



Ajuntament de Lleida

Aprobat per Junta de Govern Local
en sessió de data 24 de juliol de 2025

En dono fe,
El secretari general de l'Ajuntament de Lleida

Antonio Ropero Vilaró
Secretari General

2025.07.25
15:15:54 +02'00'

PLEC DE CONDICIONS TÈCNIQUES PARTICULARS QUE HA DE REGIR LA CONTRACTACIÓ DEL SERVEI D'ATENCIÓ I GESTIÓ TELEFÒNICA TRIBUTÀRIA INTEGRAL I AMB GARANTIA PER L' AJUNTAMENT DE LLEIDA, MITJANÇANT PROCEDIMENT NEGOCIAT SENSE PUBLICITAT PER RAONS TÈCNIQUES.

OBJECTE DEL CONTRACTE

L'objecte del contracte és la prestació d'un servei d'atenció telefònica especialitzada en relació amb els procediments tributaris municipals, sancions de trànsit i inspecció tributària, amb l'objectiu d'oferir assistència personalitzada, efectiva i segura per garantir l'exercici dels drets digitals i administratius de la ciutadania.

Aquest servei s'ha de prestar amb plena integració funcional i tècnica amb la plataforma de gestió tributària municipal actualment implantada: GTT, ja que:

- És necessari l'accés directe, controlat i auditat a dades tributàries personals i d'expedients en curs.
- Les accions informatives i d'assistència han de quedar traçades dins el sistema de gestió per garantir-ne la validesa jurídica, la constància administrativa i el respecte a la normativa de protecció de dades i procediment administratiu comú.
- El servei ha de respectar les garanties legals establertes a la Llei 39/2015, la Llei 58/2003, General Tributària, el Reial decret 203/2021 i la LOPDGDD, especialment pel que fa a identificació, registre, seguretat i validesa dels actes administratius.

El servei objecte del contracte ha d'incloure:

- Atenció i gestió a la ciutadania per consultes relacionades qualsevol procediment tributari tant en període voluntari com executiu, procediment sancionador de multes i inspecció tributària. Tota aquesta informació està emmagatzemada a GTT.
- Obertura, gestió i tancament dels expedients automàtics que l'àrea econòmica estimi oportuns per aquest canal en l'eina de tramitació electrònica municipal en la plataforma de GTT. No faran actuacions de funcionari habilitat.
- Gestió d'autoliquidacions amb l'eina GTT.
- Emissió i seguiment de notificacions i comunicacions tributàries i sancionadores. Tot el procés de notificacions es fa en GTT.
- Gravació de les trucades parcial o totalment i la inclusió d'aquesta gravació als expedients

1/6

Codi de verificació (CSV): 9ee58055efe2fa12f6a7dd97c6f96ea76e1a2bb5

Nº referencia: CS_GEN-2025-0000033

<https://aplicacionsweb.paeria.es/impulsa/csvValidation.do>

Doc. original signat per:

Xavier Piñol Esteban

En data:

09/07/2025 10:39:31





Ajuntament de Lleida

del sistema d'informació tributari. El sistema emprat ha d'estar lligat a GTT.

- Atenció bilingüe: català i castellà.

TERMINI DE POSADA EN MARXA DEL SERVEI

El servei, amb totes les seves funcionalitats, haurà d'estar totalment operatiu en el termini màxim de 15 dies laborals, comptadors a partir de la formalització del contracte.

REQUISITS

En aquest punt es descriuen un seguit de requisits MÍNIMS i OBLIGATORIS que el proveïdor haurà de complir.

A continuació es relacionen els aspectes concrets i requisits a cobrir amb la contractació del servei:

Servei de tramitació de procediments de l'àrea econòmica a la plataforma de GTT

- En horari de 9 a 14h de dilluns a divendres (excepte festius nacionals i festes locals de la ciutat de Lleida)
- En cas de no poder atendre la trucada, es derivarà a una cua que després es pugui recuperar i es trucarà a la persona per gestionar la seva gestió.
- La plataforma de gestió i atenció de trucades ha d'estar integrada amb la plataforma GTT.

Les incidències o consultes que no puguin ser resoltes per la seva naturalesa, s'hauran de reportar als tècnics municipals d'acord amb els protocols de coordinació que s'estableixin amb l'ajuntament, segons la naturalesa de la incidència.

Canals de prestació del servei:

La prestació del servei es farà a través del canal telefònic. L'empresa adjudicatària proporcionarà un número de telèfon per dur a terme aquestes prestacions.

Requisits General

Hores de dedicació

S'estableix el següent horari de dedicació de 9h a 14h de dilluns a divendres (excepte festius nacionals i festes locals de la ciutat de Lleida). Els recursos dedicats al servei seran els necessaris per oferir en tot moment un nivell òptim de servei, mesurable per el grau de satisfacció de les persones usuàries del servei, i assegurant un temps d'espera inferior a 5 minuts.

Codi de verificació (CSV): 9ee58055efe2fa12f6a7dd97c6f96ea76e1a2bb5

Nº referencia: CS_GEN-2025-0000033

<https://aplicacionsweb.paeria.es/impulsa/csvValidation.do>

Doc. original signat per:

Xavier Piñol Esteban

En data:

09/07/2025 10:39:31





Requisits jurídics

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

- Llei 39/2015, d'1 d'octubre, de procediment administratiu comú de les Administracions Públiques.
- Llei 40/2015, d'1 d'octubre, de regim jurídic del sector públic.
- Real Decret 203/2021, de 30 de març, pel que s'aprova el Reglament d'actuació i funcionament del sector públic per mitjans electrònics.
- Llei 10/2001, de 13 de juliol, d'arxius i documents, modificada per la Llei 20/2015, de 29 de juliol.
- Llei 29/2010, de 3 d'agost, de l'ús dels mitjans electrònics en el sector públic de Catalunya.
- Reial Decret 311/2022, de 3 de maig, pel qual es regula l'Esquema Nacional de Seguretat.
- Reial Decret 4/2010, de 8 de gener, pel qual s'aprova l'Esquema Nacional d'Interoperabilitat.
- Llei 37/2007, de 16 de novembre, sobre reutilització de la informació del sector públic, actualitzada mitjançant la Llei 18/2015, de 9 de juliol.
- Llei 58/2003 Llei General Tributària
- Real decret 939/2005 pel qual s'aprova el Reglament general de recaptació.
- Real decret 1065/2007 pel que s'aprova el reglament general de les actuacions i els procediments de gestió e inspecció tributària.
- Reial decret legislatiu 6/2015 pel qual s'aprova el text refós de la Llei sobre trànsit, circulació de vehicles de motor i seguretat viària.
- Llei 7/1985 de les bases del règim local (LBRL)
- Ordenances fiscals de l'Ajuntament de Lleida.
- Reglament (UE) 2016/679 (RGPD) i LOPDGDD. Protecció de dades personals.
- Llei orgànica 3/2018, del 5 de desembre, de Protecció de Dades i Garantia dels Drets Digitals (LOPDGDD).

QUALITAT DE SERVEI

Incidències crítiques i temps de resposta i resolució

Entenem per incidència qualsevol esdeveniment que no forma part de l'operació estàndard i que causa, o pot causar una interrupció, o una reducció de les funcionalitats del servei ofert.

- Incidències crítiques: Es tracta d'incidències que afecten a l'operativa del servei, produint una interrupció del mateix.
- Temps de resposta: Temps màxim transcorregut des que es comunica a l'empresa adjudicatària l'existència d'una incidència fins que l'esmentada empresa comença a

Codi de verificació (CSV): 9ee58055efe2fa12f6a7dd97c6f96ea76e1a2bb5

Nº referència: CS_GEN-2025-0000033

<https://aplicacionsweb.paeria.es/impulsa/csvValidation.do>

Doc. original signat per:

Xavier Piñol Esteban

En data:

09/07/2025 10:39:31





Ajuntament de Lleida

treballar per a la seva resolució.

- Temps de resolució: Temps màxim transcorregut des que es comunica a l'empresa adjudicatària l'existència d'una incidència fins que l'esmentada empresa facilita una solució temporal que resolgui provisionalment el problema o bé una solució definitiva al mateix. Una incidència crítica resolta temporalment, es converteix en una incidència no crítica, a efectes dels Acords de Nivell de Servei.

S'estableixen amb les definicions anteriors els següents Acords de Nivell de Servei (SLA) mínims:

- Incidències crítiques:
 - Temps de resposta màxima: 1 hora. (imperatiu).
 - Temps de resolució màxima: 4 hores. (imperatiu).
- Incidències no crítiques:
 - Temps de resposta màxima: 4 hores. (imperatiu).
 - Temps de resolució màxima: 2 dies hàbils. (imperatiu).

Per efectuar tasques de manteniment programat l'empresa adjudicatària haurà de contactar amb Serveis Digitals de l'Ajuntament de Lleida amb la finalitat d'habilitar el mecanisme més convenient en cada cas, per a dur a terme les tasques requerides, així com consensuar la finestra de manteniment més idònia. Les esmentades finestres de manteniment es trobaran, en general, fora de l'interval de l'horari d'atenció, excepte circumstàncies excepcionals així valorades.

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

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

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

Penalitzacions per incompliment dels SLA

Incidències crítiques

S'aplicarà una penalització % del total de facturació si es produeixen 1 o més incompliments dels SLA mínims per incidències crítiques. Aquesta penalització serà superior a mida que es produeixi un augment dels incompliments.

Incompliments SLA crítiques (en un mes)	% penalització facturació
De >=1 a <3	10%
De >=3 a <5	20%
De >=5 a <7	40%
>= 7	50%

Codi de verificació (CSV): 9ee58055efe2fa12f6a7dd97c6f96ea76e1a2bb5

Nº referència: CS_GEN-2025-0000033

<https://aplicacionsweb.paeria.es/impulsa/csvValidation.do>

Doc. original signat per:

Xavier Piñol Esteban

En data:

09/07/2025 10:39:31





El comptatge d'incidència no resolta serà contada per resolució dins del termini d'hores requerides, en el cas de les incidències crítiques són 4h. Per tant en el cas de produir-se una incidència crítica resolta passades 10h des de la comunicació equivaldrà a dos incompliments (> 4 hores primer incompliment, > 8 hores segon incompliment).

Incidències no crítiques

S'aplicarà una penalització % del total de facturació si es produeixen 5 o més incompliments dels SLA mínims per incidències no crítiques. Aquesta penalització serà superior a mida que es produeixi un augment dels incompliments. Incompliments SLA NO crítiques (en un mes)	% penalització facturació
De >=5 a <10	10%
De >=10 a <15	20%
De >=15 a <20	40%
>= 20	50%

El comptatge d'incidència no resolta serà contada per resolució dins del termini d'hores requerides, en el cas de les incidències no crítiques són 1 dia hàbil. Per tant en el cas de produir-se una incidència no crítica resolta passats 3 dies hàbils des de la comunicació equivaldrà a tres incompliments (> 1 dia hàbils primer incompliment, > 2 dies hàbils segon incompliment, > 3 dies hàbils tercer incompliment).

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

Confidencialitat de la informació

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

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

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





Ajuntament de Lleida

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

Durant la fase d'implantació i manteniment l'adjudicatari, i l'empresa o empreses subcontractades, tindran la consideració d'encarregats del tractament i hauran de donar compliment a tota la legislació aplicable, i especialment a les següents disposicions:

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

REQUERIMENTS DE SERVEIS I SISTEMES

L'adjudicatari ha de satisfer els següents requeriments tècnics que farà constar explícitament en la seva oferta:

INFRAESTRUCTURA FÍSICA I TÈCNICA DEL SERVEI

Les infraestructures per a la prestació dels serveis a les instal·lacions de l'adjudicatari han de complir:

Respecte a la ubicació física, superfície, recursos disponibles i destinats a la realització del servei, les instal·lacions i infraestructures per a la prestació dels serveis han de garantir un dimensionament per al nº agents necessaris en base al perfil de tràfic actual amb capacitat d'assumir un increment d'agents d'un 50% en esdeveniments especials.

L'adjudicatari del present contracte haurà de disposar d'un sistema d'alimentació elèctrica ininterrompuda amb capacitat per mantenir el servei disponible i sense interrupcions durant un mínim de 4 hores.

L'adjudicatari del present contracte haurà de disposar d'un pla de recuperació de desastres (DRP), provat anualment, que garanteixi la recuperació de qualsevol dels sistemes, relacionats amb el servei i sota la seva responsabilitat, en menys de 4 hores.

L'empresa adjudicatària haurà de designar les persones amb criteris tècnics de diagnosi i solució d'incidències, per a qualsevol eventualitat tècnica.

L'Ajuntament, per necessitats del servei, es reserva el dret de modificar en qualsevol moment l'arquitectura sobre la qual reposa el seu sistema de comunicacions de veu. Aquests canvis seran comunicats amb suficient antelació a l'empresa adjudicatària per poder adaptar la seva estructura als nous requeriments.

Totes les instal·lacions hauran de complir totes les lleis i normatives legals i tècnics que les puguin afectar.

EQUIPAMENT DEL LLOC DE TREBALL DELS OPERADORS/DORES

Cada lloc de treball de operador/a disposarà d'un ordinador personal dotat d'un sistema operatiu

Codi de verificació (CSV): 9ee58055efe2fa12f6a7dd97c6f96ea76e1a2bb5

Nº referència: CS_GEN-2025-0000033

<https://aplicacionsweb.paeria.es/impulsa/csvValidation.do>

Doc. original signat per:

Xavier Piñol Esteban

En data:

09/07/2025 10:39:31





Ajuntament de Lleida

de darrera versió que s'anirà actualitzant segons la natural evolució tecnològica.

Aquest equip estarà dotat de sistemes de seguretat, anti-virus i anti-malware de darrera generació i actualitzats continuadament.

Aquests equips, el seu sistema operatiu, el seu programari de seguretat i possible suite ofimàtica correran a càrrec de l'adjudicatari.

DISPONIBILITAT DELS SISTEMES

Per tal d'assegurar un funcionament continuat i sense interrupcions del servei, l'adjudicatari ha de disposar de sistemes que garanteixin la seguretat i el funcionament del servei, aquests aspectes es faran constar amb detall i explícitament en la seva oferta.

L'adjudicatari garantirà la protecció de les dades disponibles amb compliment de la normativa vigent (LOPD) i segons les clàusules d'aquesta licitació.

L'adjudicatari es compromet a conèixer i complir la normativa de seguretat de l'Ajuntament per l'ús dels serveis i sistemes de l'Ajuntament.

EQUIP DEL PROJECTE

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

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

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

Lloc

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

PROPIETAT DE LES DADES

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

Lleida, a la data de la signatura

Xavi Piñol Esteban
Responsable Coordinador d'Informàtica i Tecnologia

Codi de verificació (CSV): 9ee58055efe2fa12f6a7dd97c6f96ea76e1a2bb5
Nº referencia: CS_GEN-2025-0000033
<https://aplicacionsweb.paeria.es/impulsa/csvValidation.do>

Doc. original signat per:

Xavier Piñol Esteban

En data:

09/07/2025 10:39:31

