



PLEC DE PRESCRIPCIONS TÈCNIQUES PARTICULARS

PER A LA CONTRACTACIÓ DEL MANTENIMENT I ALLOTJAMENT DE LA
PLATAFORMA D'AUTOLIQUIDACIONS

Exp. 2024/010826

1. ANTECEDENTS

L'any 2021, l'Ajuntament d'Olesa de Montserrat va contractar el desenvolupament d'una plataforma integrada amb l'organisme de gestió tributaria (ORGT) amb l'objectiu que la ciutadania es pugui generar de manera electrònica la carta de pagament de les taxes aprovades a les ordenances fiscals.

Actualment, la plataforma està allotjada als servidors de l'ajuntament, però és necessari migrar la plataforma al núvol, tenint en compte l'obsolescència dels servidors així com la seguretat de les dades.

Per aquest motiu, és necessari contractar el servei de migració, allotjament, manteniment i suport tècnic de l'esmentada plataforma així com incorporar noves funcionalitats a aquest servei.

2. OBJECTE DEL PLEC

Aquest plec té per objecte fixar les condicions tècniques per regular l'execució del servei de manteniment, allotjament i suport tècnic de l'aplicació d'autoliquidacions

3. FUNCIONALITATS DE L'APLICACIÓ I DESCRIPCIÓ GENERAL DELS TREBALLS A REALITZAR

L'empresa adjudicatària haurà de garantir el correcte funcionament, allotjament i suport tècnic de tota la infraestructura que garanteixi la correcta operativitat i funcionament de l'aplicació de generació d'autoliquidacions.

3.1. FUNCIONALITATS:

La plataforma ha de permetre:

- **Entorn privat:**

D'accés mitjançant usuari i contrasenya, o bé amb certificat digital. Aquest espai ha de permetre gestionar el manteniment de les diferents taxes, així com les bonificacions i els imports. Alta, baixes i modificacions.



El sistema ha de permetre extreure llistats així com fer seguiment estadístic de l'aplicació. El format dels llistats s'ha de poder exportar a Excel.

La plataforma permetrà mitjançant criteris de selecció fer cerques per:

- Interval de dates
- Dades interessat
- Número d'identificació interessat
- Codi de concepte a liquidar.

- **Entorn públic:**

La plataforma s'haurà d'integrar amb el servei Vàlid de l'AOC per permetre l'autenticació per part del ciutadà. Un cop autenticat, mitjançant els desplegable, el ciutadà haurà d'escollir concepte, taxa i tarifa. El sistema mostrarà el preu final a liquidar prèviament generar la carta de pagament. Un cop generada la autoliquidació, el sistema enviarà un correu electrònic al ciutadà amb la còpia del document.

Les autoliquidacions han de contenir la informació següent:

- Nom de la persona o empresa
- Identificació fiscal
- Domicili fiscal
- Domicili tributari
- Descripció del que es sol·licita
- Import
- Signatura

3.2. CARACTERISTIQUES DE LA SOLUCIÓ:

La plataforma d'autoliquidacions serà una solució SaaS (Software as a Service) en la qual es basarà dels components següents:

- **Capacitat d'allotjament al núvol:** La plataforma estarà allotjada al núvol, proporcionant una infraestructura escalable i flexible que s'adapti a les necessitats. D'aquesta manera proporcionarà una gestió eficient dels recursos i una alta disponibilitat del servei.
- **Arquitectura multicapa:** La solució estarà dissenyada amb una arquitectura multicapa que separa les diferents funcions de l'aplicació en capes independents. Això inclou la capa de presentació, la capa de lògica de negoci i la capa de dades. Aquesta separació facilita el manteniment i l'escalabilitat de la plataforma.
- **Base de dades relacional:** La plataforma utilitzarà una base de dades relacional per emmagatzemar i gestionar les dades tributàries. Aquesta base de dades estarà optimitzada per oferir un alt rendiment i una gestió eficient de les consultes.



- **API RESTful:** La plataforma proporcionarà una API RESTful que permet la integració amb altres sistemes i serveis. Aquesta API facilita la comunicació entre amb altres aplicacions, assegurant una interoperabilitat fluida.
- **Seguretat i compliment normatiu:** La solució incorpora mesures de seguretat avançades per protegir les dades i assegurar el compliment de les normatives vigents, com el RGPD i l'ENS. Per la qual cosa inclou el xifratge de dades, el control d'accés i la monitorització contínua.
- **Alta disponibilitat:** La solució inclourà mecanismes de redundància i còpies de seguretat per garantir una alta disponibilitat i la continuïtat del servei en cas de fallades tècniques, Així mateix, inclourà eines de monitorització en temps real per detectar i resoldre problemes de rendiment de manera proactiva, assegurant una experiència d'usuari fluida. El sistema haurà de fer còpies de seguretat diàries amb una retenció mínima de 30 dies, garantint la possibilitat de restauració puntual de dades.
- **Processament Intel·ligent de Consultes:** El sistema incorporarà funcions de processament intel·ligent de consultes, com ara l'ajust dinàmic de les estimacions de cardinalitat i l'optimització de plans de consulta, per millorar el rendiment de les consultes.
- **Accessibilitat Web:** El sistema ha de complir la normativa en relació accessibilitat web (WCAG 2.1 nivell AA) així com ha de ser responsiu per tal veure's correctament en qualsevol dispositiu (ordinadors, dispositius mòbils...).
- **El disseny** de la plataforma seguirà el llibre d'estil corporatiu que l'Ajuntament d'Olesa de Montserrat proporcionarà a l'adjudicatari.
- **Escalabilitat:** La plataforma ha d'incloure la possibilitat d'alta de nous tributs, la incorporació de taxes no delegades a l'organisme de gestió tributaria, passarel·la de pagament pròpia...

3.3. INTEGRACIONS:

La plataforma de gestió tributària municipal ha d'integrar-se amb diversos serveis i sistemes, assegurant una gestió eficient i centralitzada de les dades i processos:

- Solucions Consoci AOC
 - Vàlid: Integració amb el servei d'autenticació
 - eNotum: Integració amb el servei de notificacions electròniques



- Via Oberta: Accés a dades proporcionades per altres administracions facilitant la consulta de dades i reduint la necessitat de sol·licitar documents als ciutadans.
- Organisme de Gestió Tributària de la Diputació de Barcelona: Integració amb els sistemes de l'organisme per a la gestió centralitzada dels tributs municipals.
- Gestor d'expedients: L'ajuntament d'Olesa de Montserrat actualment treballa amb el gestor d'expedient Genesys de l'empresa Audifilm Consulting, per la qual cosa, el sistema ha de poder integrar-se per tal de facilitar la tramitació a la ciutadania i empreses.

En qualsevol cas, la plataforma d'autoliquidacions ha d'estar preparada per integrar-se amb els diferents programaris de mercat mitjançant una API. Ja que aquestes integracions asseguruen que la plataforma ofereixi una solució completa i eficient per a la gestió tributària, facilitant la col·laboració entre diferents administracions i millorant l'experiència dels ciutadans.

3.4. SERVEIS A OFERIR:

Aquest contracte inclourà:

- Allotjament de la plataforma
- Manteniment
- Suport tècnic
- Resolució d'incidències
- Hores de desenvolupament de configuracions i noves funcionalitats.

El servei de manteniment inclou la correcció de possibles errors que es posin de manifest en l'explotació del programari. Aquesta solució d'errors i o problemes ocults de funcionament del programa que es puguin detectar seran assumits per l'empresa adjudicatària i comptabilitats com a hores de desenvolupament a part.

Van a càrrec de l'adjudicatari i, per tant, no s'imputaran a les hores el temps que dediqui a tasques, coordinació o serveis derivats d'errades o incidències en el programari, degradació funcional del mateix o de tasques executades del propi contractista.

El temps consumit en cada petició de suport o consulta es computarà sobre la quantitat d'hores (sempre i quan no s'inclouï en el primer punt).

La quantitat d'hores es podrà emprar per dur a terme petits desenvolupaments o serveis específics, no contemplats explícitament en el present plec, però relacionats amb l'aplicació, com pot ser la configuració dels fluxgrames a Genesys per tal d'integrar les dues aplicacions. A efectes de còmput de la despesa de la quantitat d'hores, s'usarà la relació econòmica proporcionada per l'adjudicatari en la seva oferta. El resultat es



justificarà mitjançant albarà, que contindrà: descripció específica dels productes i serveis resultants, així com les hores de la quantitat establerta consumides.

Les reunions de coordinació periòdiques establertes en aquest plec, així com la seva preparació, no es computaran en la bossa d'hores

3.5. CANALS I HORARI D'ATENCIÓ:

Els serveis associats al manteniment i suport estaran disponibles, com a mínim, de dilluns a dijous de 9.00 a 18.00 i els divendres de 09:00 a 15:00h laborables de segons el calendari laboral de Catalunya.

L'empresa adjudicatària haurà de disposar de diferents canals d'atenció, tan telemàtics com telefònics.

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 correu electrònic.

3.6. PERSONA DE REFERÈNCIA:

Per tal de gestionar i fer un seguiment del contracte, l'adjudicatari designarà un/una persona responsable que actuarà com a interlocutor/a de l'empresa davant l'ajuntament amb els següents objectius:

- Vetllar per la resolució de les incidències i coordinar tots els treballs, projectes i desenvolupaments que no es considerin incidències.
- Comunicar a l'Ajuntament totes aquelles tasques i millores que estant portant a terme.
- Vetllar per l'impuls d'aquelles millores que l'Ajuntament hagi pogut sol·licitar.
- Coordinar l'evolució i execució de les hores de suport contractades.
- Gestionar l'incompliment dels nivells de serveis.

3.7. PRESTACIÓ DEL SERVEI:

La prestació del servei es realitzarà preferentment de forma remota mitjançant la connexió VPN amb doble factor d'autenticació de l'Ajuntament d'Olesa de Montserrat.

Per efectuar tasques de manteniment programat l'empresa haurà de contactar amb els departaments d'Innovació i Qualitat, per a dur a terme les tasques requerides, així com consensuar la finestra de manteniment més idònia.

En qualsevol cas, si fos necessari executar alguna tasca de manera presencial, el desplaçament anirà a càrrec de l'adjudicatari.



4. GESTIÓ DE LES DADES

Les dades i document introduïts al programa seran fàcilment exportables amb un format que sigui l'adient per a la seva conservació, restauració o el seu posterior tractament per l'Ajuntament o un tercer.

5. ACORDS DE NIVELL DE SERVEI

-Incidència: Qualsevol esdeveniment dels elements necessaris del programari contractat per l'adjudicatari, dins de les condicions establertes al present plec de condicions tècniques, i que pot causar una interrupció, problemes de seguretat o de mal funcionament del servei.

-Temps de resposta: Temps màxim transcorregut des de que es comunica a l'empresa subministradora l'existència d'una incidència fins que l'esmentada empresa comença a treballar per a la seva resolució.

-Temps de resolució: Temps màxim transcorregut des de que es comunica a l'empresa subministradora 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.

- Temps de resposta per petició de serveis: A pactar quan es faci la petició de servei.

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

- Incidències crítiques: Es tracta d'incidències que afecten directament el rendiment del sistema o la seva seguretat. Paralitza les funcions bàsiques del sistema. Es tracta d'incidències que afecten en general a tota la funcionalitat del sistema i que provoquen la inutilització de serveis vitals. Afecta la major part dels usuaris o afecta un nombre important d'usuaris i/o suposa un problema per al compliment d'alguna de les funcions en un moment crític.

- Temps de resposta màxima: 1 hora.
- Temps de resolució màxima: 4 hores.
- Incidències no crítiques: La resta d'incidències.
 - Temps de resposta màxima: 2 dia hàbil.



- Temps de resolució màxima: 5 dies hàbils.

6. CONFIDENCIALITAT I PROPIETAT INTEL·LECTUAL

La informació confidencial serà tractada com estrictament privada i confidencial i s'adoptaran totes les mesures necessàries per preservar la confidencialitat.

La informació confidencial serà utilitzada exclusivament per l'objecte del contracte i no serà revelada a cap altra persona o entitat.

L'adjudicatari s'abstindrà d'utilitzar la informació confidencial, per obtenir avantatges comercials en benefici propi o de tercers.

Tanmateix, es compromet a complir durant la vigència del contracte, i una vegada finalitzat aquest, allò que disposa la Llei Orgànica 3/2018, de 5 de desembre, de Protecció de Dades de Caràcter Personal i Garantia dels Drets Digitals, el Reial Decret 1720/2007, de 21 de desembre, pel qual s'aprova el Reglament de desenvolupament de la citada Llei Orgànica 15/1999, i qualsevol altre norma d'aplicació de la matèria.

En el cas que s'incompleixi el deure secret i s'efectués una comunicació de dades personals a tercers (entenent aquesta com la revelació de dades personals), o les utilitzés per a qualsevol altra finalitat diferent a la que justifica el seu accés, a l'efecte de la Llei Orgànica 3/2018, de 5 de desembre, de Protecció de Dades de Caràcter Personal i Garantia dels Drets Digitals, serà considerat responsable, responenent així, de les infraccions previstes i tipificades en la citada norma, sense perjudici de les responsabilitats contractuals en les que hagués pogut incórrer.

Tots els treballs, informes, estudis i documents elaborats per l'adjudicatari com a conseqüència de l'execució d'aquest contracte seran propietat exclusiva de l'Ajuntament d'Olesa de Montserrat.

Atès que l'execució del contracte requereix el tractament per part de l'empresa contractista de dades personals per compte del responsable del tractament, serà necessari que l'adjudicatari signi un contracte de tractament de dades personals d'acord amb el que es disposa a la LCSP i la LOPD.

DOCUMENT SIGNAT ELECTRÒNICAMENT

