còpia d'aquest document consulti la següent pàgina web

Codi Segur de Validació

d6cfa36cfc3742f2bdf44064b24eda00001

Data document: 10/03/2025

Url de validació

<https://valida.castello.cat/verificadorfirma.asp>

Metadades

Origen: Origen administració Estat d'elaboració: Original





**Ajuntament de
Castelló d'Empúries**

Pl. Joc de la Pilota, 1
17486 Castelló d'Empúries
T. 972 250 426
ajuntament@castello.cat
www.castello.cat
NIF P-1705200 B

2. OBJECTE DEL CONTRACTE

L'abast de la contractació comprèn l'adquisició de la llicència d'una aplicació per la gestió tributària, recaptació i inspecció dels ingressos municipals, així com dels serveis d'implantació, posada en marxa i manteniment i serveis tecnològics, professionals i de centre de processament de dades per l'explotació sota el model "cloud" o "núvol" per l'Ajuntament de Castelló d'Empúries.

Per a l'explotació correcta de l'aplicació informàtica, l'adjudicatari haurà de realitzar les tasques necessàries de parametrització i adaptació, contemplant:

- Subministrament d'una llicència de l'aplicació informàtica que cobreixi les funcionalitats de gestió, inspecció i recaptació dels ingressos locals del municipi de Castelló d'Empúries.
- Parametrització de les funcionalitats conforme al context i les necessitats de l'Ajuntament.
- Integració amb les plataformes corporatives de l'Ajuntament i sistemes externs implicats.
- Migració de dades des de l'aplicació actualment utilitzada per el Ajuntament cap a la nova eina (origen ABSIS – BERGER-LEVRAULT o altres aplicacions municipals).
- Assistència "in-situ" a les instal·lacions de l'Ajuntament els dies laborables segons calendari laboral, i en horari de 08:00h a 15:00h, posterior a la posada en funcionament del sistema, durant un període mínim de 2 mesos/persona, experts en el maneig de l'aplicació.
- Gestió integral de la infraestructura tecnològica al cloud durant la vigència del contracte, incloent-hi serveis integrals de Centre de Procés de dades i comunicacions segures entre aquest i la xarxa corporativa de l'Ajuntament.
- Serveis de suport i suport a la gestió i explotació del sistema, inclòs el manteniment evolutiu i correctiu.
- Servei d'assistència tècnica a dos vessants:
 - Consultoria en matèria tributària durant la vigència del contracte (alertes per canvis normatius i jurisprudència rellevant, servei de consultoria, etc.).
 - Assistència tècnica sobre les utilitats i funcionament del sistema informàtic.
- Formació del personal de les àrees implicades en cinc nivells, als quals es destinaran cursos per un mínim de 100 hores:
 - Formació d'usuaris de Gestió Tributària, Cadastre, Recaptació.
 - Formació d'usuaris d'Atenció al Ciutadà.
 - Formació d'usuaris de Direcció.
 - Formació d'usuaris d'Intervenció.
 - Formació de usuaris tècnics.

Per descarregar una còpia d'aquest document consulti la següent pàgina web

Codi Segur de Validació d6cfa36cfc3742f2bdf44064b24eda00001

Data document: 10/03/2025

Url de validació <https://valida.castello.cat/verificadorfirma.asp>

Metadades Origen: Origen administració Estat d'elaboració: Original





**Ajuntament de
Castelló d'Empúries**

Pl. Joc de la Pilota, 1
17486 Castelló d'Empúries
T. 972 250 426
ajuntament@castello.cat
www.castello.cat
NIF P-1705200 B

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

A nivell més general, però no menys important, ha de quedar clar que el contractista assumirà totes les responsabilitats en la gestió i el control del nou sistema integral de gestió, recaptació i inspecció tributària, així com dels components en totes les capes tecnològiques de la seva infraestructura al núvol. Per tant, l'Ajuntament no gestionarà ni serà responsable dels sistemes tecnològics, ni de les comunicacions, ni de les aplicacions necessàries, més enllà de les capacitats de gestió dels usuaris, configuració i personalització del sistema que ofereixi el contractista.

La presentació de l'oferta comporta que l'Ajuntament no haurà de fer cap inversió addicional, excepte la destinada a la seva pròpia xarxa local, d'accés a internet i als llocs de treball dels usuaris (PC, impressores, escàners, microinformàtica, terminals mòbils, tauletes de signatura i programari corresponent), ja que tot l'equipament necessari de servidors, bases de dades, llicències de programari vinculades i també les comunicacions segures amb el núvol del contractista, estaran inclosos en el servei al que s'obliga a prestar el contractista.

3. CARACTERÍSTIQUES DE L'APLICACIÓ: REQUISITS FUNCIONALS

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

3.1. Oficina Virtual Tributària (OVT)

El sistema haurà de comptar amb un espai dins la Seu Electrònica de l'Ajuntament des d'on les persones físiques i jurídiques puguin relacionar-se virtualment amb l'Ajuntament. Aquesta Oficina Virtual Tributària (OVT) haurà de:

1. Oferir als usuaris, en tots els serveis, un espai multilingüe que com a mínim haurà d'estar amb llengua catalana i castellana.
2. Possibilitar de fer actuacions seleccionades a través d'un accés no identificat.
3. Garantir, indistintament, l'accés a l'OVT mitjançant certificat electrònic o amb altres sistemes d'identificació mitjançant VALID del Consorci AOC, o sistema Cl@ve.
4. Posseir un espai de simulació i generació d'autoliquidacions de plusvàlues, de vehicles, d'ICIO i de qualsevol taxa o preu públic que pugui establir l'Ajuntament.
5. Facilitar a les persones titulars la consulta de l'estat dels seus expedients, així com el contingut d'aquests (documents que tinguin permisos per veure).
6. Consultar la documentació de que disposa l'Ajuntament de la persona interessada, segons els tipus de documents i documents indicats com accessibles.

Signatura 1 de 5	12/03/2025	Signatura 2 de 5	12/03/2025	Signatura 3 de 5	12/03/2025
MARGARIDA PLANAS		SILVIA PUJADAS		Francisco Javier Domínguez Montoya	
Signatura 4 de 5	12/03/2025	Signatura 5 de 5	14/03/2025		
ANGELINA FERNANDEZ		LLUISA JULIA			

Per descarregar una còpia d'aquest document consulti la següent pàgina web		
Codi Segur de Validació	d6cfa36cfc3742f2bdf44064b24eda00001	Data document: 10/03/2025
Url de validació	https://valida.castello.cat/verificadorfirma.asp	
Metadades	Origen: Origen administració Estat d'elaboració: Original	





**Ajuntament de
Castelló d'Empúries**

Pl. Joc de la Pilota, 1
17486 Castelló d'Empúries
T. 972 250 426
ajuntament@castello.cat
www.castello.cat
NIF P-1705200 B

7. Aportar documentació a expedients l'estat de la tramitació dels quals permeti incorporar nova documentació amb el corresponent apunt de registre d'entrada.

8. Pagament de valors mitjançant càrrec en compte a entitats financeres o mitjançant la plataforma de pagament que designi l'Ajuntament

9. Posseir un espai de simulació i generació d'autoliquidacions de plusvàlues, de vehicles, d'ICIO i de qualsevol taxa o preu públic que pugui establir l'Ajuntament.

10. Permetre la consulta de deute per estat: pendent, cobrat, etc. així com l'obtenció de certificats que ho acreditin mitjançant actuació administrativa automatitzada.

11. Oferir la possibilitat d'afegir/modificar/eliminar domiciliacions de tributs, per defecte a tots els objectes, per tipus d'objecte o per objectes individuals.

12. Consultar i accedir a comunicacions i notificacions electròniques. Les notificacions enviades formaran part de l'expedient i quedaran, per tant, dins del dipòsit de les notificacions una vegada es disposi de l'evidència d'accés (practicada).

13. Projectar simulacions i tramitacions automatitzades de plans de pagament, ajornaments i fraccionaments de deute d'acord amb els paràmetres i criteris definits per l'Ajuntament.

14. Plans personalitzats de pagament, amb emissió de resolució automatitzada.

15. Assegurar l'accés com a interessat, com a representant o com a representat, contemplant-se l'àmbit de representació i els documents que acreditin la representació segons el registre corresponent.

16. Verificar els documents mitjançant CSV.

17. Autoritzar la consulta i accés al detall de les multes i/o sancions i a la visualització d'imatges

18. Qualsevol actuacions administratives relacionades amb el entorn tributari, amb registre electrònic de les mateixes i integració amb l'aplicació tributària

Així mateix, l'Oficina Virtual Tributària permetrà l'accés de col·laborador socials, amb les funcionalitats següents:

- Obtenció de certificats de deutes a l'IBI.
- Autoliquidacions assistides de IVTM i IIVTNU.
- Autoliquidació assistida de taxes i preus públics.
- Actuacions a nom de tercers utilitzant la funcionalitat de representació.

3.2. Arxiu de persones

Haurà de funcionar sota la filosofia de dada única i s'inclouran, almenys, les dades bàsiques següents:

Signatura 1 de 5	12/03/2025	Signatura 2 de 5	12/03/2025	Signatura 3 de 5	12/03/2025
MARGARIDA PLANAS		SILVIA PUJADAS		Francisco Javier Domínguez Montoya	
Signatura 4 de 5		Signatura 5 de 5			
ANGELINA FERNANDEZ		LLUISA JULIA			

Per descarregar una còpia d'aquest document consulti la següent pàgina web			
Codi Segur de Validació	d6cfa36cfc3742f2bdf44064b24eda00001	Data document: 10/03/2025	
Url de validació	https://valida.castello.cat/verificadorfirma.asp		
Metadades	Origen: Origen administració Estat d'elaboració: Original		



**Ajuntament de
Castelló d'Empúries**

Pl. Joc de la Pilota, 1
17486 Castelló d'Empúries
T. 972 250 426
ajuntament@castello.cat
www.castello.cat
NIF P-1705200 B

- Tipologia: persones físiques, persones jurídiques, comunitat de propietaris, comunitat de béns, organismes oficials, etc.
- NIF / NIE / passaport.
- Dades jurídiques e històriques dels canvis.
- Domicili fiscal i adreces alternatives, amb històric.
- E-mail, telèfons i altres dades de comunicació.
- Relacions amb altres tercers (representant, empleat, hereu, etc.).
- Documents associats.
- Béns (comptes bancàries, dades S. Social , Vehicles DGT, etc.).
- Domiciliacions.
- Vinculació amb tota la informació del sistema.

Des de la fitxa del contribuent s'ha de poder accedir a tota la informació associada (dades econòmiques, objectes tributaris, valors, expedients de gestió, expedients d'executiva, etc.).

Aquest fitxer de persones podrà ser consultat a través de la Carpeta de contribuent de l'Oficina Virtual.

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

- Manteniment de persones de forma interactiva i per càrrega de suports (alta, modificació, unificació, consolidació, etc.).
- Tractament singular per grans contribuents i organismes públics.
- Manteniment i gestió de domicilis alternatius de notificació.
- Eines de depuració, com ara unificació de contribuents, unificació de domicilis i controls de coherència, tant per a les dades ja existents com per als incorporats d'arxius externs. Igualment, heu de disposar de connectors Web Services amb l'AEAT, per a domicili fiscal, amb Direcció General de la Policia, per al DNI, etc.

3.3. Gestió Tributària Integral

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

1. Panel de control per usuaris/departaments.
2. Integració amb signatura electrònica.
3. Composició i foliat del expedient signat electrònicament.
4. Integració de les resolucions amb la aplicació informàtica que porta el Llibre de Resolucions.
5. Manteniment de plantilles de documents per la gestió tributària i recaptatòria.

Signatura 1 de 5	12/03/2025	Signatura 2 de 5	12/03/2025	Signatura 3 de 5	12/03/2025
MARGARIDA PLANAS		SILVIA PUJADAS		Francisco Javier Domínguez Montoya	
Signatura 4 de 5	12/03/2025	Signatura 5 de 5	14/03/2025		
ANGELINA FERNANDEZ		LLUISA JULIA			

Per descarregar una còpia d'aquest document consulti la següent pàgina web			
Codi Segur de Validació	d6cfa36cfc3742f2bdf44064b24eda00001	Data document: 10/03/2025	
Url de validació	https://valida.castello.cat/verificadorfirma.asp		
Metadades	Origen: Origen administració Estat d'elaboració: Original		

Signatura 1 de 5	MARGARIDA PLANAS	12/03/2025	Signatura 2 de 5	SILVIA PUJADAS	12/03/2025	Signatura 3 de 5	Francisco Javier Domínguez Montoya	12/03/2025
Signatura 4 de 5	ANGELINA FERNANDEZ	12/03/2025	Signatura 5 de 5	LLUISA JULIA	14/03/2025			



**Ajuntament de
Castelló d'Empúries**

Pl. Joc de la Pilota, 1
17486 Castelló d'Empúries
T. 972 250 426
ajuntament@castello.cat
www.castello.cat
NIF P-1705200 B

6. Manteniment de versions de les plantilles, amb possibilitat de composició per l'usuari dels textos a utilitzar en els procediments, sumant, de manera còmoda, diversos textos parcials predefinits i permetent camps de text lliure.

7. Tramitació completa i electrònica de fraccionaments, ajornaments, suspensions, devolucions, compensacions de deute, concursos, recursos de reposició i altres procediments tributaris. La tramitació dels procediments esmentats té incidència automatitzada sobre l'estat dels valors corresponents.

8. Gestió i control de notificacions convencionals o electròniques de documents generats per l'aplicació de forma individual o massiva. Generació de remeses de notificació i seguiment. Generació d'arxius per a la impressió de notificacions a través d'entitats col·laboradores o empreses notificadores i seguiment dels mateixos.

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

- Cada una de les figures tributàries, preus públics inspecció i sancions tributaries i de tràfic recollides a les ordenances municipals.
- Normalització, estructuració i programació de les ordenances fiscals, de preus públics i altres que continguin ingressos per sanció.
- Programació i càlcul de noves figures.
- Gestió de les exempcions i bonificacions de cada figura.
- Arxiu de ordenances per períodes de vigència.
- Visualització de les ordenances des de la pròpia aplicació.
- El mòdul d'Administració haurà de permetre l'adaptació senzilla i ràpida del sistema als canvis normatius i/o de les ordenances.

3.3.1. Gestió d'ingressos

Gestió d'ingressos generals per a tots el tributs:

1. Resums de padrons i censos, reflectint elements tributaris, nombre de rebuts, import total i qualssevol altres elements tributaris, permetent desglossar, per tipus, les exempcions i bonificacions establertes.
2. Exportació dels resums de censos a mòduls d'informació estadística, per donar resposta a les sol·licituds d'altres administracions públiques d'acord amb l'estructura que aquestes sol·liciten (ex. Ministeri d'Hisenda i Funció Pública).
3. Extracció de les exempcions i bonificacions contingudes al padró de cada tribut, identificant-les per tipus de bonificació, període d'aplicació i objectes tributaris afectats per aquestes.
4. Aprovació de noves exempcions o bonificacions, amb possibilitat de notificar-les individualment a cadascun dels beneficiaris.
5. Obtenció de les dades globals de cada tipus d'exempció i de bonificació. Permet identificar la quota total i la quota bonificada.



**Ajuntament de
Castelló d'Empúries**

Pl. Joc de la Pilota, 1
17486 Castelló d'Empúries
T. 972 250 426
ajuntament@castello.cat
www.castello.cat
NIF P-1705200 B

6. Descàrrega mensual d'arxius de difunts de l'INE, actualitzant la base de dades de persones. Permet el canvi a hereus de, indicant els rebuts a anul·lar que hagin estat emesos a nom del difunt amb posterioritat a la data d'alteració.

7. Obtenció d'estadístiques i gràfics amb dades obtingudes als padrons i censos de cada any i amb possibilitat de realitzar comparatives entre aquests.

8. Notificació de alteracions cadastrals per canvi de titularitat.

9. Gestió de baixa de rebuts i liquidacions.

10. Tramitació completa i electrònica de procediments de verificació de dades i comprovació limitada.

3.3.1.1. Impost Béns Immobles

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

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

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

- Càlcul i generació de censos, provisionals i definitius.
- Emissió de liquidacions de manera interactiva i massiva per tractament de fitxers DOC de la DG de Cadastre: possibilitat d'emissió de liquidacions agrupant anys o per exercici; possibilitat d'agrupació d'exercicis en risc de prescripció; notificació agrupada de liquidacions.
- Emissió de liquidacions individuals derivades de declaracions tributàries.
- Expedient de divisió de deute per percentatge de participació.
- Tramitació de alteracions jurídiques: expedients de transmissió de domini (901).
- Integració mitjançant serveis web amb la base de dades de la DGC i la gestió d'alteracions d'ordre jurídic.
- Generació i tractament de tots els arxius cadastrals.
- Visualitzador GIS integrat amb la informació territorial cadastral.
- Estar integrat en tots aquells serveis disponibles per DGC tant els actuals com els que alliberin durant la vida del contracte, tant en la implantació com en el manteniment posterior.
- Verificar i unificar contribuents amb NIF erronis o sense format.
- Gestionar domiciliacions amb històric.
- Integrar amb la mateixa passarel·la de pagament de l'OVT.

S'haurà gestionar un únic **carrerer** que sigui compatible amb Cadastre, AEAT, INE, DGT, etc., que permeti recollir la diferent codificació que cadascuna de les

Signatura 1 de 5	12/03/2025	Signatura 2 de 5	12/03/2025	Signatura 3 de 5	12/03/2025
MARGARIDA PLANAS		SILVIA PUJADAS		Francisco Javier Domínguez Montoya	
Signatura 4 de 5		Signatura 5 de 5			
ANGELINA FERNANDEZ		LLUISA JULIA			

Per descarregar una còpia d'aquest document consulti la següent pàgina web		
Codi Segur de Validació	d6cfa36cfc3742f2bdf44064b24eda00001	Data document: 10/03/2025
Url de validació	https://valida.castello.cat/verificadorfirma.asp	
Metadades	Origen: Origen administració Estat d'elaboració: Original	





**Ajuntament de
Castelló d'Empúries**

Pl. Joc de la Pilota, 1
17486 Castelló d'Empúries
T. 972 250 426
ajuntament@castello.cat
www.castello.cat
NIF P-1705200 B

administracions té per a la mateixa via, evitant així discrepàncies a les direccions tributàries i fiscals.

3.3.1.2. Gestió de l'Impost sobre Vehicles de Tracció Mecànica

El sistema ha de suportar totes les actuacions necessàries per al manteniment de les dades fiscals dels vehicles, com a objectes tributaris, per al càlcul de la base imposable d'aquest impost.

Inclourà els processos d'alta, modificació i baixa de vehicles des de diferents orígens (manual, DGT fruit del conveni DGT-FEMP per a l'intercanvi d'informació i col·laboració administrativa mútua, padró en línia, processos massius, etc.).

El manteniment d'exempcions i bonificacions s'haurà de fer a través dels corresponents expedients electrònics. Així mateix, els expedients per situacions de prorrateig i les seues conseqüències tributàries associades: emissió de devolucions automàtiques en cas de baixes.

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

- Càlcul i generació de padrons fiscals, provisionals i definitius.
- Emissió de liquidacions de forma interactiva i massiva per tractament de fitxers de la DGT.
- Emissió de liquidacions individuals derivades de declaracions tributàries.
- L'aplicació permetrà la generació d'autoliquidacions de manera presencial o a través de l'Oficina Virtual Tributària.
- Contemplarà que, des de la càrrega mensual de la DGT, es puguin generar les autoliquidacions segons la data d'alta a la DGT.
- Permetrà l'actualització d'impagats a la DGT
- Integrar-se mitjançant serveis web la comunicació a la DGT per a la gestió d'impagaments de l'impost de tracció mecànica de vehicles. La solució s'haurà d'entregar plenament integrada i operativa.
- Generar de forma automàtica edictes per la publicació al BOE de les notificacions infructuoses de l'IVTM.
- Integrar amb la mateixa passarel·la de pagament de l'OVT.

3.3.1.3. Gestió de l'Impost d'Activitats Econòmiques

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

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

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

Per descarregar una còpia d'aquest document consulti la següent pàgina web

Codi Segur de Validació d6cfa36cfc3742f2bdf44064b24eda00001

Data document: 10/03/2025

Url de validació <https://valida.castello.cat/verificadorfirma.asp>

Metadades Origen: Origen administració Estat d'elaboració: Original





**Ajuntament de
Castelló d'Empúries**

Pl. Joc de la Pilota, 1
17486 Castelló d'Empúries
T. 972 250 426
ajuntament@castello.cat
www.castello.cat
NIF P-1705200 B

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

A partir de la informació emmagatzemada al sistema, es generarà:

- Càlcul i generació de padrons fiscals, provisionals i definitius.
- Emissió de liquidacions de forma interactiva i massiva per tractament de les cintes trimestrals de l'AEAT.
- Emissió de liquidacions individuals derivades de declaracions.
- Procediment de inspecció tributària de IAE: procediment sancionador.

Generar de forma automàtica edictes per la publicació al BOE.

Integrar amb la mateixa passarel·la de pagament de l'OVT.

3.3.1.4. Gestió de l'Impost sobre l'increment de Valor de Terrenys de Naturalesa Urbana

El sistema disposarà d'un registre de transmissions, en què es recullin totes les dades relacionades amb aquestes i mitjançant el qual es duguin a terme totes les actuacions relacionades amb el fet impositiu:

Actualització automàtica del registre de transmissions a partir de l'obtenció des de la plataforma ANCERT, mitjançant el Servei Web, de la Fitxa Notària (pdf i XML), així com del document d'escriptura.

Enregistrament de canvis de titularitat de béns immobles i automatització de les conseqüències tributàries que es derivin de la transmissió.

Verificació mitjançant referència cadastral o número de protocol i notari de l'existència de liquidació/autoliquidació registrada amb la mateixa data de transmissió.

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

Activació/iniciació dels procediments de IIVTNU, IBI amb captura de la informació relativa a aquests.

Càrrega de la informació procedent dels Notaris a través d'ANCERT i encreuament de la mateixa per diferents criteris per controlar la presentació de declaracions/autoliquidacions d'IIVTNU, IBI i detectar-ne les omissions.

Generació de requeriments d'IIVTNU, IBI a partir de les omissions detectades per la càrrega de fitxers ANCERT.

A través de la Oficina Virtual Tributària o de forma presencial, els ciutadans podran presentar les seves autoliquidacions o realitzar les liquidacions amb determinació de:

Per descarregar una còpia d'aquest document consulti la següent pàgina web

Codi Segur de Validació d6cfa36cfc3742f2bdf44064b24eda00001

Data document: 10/03/2025

Url de validació <https://valida.castello.cat/verificadorfirma.asp>

Metadades Origen: Origen administració Estat d'elaboració: Original





**Ajuntament de
Castelló d'Empúries**

Pl. Joc de la Pilota, 1
17486 Castelló d'Empúries
T. 972 250 426
ajuntament@castello.cat
www.castello.cat
NIF P-1705200 B

- Del obligat (contribuent/substitut) i del intervenint no obligat, a cas .
- Diferents maneres de realitzar el fet imposable (inter vivos o mortis causa; transmissió de la propietat o constitució o transmissió de drets reals de gaudi limitatiu del domini).
- Detall del fet, acte o negoci determinant en cada cas (compravenda, expropiació, dació en pagament, herència, usdefruit temporal o vitalici, dret d'habitatge, etc.).
- Notari o Administració autoritzant i protocol o detall del document.
- Percentatge transmès.
- Dades registrals del objecte tributari.
- Període de generació de la plusvàlua/data inicial i final per determinar el nombre d'anys.
- Referència cadastral del immoble (permetrà saber el valor sòl del moment de meritació i generació dels automatismes necessaris per efectuar canvis de titularitat en altres tributs (IBI i Taxa de Gestió de Residus Sòlids Urbans, Guals).
- Beneficis fiscals aplicables (exempció/bonificació) i el tipus concret del mateix (Administracions Públiques, entitats benèfiques, transmissions mortis causa entre familiars, ...).

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

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

Generar de forma automàtica edictes per la publicació al BOE.

Integrar amb la mateixa passarel·la de pagament de l'OVT.

3.3.1.5. Gestió de l'Impost sobre Construccions, Instal·lacions i Obres

En aquest sentit caldrà que el mòdul s'integri amb la resta de mòduls de gestió tributària i recaptació, amb persones, territori, gestió econòmica, comptabilitat i la resta de mòduls que incorporin informació amb transcendència tributària. Així com també amb el sistema de firma electrònica, portafirmes, gestió de notificacions i registre d'entrada i sortida de documents.

S'hauran d'implementar les actuacions necessàries per a la gestió i inspecció de l'ICIO mitjançant els corresponents expedients electrònics:

- Generació de liquidacions provisionals.
- Generació de liquidacions definitives.

Signatura 1 de 5	12/03/2025	Signatura 2 de 5	12/03/2025	Signatura 3 de 5	12/03/2025
MARGARIDA PLANAS		SILVIA PUJADAS		Francisco Javier Domínguez Montoya	
Signatura 4 de 5	12/03/2025	Signatura 5 de 5	14/03/2025		
ANGELINA FERNANDEZ		LLUISA JULIA			

Per descarregar una còpia d'aquest document consulti la següent pàgina web		
Codi Segur de Validació	d6cfa36cfc3742f2bdf44064b24eda00001	Data document: 10/03/2025
Url de validació	https://valida.castello.cat/verificadorfirma.asp	
Metadades	Origen: Origen administració Estat d'elaboració: Original	





**Ajuntament de
Castelló d'Empúries**

Pl. Joc de la Pilota, 1
17486 Castelló d'Empúries
T. 972 250 426
ajuntament@castello.cat
www.castello.cat
NIF P-1705200 B

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

3.3.1.6. Gestió de taxes i preus públics

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

- Manteniment de paràmetres i tarifes.
- Generació de objectes tributaris vinculats al territori.
- Generació de autoliquidacions, liquidacions i rebuts, partint de els objectes tributaris.
- Associació de els objectes tributaris a referència cadastral, quan sigui possible.
- Cal presentar autoliquidacions de taxes i preus públics a través de l'Oficina Virtual.
- Generar de forma automàtica edictes per la publicació al BOE de les notificacions infructuoses de les taxes i preus públics.
- Integrar amb la mateixa passarel·la de pagament de l'OVT.

3.3.1.7. Gestió de les sancions de trànsit

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

Contemplarà des de la enregistrament de butlletins, fins al cobrament a període executiu, si escau, utilitzant els mòduls corporatius del Sistema (notificacions, expedients de gestió, expedients executius, etc.).

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

Implantació de la DEV.

Integrar amb la mateixa passarel·la de pagament de l'OVT.

3.3.1.8. Gestió d'altres ingressos no tributaris

El sistema haurà de permetre la liquidació i la recaptació d'ingressos, com ara sancions per infracció de les ordenances municipals, reintegrament per percepció indeguda de devolucions, subvencions no justificades, costes processals, sancions tributàries diverses (incompliment d'ordres d'embargament, manca d'atenció a requeriments, etc.), etc.

Així mateix, les que poguessin produir-se de "dret privat", com lloguers.

Tot integrat amb la mateixa passarel·la de pagament de l'OVT.





**Ajuntament de
Castelló d'Empúries**

Pl. Joc de la Pilota, 1
17486 Castelló d'Empúries
T. 972 250 426
ajuntament@castello.cat
www.castello.cat
NIF P-1705200 B

3.3.2. Gestió d'ingressos

3.3.2.1. Cobraments

Permet la gestió dels rebuts per al cobrament de valors de qualsevol concepte impositiu, a través dels quaderns CSB60 i CSB19.

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

- Presencial a les oficines del Ajuntament mitjançant targeta de crèdit.
- A través de la Oficina Virtual Tributària.

Per això, el sistema tindran que contemplar les següents funcionalitats:

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

3.3.2.2. Domiciliacions

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

La gestió de les domiciliacions es podrà realitzar de forma:

- Presencial a les Oficines del Ajuntament.
- A través de la Oficina Virtual Tributària.
- A través del quadern 60 i el quadern 19.

Haurà de contemplar les següents funcionalitats:

- Manteniment de domiciliacions individuals o massives per tractament de suports bancaris.
- Domiciliació general del contribuent, liquidacions i fraccionaments.
- Possibilitat de aplicació de bonificacions per domiciliació.
- Generació i tractament del quadern 19 i els seus annexos.
- Històric de domiciliacions.
- Permetre, en un únic mandat de domiciliació, poder incloure diversos conceptes i objectes tributaris.

Signatura 1 de 5	12/03/2025	Signatura 2 de 5	12/03/2025	Signatura 3 de 5	12/03/2025
MARGARIDA PLANAS		SILVIA PUJADAS		Francisco Javier Domínguez Montoya	
Signatura 4 de 5	12/03/2025	Signatura 5 de 5	14/03/2025		
ANGELINA FERNANDEZ		LLUISA JULIA			

Per descarregar una còpia d'aquest document consulti la següent pàgina web		
Codi Segur de Validació	d6cfa36cfc3742f2bdf44064b24eda00001	Data document: 10/03/2025
Url de validació	https://valida.castello.cat/verificadorfirma.asp	
Metadades	Origen: Origen administració Estat d'elaboració: Original	





**Ajuntament de
Castelló d'Empúries**

Pl. Joc de la Pilota, 1
17486 Castelló d'Empúries
T. 972 250 426
ajuntament@castello.cat
www.castello.cat
NIF P-1705200 B

- Habilitar la possibilitat de poder fer un seguiment, control i explotació en temps real de la situació de les domiciliacions.

3.3.2.3. Fraccionaments

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

Quan aquesta actuació es dugui a terme des de l'OVT, s'aplicaran els mateixos criteris que a manera presencial, d'acord amb l'ordenança que suporta aquesta actuació.

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

Tota la gestió haurà d'emmarcar-se al corresponent expedient, sota el model d'administració electrònica, amb aplicació automàtica de les conseqüències tributàries associades.

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

Gestionar el càlcul dels interessos en els ajornaments i fraccionaments aplicant-hi l'interès legal o l'interès de demora segons correspongui, en funció de si s'aporta la corresponent garantia i de la tipologia d'aquesta garantia.

Poder emetre informes d'estat de situació de l'ajornament i el fraccionament concedit amb desglossament de l'import satisfet/pagat i el que estigui pendent de pagament.

3.3.2.4. Devolucions

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

El sistema haurà contemplar els següents tipus de devolució:

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

Per descarregar una còpia d'aquest document consulti la següent pàgina web

Codi Segur de Validació d6cfa36cfc3742f2bdf44064b24eda00001

Data document: 10/03/2025

Url de validació <https://valida.castello.cat/verificadorfirma.asp>

Metadades Origen: Origen administració Estat d'elaboració: Original





**Ajuntament de
Castelló d'Empúries**

Pl. Joc de la Pilota, 1
17486 Castelló d'Empúries
T. 972 250 426
ajuntament@castello.cat
www.castello.cat
NIF P-1705200 B

- Per transferència bancària.
- Per compensació de deute o multes que el beneficiari pugui tenir amb l'Ajuntament.

3.3.2.5. Suspensió i paralització

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

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

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

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

D'altra banda, la paralització funciona de manera equivalent a la suspensió, però es produeix per una motivació administrativa i de gestió. El sistema permetrà la paralització automàtica quan s'executin determinades operacions com ara fraccionaments i ajornaments en període voluntari.

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

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

Per últim, el sistema haurà permetre gestionar i controlar el estat de les garanties (avals, fiances, etc.) associades a la suspensió i la paralització.

3.3.2.5.1. Règim especial de concursos

L'aplicació ha de comptar amb les funcionalitats específiques que donin resposta a la problemàtica relacionada amb els concursos de creditors.

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

3.3.2.5.2. Règim especial de les administracions públiques

L'aplicació permetrà identificar els rebuts de les administracions públiques, parametritzant les situacions especials del procediment de recaptació per a aquestes, excloent-los dels procediments massius de passar a executiva i embargaments, i en

Signatura 1 de 5	12/03/2025	Signatura 2 de 5	12/03/2025	Signatura 3 de 5	12/03/2025
MARGARIDA PLANAS		SILVIA PUJADAS		Francisco Javier Domínguez Montoya	
Signatura 4 de 5	12/03/2025	Signatura 5 de 5	14/03/2025		
ANGELINA FERNANDEZ		LLUISA JULIA			

Per descarregar una còpia d'aquest document consulti la següent pàgina web		
Codi Segur de Validació	d6cfa36cfc3742f2bdf44064b24eda00001	Data document: 10/03/2025
Url de validació	https://valida.castello.cat/verificadorfirma.asp	
Metadades	Origen: Origen administració Estat d'elaboració: Original	





**Ajuntament de
Castelló d'Empúries**

Pl. Joc de la Pilota, 1
17486 Castelló d'Empúries
T. 972 250 426
ajuntament@castello.cat
www.castello.cat
NIF P-1705200 B

especial, del desenvolupament i control del procediment especial de compensació d'ofici de deutes de les entitats esmentades.

3.3.2.6. Prescripció

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

Durant la vida del deute, es podran realitzar accions bé des de el Ajuntament o per part del contribuent que interrompin temporalment el termini de prescripció.

Una vegada finalitzades aquestes accions, el sistema haurà de recalculat automàticament la nova data de prescripció.

Per últim, el sistema permetrà la consulta dels deutes per data de prescripció i disposarà d'alertes associades.

3.3.2.7. Executiva

L'aplicació gestionarà de manera automàtica el pas dels valors a període executiu, calculant els percentatges de recàrrec (5-10-20%) que corresponguin durant el procés, així com incorporant-los a l'expedient executiu del contribuent, quan aquest existeixi, o bé generant un de nou en cas contrari, una vegada s'hagi notificat la provisió de constrenyiment corresponent.

Durant la tramitació de l'expedient d'executiva, el sistema haurà de permetre, entre d'altres, realitzar les actuacions següents:

- Generació de Providències de constrenyiment.
- Càlcul de recàrrecs de forma automàtica.
- Càrrega a executiva de valors externs.
- Sol·licitud d'informació i procediments d'embargament, de manera individual o massiva de comptes, salaris, vehicles, crèdits, immobles i altres tipus de béns; compatibilitat d'embargaments.
- Reposició a voluntària.
- Generació, lectura i càrrega de arxius informàtics com conseqüència de la adhesió al Conveni AEAT-FEMP, a matèria de recaptació executiva.
- Gestió de compensacions.
- Recaptació de valors a executiva per compareixença davant el personal de atenció al públic mitjançant TPV o datàfon.
- Subhasta de béns.
- Gestió de fallides.
- Derivació de responsabilitat.
- Hipoteca Legal Tàcita.
- Gestió d'afectació de béns; emissió d'avisos en cas de transmissions de domini.
- Gestió de supòsits de successió de deutes; automatització sobre la base de la

Signatura 1 de 5	12/03/2025	Signatura 2 de 5	12/03/2025	Signatura 3 de 5	12/03/2025
MARGARIDA PLANAS		SILVIA PUJADAS		Francisco Javier Domínguez Montoya	
Signatura 4 de 5		Signatura 5 de 5			
ANGELINA FERNANDEZ		LLUISA JULIA			

Per descarregar una còpia d'aquest document consulti la següent pàgina web		
Codi Segur de Validació	d6cfa36cfc3742f2bdf44064b24eda00001	Data document: 10/03/2025
Url de validació	https://valida.castello.cat/verificadorfirma.asp	
Metadades	Origen: Origen administració Estat d'elaboració: Original	





**Ajuntament de
Castelló d'Empúries**

Pl. Joc de la Pilota, 1
17486 Castelló d'Empúries
T. 972 250 426
ajuntament@castello.cat
www.castello.cat
NIF P-1705200 B

càrrega de l'arxiu INE de morts.

- Ser interoperable, completament, amb el Registre Central d'índexs, l'AEAT, la Direcció General de Trànsit, el Consell General del Notarial i el Col·legi de Registradors.

La aplicació haurà donar suport la totalitat de procediments i models documentals que els suportin, recollits al Reglament General de Recaptació per al període executiu.

3.3.2.8. Embargaments

Tots els deutes en període executiu notificats i que han complert el termini del venciment del constrenyiment, podran passar a la fase d'embargament i es podran fer de forma individual o massiva.

Durant aquesta fase, el sistema haurà de permetre realitzar les següents actuacions:

- Diligència d'embargament. Sol·licitud d'informació de forma individual o massiva de: comptes, sous i salaris, vehicles, crèdits, immobles i altres tipus de béns.
- Emissió de les corresponents diligències de tanmateix.
- Notificacions individuals o col·lectives de totes les actuacions de l'expedient de constrenyiment. Gestió per remeses i publicació a BOE.
- Introducció de resultats.
- Emissió de manaments i altres documents des d'expedient d'executiva amb tots els formularis.
- Possibilitat d'incorporar tercers a un expedient.
- Informació i execució d'embargaments Norma 63.
- Embargament de crèdits realitzables a curt termini (devolucions AEAT).
- Embargament de sous, salaris o pensions.
- Embargament de béns mobles e immobles.
- Embargaments de subvencions.
- Emissió de manaments i altres documents des d'expedient executiva.
- Derivacions de responsabilitat.
- Derivació per afecció del IBI.
- Subhasta de béns.

3.3.3. Comptabilitat

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

El sistema ha de permetre la conciliació dels moviments comptables mitjançant la generació d'arxius d'intercanvi amb el sistema comptable.

Signatura 1 de 5	Signatura 2 de 5	Signatura 3 de 5	12/03/2025
MARGARIDA PLANAS	SILVIA PUJADAS	Francisco Javier Domínguez Montoya	
Signatura 4 de 5	Signatura 5 de 5		
ANGELINA FERNANDEZ	LLUISA JULIA		14/03/2025

Per descarregar una còpia d'aquest document consulti la següent pàgina web		
Codi Segur de Validació	d6cfa36cfc3742f2bdf44064b24eda00001	Data document: 10/03/2025
Url de validació	https://valida.castello.cat/verificadorfirma.asp	
Metadades	Origen: Origen administració Estat d'elaboració: Original	





**Ajuntament de
Castelló d'Empúries**

Pl. Joc de la Pilota, 1
17486 Castelló d'Empúries
T. 972 250 426
ajuntament@castello.cat
www.castello.cat
NIF P-1705200 B

Control i comptabilització dels càrrecs, ingressos, anul·lacions, prescripcions, insolvència, etc. amb repercussió comptable.

Consulta de la comptabilitat, per concepte, exercici fiscal, exercici valor, municipi, tipus de liquidació, de manera individual o combinada.

Amb les funcionalitats descrites, el mòdul estarà associat a cadascun dels procediments d'ingressos susceptibles d'intervenció en la modalitat que li correspongui, facilitant les eines que es requereixin per a l'exercici de les seves funcions per la Intervenció municipal.

3.3.4. Procediment Inspector i Sancionador Tributari

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

- Actuacions del procediment inspector i sancionador, integrat amb la resta de la aplicació i, a concret, amb els mòduls de gestió tributària i censal.
- Tramitació completa, baix model d'administració electrònica integral.
- Actuacions massives e individuals per expedient.
- Integració del procediment inspector amb el sancionador, incorporant al segon tota la informació comuna.
- Possibilitat de composició per l'usuari dels textos a utilitzar en tots dos procediments, sumant, de manera còmoda, diversos textos parcials predefinitos i permetent camps de text lliure.
- Càlcul de les liquidacions i sancions amb les especialitats pròpies de la Inspecció (ingressos a compte, deducció de quotes prèviament abonades, interessos segons tipus d'acta, criteris de graduació de la sanció, reduccions de l'import de la sanció, etc.).
- Consultes, informes i estadístiques de gestió.

3.3.5. Recursos

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

L'aplicació haurà de permetre el seguiment de recursos administratius, reclamacions econòmicoadministratives i dels recursos contenciós administratius associats a valors.

3.3.6. Seguiment i control

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

- Estat de la recaptació voluntària i executiva i comparativa amb exercicis anteriors.

Per descarregar una còpia d'aquest document consulti la següent pàgina web

Codi Segur de Validació d6cfa36cfc3742f2bdf44064b24eda00001

Data document: 10/03/2025

Url de validació <https://valida.castello.cat/verificadorfirma.asp>

Metadades Origen: Origen administració Estat d'elaboració: Original





**Ajuntament de
Castelló d'Empúries**

Pl. Joc de la Pilota, 1
17486 Castelló d'Empúries
T. 972 250 426
ajuntament@castello.cat
www.castello.cat
NIF P-1705200 B

- Càrrecs emesos a nivell general, per zona, municipi, concepte o combinació d'aquestes dades, tant per rebuts com per liquidacions, amb detall de la gestió realitzada.
- Embargaments practicats per diferents vies (comptes, AEAT, sous i salaris, etc.).
- Situació de la prescripció de valors.
- Situació de la suspensió de valors.
- Seguiment i estadístiques d'expedients de gestió, amb selecció multicriteri.
- Control d'assistències a contribuents.
- Evolució de la base de dades de contribuents.
- Estadístiques sobre la activitat d'Inspecció.

3.3.7. Control d'assistència a contribuents

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

De la mateixa manera, al Sistema es gestionarà l'historial de contactes amb el contribuent -CRM-, permetent així que qualsevol usuari del servei, en el més breu espai de temps, pugui tenir un coneixement detallat de la situació històrica del contribuent, permetent així prestar un nivell de servei òptim.

El sistema haurà de poder integrar-se amb l'actual sistema de gestió de cues i informació del servei així com amb el servei de Call Center present o futur.

3.3.8. Gestió de notificacions

- Gestió i control de tot tipus de notificacions convencionals o electròniques i de documents generats per la aplicació de forma individual o massiva. Prova electrònica de lliurament (PEE).
- Generació de remeses de notificació i seguiment. Generació d'arxius per a la impressió de notificacions a través d'entitats col·laboradores o empreses notificadores i seguiment dels mateixos.
- Gestió completa de notificacions a través del sistema SICER.
- Gestió completa dels enviaments ordinaris amb retorn de informació.
- Processament massiu de la informació procedent de Correus o altres empreses, que inclogui alarma per a la detecció de notificacions sense resposta.
- Enregistrament de les dades relatives a la notificació efectiva, intents de notificació, motiu de la devolució i les dades associades a l'expedient.
- A la recepció de justificant de recepció es disposarà d'una utilitat de lectura de codis de barra i la possibilitat d'escanejar els justificants.
- Agrupació en relació als contribuents les notificacions de les quals siguin retornades per motius desconeguts, absència o adreça incorrecta o incompleta, per a la seva inclusió en un arxiu informàtic.

Per descarregar una còpia d'aquest document consulti la següent pàgina web

Codi Segur de Validació d6cfa36cfc3742f2bdf44064b24eda00001

Data document: 10/03/2025

Url de validació <https://valida.castello.cat/verificadorfirma.asp>

Metadades Origen: Origen administració Estat d'elaboració: Original





**Ajuntament de
Castelló d'Empúries**

Pl. Joc de la Pilota, 1
17486 Castelló d'Empúries
T. 972 250 426
ajuntament@castello.cat
www.castello.cat
NIF P-1705200 B

- Selecció de notificacions amb dos intents fallits per a la seva inclusió en una remesa, a fi de la seva publicació al Butlletí Oficial, amb gravació de la data del mateix i la data de notificació, que segons el tipus d'enviament podrà ser un termini des de la seva publicació.
- Associació del document i el seu justificant de recepció escanejat, als valors o expedients afectats.
- Enviament a domicilis alternatius del destinatari, a cas de devolucions.
- Notificació per compareixença a través de la Seu Electrònica.
- Incorporació d'imatges escanejades al sistema i possibilitat de vincular valors i documents d'un procediment a la imatge de l'acusament.
- Garantir la integració amb el servei de notificacions electròniques eNotum fent possible, com a mínim,:
 - Enviar una notificació o comunicació generada en el sistema de gestió d'expedients al servei de notificacions electròniques.
 - Consultar l'estat de cada notificació d'acord amb els estats d'eNotum: en trànsit, dipositada, acceptada, rebutjada, error, anul·lada.
 - Incorporar automàticament a l'expedient electrònic les evidències que acrediten el lliurament o rebuig de la notificació.
 - Controlar els terminis de notificació i integrar-los en la gestió d'estats i control de terminis dels expedients.
 - Crear i gestionar notificacions i/o comunicacions massives.
 - Tenir en compte que l'accés de les persones interessades a les notificacions es farà mitjançant accés privat a una bústia personal. Aquest accés podrà ser mitjançant certificat electrònic o bé amb una clau d'accés temporal enviada via SMS o correu electrònic.
 - Permetre la notificació electrònica per tràmit individualitzat de seu electrònica i per expedient de forma individualitzada.
 - Permetre la notificació electrònica de les denúncies de trànsit consultant les subscripcions a la DEV de l'infractor.

4. GESTIÓ DE DOCUMENTS

L'aplicació ha de disposar d'eines pel tractament dels documents que es generin, contemplant el control de versions per contingut. Es prendrà en consideració la facilitat d'ús d'aquestes eines per part de personal no informàtic.

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

Per descarregar una còpia d'aquest document consulti la següent pàgina web

Codi Segur de Validació	d6cfa36cfc3742f2bdf44064b24eda00001	Data document: 10/03/2025
Url de validació	https://valida.castello.cat/verificadorfirma.asp	
Metadades	Origen: Origen administració Estat d'elaboració: Original	





**Ajuntament de
Castelló d'Empúries**

Pl. Joc de la Pilota, 1
17486 Castelló d'Empúries
T. 972 250 426
ajuntament@castello.cat
www.castello.cat
NIF P-1705200 B

4.1. Regulació i transparència

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

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

4.2. Gestió corporativa

- L'adjudicatari haurà d'adoptar les mesures que fixi l'Ajuntament per a integrar els documents i les dades que se'n derivin als sistemes de gestió de l'Ajuntament, amb l'estructura, forma, format i periodicitat que s'estableixi en el contracte, tenint en compte que les prestació del servei afecta processos transversals i corporatius de la gestió administrativa com la tramitació de resolucions i acords i la gestió dels registres d'entrada i sortida de documents.
- La creació i la gestió de documents ha de garantir els requisits bàsics de la gestió corporativa, d'acord amb la Llei 10/2011, d'Arxius i Gestió de Documents i de l'Esquema Nacional d'Interoperabilitat, en especial l'aplicació de:
 - El Quadre Corporatiu de Classificació de la Documentació.
 - La gestió i l'aplicació automatitzada de les Taules d'Avaluació d'acord amb els Calendaris de Conservació de l'Ajuntament i les disposicions de la Comissió Nacional d'Accés i Avaluació i Tria de Documents de Catalunya.
 - La gestió i l'aplicació automatitzada del Calendari de Transferències d'acord amb el Quadre Corporatiu de Classificació de la Documentació.
 - La gestió del règim d'accés dels documents, amb les excepcions de restricció i els terminis d'exclusió.
 - L'obtenció de registres recapituladors a partir de l'avaluació i selecció de dades del sistema en la forma de registre, els formats i la periodicitat que s'estableixin.
- Extracció anual del Llibre de Decrets de l'Alcaldia, d'acord amb allò establert a la Política Operativa sobre la gestió de resolucions digitals dels diferents òrgans de govern de l'Ajuntament de Castelló d'Empúries, amb identificació dels salts de numeració, si és el cas.
- Extracció anual de tots els registres en format PDF i en text pla, segons el format fixat per l'Ajuntament de Castelló d'Empúries, amb l'objectiu de conservació i preservació digital.

Per descarregar una còpia d'aquest document consulti la següent pàgina web

Codi Segur de Validació d6cfa36cfc3742f2bdf44064b24eda00001

Data document: 10/03/2025

Url de validació <https://valida.castello.cat/verificadorfirma.asp>

Metadades Origen: Origen administració Estat d'elaboració: Original





**Ajuntament de
Castelló d'Empúries**

Pl. Joc de la Pilota, 1
17486 Castelló d'Empúries
T. 972 250 426
ajuntament@castello.cat
www.castello.cat
NIF P-1705200 B

4.3. Característiques dels documents

- L'adjudicatari haurà d'acreditar que els documents es crearan amb les garanties de validesa jurídica especificades per la Llei 39/2015 (art. 26.2), referides a la identificació dels documents, la data, les metadades que corresponguin i les signatures o mitjans suficients que s'hagin establert per a la seva autenticitat.
- Les aplicacions que creïn i gestionin els documents hauran de complir els requisits de les Normes Tècniques d'Interoperabilitat i específicament les referides a:
 - La interoperabilitat en relació amb la recuperació i la conservació dels documents digitals al llarg del seu cicle de vida, mitjançant la incorporació de les metadades que corresponguin (ENI, capítol X i, en especial, l'article 21).
 - La interoperabilitat en la política de la signatura digital i certificats (ENI, art. 18).
 - La preservació a llarg termini dels documents digitals en els formats que es fixin, d'acord ENI (art. 23).
 - La garantia de les còpies electròniques que calgui emetre (Llei 39/2015, art. 27.3).
 - Les metadades necessàries per a la identificació i gestió del document digital i, si és el cas, la seva integració a l'expedient digital que correspongui.
 - La indexació, parcial o definitiva, de l'expedient i el seu tancament, així com el format d'intercanvi amb altres Administracions Públiques.

Els formats utilitzats per a la creació i manteniment de documents i dades digitals seran sempre els acceptats pel Catàleg d'Estàndards de l'ENI.

4.4. Preservació de l'autenticitat

- Els expedients administratius es crearan i gestionaran d'acord amb la Llei 39/2015, de procediment administratiu comú (art.70) quant a agregació de documents i la seva foliació, i amb les especificacions fixades per l'ENI quan calgui la seva transmissió a una Administració pública o al mateix Ajuntament.
- Els documents i els expedients digitals mantindran en tot moment el compliment dels requisits necessaris per a la preservació a llarg termini mitjançant les metadades de gestió documents que els acompanyen, d'acord amb les especificacions de l'ENI i les que pugui fixar l'Ajuntament en les seves polítiques de gestió de documents i de preservació.
- Els documents preservaran la informació referida a la seva signatura digital amb independència del tipus de signatura. Els documents rebuts de tercers signats mitjançant signatura qualificada es verificaran en el moment de la seva captura i la informació de verificació signatura s'associarà al tràmit de l'expedient corresponent.

Signatura 1 de 5	12/03/2025	Signatura 2 de 5	12/03/2025	Signatura 3 de 5	12/03/2025
MARGARIDA PLANAS		SILVIA PUJADAS		Francisco Javier Domínguez Montoya	
Signatura 4 de 5	12/03/2025	Signatura 5 de 5	14/03/2025		
ANGELINA FERNANDEZ		LLUISA JULIA			

Per descarregar una còpia d'aquest document consulti la següent pàgina web		
Codi Segur de Validació	d6cfa36cfc3742f2bdf44064b24eda00001	Data document: 10/03/2025
Url de validació	https://valida.castello.cat/verificadorfirma.asp	
Metadades	Origen: Origen administració Estat d'elaboració: Original	





**Ajuntament de
Castelló d'Empúries**

Pl. Joc de la Pilota, 1
17486 Castelló d'Empúries
T. 972 250 426
ajuntament@castello.cat
www.castello.cat
NIF P-1705200 B

- Els documents es conservaran d'acord amb el principi d'arxiu únic que fixa la Llei 39/2015, de procediment administratiu comú (art. 17), amb garanties d'integritat, autenticitat, confidencialitat, preservació, i traçabilitat d'accions conforme a que no han estat manipulats en cap moment.
- La transferència de documentació als sistemes de gestió de l'Arxiu Municipal sempre inclouran com a requisit la verificació prèvia d'integritat dels documents transferits, d'acord amb les polítiques de gestió de documents i de preservació de l'Ajuntament.
- L'Ajuntament podrà exigir a l'adjudicatari l'acreditació de sistemes de monitorització per a l'assegurament de la integritat dels documents, així com la identificació dels algoritmes i mecanismes que s'apliquen.

4.5. Mòdul de generació d'informes

La plataforma ha de tenir un mòdul que pugui gestionar l'usuari final per crear consultes i qualsevol tipus d'informes, llistats o documents. El sistema de generació d'informes proporcionarà la capacitat de creació d'informes de negoci per a usuaris i aplicacions web.

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

L'eina permetrà l'exportació dels resultats cap a aplicacions d'ofimàtica estàndards o fitxers de text pla. El sistema de generació d'informes estarà integrat amb els mòduls de l'aplicació.

4.6. Integració amb altres sistemes

4.6.1. Sistemes externs

L'aplicació proposada, ha de contemplar, els serveis d'Interoperabilitat i intercanvi de dades següents amb Organismes externs:

- Direcció General de Cadastre. On-line mitjançant Serveis Web.
- Direcció General de Trànsit. On-line mitjançant Serveis Web.
- Plataformes de Gestors Administratius (IVTM). On-line mitjançant serveis web.
- ANCERT. On-line mitjançant Serveis Web.
- AEAT. Via EDITRAN i fitxers conveni executiva.
- Correus. SICER a través de EDITRAN o de serveis web, incloent imatges i arxiu de signatura en tauleta electrònica.
- Plataforma de pagament. On-line mitjançant Serveis Web.
- INSS i TGSS. Mitjançant fitxers amb perceptors de prestacions.
- Registre Central d'Índexs. Mitjançant fitxers.
- INE. Mitjançant fitxers de morts.

Els accessos a DGT i Cadastre es realitzaran directament des dels corresponents objectes tributaris, valors o expedients relacionats amb aquests.

Signatura 1 de 5	12/03/2025	Signatura 2 de 5	12/03/2025	Signatura 3 de 5	12/03/2025
MARGARIDA PLANAS		SILVIA PUJADAS		Francisco Javier Domínguez Montoya	
Signatura 4 de 5	12/03/2025	Signatura 5 de 5	14/03/2025		
ANGELINA FERNANDEZ		LLUISA JULIA			

Per descarregar una còpia d'aquest document consulti la següent pàgina web		
Codi Segur de Validació	d6cfa36cfc3742f2bdf44064b24eda00001	Data document: 10/03/2025
Url de validació	https://valida.castello.cat/verificadorfirma.asp	
Metadades	Origen: Origen administració Estat d'elaboració: Original	





**Ajuntament de
Castelló d'Empúries**

Pl. Joc de la Pilota, 1
17486 Castelló d'Empúries
T. 972 250 426
ajuntament@castello.cat
www.castello.cat
NIF P-1705200 B

La implantació del sistema contemplarà l'enllaç amb el sistema d'informació comptable actualment utilitzat per l'Ajuntament.

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

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

Es detallen a continuació determinades integracions exigides:

➤ EDITRAN

S'exigeix la integració completa amb el sistema de la plataforma EDITRAN, contemplant la gestió desatessa d'enviaments i recepcions de fitxers amb qualssevol entitats que suportin aquest sistema de comunicacions.

L'adjudicatari haurà de responsabilitzar-se del servei complet d'EDITRAN, incloent-hi l'operació diària durant tot el contracte, tant per a emissió com per a recepció d'arxius i el seu processament a la base de dades de l'aplicació.

➤ ANCERT

L'aplicació ofertada haurà de contemplar la integració "on-line", mitjançant Serveis Web, al màxim nivell de funcionalitat, amb la plataforma notarial ANCERT, havent de permetre:

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

➤ CADASTRE

S'exigeix la integració mitjançant Serveis Web amb la base de dades de la DG de Cadastre.

➤ AEAT

L'aplicació ofertada haurà de contemplar el tractament dels fitxers d'intercanvi requerits per fer efectiu el conveni de recaptació de deute a període executiu amb la AEAT.

El licitador haurà d'indicar a la seva proposta les eines amb què ja disposa d'integració, així com el seu pla d'integració amb la resta d'aquestes, especificant si la disposició de

Signatura 1 de 5	12/03/2025	Signatura 2 de 5	12/03/2025	Signatura 3 de 5	12/03/2025
MARGARIDA PLANAS		SILVIA PUJADAS		Francisco Javier Domínguez Montoya	
Signatura 4 de 5	12/03/2025	Signatura 5 de 5	14/03/2025		
ANGELINA FERNANDEZ		LLUISA JULIA			

Per descarregar una còpia d'aquest document consulti la següent pàgina web		
Codi Segur de Validació	d6cfa36cfc3742f2bdf44064b24eda00001	Data document: 10/03/2025
Url de validació	https://valida.castello.cat/verificadorfirma.asp	
Metadades	Origen: Origen administració Estat d'elaboració: Original	





**Ajuntament de
Castelló d'Empúries**

Pl. Joc de la Pilota, 1
17486 Castelló d'Empúries
T. 972 250 426
ajuntament@castello.cat
www.castello.cat
NIF P-1705200 B

les integracions esmentades suposarà algun cost per a l'Ajuntament, en concret les referides a:

- ✓ Notifica
- ✓ Direcció Electrònica Habilitada
- ✓ Punt de accés general - Carpeta Ciutadana
- ✓ SIA - Sistema de informació administrativa
- ✓ Plataforma de Intermediació de dades
- ✓ Apodera
- ✓ Archive
- ✓ Portafirmes – servei AOC
- ✓ Claufirma
- ✓ Valid – servei AOC
- ✓ Representa – servei AOC
- ✓ Enotum – servei AOC
- ✓ iArxiu (Gestor documental municipal / servei AOC)
- ✓ Registre – MUX 3.0 – servei AOC

4.6.2. Sistemes interns o corporatius

Es detallen a continuació determinades integracions exigides amb aplicacions de l'Ajuntament:

- Sistema comptable
- Registre d'Entrada i Sortida.
- Llibre de decrets i resolucions.
- Seu electrònica.
- Servei LDAP d'accés corporatiu.
- Portafirmes.
- iArxiu (Gestor documental municipal / servei AOC)
- Passarel·la de pagaments.

5. ARQUITECTURA DE L'APLICACIÓ

L'aplicació proposta haurà complir els següents requisits:

- Estarà desenvolupada sota una arquitectura Web, facilitant així el desplegament de noves versions de la plataforma a les estacions de treball.
- Cobrirà els nivells de seguretat exigits al plec quant a la confidencialitat i seguretat de la informació i protecció de dades de caràcter personal.
- Haurà de ser accessible pels usuaris a través dels sistemes operatius comuns (Windows, OS X, iOS, Linux), així com des de diferents dispositius (Pcs, tablets, mòbils, etc.).
- L'oficina virtual tributària ha de ser accessible a través d'Internet fent servir els navegadors web d'ús comú (Microsoft Edge, Chrome, Firefox, Safari).

Signatura 1 de 5	12/03/2025	Signatura 2 de 5	12/03/2025	Signatura 3 de 5	12/03/2025
MARGARIDA PLANAS		SILVIA PUJADAS		Francisco Javier Domínguez Montoya	
Signatura 4 de 5	12/03/2025	Signatura 5 de 5	14/03/2025		
ANGELINA FERNANDEZ		LLUISA JULIA			

Per descarregar una còpia d'aquest document consulti la següent pàgina web			
Codi Segur de Validació	d6cfa36cfc3742f2bdf44064b24eda00001	Data document: 10/03/2025	
Url de validació	https://valida.castello.cat/verificadorfirma.asp		
Metadades	Origen: Origen administració Estat d'elaboració: Original		



**Ajuntament de
Castelló d'Empúries**

Pl. Joc de la Pilota, 1
17486 Castelló d'Empúries
T. 972 250 426
ajuntament@castello.cat
www.castello.cat
NIF P-1705200 B

- El sistema estarà desplegat sota un model de núvol privat (Private cloud), segons definició de National Institute of Standards and Technology (NIST), amb les característiques pròpies de núvol que defineix NIST.

El Sistema d'Informació ha d'estar dissenyat sota arquitectura Web, disposant d'una interfície d'usuari única a través d'un navegador Web, i incorporant les eines necessàries per accedir-hi des d'entorns Intranet/Extranet indistintament, mantenint els nivells de seguretat exigibles per a aquest tipus d'aplicació.

Les capes crítiques del sistema (base de dades i servidor web), han de ser compatibles amb configuracions de clúster, preferiblement de kubernetes o altres dispositius, o d'alta disponibilitat per assegurar la continuïtat del servei.

Ha de contemplar, al menys, els següents nivells:

5.1. Capa de gestió de dades

El sistema s'haurà d'implantar sobre un gestor de base de dades fiable i d'ampla implantació al mercat.

El licitador haurà d'especificar la capacitat i experiència dels professionals que aporta, i aquests hauran de comptar amb una qualificació al màxim nivell, quant al domini de l'Administració del motor de base de dades a utilitzar.

El licitador haurà de proporcionar una connexió a base de dades i un usuari de només lectura perquè el personal informàtic de l'Ajuntament de Castelló d'Empúries pugui fer consultes sobre la base de dades.

A cas de disposar d'una API, es donarà accés a la mateixa.

El personal de l'ajuntament, si ha de fer consultes, les farà utilitzant principalment el mètode que recomani el licitador.

5.2. Servidor d'aplicació

El servidor d'aplicació ha d'estar dissenyat i construït amb una filosofia de disseny transaccional, optimitzat per un entorn WAN/LAN, disposant d'un gestor de transaccions intermedi que gestioni i optimitzi la seva flux.

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

Es tindran en compte, de cara a la valoració, el nivell d'integració d'aquestes capes de l'aplicació, indicant explícitament els mètodes d'integració entre l'aplicació, el gestor de transaccions, el motor de base de dades i el servidor web.

Per descarregar una còpia d'aquest document consulti la següent pàgina web

Codi Segur de Validació

d6cfa36cfc3742f2bdf44064b24eda00001

Data document: 10/03/2025

Url de validació

<https://valida.castello.cat/verificadorfirma.asp>

Metadades

Origen: Origen administració Estat d'elaboració: Original





**Ajuntament de
Castelló d'Empúries**

Pl. Joc de la Pilota, 1
17486 Castelló d'Empúries
T. 972 250 426
ajuntament@castello.cat
www.castello.cat
NIF P-1705200 B

5.3. Capa de servidor web

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

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

La interfície d'usuari ha d'estar dissenyat i construït sota criteris d'ergonomia per l'usuari, oferint un entorn d'operació intuïtiu, consistent i guiat, per tant ha d'estar dissenyada i construïda amb eines que optimitzin la usabilitat del sistema.

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

Els portals web han de suportar tecnologia SSL per garantir l'autenticitat i la privadesa de la comunicació.

5.4. Capa client final

La interfície d'usuari serà única i basada en navegador web, permetent la seva explotació des de "clients lleugers", i no requerirà en cap cas potents configuracions de maquinari, facilitant així l'ús de la major part dels ordinadors actualment operatius.

El sistema suportarà com a mínim els 4 navegadors més utilitzats (Microsoft Edge, Chrome, Firefox i Safari) sobre els tres sistemes operatius més comuns (Windows, Linux, Mac).

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

Per raons de compatibilitat amb sistemes operatius no es permet l'ús de tecnologia flash o similar.

La presentació de documents haurà d'utilitzar visors integrats als navegadors o integrant Adobe Reader per presentar documents PDF.

6. ENTORN DE COMUNICACIONS I XARXES DE L'APLICACIÓ

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





**Ajuntament de
Castelló d'Empúries**

Pl. Joc de la Pilota, 1
17486 Castelló d'Empúries
T. 972 250 426
ajuntament@castello.cat
www.castello.cat
NIF P-1705200 B

7. SEGURETAT DE L'APLICACIÓ

L'empresa ofertant haurà d'acreditar que l'aplicació ofertada compleix la Llei de Protecció de Dades, i ha d'aportar, si escau, còpia de l'auditoria pertinent.

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

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

Com requeriments bàsics de seguretat a valorar:

- Proporcionarà funcionalitat pròpia quant als controls d'accés, així com funcions que permetin personalitzar, per a cada perfil d'usuari, les seves característiques d'accés i operativitat. L'administració dels perfils han d'estar centralitzats en una figura (Administrador de perfils), associada a una o diverses persones dins de l'Ajuntament, que seran responsables de l'assignació, modificació i/o denegació de permisos d'accés als usuaris del sistema.
- Permetrà definir perfils de usuaris externs al propi Ajuntament, per tal de proporcionar diferents funcionalitats de Gestió Tributària a col·lectius concrets i contribuents degudament identificats.
- El mòdul de seguretat oferirà a cada usuari només les funcionalitats associades al perfil assignat.
- El mòdul de seguretat disposarà de funcions de verificació de caducitat de paraules de pas, dada que ha de ser parametrizable, així com mecanismes de validació de format (longitud mínima, símbols, regles), provocant la desactivació davant d'un nombre determinat d'intents fallits d'accés al procés d'autenticació.
- L'eina s'integrarà amb el directori actiu corporatiu de l'Ajuntament, amb l'objectiu d'identificar els usuaris gestors i administradors amb les credencials corporatives. L'eina també permetrà la identificació d'altres usuaris que per qualsevol circumstància no es trobin registrats al directori actiu de l'Ajuntament.
- Registrarà tots els moviments realitzats per cada usuari, a nivell de transacció puntual, incloent-hi intents d'accés infructuosos que es puguin produir. Aquestes traces d'auditoria permetran un control exhaustiu i integrat de les operacions que es facin sobre el sistema.
- Disposarà d'un fitxer històric de moviments per a les operacions tributàries i recaptatòries, oferint consultes i informes específics que permetin auditar les operacions dutes a terme sobre la base de múltiples criteris, permetent obtenir-ne l'estat i les característiques tant cronològicament com operativament.
- Permet la utilització de diferents certificats digitals (almenys els emesos per la FNMT) i del DNI electrònic com a part del procés d'autenticació. Contemplarà

Per descarregar una còpia d'aquest document consulti la següent pàgina web

Codi Segur de Validació d6cfa36cfc3742f2bdf44064b24eda00001

Data document: 10/03/2025

Url de validació <https://valida.castello.cat/verificadorfirma.asp>

Metadades Origen: Origen administració Estat d'elaboració: Original





**Ajuntament de
Castelló d'Empúries**

Pl. Joc de la Pilota, 1
17486 Castelló d'Empúries
T. 972 250 426
ajuntament@castello.cat
www.castello.cat
NIF P-1705200 B

així mateix la utilització del sistema Vàlid de l'AOC .

- Incorporarà mecanismes que permetin la signatura electrònica dels documents que es generin al propi sistema.
- Disposarà d'eines d'auditoria que facilitin el diagnòstic i el tractament d'incidències.
- Disposarà de sistemes d'autenticació de doble factor per accedir al sistema.

8. DOCUMENTACIÓ DE L'APLICACIÓ

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

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

La aplicació deu lliurar-se documentada a quant al model de dades, de manera que l'Ajuntament disposi del coneixement necessari i pugui explotar la informació de manera independent.

9. CODI FONT DE L'APLICACIÓ

Les empreses presentades hauran de garantir la disponibilitat del codi font de l'aplicació aportada, en cas que, per tancament de l'empresa per qualsevol motiu, fusió o absorció per altres o per canvi a la línia de negoci, aquesta no segueixi fent-se càrrec del servei de manteniment.

Aquest codi font anirà acompanyat de la documentació necessària per garantir que personal informàtic de l'Ajuntament o altre proveïdor pugui realitzar, de manera totalment autònoma, la instal·lació de la plataforma: model de dades, manuals de instal·lació i configuració, manuals de administració, manuals d'exploració, etc.

Per garantir l'accés al codi font en els casos descrits anteriorment, caldrà dipositar-se una còpia font a notari, que s'actualitzarà al menys 2 cops l'any. (caldrà presentar certificació notarial a l'Ajuntament).

10. EINES D'ORGANITZACIÓ DE TREBALL

El Sistema disposarà d'eines que permetin l'organització i la planificació del treball, tals com a agenda individual per usuari, panell de control per usuaris i departaments.

11. LLICÈNCIES DE PRODUCTES DE TERCERS

No s'exigirà, per al funcionament correcte del Sistema, l'adquisició, per part de l'Ajuntament, d'altres eines o productes addicionals que poguessin suposar costos de manteniment o altres que, si escau, serien assumits íntegrament per l'adjudicatari, exceptuant les de caràcter ofimàtic.

Signatura 1 de 5	12/03/2025	Signatura 2 de 5	12/03/2025	Signatura 3 de 5	12/03/2025
MARGARIDA PLANAS		SILVIA PUJADAS		Francisco Javier Domínguez Montoya	
Signatura 4 de 5		Signatura 5 de 5			
ANGELINA FERNANDEZ		LLUISA JULIA			

Per descarregar una còpia d'aquest document consulti la següent pàgina web		
Codi Segur de Validació	d6cfa36cfc3742f2bdf44064b24eda00001	Data document: 10/03/2025
Url de validació	https://valida.castello.cat/verificadorfirma.asp	
Metadades	Origen: Origen administració Estat d'elaboració: Original	





**Ajuntament de
Castelló d'Empúries**

Pl. Joc de la Pilota, 1
17486 Castelló d'Empúries
T. 972 250 426
ajuntament@castello.cat
www.castello.cat
NIF P-1705200 B

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

12. COMPROVACIÓ DE LES FUNCIONALITATS I DEMOSTRACIONS

Perquè es pugui avaluar l'oferta, i per verificar que s'ajusta a les prestacions exigides, es requerirà que cada empresa licitadora faci una demostració de l'abast de la seva aplicació, mitjançant accés a través d'Internet des de les dependències que a aquest efecte designi l'Ajuntament de Castelló d'Empúries.

Per fer-ho, haurà de resoldre el conjunt de supòsits pràctics que se li comuniquin prèviament per part de l'Ajuntament, amb una antelació mínima de 5 dies hàbils a la data que li sigui assignada.

Cada sessió es dividirà en dues parts, una primera de comprovació de la constància a l'aplicatiu de les funcionalitats exigides, i una altra de demostració d'aquestes.

➤ Comprovació de les funcionalitats

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

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

➤ Demostració de les funcionalitats

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

El resultat d'aquesta demostració podrà condicionar la valoració de l'oferta, amb independència del que s'expressa al document escrit d'aquesta, tenint en compte:

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

13. SERVEIS DE SUPORT, ALLOTJAMENT I ADMINISTRACIÓ DEL CPD REMOT

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

Signatura 1 de 5	12/03/2025	Signatura 2 de 5	12/03/2025	Signatura 3 de 5	12/03/2025
MARGARIDA PLANAS		SILVIA PUJADAS		Francisco Javier Domínguez Montoya	
Signatura 4 de 5		Signatura 5 de 5			
ANGELINA FERNANDEZ		LLUISA JULIA			

Per descarregar una còpia d'aquest document consulti la següent pàgina web		
Codi Segur de Validació	d6cfa36cfc3742f2bdf44064b24eda00001	Data document: 10/03/2025
Url de validació	https://valida.castello.cat/verificadorfirma.asp	
Metadades	Origen: Origen administració Estat d'elaboració: Original	





**Ajuntament de
Castelló d'Empúries**
Pl. Joc de la Pilota, 1
17486 Castelló d'Empúries
T. 972 250 426
ajuntament@castello.cat
www.castello.cat
NIF P-1705200 B

13.1. Requeriment del CPD on s'allotjarà l'aplicació

➤ Generals

Cal indicar els components Hardware i Software destinats a assegurar l'entorn, les polítiques de seguretat i la manera d'incorporar-les.

Així mateix, caldrà acreditar la classificació TIER de què disposi el CPD, d'acord amb l'estàndard TIA 942, o equivalent en funció de la categoria corresponent.

➤ Particulars

S'haurà especificar a les ofertes:

- Infraestructura bàsica:
 - Garantia de subministrament energètic.
 - Sistema contra incendis.
 - Sistema d'aire condicionat.
 - Servei de seguretat física.
- Infraestructura de comunicacions.

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

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

Es detallaran els nivells de redundància oferts, així com els criteris i les eines de monitorització que s'utilitzaran.

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

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

Les eines de monitorització de xarxa que s'utilitzen han de generar estadístiques sobre el funcionament general del servei, permetent així verificar l'ús del sistema i les incidències produïdes, així com el compliment de l'SLA concertat.

- Línies de dades i dispositius de connexió : Es descriuran les línies de dades que s'aportaran per la connexió entre el CPD i l'Ajuntament, les seves característiques i l'amplada de banda, així com els dispositius electrònics de commutació, que seran subministrats i configurats per l'adjudicatari. Així mateix, cal indicar l'amplada de banda necessària per poder treballar amb el sistema, segons el nombre d'usuaris concurrents previstos.

- Infraestructura de sistemes : A la proposta es descriurà la infraestructura

Signatura 1 de 5	12/03/2025	Signatura 2 de 5	12/03/2025	Signatura 3 de 5	12/03/2025
MARGARIDA PLANAS		SILVIA PUJADAS		Francisco Javier Domínguez Montoya	
Signatura 4 de 5	12/03/2025	Signatura 5 de 5	14/03/2025		
ANGELINA FERNANDEZ		LLUISA JULIA			

Per descarregar una còpia d'aquest document consulti la següent pàgina web		
Codi Segur de Validació	d6cfa36cfc3742f2bdf44064b24eda00001	Data document: 10/03/2025
Url de validació	https://valida.castello.cat/verificadorfirma.asp	
Metadades	Origen: Origen administració Estat d'elaboració: Original	





**Ajuntament de
Castelló d'Empúries**

Pl. Joc de la Pilota, 1
17486 Castelló d'Empúries
T. 972 250 426
ajuntament@castello.cat
www.castello.cat
NIF P-1705200 B

tecnològica sobre la qual s'explotarà el sistema i la seva configuració.

• Centre de suport : Es valorarà que les propostes incloguin un Centre de Respatller o Serveis BRS (Business Recovery Services), que garanteixi la continuïtat del servei tributari i recaptatori davant de qualsevol situació greu que pogués inutilitzar el CPD principal, havent d'entrar en funcionament el centre de suport en un temps no superior a 2 hores.

Així mateix, es detallarà el model de replicació d'informació entre tots dos centres.

13.2. Serveis inclosos

13.2.1. Serveis d'operació de sistemes i gestió de xarxa

Mitjançant els Serveis d'Operació i Gestió de Xarxa, el personal de l'empresa licitadora supervisarà el funcionament correcte de les màquines i sistemes del CPD, així com el funcionament de les seves línies de comunicacions. Aquests serveis s'hauran de detallar a l'oferta i inclouran, almenys:

- Monitorització del Sistema.
- Servei de Operació de Sistemes.
- Primer nivell de incidències, escalat i resposta.
- Canvis.
- Seguiment de backup .
- Servei de Operació de Gestió de Xarxes.
- Monitorització de línies i encaminadors .
- Gestió d'avaries a línia i monitorització de firewall, DNS, etc.
- Monitorització d'elements actius (programari, hub's , etc.).
- Back-up de firewalls i DNS o Backup d'elements actius.
- Reporting bàsic, escalat i primer nivell incidències .

13.2.2. Serveis d'administració

Els serveis d'administració inclouen les actuacions necessàries per a garantir, a llarg termini, el funcionament correcte del sistema i el seu òptim aprofitament, tant pel que fa a les funcionalitats com al rendiment general. Aquests serveis s'hauran de detallar a l'oferta i inclouran almenys :

- Administració de Sistemes Operatius.
- Gestió de polítiques de seguretat.
- Gestió de polítiques de sistemes.
- Monitorització i anàlisi del sistema.
- Manteniment i actualització del maquinari.
- Gestió del rendiment.
- Manteniment preventiu i correctiu.
- Elaboració de documentació.
- Administració de Bases de Dades.

Signatura 1 de 5	12/03/2025	Signatura 2 de 5	12/03/2025	Signatura 3 de 5	12/03/2025
MARGARIDA PLANAS		SILVIA PUJADAS		Francisco Javier Domínguez Montoya	
Signatura 4 de 5	12/03/2025	Signatura 5 de 5	14/03/2025		
ANGELINA FERNANDEZ		LLUISA JULIA			

Per descarregar una còpia d'aquest document consulti la següent pàgina web		
Codi Segur de Validació	d6cfa36cfc3742f2bdf44064b24eda00001	Data document: 10/03/2025
Url de validació	https://valida.castello.cat/verificadorfirma.asp	
Metadades	Origen: Origen administració Estat d'elaboració: Original	





**Ajuntament de
Castelló d'Empúries**

Pl. Joc de la Pilota, 1
17486 Castelló d'Empúries
T. 972 250 426
ajuntament@castello.cat
www.castello.cat
NIF P-1705200 B

- Instal·lació i configuració del programari.
- Política de còpies de seguretat i recuperació.
- Seguretat a base de dades (usuaris, rols, privilegis).
- Monitorització i optimització de la base de dades.
- Planificació de creixements i canvis.
- Tunning .
- Administració d'un altre programari de base (servidors d'aplicacions, servidors web, etc.). Instal·lació i configuració.
- Polítiques de seguretat.
- Polítiques de seguretat Web.
- Monitorització i control.
- Gestió de canvis.
- Gestió d'incidències.

13.2.3. Monitorització automàtica

Es valoraran les funcionalitats de gestió i monitorització automàtica que s'incloguin al sistema ofert, especialment les orientades a la detecció anticipada d'incidències i a la reducció dels temps de resolució d'aquestes .

13.3. Serveis de suport operatiu

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

13.3.1. Gestió de la capacitat i disponibilitat

Gestió de l'ús òptim i del rendiment del sistema, assegurant que els requeriments de disponibilitat i rendiment es compleixen consistentment i que la capacitat dels serveis proporcionats es correspon amb les necessitats descrites.

Té com objectius:

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

Per descarregar una còpia d'aquest document consulti la següent pàgina web

Codi Segur de Validació d6cfa36cfc3742f2bdf44064b24eda00001

Data document: 10/03/2025

Url de validació <https://valida.castello.cat/verificadorfirma.asp>

Metadades Origen: Origen administració Estat d'elaboració: Original





**Ajuntament de
Castelló d'Empúries**

Pl. Joc de la Pilota, 1
17486 Castelló d'Empúries
T. 972 250 426
ajuntament@castello.cat
www.castello.cat
NIF P-1705200 B

13.3.2. Gestió de la continuïtat

Suport de la continuïtat del sistema, assegurant que es pot recuperar en els terminis requerits. Té com a objectiu general disposar d'un Pla de Continuïtat i Pla de Recuperació de Desastres destinat a restablir l'operativa del sistema i els serveis proporcionats a un lloc alternatiu. Serà provat regularment, almenys una vegada cada sis mesos i mesurat en funció dels nivells del servei requerits. El Pla haurà de ser actualitzat anualment i estarà subjecte al procediment de gestió de canvis que es defineixi.

13.3.3. Gestió de canvis

Per assegurar que els canvis proposats del sistema es registren, avaluen, autoritzen, s'assignen prioritats, planifiquen, proven, implanten i documenten, seguint els procediments establerts, i garantint en tot moment la qualitat i continuïtat del servei. En el Pla de implantació, serà necessari definir l'abast dels canvis que aplicaran a qualsevol element que conforme els serveis del sistema en producció.

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

Es classificaran les peticions de canvi de comú acord amb l'Ajuntament, com a conseqüència de la necessitat de correcció d'un incident o problema al sistema.

L'adjudicatari haurà de fer el manteniment correctiu necessari per a la correcta, eficaç i eficient operativa diària, sense cost addicional per a l'Ajuntament. La correcció de dades que s'hagi provocat per errors al sistema també serà responsabilitat de l'adjudicatari.

13.3.4. Gestió de versions

Entre altres objectius del procés s'inclouen:

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

13.3.5. Gestió d'incidències i problemes

La Gestió d'Incidències haurà de restaurar els nivells normals del servei afectat tan aviat com sigui possible, minimitzant l'impacte al sistema, mantenint els nivells de qualitat i

Signatura 1 de 5	12/03/2025	Signatura 2 de 5	12/03/2025	Signatura 3 de 5	12/03/2025
MARGARIDA PLANAS		SILVIA PUJADAS		Francisco Javier Domínguez Montoya	
Signatura 4 de 5		Signatura 5 de 5			
ANGELINA FERNANDEZ		LLUISA JULIA			

Per descarregar una còpia d'aquest document consulti la següent pàgina web		
Codi Segur de Validació	d6cfa36cfc3742f2bdf44064b24eda00001	Data document: 10/03/2025
Url de validació	https://valida.castello.cat/verificadorfirma.asp	
Metadades	Origen: Origen administració Estat d'elaboració: Original	



12/03/2025	Signatura 3 de 5	Francisco Javier Domínguez Montoya
12/03/2025	Signatura 2 de 5	SILVIA PUJADAS
12/03/2025	Signatura 5 de 5	LLUISA JULIA
12/03/2025	Signatura 1 de 5	MARGARIDA PLANAS
12/03/2025	Signatura 4 de 5	ANGELINA FERNANDEZ



**Ajuntament de
Castelló d'Empúries**

Pl. Joc de la Pilota, 1
17486 Castelló d'Empúries
T. 972 250 426
ajuntament@castello.cat
www.castello.cat
NIF P-1705200 B

disponibilitat del servei. L'adjudicatari disposarà d'un punt únic de contacte que registri totes les incidències detectades per processos automàtics de monitorització i esdeveniments o qualsevol altra via, i per incidències escalades pel personal gestor i operacions de l'Ajuntament dedicat a això.

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

13.3.6. Gestió dels nivells de servei

On s'agreguen, componen, consoliden, monitoritzen i analitzen les diferents mesures de serveis i elaboració dels indicadors periòdics, extrem a extrem.

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

13.3.7. Gestió de la millora contínua

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

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

13.4. Mesurament del Servei i Eines

Per al control i el seguiment de la qualitat del servei prestat, l'adjudicatari proporcionarà un sistema d'informació que faciliti mètriques i indicadors clau de rendiment del servei, i que servirà com mecanisme de seguiment i avaluació del projecte i posterior servei. Aquestes eines hauran de monitoritzar la activitat del servei en línia, amb indicadors d'avaluació i control de la infraestructura tecnològica i SLA relacionats, que ajudi al personal de l'Ajuntament a la governabilitat del servei.

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

14. PLA D'IMPLANTACIÓ

El Pla d'implantació ha de recollir totes les activitats relacionades amb la implantació efectiva del nou sistema, considerant la seva adequació a les necessitats de l'Ajuntament, migració de les dades i transferència dels serveis a l'adjudicatari, en termes de continuïtat, compliment i millora de la qualitat percebuda, transformant un



**Ajuntament de
Castelló d'Empúries**

Pl. Joc de la Pilota, 1
17486 Castelló d'Empúries
T. 972 250 426
ajuntament@castello.cat
www.castello.cat
NIF P-1705200 B

model de serveis d'informàtica tributària intern i tradicional, a un model de serveis al núvol i basat en LSA.

Les activitats que cobreixen els objectius definits dins del pla de implantació a incloure en aquest projecte són les següents:

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

Basat a aquestes activitats u altres que pugui ampliar, el licitador proposarà en el seu Pla d'Implantació, quines són les activitats, terminis i fites, lliurables i recursos que es compromet, juntament amb els mecanismes que aportarà per garantir el nivell de servei reflectit als SLA del present plec i l'èxit del projecte.

El licitador haurà de presentar el Pla de proves i acceptació per part de l'usuari, tant de l'adequació del sistema a les necessitats que es requereixen, com a la conversió o transformació i migració de les dades actuals al nou sistema.

Caldrà obtenir el 100% de les dades migrades amb la qualitat prèviament definida. És necessari garantir la seguretat de la informació existent dels ciutadans. Així mateix, s'hi inclou algun procés de correcció de possibles errors existents.

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

Signatura 1 de 5	12/03/2025	Signatura 2 de 5	12/03/2025	Signatura 3 de 5	12/03/2025
MARGARIDA PLANAS		SILVIA PUJADAS		Francisco Javier Domínguez Montoya	
Signatura 4 de 5	12/03/2025	Signatura 5 de 5	14/03/2025		
ANGELINA FERNANDEZ		LLUISA JULIA			

Signatura 1 de 5	MARGARIDA PLANAS	12/03/2025	Signatura 2 de 5	SILVIA PUJADAS	12/03/2025	Signatura 3 de 5	Francisco Javier Domínguez Montoya	12/03/2025
Signatura 4 de 5	ANGELINA FERNANDEZ		Signatura 5 de 5	LLUISA JULIA				



**Ajuntament de
Castelló d'Empúries**

Pl. Joc de la Pilota, 1
17486 Castelló d'Empúries
T. 972 250 426
ajuntament@castello.cat
www.castello.cat
NIF P-1705200 B

15. MIGRACIÓ DE DADES DEL SISTEMA ACTUAL

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

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

Caldrà un Pla de Migració on s'ha de detallar les fases del procés de migració, l'abast, les activitats a desenvolupar i els recursos disponibles per fer-les, indicant els perfils de professionals d'aquests recursos.

Així mateix, es reflectiran els processos de verificació que es duren a terme per comprovar la fiabilitat de la migració.

16. GESTIÓ DEL CANVI I PLA DE FORMACIÓ.

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

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

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

- Normalització de procediments.
- Acompanyament al personal.
- Assistència en organització d'espais i protocols de les oficines d'atenció al contribuent.

16.1. Pla de formació.

Una de les tasques més importants implicades en la gestió del canvi és la formació del personal implicat. Els licitadors hauran d'acompanyar en la seva oferta un pla detallat de formació, on s'especificarà, cadascun dels cursos oferts, indicant les dades de durada, modalitat del curs (presencial, telemàtica o semipresencial), número de hores, perfil del professorat, nombre d'alumnes i contingut, així com la seqüència en



**Ajuntament de
Castelló d'Empúries**

Pl. Joc de la Pilota, 1
17486 Castelló d'Empúries
T. 972 250 426
ajuntament@castello.cat
www.castello.cat
NIF P-1705200 B

què seran impartits, i els requisits previs dels alumnes de cada curs per poder assistir-hi.

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

La formació prevista per la fase d'implantació que s'inclogui en el pla haurà de ser, com a mínim, de 100 hores i , com a mínim, el 60 % d'aquestes hauran de ser en format presencial. Igualment, s'hauran de complir els requisits mínims següents:

- Formació al personal tècnic del departament d'Eines TIC de l'Ajuntament, que asseguri un traspass adequat de coneixement al personal responsable de la seva operació i administració. D'aquesta manera el personal municipal haurà de poder fer el manteniment de tot el sistema així com el disseny i la implementació de nous procediments de manera autònoma. Així mateix, se'ls haurà de formar a l'estructura del model de dades del Sistema, de manera que des del departament d'Eines TIC es puguin realitzar i construir consultes directes a les Bases de Dades.
- Formació al personal municipal que accedirà a les aplicacions en condició de tramitadors interns en l'àmbit d'aquest projecte i, en general, tots aquells empleats municipals que d'alguna manera tinguin que interactuar amb el nou sistema. A aquest sentit s'haurà que diferenciar la formació per a gestors tributaris i recaptadors, la formació per als treballadors dels serveis d'atenció a la ciutadania i la formació per als directius responsables de l'àrea tributària i de recaptació.
- Consolidació de l'aprenentatge: L'adjudicatari haurà de preveure la realització de sessions de formació durant tot el període del contracte, que permetin als diferents col·lectius consolidar els coneixements apresos i millorar o perfeccionar l'eina durant tota l'execució del contracte.

La formació corresponent a aquestes 100 hores (mínim el 60%) serà impartida a les dependències de l'Ajuntament de Castelló d'Empúries. L'empresa adjudicatària prepararà l'entorn necessari per impartir-la (diferent al de producció però amb les mateixes funcionalitats i amb un joc de proves suficient) i proporcionarà els mitjans adequats per garantir-ne la qualitat. L'Ajuntament de Castelló d'Empúries realitzarà els controls d'assistència corresponents i les enquestes d'avaluació. El resultat de l'avaluació realitzada pels assistents serà tractat en les reunions de seguiment i el contractista es compromet a realitzar les mesures correctores que es puguin identificar com a necessàries.

La formació durant la fase de consolidació i fins que el sistema estigui a ple rendiment s'ha d'incloure en el pla haurà de ser, com a mínim, de 40 hores i , com a mínim, el 50 % d'aquestes hauran de ser en format presencial.

Per descarregar una còpia d'aquest document consulti la següent pàgina web

Codi Segur de Validació

d6cfa36cfc3742f2bdf44064b24eda00001

Data document: 10/03/2025

Url de validació

<https://valida.castello.cat/verificadorfirma.asp>

Metadades

Origen: Origen administració Estat d'elaboració: Original





**Ajuntament de
Castelló d'Empúries**

Pl. Joc de la Pilota, 1
17486 Castelló d'Empúries
T. 972 250 426
ajuntament@castello.cat
www.castello.cat
NIF P-1705200 B

Tota acció formativa estarà acompanyada per la corresponent documentació en format electrònic que l'empresa adjudicatària haurà de lliurar a cadascun dels assistents als diferents cursos.

La formació es realitzarà en el lloc designat per l'Ajuntament abans de la posada en funcionament del nou sistema integral de Gestió Tributària i Recaptació.

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

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

L'empresa haurà de presentar documentació especificant de la manera més clara possible el pla de formació, detallant com a mínim:

- Número de cursos.
- Número màxim d'alumnes/curs.
- Personal al que va dirigit.
- Tipus de cursos.
- Fase del projecte i, a la seva cas, periodicitat.
- Hores de durada.
- Número de formadors.
- Experiència de els formadors.
- Equipament necessari.
- Contingut de els cursos.

17. ORGANITZACIÓ DEL PROJECTE

El Ajuntament nomenarà un Comitè Director, que es conformarà, al menys, per la Comissió de Transició Digital, la Cap de Tresoreria i la Cap del Servei de Gestió Tributària, i que serà l'interlocutor de màxim nivell amb l'adjudicatari, encarregats de la coordinació i el seguiment detallat dels treballs realitzats per l'adjudicatari.

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

- Actuar com interlocutor del adjudicatari davant l'Ajuntament, canalitzant la comunicació entre l'empresa i el personal integrant de l'equip adscrit al contracte.
- Distribuir el treball entre el personal encarregat de l'execució del contracte, i impartir a aquests treballadors les ordres i instruccions de treball que siguin necessàries en relació amb la prestació del servei contractat.
- Supervisar l'exercici correcte per part del personal integrant de l'equip de treball de les funcions que té encomanades.
- Incorporar a l'equip de treball les persones que consideri necessàries per verificar i avaluar totes les actuacions a càrrec seu.

Signatura 1 de 5	12/03/2025	Signatura 2 de 5	12/03/2025	Signatura 3 de 5	12/03/2025
MARGARIDA PLANAS		SILVIA PUJADAS		Francisco Javier Domínguez Montoya	
Signatura 4 de 5	12/03/2025	Signatura 5 de 5	14/03/2025		
ANGELINA FERNANDEZ		LLUISA JULIA			

Per descarregar una còpia d'aquest document consulti la següent pàgina web		
Codi Segur de Validació	d6cfa36cfc3742f2bdf44064b24eda00001	Data document: 10/03/2025
Url de validació	https://valida.castello.cat/verificadorfirma.asp	
Metadades	Origen: Origen administració Estat d'elaboració: Original	





**Ajuntament de
Castelló d'Empúries**

Pl. Joc de la Pilota, 1
17486 Castelló d'Empúries
T. 972 250 426
ajuntament@castello.cat
www.castello.cat
NIF P-1705200 B

- Informar a l'Ajuntament del grau de compliment i evolució del Projecte, garantint-ne el compliment de terminis i requisits del servei.
- Informar l'Ajuntament sobre les variacions, ocasionals o permanents, en la composició de l'equip de treball adscrit a l'execució del contracte així com de qualsevol incidència que afecti o pugui afectar el Projecte, proposant les mesures per corregir-les o les mesures preventives que corresponguin.

17.1. Seguiment i control de la execució del servei

Per fer un seguiment i control de l'execució dels treballs, durant el primer mes del servei es formalitzaran els comitès següents:

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

- Liderar l'execució dels treballs.
- Revisió d'alt nivell dels serveis realitzats en l'últim període.
- Aprovar els resultats intermedis i finals realitzats.
- Controlar la qualitat dels treballs.
- Solució dels conflictes escalats pel Comitè de Seguiment.
- Supervisar el correcte compliment del contracte.
- Prendre les decisions del més alt nivell respecte al contracte.

Aquest comitè es reunirà mensualment.

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

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

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

En qualsevol cas, es poden requerir a qualsevol membre del personal responsable del projecte reunions específiques quan l'Ajuntament ho consideri necessari pel bon funcionament del projecte.

18. SUPORT EXPLOTACIÓ I EQUIP DE TREBALL

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

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

Signatura 3 de 5	12/03/2025
Francisco Javier Domínguez Montoya	
Signatura 2 de 5	12/03/2025
SILVIA PUJADAS	
Signatura 5 de 5	14/03/2025
LLUISA JULIA	
Signatura 1 de 5	12/03/2025
MARGARIDA PLANAS	
Signatura 4 de 5	12/03/2025
ANGELINA FERNANDEZ	

Per descarregar una còpia d'aquest document consulti la següent pàgina web		
Codi Segur de Validació	d6cfa36cfc3742f2bdf44064b24eda00001	Data document: 10/03/2025
Url de validació	https://valida.castello.cat/verificadorfirma.asp	
Metadades	Origen: Origen administració Estat d'elaboració: Original	



Signatura 1 de 5	MARGARIDA PLANAS	12/03/2025	Signatura 2 de 5	SILVIA PUJADAS	12/03/2025	Signatura 3 de 5	Francisco Javier Domínguez Montoya	12/03/2025
Signatura 4 de 5	ANGELINA FERNANDEZ	12/03/2025	Signatura 5 de 5	LLUISA JULIA	14/03/2025			



**Ajuntament de
Castelló d'Empúries**

Pl. Joc de la Pilota, 1
17486 Castelló d'Empúries
T. 972 250 426
ajuntament@castello.cat
www.castello.cat
NIF P-1705200 B

Especialment important serà el perfil del director de projecte que porti l'empresa adjudicatària, qui actuarà com a responsable i interlocutor, davant de l'Ajuntament, en tots els assumptes relatius al projecte contractat.

A més, l'adjudicatari haurà d'assignar al projecte els perfils mínims següents:

- Director del projecte.
- Responsable del Projecte d'Implantació.
- Responsable del Servei.
- Responsable de Seguretat.
- Tècnics i consultors.

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

Els interlocutors corresponsables a l'ajuntament seran, el Comitè Director format per la Comissió de Transició Digital, el Cap de Tresoreria i el Cap del Servei de Gestió Tributària.

18.1. Suport i explotació

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

18.1.1. Suport posterior a la posada en funcionament

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

Serveis d'assistència posterior a la posada en funcionament de l'Aplicació Informàtica per a la Gestió Tributària i Recaptació i Inspecció, a prestar en la ubicació que determini l'Ajuntament de Castelló d'Empúries, a la qual es destinarà un mínim de 2 persones durant els 3 mesos següents a la posada en marxa del nou sistema, donant suport als usuaris sobretot en les atencions directes a la ciutadania.

18.1.2. Suport a la gestió

Es tracta d'activitats orientades a donar suport i assistència en les operacions de gestió suportades en l'Aplicació Informàtica per a la Gestió Tributària i Recaptació i Inspecció, fonamentalment les referides als processos interactius i els d'atenció directa al contribuent.

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

- Resposta a consultes sobre accessos i operatòria de les diferents funcionalitats de l'aplicació.

Per descarregar una còpia d'aquest document consulti la següent pàgina web

Codi Segur de Validació	d6cfa36cfc3742f2bdf44064b24eda00001	Data document: 10/03/2025
Url de validació	https://valida.castello.cat/verificadorfirma.asp	
Metadades	Origen: Origen administració Estat d'elaboració: Original	





**Ajuntament de
Castelló d'Empúries**

Pl. Joc de la Pilota, 1
17486 Castelló d'Empúries
T. 972 250 426
ajuntament@castello.cat
www.castello.cat
NIF P-1705200 B

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

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

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

18.1.3. Suport a l'explotació

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

S'inclouen en aquesta prestació les actuacions d'assistència als usuaris en matèria d'informes específics, problemes de dades, assessorament sobre l'optimització de l'explotació de l'Aplicació Informàtica per a la Gestió Tributària i Recaptació i Inspecció i suport a la planificació de les tasques repetitives.

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

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

- Recepció, resolució i canalitzacions de peticions i incidències
- Processos de rebuts en voluntària
- Gestió de fitxers bancaris
- Emissió i càrrega de fitxers d'altres Administracions
- Emissions massives
- Execució i validació d'estadístiques

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

Per descarregar una còpia d'aquest document consulti la següent pàgina web

Codi Segur de Validació d6cfa36cfc3742f2bdf44064b24eda00001

Data document: 10/03/2025

Url de validació <https://valida.castello.cat/verificadorfirma.asp>

Metadades Origen: Origen administració Estat d'elaboració: Original





**Ajuntament de
Castelló d'Empúries**

Pl. Joc de la Pilota, 1
17486 Castelló d'Empúries
T. 972 250 426
ajuntament@castello.cat
www.castello.cat
NIF P-1705200 B

18.1.4. Prestació de serveis de manteniment

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

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

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

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

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

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

18.1.5. Actualitzacions i canvis de versió

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

Les actualitzacions de noves versions han d'estar planificades i controlades, sent responsabilitat de l'adjudicatari la implantació de les mateixes d'extrem a extrem.

Cal assegurar que tota nova versió posada a producció i els canvis que s'efectuïn siguin segurs i que només siguin instal·lables versions correctes, autoritzades i provades.

Signatura 1 de 5	12/03/2025	Signatura 2 de 5	12/03/2025	Signatura 3 de 5	12/03/2025
MARGARIDA PLANAS		SILVIA PUJADAS		Francisco Javier Domínguez Montoya	
Signatura 4 de 5		Signatura 5 de 5			
ANGELINA FERNANDEZ		LLUISA JULIA			

Per descarregar una còpia d'aquest document consulti la següent pàgina web		
Codi Segur de Validació	d6cfa36cfc3742f2bdf44064b24eda00001	Data document: 10/03/2025
Url de validació	https://valida.castello.cat/verificadorfirma.asp	
Metadades	Origen: Origen administració Estat d'elaboració: Original	





**Ajuntament de
Castelló d'Empúries**

Pl. Joc de la Pilota, 1
17486 Castelló d'Empúries
T. 972 250 426
ajuntament@castello.cat
www.castello.cat
NIF P-1705200 B

19. ACORDS DE NIVELL DE SERVEI (SLA)

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

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

- Horari normal, de 7:30 a 16:30 hores, de dilluns a divendres.
- Horari estès, de 16:30 a 06:30 hores, de dilluns a divendres, més tot el dia els caps de setmana i festius.

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

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

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

19.1 Sobre la gestió d'incidències

Pel que fa a les operacions relatives al manteniment correctiu, el temps de resposta davant les incidències comunicades serà el que s'especifica en el següent quadre:

Tipus Incidència	Termini Resposta	Termini Resolució
Crítica	≤ 45'	≤ 2 hores
No crítica	≤ 8 hores	≤ 2 dies

S'entén per,

- **"Incidència crítica"**: quan funcionalitats rellevants del sistema queden fora d'ús o no compleixen els requisits funcionals o d'explotació establerts, per causes directament imputables a l'aplicació, sense que hi hagi una altra alternativa d'operació, inhabilitant l'usuari pel desenvolupament de les seves funcions. Afecta el funcionament normal del sistema de gestió d' ingressos.
- **"Incidència no crítica"**: quan el sistema està degradat i, per tant, no funciona de manera continuada i àgil. No és crític pel desenvolupament normal de l'activitat.

L'adjudicatari posarà a disposició de l'Ajuntament un número de telèfon directe amb el Departament de Sistemes i Comunicacions per problemes informàtics greus, amb atenció de dilluns a divendres de 8:00h a 17:00h.



Signatura 1 de 5	MARGARIDA PLANAS	12/03/2025	Signatura 2 de 5	SILVIA PUJADAS	12/03/2025	Signatura 3 de 5	Francisco Javier Domínguez Montoya	12/03/2025
Signatura 4 de 5	ANGELINA FERNANDEZ	12/03/2025	Signatura 5 de 5	LLUISA JULIA	14/03/2025			



**Ajuntament de
Castelló d'Empúries**

Pl. Joc de la Pilota, 1
17486 Castelló d'Empúries
T. 972 250 426
ajuntament@castello.cat
www.castello.cat
NIF P-1705200 B

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

19.2 Sobre el nivell de disponibilitat

El nivell de disponibilitat mensual de l'Aplicació Informàtica per a la Gestió Tributària i Recaptació i Inspecció de l'entorn de producció segons l'horari serà, com a mínim, el següent:

- En horari normal, del 99,9 %.
- En horari estès, del 99 %.

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

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

On:

- TM - Temps de disponibilitat mensual segons l'horari a tractar.
- TND - Temps de no disponibilitat segons l'horari a tractar.

S'entén per disponibilitat el percentatge de minuts mensuals en què els elements i la infraestructura de l'Aplicació Informàtica per a la Gestió Tributària i Recaptació i Inspecció estiguin operatius en els horaris establerts i amb recursos suficients.

20 PORTABILITAT DE LES DADES I FINALITZACIÓ DEL SERVEI

20.1 Portabilitat de les dades

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

- El lliurament de les dades i documents es realitzarà a la fi del contracte o servei en el format acordat per l'Ajuntament de Castelló d'Empúries.
- Els formats de retorn estaran sempre alineats amb les especificacions de l'Esquema Nacional d'Interoperabilitat i el seu Catàleg d'Estàndards, és a dir, seran estàndards oberts i que garanteixin la neutralitat tecnològica.
- El termini de lliurament serà el més breu possible i en cap cas impedirà la continuïtat del servei si aquest ha estat adjudicat a un altre proveïdor, d'acord amb el Pla de retorn.
- L'adjudicatari assumeix que facilitarà el traspàs de dades a un altre proveïdor.
- El lliurament de les dades i documents aniran acompanyats dels requisits necessaris per a garantir-ne la seva integritat i autenticitat, d'acord amb l'ENI, ja sigui a la fi del contracte o en qualsevol altre moment que s'estipuli o es consideri necessari per l'Ajuntament de Castelló d'Empúries.

Per descarregar una còpia d'aquest document consulti la següent pàgina web			
Codi Segur de Validació	d6cfa36cfc3742f2bdf44064b24eda00001		Data document: 10/03/2025
Url de validació	https://valida.castello.cat/verificadorfirma.asp		
Metadades	Origen: Origen administració Estat d'elaboració: Original		



**Ajuntament de
Castelló d'Empúries**

Pl. Joc de la Pilota, 1
17486 Castelló d'Empúries
T. 972 250 426
ajuntament@castello.cat
www.castello.cat
NIF P-1705200 B

- Les dades es lliuraran de manera estructurada, basats en model relacional i amb la documentació necessària per a la seva correcta migració i posada en funcionament.
- La portabilitat de les dades i documents no suposarà despeses vinculades a aquestes accions en cap cas. En cas contrari, aniran a càrrec de l'adjudicatari i no es repercutiran a l'Ajuntament de Castelló d'Empúries.
- La portabilitat de dades es podrà exigir de manera anticipada quan s'hagi detectat i/o evidenciat un tractament inadequat d'una empresa subcontractada. També es podrà exigir quan es produeixin modificacions unilaterals per part de l'adjudicatària de les condicions de prestació del servei, o quan concorri alguna de les causes de resolució del contracte.

20.2 Finalització del servei

- La finalització de la prestació del servei suposarà l'aplicació del Pla de retorn i l'eliminació de les totes les dades i els documents de manera que aquesta informació no pugui ser recuperada ni reconstituïda, incloses les metadades associades a aquesta informació.
- El termini per a portar a terme l'eliminació completa i definitiva de la informació serà com a màxim de 3 mesos a partir del moment que l'Ajuntament de Castelló d'Empúries i l'empresa prestatària del servei hagin realitzat les corresponents verificacions d'integritat i posada en marxa i signat el corresponent document de recepció.
- L'adjudicatari inclourà en el seu Pla de retorn el compromís de certificar l'eliminació de les dades i garantir-ne la traçabilitat i l'auditoria per part de l'Ajuntament de Castelló d'Empúries.
- La portabilitat de dades es podrà exigir de manera anticipada a la fi del contracte si s'acredita l'incompliment de les condicions específiques d'aquest plec o altres causes que ho justifiquin, així com pel tractament inadequat d'una empresa subcontractada o per la falta de seguretat en transferències internacionals de dades. També es podrà exigir quan es produeixin modificacions unilaterals per part del proveïdor de les condicions de la prestació del servei.

Si l'Ajuntament de Castelló d'Empúries estimés que el servei prestat no és apte pel fi pretès com a conseqüència de penalitzacions aplicades, vicis, defectes o funcionament no satisfactori, i existeixi el fundat temor que les mesures reactives de l'adjudicatari respecte de la solució no siguin suficients per aconseguir aquell fi, podrà rebutjar el servei deixant a compte de l'empresari i quedant exempt de l'obligació de pagament, o tenint dret, si escau, a la recuperació del preu satisfet.

20.3 Pla de retorn del servei

Quan es requereixi o finalitzi el servei i sigui retornat a l'Ajuntament de Castelló d'Empúries segons s'indica en l'apartat 20.1 i 20.2, es podrà exigir l'obtenció de les dades estructurades que ha fet servir l'Aplicació Informàtica de Gestió Tributària i

Signatura 1 de 5	12/03/2025	Signatura 2 de 5	12/03/2025	Signatura 3 de 5	12/03/2025
MARGARIDA PLANAS		SILVIA PUJADAS		Francisco Javier Domínguez Montoya	
Signatura 4 de 5		Signatura 5 de 5			
ANGELINA FERNANDEZ		LLUISA JULIA			

Per descarregar una còpia d'aquest document consulti la següent pàgina web			
Codi Segur de Validació	d6cfa36cfc3742f2bdf44064b24eda00001	Data document: 10/03/2025	
Url de validació	https://valida.castello.cat/verificadorfirma.asp		
Metadades	Origen: Origen administració Estat d'elaboració: Original		



**Ajuntament de
Castelló d'Empúries**

Pl. Joc de la Pilota, 1
17486 Castelló d'Empúries
T. 972 250 426
ajuntament@castello.cat
www.castello.cat
NIF P-1705200 B

Recaptació i Inspecció, per a posteriorment realitzar la supressió completa i permanent d'aquestes dades en la infraestructura de l'adjudicatari sortint, així com la certificació de que el procés s'ha realitzat correctament.

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

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

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

21 CONFIDENCIALITAT I PROTECCIÓ DE DADES

21.1 Compromís de confidencialitat

- Les dades que es gestionin a través del servei seran exclusivament per a l'ús descrit en el contracte i queda totalment prohibit fer-ne ús diferent per part de l'adjudicatari o tercers no autoritzats prèviament.
- L'adjudicatari informará a l'Ajuntament sobre les instruccions de confidencialitat que regeixen el seu personal i garantirà que el seu personal rebí la formació necessària en matèria de protecció de dades.
- La confidencialitat per part de l'adjudicatari i tot el seu personal es mantindrà durant el període de vigència del contracte i també un cop extingit aquest.

21.2 Responsabilitat en matèria de dades personals

- L'Ajuntament de Castelló d'Empúries és el responsable del tractament de les dades personals.
- L'adjudicatari serà l'encarregat del tractament atès que tractarà les dades personals per compte de l'Ajuntament de Castelló d'Empúries, i durà a terme el tractament de dades d'acord amb les instruccions de l'Ajuntament que s'establiran en el contracte que preveu l'article 28.3 del RGDP.
- Els subcontractistes també tindran la consideració d'encarregats del tractament. L'adjudicatari i el subcontractista hauran de subscriure un contracte en els termes que preveu l'article 28.3 del RGDP.

21.3 Mesures de seguretat i auditoria

- Els sistemes d'informació de l'adjudicatari així com els productes, aplicacions, i/o solucions tecnològiques que ofereixi per a la prestació del servei hauran d'estar

Signatura 1 de 5	12/03/2025	Signatura 2 de 5	12/03/2025	Signatura 3 de 5	12/03/2025
MARGARIDA PLANAS		SILVIA PUJADAS		Francisco Javier Domínguez Montoya	
Signatura 4 de 5	12/03/2025	Signatura 5 de 5	14/03/2025		
ANGELINA FERNANDEZ		LLUISA JULIA			

Per descarregar una còpia d'aquest document consulti la següent pàgina web			
Codi Segur de Validació	d6cfa36cfc3742f2bdf44064b24eda00001	Data document: 10/03/2025	
Url de validació	https://valida.castello.cat/verificadorfirma.asp		
Metadades	Origen: Origen administració Estat d'elaboració: Original		



**Ajuntament de
Castelló d'Empúries**

Pl. Joc de la Pilota, 1
17486 Castelló d'Empúries
T. 972 250 426
ajuntament@castello.cat
www.castello.cat
NIF P-1705200 B

plenament adequades a l'ENS. En particular, hauran de permetre la gestió correcta d'usuaris i d'accessos, i la traçabilitat de les accions.

- Les aplicacions contractades per a la prestació del servei han de permetre una correcta gestió d'usuaris i d'accessos, així com de traçabilitat d'accions si el nivell de sensibilitat de les dades ho requereix.
- Si el servei es porta a terme en els locals i/o sistemes de l'adjudicatari, aquest, es compromet a implantar les mesures per a garantir la integritat i seguretat de les dades, i haurà d'indicar la direcció postal o referència concreta perquè l'Ajuntament pugui conèixer-ne els detalls.

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

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

- En els formularis de recollida de dades s'usarà el text informatiu aprovat per l'Ajuntament de Castelló d'Empúries, amb la informació que determina la normativa vigent en matèria de protecció de dades. També s'hi farà constar l'adjudicatari com a encarregat del tractament.
- L'adjudicatari donarà compte a l'Ajuntament i informarà detalladament a les persones afectades sobre el procediment per exercir els seus drets de protecció de dades, davant de qui s'han de presentar les sol·licituds, qui n'assumirà l'atenció i en quin termini es resoldran.
- L'adjudicatari cooperarà i facilitarà eines per a gestionar i atendre les sol·licituds d'exercici dels drets de protecció de dades que les persones afectades realitzin davant l'Ajuntament.
- En el cas que l'exercici dels drets de protecció de dades s'efectuï directament davant de l'encarregat del tractament, si aquest el pot atendre, ho farà per compte de l'Ajuntament i l'informarà.

21.5 Eliminació de dades

- En finalitzar la prestació del servei contractat l'adjudicatari es comprometrà a la destrucció de les dades de forma segura, un cop retornades a l'Ajuntament o a transferir-les al nou encarregat del tractament que l'Ajuntament hagués pogut designar. Les dades que per raons de responsabilitats derivades s'haguessin de conservar durant un temps es mantindran bloquejades de manera adient.
- L'adjudicatari certificarà formalment a l'Ajuntament l'eliminació o el bloqueig de dades objecte de la prestació del servei contractat, així com les derivades de la seva gestió.
- L'adjudicatari informarà a l'Ajuntament sobre els mètodes i mecanismes d'eliminació i bloqueig de dades que apliquin sobre les dades gestionades.

Per descarregar una còpia d'aquest document consulti la següent pàgina web

Codi Segur de Validació d6cfa36cfc3742f2bdf44064b24eda00001

Data document: 10/03/2025

Url de validació <https://valida.castello.cat/verificadorfirma.asp>

Metadades Origen: Origen administració Estat d'elaboració: Original





**Ajuntament de
Castelló d'Empúries**

Pl. Joc de la Pilota, 1
17486 Castelló d'Empúries
T. 972 250 426
ajuntament@castello.cat
www.castello.cat
NIF P-1705200 B

L'adjudicatari inclourà a la seva oferta memòria descriptiva de les mesures de seguretat que adoptarà per assegurar la disponibilitat, confidencialitat i integritat de les dades manejades i de la documentació facilitada.

22 CONSULTORIA SOBRE EL MODEL ORGANITZATIU

La posada en marxa del nou sistema d'informació exigirà canvis al model organitzatiu de l'Ajuntament.

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

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

En l'àmbit del suport del model organitzatiu, es farà acompanyament per a la definició de les polítiques de digitalització i gestió documental tenint en compte l'apartat 4 d'aquest plec.

- *Política de digitalització de documentació en paper (extensió, pes, resolució) a GTTR*
- *Política de gestió de documentació electrònica a GTTR*
- *Política de certificats*

La metodologia i tècnics assignats a la consultoria per les polítiques de digitalització, gestió de documentació electrònica i de certificats, etc... forma part dels criteris sotmesos segons judici de valor.

23 DURADA DEL CONTRACTE I TERMINI DE LA POSADA EN MARXA

El contracte tindrà una durada de 4 anys, comptats a partir de la data de signatura del mateix.

23.1 Termini de la posada en marxa.

El Sistema d'Informació ofert haurà d'entrar en funcionament, cobrint les necessitats generals de l'Ajuntament en els àmbits tributari i recaptatori, en un termini màxim de 8 mesos, comptats a partir de la data del contracte, i s'hauran dut a terme en aquest termini totes les activitats de migració de dades, la parametrització i l'adaptació del sistema i la formació d'usuaris.

El termini de posada en marxa que ofereix cada licitador, forma part dels criteris de millora.

Signatura 1 de 5	12/03/2025	Signatura 2 de 5	12/03/2025	Signatura 3 de 5	12/03/2025
MARGARIDA PLANAS		SILVIA PUJADAS		Francisco Javier Domínguez Montoya	
Signatura 4 de 5		Signatura 5 de 5			
ANGELINA FERNANDEZ		LLUISA JULIA			

Per descarregar una còpia d'aquest document consulti la següent pàgina web		
Codi Segur de Validació	d6cfa36cfc3742f2bdf44064b24eda00001	Data document: 10/03/2025
Url de validació	https://valida.castello.cat/verificadorfirma.asp	
Metadades	Origen: Origen administració Estat d'elaboració: Original	



Signatura 1 de 5	12/03/2025	Signatura 2 de 5	12/03/2025	Signatura 3 de 5	12/03/2025
MARGARIDA PLANAS		SILVIA PUJADAS		Francisco Javier Domínguez Montoya	
Signatura 4 de 5		Signatura 5 de 5			
ANGELINA FERNANDEZ		LLUISA JULIA			



**Ajuntament de
Castelló d'Empúries**

Pl. Joc de la Pilota, 1
17486 Castelló d'Empúries
T. 972 250 426
ajuntament@castello.cat
www.castello.cat
NIF P-1705200 B

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

La tesorera municipal
Lluïsa Julià Baduà

Tècnica MAE Eines TIC
Margarita Planas Gispert

La cap del servei de Gestió Tributària
Silvia Pujadas Arnau

El Tècnic GIS i Inspector Tributari
Francisco Javier Domínguez Montoya

Tècnica Administració Especial
Ma Àngels Fernández