

Expedient	Assumpte
2025/602-G626 G626_P1 Contractes, previ de necessitat Emissor : Tresoreria Codi : 15704505741351324650	Contracte de serveis per al manteniment del sistema d'informació i gestió integral dels ingressos en núvol de l'Ajuntament de Tarragona (GTT) (Període a partir de juny 2026)

Signat per:

PLEC DE PRESCRIPCIONS TÈCNIQUES



PLEC DE PRESCRIPCIONS TÈCNIQUES DE SERVEIS PER US, SUPORT, MANTENIMENT I EVOLUCIÓ DEL SISTEMA D'INFORMACIÓ I GESTIÓ INTEGRAL DELS INGRESSOS, EN CLOUD, DE L'AJUNTAMENT DE TARRAGONA



Índex

1. Objecte del contracte	4
2. Seguretat i confidencialitat	4
3. Abast de la contractació	5
4. Sistema d'Informació	5
5. Requeriments	14
Principis	14
Normativa	15
Propietat de la informació	16
Documentació	16
Integració i Interoperabilitat	17
Relació Ajuntament i Adjudicatari	19
Servei de Centre de procés de dades (Cloud)	19
Servei digitals a la ciutadania	23
Servei de manteniment i evolució del Sistema d'Informació	23
Servei de Suport a la gestió	25
Servei de Suport a l'explotació	26
Devolució del servei	26
6. Acords de Nivell de servei (SLA)	26
Horaris	27
ANS relatiu a disponibilitat de servei	27
ANS relatiu a la gestió d'incidències i suport tècnic i funcional	29
7. Equip de treball	31



8. Protecció de dades	32
9. Confidencialitat	32



1 Objecte del contracte

L'objecte del contracte és l'ús, suport, manteniment i evolució dels serveis en núvol del Sistema d'Informació i Gestió integral dels ingressos de l'Ajuntament de Tarragona, en endavant SIG, lliurat en Cloud, en modalitat programari com a servei (SaaS).

La solució està dissenyada sota una arquitectura multi nivell i disposa d'una interfície d'usuari única basada en un navegador d'Internet, que incorpora les eines necessàries per ser accedida indistintament des d'entorns Intranet/Extranet i manté els nivells de seguretat que són exigibles a aquest tipus de sistemes.

El Sistema d'Informació per a la Gestió Integral dels ingressos municipals s'estructura en els mòduls que es descriuen al present document.

L'adjudicatari ha d'aportar una adequada infraestructura de xarxa de comunicacions de dades entre les seves instal·lacions i la xarxa corporativa de l'Ajuntament, així com de tots els elements maquinari i programari necessaris, d'acord amb els requeriments del Sistema d'Informació Tributari, per a la correcta execució del contracte.

En aplicació de les Lleis 39 i 40/2015 de procediment administratiu comú de les Administracions Públiques i de règim jurídic del sector públic, respectivament, així com la normativa que les desenvolupi, modifiqui o substitueixi durant la vigència del present contracte, s'haurà de contemplar el possible accés d'usuaris externs, que disposaran així mateix d'un perfil d'autoritzacions, i que hauran d'identificar-se mitjançant certificat electrònic, DNI electrònic o qualsevol dels protocols establerts normativament a aquest efecte i serà compatible amb els requeriments de la "Seu Electrònica" de l'Ajuntament de Tarragona, segons els requeriments propis d'aquest Ajuntament i els contemplats en la Llei.

2 Seguretat i confidencialitat

L'adjudicatari facilitarà i es comprometrà, en allò que li afecti, al compliment dels requeriments de Llei Orgànica 3/2018, de 5 de desembre, de protecció de dades personals i garantia dels drets digitals (LOPD) i del Reial Decret 3/2010, de 8 de gener, pel que es regula l'Esquema Nacional de Seguretat en l'àmbit de l'Administració Electrònica (ENS), d'acord amb les instruccions i indicacions que proporcioni en tot moment l'Ajuntament. Així, en cas que es proporcionin eines de maquinari o programari, aquestes hauran de ser adaptables per a donar compliment a aquesta normativa i a la implantació de les mesures de seguretat requerides per l'Ajuntament d'acord amb la categoria de la informació tractada.

Així mateix, donarà resposta al Reial Decret 4/2010, de 8 de gener, pel que es regula l'Esquema Nacional d'Interoperabilitat (ENI) en l'àmbit de l'Administració Electrònica o qualsevol llei o normativa que afecti els serveis del present contracte, amb caràcter general o en particular a les administracions públiques, i que entri en vigor durant la durada del contracte.



Amb caràcter bianual s'haurà d'acreditar el resultat de l'auditoria de seguretat que inclourà el compliment de la LOPD i de l'ENS.

L'Ajuntament queda eximit de qualsevol responsabilitat derivada de la no observació d'aquesta legalitat per part dels adjudicataris.

L'adjudicatari assumirà a càrrec seu qualsevol tipus de cost (o cost extraordinari sobre les tarifes proposades) derivat de l'adequació per la manca d'observació de la legalitat per part seva.

3 Abast de la contractació

Es contemplen tots els subministraments i serveis, tant tecnològics, logístics, organitzatius, administratius, que siguin necessaris per l'execució total i completa del contracte en els termes detallats en aquest plec de prescripcions tècniques. Tot seguit es destaquen els més rellevants:

- Provisió, administració, explotació, operació, suport, manteniment i evolució del cloud que allotja la solució per lliurar la solució en mode SaaS (Programari com a servei) plenament adequat i amb acompliment d'ENS, com a mínim nivell mig.
- Llicències necessàries dels productes, aplicacions principals i auxiliars que siguin necessàries per l'acompliment dels requisits, amb llicenciament il·limitat en funcionalitats i numero d'usuaris, etc.
- Lliurament, suport i manteniment de la solució on-premise, al CPD de l'Ajuntament de Tarragona, a mode entorn de còpia mirall de l'entorn de producció, com entorn de test, proves, formació.
- Lliurament i documentació de tota la capa d'API's oberta i estàndard, APIRest i/o serveis web, que permeti la integració i interoperabilitat des d'altres eines i solucions tecnològiques als diferents subsistemes i funcionalitats de la solució. Així mateix a la inversa, la solució en els seus diferents subsistemes, mòduls i components s'ha de poder integrar i interoperar mitjançant API/serveis web amb d'altres sistemes d'informació externs, de forma automatitzada.
- Lliurament i documentació de la base de dades i arxiu documental així com el model de dades, que permeti disposar d'un entorn plenament operatiu així com l'accés, anàlisi i explotació de dades, propietat de l'Ajuntament de Tarragona, en l'entorn on-premise (mirall de l'entorn de producció), requerit en el present contracte.
- Serveis de suport a la gestió i explotació del SIG en tasques i activitats destinades a garantir l'activitat en la gestió i inspecció dels ingressos municipals en tots els mòduls i components de la solució, en temps i forma.
- Serveis de suport, manteniment i evolució del sistema complet durant la durada del contracte, incloses les possibles pròrrogues, que assegurï el funcionament, qualitat, rendiment, evolució de tot el sistema proveït i implantat.

4 Sistema d'Informació

La solució disponible, contempla els següents mòduls i funcionalitats de forma aproximada:



Mòdul	Contingut
Configuració, Seguretat	<p>Mòdul de configuració i parametrització de la solució que permeti definir el comportament, criteris de validació així com funcionalitat de la solució</p> <p>Gestió d'usuaris, permisos, rols i seguretat a aplicar per tal de garantir la seguretat i confidencialitat en l'operació de la solució per part dels usuaris</p> <p>Auditoria i traçabilitat</p>
Persones	<p>Manteniment de persones de forma interactiva i per càrrega de suports. Hauria d'estar integrat amb tercers i vialer per tenir un únic fitxer.</p> <p>Carpeta tributària i compte del contribuent.</p> <p>Vinculació d'informació digital signada electrònicament amb el contribuent, direccions i domiciliacions.</p> <p>Vinculació amb tota la informació de la base de dades.</p> <p>Tractament singular per a grans contribuents i organismes públics.</p> <p>Call Center tributari.</p> <p>Integració amb nucli d'informació de base de l'Ajuntament de Tarragona, de tercers i territori</p>
Registre	<p>Incorporació de documents en format digital.</p> <p>Firma electrònica de documents associats. Integració amb Firma biomètrica de VidSigner. Compliment de la política de signatura de l'ajuntament.</p> <p>Registre d'entrada i sortida de documents integrat amb el gestor d'expedients d'ingressos i integració amb el Registre general de l'Ajuntament de Tarragona (Registra TAO2.0).</p> <p>Desenvolupament d'un servei web que permeti la vinculació automàtica dels registres tramitats des d'AYTOS, amb l'aplicació de gestió d'ingressos</p>
Gestor d'expedients	Expedient electrònic tributari



	<p>Motor de tramitació d'expedients electrònics</p> <p>Safates de tasques per a usuaris o departaments</p> <p>Integració amb signatura electrònica, serveis d'altres administracions públiques (interoperabilitat), notificació electrònica, publicació a taulells electrònics.</p> <p>Posada a disposició d'expedients-e mitjançant Foliat electrònic acomplint les NTI.</p>
Gestor documental	<p>Creació i manteniment de plantilles de documents per a la gestió d'ingressos.</p> <p>Manteniment de versions de les plantilles.</p> <p>Visor de documents electrònics.</p> <p>Pujada i generació de documents electrònics, firma-e, CSV.</p>
Procediments tributaris	<p>Tramitació completa i electrònica de tots els procediments específics tributaris segons normativa vigent</p> <p>Subprocediments de resolució i llibre de resolucions</p> <p>Actuació administrativa automatitzada mitjançant segell d'òrgan i CSV Interoperabilitat</p>
Fiscalització	<p>Procés de fiscalització, a priori, de determinats expedients.</p>
Procediment inspector i sancionador	<p>Actuacions del procediments d'inspecció i sancionador integrat amb la resta de l'aplicació i en concret amb els mòduls de gestió tributària i censal, si escau.</p>
Domiciliacions	<p>Manteniment de domiciliacions individuals de forma interactiva o massiva per tractament de suports bancaris.</p> <p>Altes, baixes i modificacions de domiciliacions (domiciliació general, domiciliacions de tributs periòdics, fraccionaments i altres sistemes de pagament amb domiciliació bancària).</p> <p>Aplicació de descomptes per domiciliació.</p>



	<p>Generació i tractament del quadern 19 i quadern 72 o els que operin durant la vigència del contracte</p> <p>Històric de domiciliacions.</p>
Valors	<p>Gestió completa de rebuts, liquidacions i autoliquidacions.</p> <p>Històric de les gestions realitzades en cada valor.</p> <p>Càlcul del deute segons l'estat del valor.</p> <p>Càlcul de la prescripció i interrupció de la prescripció.</p>
Recaptació voluntària	<p>Gestió de la posada al cobrament de tributs periòdics en període voluntari.</p> <p>Gestió de la posada al cobrament de liquidacions d'ingrés directe.</p> <p>Gestió dels expedients de pagament a terminis dels tributs periòdics d'acord amb les especificacions establertes per la normativa pròpia de l'Ajuntament</p>
Recaptació executiva	<p>Passar els valors de voluntària a executiva i gestió del procés de posada al cobrament de valors en executiva.</p> <p>Càrrega en executiva de valors externs.</p> <p>Reposicions a voluntària.</p> <p>Formació d'expedients de constrenyiment (obertura, acumulació, segregació i tancament).</p> <p>Gestió del cobrament de deutes derivats.</p> <p>Comunicació a la DGT d'impagats via AOC.</p>
Procediment d'embargament	<p>Sol·licitud d'informació de forma individual o massiva de comptes, salaris, vehicles, crèdits, immobles i d'altres tipus de béns.</p> <p>Introducció de resultats.</p> <p>Embargament de béns i drets: tramitació massiva i interactiva. S'hauran de poder tramitar totes les fases del procediment d'embargament d'acord amb la normativa vigent.</p>



	<p>Gestió de fallits i crèdits incobrables.</p> <p>Procediment de derivació de responsabilitat i successió.</p>
Gestió de cobrament	<p>Gestió de tot tipus de cobrament de forma interactiva o massiva.</p> <p>Fraccionament de pagament de rebuts, liquidacions i autoliquidacions.</p>
Selector d'informació	<p>Selecció massiva d'elements de la base de dades mitjançant la combinació de paràmetres per a la seva posterior gestió.</p>
Notificacions	<p>Gestió de tot tipus de notificacions de documents generats per l'aplicació de forma individual o massiva. La gestió de les notificacions s'haurà de poder efectuar a través de la plataforma SICER.</p> <p>Generació i emissió de notificacions telemàtiques, integrada amb e-Notum i posada a disposició a la seu-e (Oficina virtual tributaria)</p> <p>Generació de remeses de notificació i el seu seguiment.</p>
Comptabilitat auxiliar	<p>Conciliació bancària</p> <p>Quadre comptable de les operacions sobre els valors.</p> <p>Integració amb el sistema de gestió econòmica de l'Ajuntament de Tarragona (Gema de TAO2.0)</p>
Seguiment i Control	<p>Seguiment (quantitatiu i econòmic) en temps real de la recaptació: ingressos i baixes.</p> <p>Seguiment dels embargaments i aixecaments dels embargaments derivats de processos massius: comptes bancaris, salari, pensions i devolucions AEAT.</p> <p>Seguiment dels embargaments interactius no massius: immobles: diligències, anotacions, pròrrogues, ampliacions i cancel·lacions.</p> <p>Seguiment dels expedients de gestió.</p> <p>Seguiment de la prescripció.</p> <p>Seguiment i control de les suspensions.</p> <p>Base de dades de persones. Assistències.</p>



	<p>Seguiment i control de les domiciliacions.</p> <p>Seguiment i control dels fraccionaments de pagament.</p> <p>Seguiment i control dels fallits.</p>
Dades i Serveis Web	<p>Accés i integració en temps real amb altres Sistemes basats en tecnologia SOAP o API/REST</p> <p>Documentació tècnica dels serveis i mètodes d'integració</p> <p>Model i diccionari de dades</p>
Oficina Virtual	<p>Accés integrat amb e-tràmits dels contribuents mitjançant certificats digitals o altres sistemes d'identificació que determini l'Ajuntament, amb les següents opcions:</p> <p>Accés a tota la seva informació tributària, inclòs l'estat dels seus expedients.</p> <p>Pagament de valors mitjançant el càrrec en compte en entitats financeres o a través de la plataforma de pagament de "Red.es" o una altra designada per l'Ajuntament.</p> <p>Autoliquidació vehicles, taxes i preus públics.</p> <p>Domiciliacions (Altes, baixes i modificacions).</p> <p>Accés de Col·laboradors socials mitjançant el conveni i assignació de claus d'accés.</p> <p>Obtenció de certificats de deutes en l'IBI</p> <p>Autoliquidació assistida de IVTM i IIVTNU.</p> <p>Autoliquidació assistida de taxes i preus públics.</p> <p>Simulador de liquidacions i autoliquidacions.</p>
Càrrega automatitzada de suports	<p>Quaderns bancaris i fitxers SICER.</p>
Gestió tributària de	<p>Processos de validació, càrrega i actualització dels objectes tributaris</p>



l'IBI	<p>de l'IBI mitjançant el tractament de suports cadastrals.</p> <p>Processos de gestió tributària de l'IBI Urbana, Rústica i característiques especials: exempcions, bonificacions i no subjectes.</p> <p>Càlcul i generació de rebuts.</p> <p>Càlcul i generació de liquidacions de forma interactiva i massiva per tractament de fitxers Doc.</p>
Gestió cadastral	<p>Tramitació d'alteracions jurídiques -canvi d'estructura de la propietat-.</p> <p>Tramitació de la resta d'alteracions cadastrals (902) i alteracions no declarades.</p> <p>Generació i tractament de tots els fitxers cadastrals.</p> <p>Visualitzador GIS integrat amb la informació territorial.</p>
Vehicles	<p>Generació d'autoliquidacions assistides de forma presencial o per Internet.</p> <p>Manteniment d'objectes tributaris de forma interactiva, per tractament de suports de la DGT, mitjançant intervencions amb la via oberta d'AOC.</p> <p>Processos de gestió tributària de IVTM: exempcions i bonificacions.</p> <p>Càlcul i generació de rebuts.</p> <p>Càlcul i generació de liquidacions de forma interactiva i massiva pel tractament dels fitxers de la DGT.</p>
Gestió tributària i censal de l'IAE	<p>Gestió censal de l'IAE.</p> <p>Processos de gestió tributària de l'IAE: exempcions i bonificacions.</p> <p>Càlcul i generació de rebuts i autoliquidacions.</p> <p>Càlcul i generació de liquidacions de forma interactiva i massiva pel tractament de les cintes trimestrals de l'AEAT.</p>
IIVTNU	<p>Generació d'autoliquidacions de forma presencial o per Internet.</p> <p>Càrrega i integració dels fitxers ANCERT i generació de requeriments massius en els casos d'absència de presentació.</p>



	<p>Generació de liquidacions.</p>
<p>ICIO</p>	<p>Generació de liquidacions provisionals.</p> <p>Registre de finals d'obra i pressupost.</p> <p>Generació de Liquidacions definitives.</p>
<p>Taxes i Preus Públics</p>	<p>Manteniment de paràmetres, tarifes i càlculs.</p> <p>Generació d'objectes tributaris vinculats al territori.</p> <p>Generació d'autoliquidacions, liquidacions i rebuts, partint dels objectes tributaris.</p> <p>Possibilitat de devolució per prorrateig de taxes i preus públics.</p> <p>Desenvolupament del mòdul de la taxa de recollida i eliminació de residus urbans.</p>
<p>Multes de Tràfic</p>	<p>Procediment Sancionador de Multes de Tràfic</p>
<p>Indicadors i quadre de comandament</p>	<p>Generació automatitzada d'indicadors i quadres de comandament per tal d'obtenir informació descriptiva de tot el sistema d'informació que ajuda a la presa de decisions.</p> <p>Actualment es disposa dels següents:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Gestió recaptatòria (voluntària i executiva): <ul style="list-style-type: none"> o compte de gestió o seguiment de la gestió per càrrecs o evolució mensual de la recaptació o recaptació de les sancions de tràfic o ingressos aplicats a valors o ingressos segons forma de pagament o posició global dels comptes - Drets reconeguts: <ul style="list-style-type: none"> o evolució mensual dels drets reconeguts - Recaptació voluntària: <ul style="list-style-type: none"> o de padrons (criteri valors datats) o de padrons (criteri ingressos a compte i baixes parcials) o de liquidacions



- Recaptació en via executiva:
 - o compte de gestió d'executiva
- Processos d'embargament:
 - o de comptes
 - o de salaris
 - o de pensions
 - o de devolucions de l'AEAT
 - o control d'aixecament d'embargaments
- Control de pendent:
 - o de la prescripció
 - o dels valors suspesos
 - o dels fallits
 - o dels processos concursals
 - o seguiment de persones difuntes
- Anàlisi del pendent en executiva:
 - o mapa del pendent per antiguitat
 - o mapa del pendent per conceptes i anys
 - o classificació del pendent per import
 - o mapa del pendent per tipus de persones
 - o mapa del pendent en funció de la situació dels valors
- Control d'expedients:
 - o per data d'alta
 - o finalitzats i pendents (tots els expedients)
 - o finalitzats i pendents (sol·licituds i reclamacions)
 - o antiguitat dels expedients pendents
 - o gestions per usuari
 - o expedients parats
 - o safates de tasques
 - o presentacions electròniques
- Control de devolucions:
 - o seguiment de devolucions d'ingressos aplicats
 - o seguiment de devolucions de pagaments duplicats i en excés
- Notificacions:
 - o control de l'evolució de les notificacions electròniques
- IBI:
 - o control de tractament de fitxers DOC cadastrals
 - o evolució mensual dels immobles amb titular desconegut
- Registre de transmissions:
 - o seguiment de les gestions realitzades



	<ul style="list-style-type: none">- IIVTNU:<ul style="list-style-type: none">o control de beneficis fiscals- Sancions de tràfic:<ul style="list-style-type: none">o control d'expedients sancionadorso seguiment de la prescripció- Fraccionaments:<ul style="list-style-type: none">o control del compliment dels fraccionaments- Procediment inspector i sancionador<ul style="list-style-type: none">o seguiment de l'activitat inspectorao control d'expedientso control de conceptes tributaris inspeccionats- Assistències:<ul style="list-style-type: none">o control d'assistèncieso evolució interanual de les assistències- Control de qualitat de l'arxiu de persones:<ul style="list-style-type: none">o actuacions de manteniment i agrupacióo evolució mensual de l'arxiu de personeso evolució mensual de direccions incorrectes i desconegudeso evolució del tractament de la informació del cens de l'AEAT- Pàgines del sistema:<ul style="list-style-type: none">o control de l'ús de pàgines- Lots de recaptació executiva:<ul style="list-style-type: none">o seguiment
--	---

5 Requeriments

5.1 Principis

La solució ha de garantir els següents principis :

- Flexibilitat i escalabilitat, garantint la seva evolució i adaptació constant als canvis normatius, tecnològics i organitzatius.
- Neutralitat tecnològica, utilitzant estàndards oberts.
- Accessibilitat a la informació d'una forma segura i comprensible i en formats que permetin la seva reutilització.
- Seguretat en relació a la integritat, autenticitat, conservació i confidencialitat de la informació.



- Oberta a la integració i interoperabilitat, tant amb aplicacions i serveis dins la Corporació, com externament en la relació amb les diverses administracions públiques i demés agents, com per la remissió d'arxius de vídeo davant possibles processos judicials, etc.

5.2 Normativa

L'adjudicatari és responsable, en les seves activitats, serveis i productes que se'n derivin, de l'adequació a la normativa vigent que resulti d'aplicació, així com de l'acompliment de les obligacions legals.

Es compromet a garantir que els sistemes i serveis a contractar compleixen tots els requeriments normatius, reguladors i contractuals exigits a l'actualitat, i s'obliga a realitzar les actuacions que resultin necessàries, en temps i forma, per permetre l'acompliment de qualsevol nou requeriment legal que resulti d'aplicació, tant durant l'execució del projecte així com en el futur en fase de suport, manteniment i evolució, i que afecti als sistemes, serveis, tractaments de dades, seguretat, llocs web, aplicacions mòbils, etc, objecte del present contracte, tant per la fase d'execució del present projecte com per la fase posterior de suport, manteniment i evolució. La Corporació ho contempla en el present contracte, de forma que l'adjudicatari no podrà facturar cap import addicional en aquest sentit durant l'execució i durada del contracte.

La solució cal que compleixi en tot moment, la normativa aplicable en l'àmbit de l'administració electrònica i tributaria, i de forma més específica :

- Llei 3/2018, de 5 de desembre, de Protecció de Dades Personals i Garantia dels drets digitals.
- Llei 10/2001, de 13 de juliol, d'arxius i documents, modificada per la Llei 20/2015, de 29 de juliol.
- 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.
- Reial Decret 1495/2011, de 24 d'octubre, de desenvolupament de la Llei 37/2007, de 16 de novembre, de reutilització de la informació del sector públic, per a l'àmbit del sector públic estatal.
- Llei 26/2010, de 3 d'agost, de règim jurídic i de procediment administratiu de les administracions públiques de Catalunya.
- Llei 29/2010, de 3 d'agost de l'ús dels mitjans electrònics en el sector públic de Catalunya.
- Llei 16/2015, de 21 de juliol, de simplificació de l'activitat administrativa de la Generalitat de Catalunya i dels Governos locals de Catalunya i d'impuls de l'activitat econòmica.
- Llei 39/2015, d'1 d'octubre, de procediment administratiu comú de les administracions públiques.
- Llei 40/2015, d'1 d'octubre, de règim jurídic del sector públic Reial Decret 203/2021, de 30 de març, pel que s'aprova el Reglament d'actuació i funcionament del sector públic per mitjans electrònics, que es desenvolupa la Llei 39/2015, d'1 d'octubre del Procediment Administratiu Comú de les Administracions Públiques i la Llei 40/2015 de Règim jurídic del Sector públic per mitjans electrònics, a la seva entrada en vigor, durant l'execució del contracte.
- Reial decret 3/2010, de 8 de gener, pel qual es regula l'Esquema Nacional de seguretat - ENS- en l'àmbit de l'administració electrònica, modificat pel Reial Decret 951/2015, de 23



d'octubre. L'objecte últim de la seguretat de la informació, i per tant, també el document electrònic, és assegurar que una organització pot complir els seus objectius utilitzant sistemes d'informació. El sistema haurà de garantir els principis bàsics que fixa l'article 4 de l'ENS de la seguretat integral, gestió de riscos, prevenció, reacció i recuperació, línies de defensa, revaluació periòdica, i funció diferenciada.

- Reial decret 203/2021, de 30 de març, pel qual s'aprova el Reglament d'actuació i funcionament del sector públic per mitjans electrònics.
- Reial decret 4/2010, de 8 de gener, pel qual s'aprova Esquema Nacional Interoperabilitat - ENI- en l'àmbit de l'Administració electrònica, i per tant la solució proposada ha d'adoptar les normes tècniques necessàries amb la finalitat de garantir la interoperabilitat organitzativa, semàntica i tècnica en relació amb la recuperació i conservació de documents electrònics al llarg del seu cicle de vida.
- Resolució de 3 d'octubre de 2012, de la Secretaria d'Estat d'Administracions Públiques, mitjançant la qual s'aprova la Norma Tècnica d'Interoperabilitat de catàleg d'estàndards.
- Real Decret 1112/2018 de 7 de setembre, sobre accessibilitat de llocs web i aplicacions per a dispositius mòbils del sector públic, per aquells serveis digitals a la ciutadania
- Adequació a les normes tècniques ISO15489:2001, per garantir la integritat i autenticitat dels documents al llarg del tot el seu cicle de vida.
- Reial decret 424/2017, de 28 d'abril, pel qual es regula el règim jurídic del control intern a les entitats del sector públic local
- Normes tècniques relatives a la gestió documental; UNE ISO 15489, 23081 i establerts per la MoReq2

5.3 Propietat de la informació

Tot i el requeriment d'allotjament en "Cloud" Privat i en modalitat "SaaS", totes les dades i documents originats de l'activitat, gestió i operació per la Corporació amb la solució, és propietat de l'Ajuntament de Tarragona, i no es podrà lliurar, cedir, reproduir, alterar ni eliminar sense consentiment previ i explícit per part de la Corporació i degudament evidenciat.

Així mateix, per garantir l'accés i ús de la informació, tant durant l'execució del contracte com a la seva finalització, lliurarà i mantindrà en l'objecte i abast del present contracte un entorn plenament operatiu de la solució on-premise, és a dir al CPD de l'Ajuntament de Tarragona, en la seva última versió disponible i amb les dades i documents carregats i accessibles. Els recursos d'infraestructura tècnica necessària, els aprovisionarà l'Ajuntament de Tarragona.

Igualment, l'adjudicatari lliurarà mensualment una exportació completa de la base de dades i documents, a mode còpia de seguretat així com a poder ser carregada i reutilitzada per l'entorn on-premise.

5.4 Documentació

Tota la solució i en els seus mòduls i components son un actiu de l'Ajuntament.

El contractista haurà de lliurar a la Corporació tota la documentació, degudament actualitzada, tant tècnica com funcional per tal de poder operar i explotar totes les característiques de la solució de forma correcta.



Així mateix caldrà lliurar la documentació tècnica de la capa d'intergació (API/WS) i un diccionari del model de dades que faciliti la comprensió de l'estructura per tal que l'Ajuntament pugui explotar les dades emmagatzemades per finalitats i serveis que siguin necessaris

L'adjudicatari mantindrà actualitzada la documentació tant tècnica com funcional -manuais d'ús d'aplicacions i mòduls de la solució-. L'adjudicatari l'actualitzarà i l'enviarà periòdicament als tècnics municipals designats o mitjançant sistemes automàtics incorporats a la pròpia solució – on-line- i donarà suport als dubtes tècnics i funcionals per a la interpretació i proves necessàries.

5.5 Integració i Interoperabilitat

La plataforma ha de disposar dels procediments i sistemes necessaris per garantir la interoperabilitat i integració entre:

- Totes les eines, components, mòduls i procediments recollits en el present document, com a mínim.
- Eines i sistemes municipals així com d'agents i administracions externes, per a l'intercanvi d'informació que es detallen en aquest plec de condicions tècniques. Aquests procediments hauran d'estar tècnicament adaptats a les especificacions regulades a l'Esquema Nacional de Interoperabilitat ENI (article 156, apartat 1, de la Llei 40/2015, i Reial Decret 4/2010 , de 8 de gener i altres disposicions relacionades) i aquells formats específics i sectorials que garanteixin l'intercanvi d'informació.

Així mateix, la plataforma ha de disposar d'un catàleg de serveis o mecanismes necessaris per poder ser utilitzats, a través d'APIRest i/o WebServices, des de les aplicacions corporatives actuals i futures de la Corporació que ho requereixin així com per les pròpies que formen components i mòduls del present projecte.

Qualsevol actualització, millora o evolució d'aquest catàleg de serveis que oferirà la solució, haurà de ser notificat prèviament a l'Ajuntament i ha de garantir que les aplicacions corporatives segueixin funcionant amb normalitat sense cap modificació en la integració.

Serveis amb altres administracions

Es requereix que es disposi d'interoperabilitat amb els següents serveis comuns d'administració electrònica proveïts pel Consorci AOC:

- VALID – sistema identificació i signatura ciutadà
- eNotum – Servei de Notificació electrònica, per cada ens
- VIA OBERTA, serveis d'intermediació de dades i documents amb altres administracions, locals, autonòmiques i estatals, així com Col·legis professionals per aquells que la Corporació ja disposi i aquells que desitgi integrar-se.
- PSIS, PSA per firma electrònica i segell de temps
- REPRESENTA, mitjançant la capa d'integració bidireccional, tant en el sistema de gestió corporativa com en els serveis electrònics de registre electrònic, carpetes electròniques, etc.
- En el cas que el Consorci AOC proveeixi d'identitat digital i firma electrònica al núvol, per empleats públics, el licitador s'integrarà i adequarà els extrems



necessaris de la solució a aquesta finalitat, en el cas que la Corporació així ho decideixi.

Així mateix, pels serveis comuns de l'AGE :

- Direcció general de Tràfic
 - o ATEX o Titulars. Obtenir informació del vehicle i titulars.
 - o ATMV, per verificar si està al corrent de pagament o no
 - o TESTRA, publicació de sancions
 - o Matrícules i accés a punts
 - o NOSTRA notificacions electròniques multes a través de la DEV (adreça electrònica vial)
- Cl@ve
- Directori Comú (DIR)
- Tauler edictal únic (TEU, servei al BOE)
- Serveis de l'Oficina virtual de Cadastre (OVC de la DGC), entre el component de Gestió d'Ingressos, base de dades Direcció General de Cadastre i informació territorial gràfica i alfanumèrica de la Corporació mitjançant el conveni de col·laboració existent.
- ANCERT, plataforma notarial per la consulta i pagament de deutes IBI associats a un immoble i consulta de la fitxa notarial
- Petició de notes simples a Registres de la Propietat (o mitjançant VIA OBERTA del Consorci AOC)
- Habilit@, registre d'empleats públics habilitats
- Sistema integrat de Registres SIR (directament o indirectament mitjançant EACAT) i ORVE Registre electrònic interoperable
- Integració amb REA (directament o indirectament a través de Representa del Consorci AOC)
- Integració amb el punt general de notificacions (aquesta integració pot fer-se directament o mitjançant la integració amb el servei eNotum)
- PID Plataforma intermediación de datos per aquells casos en el que servei i modalitat no estigui disponible mitjançant VIA OBERTA del Consorci AOC. Per defecte cal aplicar la integració mitjançant VIA OBERTA.

Integracions amb altres sistemes corporatius

Actualment la solució està integrada amb diferents sistemes i eines externes disponibles a la Corporació. L'Adjudicatari, dins els serveis de suport, manteniment i evolució, inclourà també aquestes integracions a fi i efecte de garantir que segueixin operatives així com adequar aquelles que la Corporació decideixi canviar durant la vida del contracte. Actualment son:

- o Registre E/S de la Corporació per l'entrada al registre del SIG
- o Sistema de gestió econòmica per la consolidació econòmica
- o Firma biomètrica
- o Passarel·la de pagament
- o Intercanvi amb Generalitat i ATC

L'Adjudicatari cal que realitzi i millori la integració amb :

- o Registre E/S de la Corporació per evitar errades en la creació de persones i adreces.



- o Integració amb el nucli informació de base de tercers i territori.
- o Integració amb el portafirmes corporatiu, basat en MyTao TAO2.0, unificant el procés de firma a la Corporació.
- o Migració de les integracions amb la PID cap a VIA OBERTA, en aquells serveis i modalitats i disponibles, essent VIA OBERTA el servei comú d'interoperabilitat a Catalunya.
- o Proveeixi un mètodes i doni suport a eines municipals per tal de poder generar autoliquidacions/liquidacions de taxes i preus públics, en tràmits a la ciutadania a través del registre-e.
- o Cal que disposi d'un sistema de ingesta de dades provinent del sistema de neteja i gestió de residus que permeti el càlcul de la taxa en base l'ordenança fiscal, per l'emissió del padró ajustat als requeriments de la taxa justa d'escombraries. En el cas que per part d'un ens supramunicipal proveeixi un servei comú, caldrà posar a disposició un mètode d'integració que permeti la generació de valors ja prèviament calculat.

Capa d'integració

Cal lliurar, mantenir i evolucionar la capa d'integració per tal que disposi dels mecanismes que permetin l'intercanvi de dades i documents des d'altres aplicacions externes cap als components de la solució, tant en mode consulta com en mode transacció.

Per tant, cal lliurar tot un conjunt de serveis web i/o API's oberts i degudament documentades i amb exemples d'ús que garanteixin que la solució **és oberta, proveint la capa de serveis d'integració.**

5.6 Relació Ajuntament i Adjudicatari

La relació entre la corporació municipal i l'adjudicatari complirà els següents requisits:

- S'hauran de definir i oferir tres nivells d'interlocució, nivell institucional, nivell comercial i nivell tècnic.
- Existirà una interfície tipus "finestra única" a través de la qual es realitzaran totes les gestions. Aquesta atenció serà personalitzada, permanent, àgil i preferentment mitjançant canals electrònics.
- Des d'aquest únic punt d'entrada es canalitzaran totes les sol·licituds, reclamacions, incidències i altres comunicacions realitzades per la corporació municipal.
- L'atenció comercial serà personalitzada.
- La resolució d'incidències haurà de contemplar procediments excepcionals, a banda del canal estàndard, per atendre problemes urgents o d'emergència.
- Tant a nivell comercial com a nivell tècnic, l'adjudicatari disposarà d'una plataforma de gestió, accessible remotament mitjançant web i Internet, mitjançant la qual el personal municipal pugui realitzar les peticions, incidències o consultes.
- Addicionalment a aquesta plataforma, la corporació municipal podrà realitzar si s'escau, totes les gestions via trucada telefònica, correu electrònic.

5.7 Servei de Centre de procés de dades (Cloud)



Tot el sistema de la solució està allotjat al núvol (Cloud), sota la modalitat de programari com a servei (SaaS). Aquest extrem comporta que, en cap cas, la Corporació intervindrà en cap tasca d'administració ni manteniment de la plataforma ni aplicacions que s'executin sobre aquesta.

Serà responsabilitat de l'adjudicatari els serveis d'administració, actualització i manteniment així com els serveis d'operació, explotació i suport tècnic de tota la infraestructura, plataformes i programari que suportin la solució objecte del contracte.

L'adjudicatari haurà de garantir tots els components tecnològics necessaris per suportar el Sistema d'Informació i Gestió Integral d'Ingressos municipals, així com el seu manteniment a fi i efecte de garantir la correcta prestació del servei.

Vers el cloud, aquest cal que :

- **Ubicació:** L'allotjament o allotjaments del/s centre/s de procés de dades, infraestructura, plataforma, dades i documents de la Corporació associada al Cloud, inclosos els possibles alternatius, han de ser ubicats al país o països de l'Espai Econòmic Europeu, preferiblement a Catalunya, per raons horàries i de major facilitat per exercir els controls i auditories definides.
- **Accessibilitat:** El proveïdor ha de garantir l'accés, per part dels tècnics municipals, a les dades i documents, habilitant eines, comunicacions i protocols a les bases de dades i repositori documental que conformin la solució, per possibles desenvolupaments d'aplicacions que realitzi el Servei TIC de la Corporació, així com per explotació i anàlisi de dades, o per publicació de dades i documents,
- **Transparència:** En relació al control de la localització de les dades, un servei de Cloud pot ser auditable o transparent en quant la Corporació pot reclamar informació precisa d'on i quan i qui ha emmagatzemat o processat les seves dades, i en quines condicions de seguretat s'han produït
- **Capacitat:** L'adjudicatari es compromet a destinar els recursos de computació, i emmagatzematge necessaris per tal de poder oferir la solució amb un rendiment òptim, tant per a la Corporació com per als serveis digitals a la Ciutadania. La Corporació és dinàmica i l'adjudicatari es compromet a garantir un correcte rendiment de tota la solució i per tant, es compromet a ampliar, adequar, ajustar els components, l'arquitectura de maquinari, programari i comunicacions, que garanteixi un ús òptim i bon rendiment de les aplicacions i serveis objecte del present contracte.
- **Seguretat:** El proveïdor del servei queda obligat a complir amb totes les mesures de l'Annex II de l'ENS pertinents per a la valoració **MITJANA** en totes les dimensions de seguretat considerades (Integritat, Confidencialitat, Autenticitat i Traçabilitat.)
- **Confidencialitat:** El proveïdor de Cloud, es comprometrà a mantenir la més absoluta confidencialitat de totes les dades i documents als que tingui accés, complint estrictament amb la norma espanyola de protecció de dades personals, així com a establir les mesures adequades per garantir la seguretat.
- **Professionalitat:** El proveïdor de cloud, ha de garantir que la seguretat estigui atesa, revisada i auditada per personal qualificat.
- **Protecció de la informació emmagatzemada i en trànsit:** Atès l'especial sensibilitat de les dades tractades per les administracions públiques, l'aplicació de tècniques robustes de xifrat tant a les dades en trànsit com a les dades emmagatzemades, constitueix una mesura necessària per garantir la seva confidencialitat. Cal que contempli la realització de còpies de



seguretat de la informació que garanteixi plena disponibilitat i integritat de les dades emmagatzemades.

- **Auditories:** La Corporació es reserva el dret a realitzar, per sí mateix o a través d'un tercer, les auditories que consideri convenientes sobre les mesures de seguretat implantades per l'adjudicatari, sense necessitat d'informar a l'adjudicatari de la seva utilització i en intervals, franges horàries i intensitats que no interfereixin en el normal funcionament dels sistemes contractats
- **Monitorització:** L'adjudicatari cal que habiliti l'eina o eines tècniques necessàries (incloent les possibles llicències d'ús d'aquestes) per la monitorització 24x7 de la mesura d'activitat, comunicacions, disponibilitat, rendiment així com identificar tendències en paràmetres de la infraestructura usada per l'allotjament i les comunicacions, per detectar interrupcions dels serveis per mal funcionament.
- **Còpies de seguretat:** L'adjudicatari es compromet a la realització de còpies de seguretat de forma que es permeti la recuperació, total o parcial, del sistema i la informació emmagatzemada en el mateix. Aquestes còpies es realitzaran amb una periodicitat **no superior a 24 hores** (RPO – Recovery Point Objective màxim), mitjançant un sistema que garanteixi un impacte mínim en l'activitat del sistema i en horari nocturn.
Així mateix, **es requereix el servei de rèplica sobre la infraestructura de l'Ajuntament de Tarragona** que es disposa a tal efecte sobre màquines virtuals així com a la base de dades Oracle corporativa. S'estableix una periodicitat mínima mensual per tal de realitzar la rèplica de la base de dades total (dades i documents), aplicacions i serveis i els propis serveis de manteniment i evolució inclouran aquest entorn, per part de l'adjudicatari, per tal que el sistema pugui ser considerat com un més de producció, per tal de poder realitzar explotació de dades, formació, simulacions sense afectar a l'entorn de producció, lliurat en SaaS.
- **Continuïtat de servei:** L'adjudicatari es compromet a l'habilitació de les mesures oportunes per a garantir la continuïtat del servei, per la qual cosa disposarà d'un Pla de Recuperació de Desastres que garanteixi la recuperació de serveis, bé en el mateix CPD, bé en un d'alternatiu, amb un punt de recuperació no superior a 12 hores i un temps fins a la recuperació de tots els serveis no superior a 4 hores.
- **Portabilitat i devolució del servei:** L'opció de cloud ha de considerar-se obert a la portabilitat, és a dir, que ofereixi la facilitat per transferir totes les seves dades i aplicacions des d'un proveïdor de cloud a un altre o als sistemes CPD propietat de la Corporació, garantint la disponibilitat de les dades i la continuïtat del servei i treballs i serveis que siguin necessaris per fer-ho efectiu, sense cost addicional per l'Ajuntament de Tarragona.

S'hauran de garantir i detallar com a mínim els següents productes, eines i serveis:

- **Servei de Dades:** El Servidor de Dades ha d'estar implementat sobre el Sistema Gestor de Base de Dades Oracle.
- **Servei d'Aplicació:** El Servidor d'Aplicació ha d'estar dissenyat i construït amb una filosofia de disseny transaccional, optimitzat per a un entorn WAN/LAN, disposant d'un gestor de transaccions intermedi que gestioni i optimitzi el flux de les mateixes.
L'oferta ha d'especificar clarament els productes i eines programari a utilitzar.
- **Servidor Web:** El Servidor Web ha de garantir als clients finals (navegador Internet) tots els components necessaris per a les seves transaccions. Aquests components han d'estar



dissenyats sota la mateixa filosofia de procés transaccional de la resta d'elements del sistema.

- **Seguretat Física:** L'adjudicatari ha de garantir i mantenir el sistema de seguretat i el control d'accessos a les instal·lacions del CPD, així com tot aquells altres sistemes d'infraestructura que garanteixen una adequada disponibilitat del servei: subministrament d'energia elèctrica estabilitzada ininterrompudament, extinció d'incendis, etc.

L'oferta ha d'especificar clarament els sistemes de seguretat física, de control d'accessos i d'infraestructura que garanteixin una adequada disponibilitat del servei.

- **Serveis d'Operació i Gestió de Sistemes:** L'adjudicatari mantindrà i supervisarà el correcte funcionament dels sistemes del CPD. Aquests serveis hauran de detallar-se en l'oferta i inclouran, almenys:

- o Monitorització del Sistema
- o Primer nivell d'incidències, escalat i resposta
- o Canvis
- o Seguiment de Back-up
- o Reporting bàsic.

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

- o **Administració de Sistemes Operatius:** Gestió de polítiques de seguretat, Gestió de polítiques de sistemes, Monitorització i anàlisi del sistema, Manteniment i actualització del hardware, Gestió del rendiment, Manteniment preventiu i correctiu, Elaboració de documentació, Actualitzacions necessàries

- o **Administració de Bases de Dades:** instal·lació i configuració del software, política de còpies de seguretat i recuperació, seguretat en base de dades -usuaris, rols, privilegis-, monitorització i optimització de la base de dades, planificació de creixements i canvis, Tuning

- o **Administració d'altre software 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

- o **Monitorització Automàtica:** Es descriuran les funcionalitats de gestió i monitoratge automàtic que comportin reducció dels temps de resolució d'incidències i el nombre de problemes que es detecten anticipadament i que poden ser resolts sense que arribin a afectar als usuaris.

- o **Servei de comunicacions de dades:** L'adjudicatari haurà de garantir i mantenir un entorn de Comunicacions de dades entre l'Ajuntament i el CPD propi. L'oferta ha d'explicitar els mecanismes de seguretat a implementar per complir les normatives vigents en matèria de seguretat en les comunicacions. Com a mínim, l'adjudicatari ha de garantir:



- o *Servei d'integració*: Els coneixements i aportacions tècniques necessàries per assegurar la integració òptima d'aquestes en els entorns de Comunicacions i Xarxes ja existents a l'Ajuntament.
- o *Servei d'operació i Gestió de les comunicacions*: Mitjançant els Serveis d'Operació i Gestió de les comunicacions, l'adjudicatari supervisarà el correcte funcionament de les línies de comunicacions. Aquests serveis hauran de detallar-se en l'oferta i inclouran, almenys:
 - Monitorització de línies i routers
 - Gestió d'averies en línies i monitorització de firewalls, DNS, etc.
 - Monitorització d'elements actius (software, hub's, etc.)
 - Back-up de firewalls i DNS o Backup d'elements actius
 - Reporting bàsic, escalat i primer nivell d'incidències.

5.8 Servei digitals a la ciutadania

Aquells serveis digitals a ser lliurats i usats per la ciutadania, es requereix que siguin:

- multidioma, com a mínim en català i castellà.
- s'adaptin al llibre d'estils i imatge corporativa de l'Ajuntament de Tarragona i respondran al nom de domini del servei públic digital, tant per la part pública com per la part privada, sota el nom **xxxxx.tarragona.cat** que estableixi l'Ajuntament.
- sigui responsive web design per adaptar-se a dispositius mòbils (smartphones i tauletes)
- caldrà que compleixin amb legislació vigent d'accessibilitat i usabilitat i en especial en lo disposat en el Real Decret 1112/2018 de 7 de setembre, sobre accessibilitat de llocs web i aplicacions per dispositius mòbils del sector públic (WCAG 2.1, web content accessibility Guidelines W3C, World Wide Web Consortium) i per tant accessibles AA, i el Codi d'Accessibilitat de Catalunya, Decret 209 /2023 de 28 de novembre.
- L'adjudicatari **ha de certificar l'avaluació d'accessibilitat**, i per tant, cal que porti l'evidència vers l'acompliment per tal de poder emetre acta de recepció per part de l'Ajuntament.

5.9 Servei de manteniment i evolució del Sistema d'Informació

L'adjudicatari es veurà obligat a garantir, en termes de suport, manteniment i evolució i comprendrà totes les activitats i serveis per tal de garantir que el SIG és plenament operatiu i adequat de forma permanent als nous requeriments jurídics, tècnics i funcionals tant en temps com en forma i que per tant es manté a l'avantguarda, pels seus entorns, tant el SaaS com el rèplica allotjat a la infraestructura de l'Ajuntament de Tarragona.

- Serveis de suport i manteniment següents :
 - o Manteniment correctiu: Relatiu a les incidències i/o defectes de funcionament que es detectin, incloent la reparació dels danys que s'hagin produït en les dades com a conseqüència d'un funcionament erroni del Sistema. Els serveis també inclouen la recuperació de dades errònies generades pel mal funcionament de l'aplicació. Aquests caldran que siguin resolts segons l'establert en els acords de nivell de servei



- o Manteniment evolutiu: Incloent les millores dels processos existents, així com noves funcionalitats que es duguin a terme.

Desenvolupament sota demanda dels serveis web específics per adaptar els mòduls aportats per l'adjudicatari amb el back office i aplicacions pròpies de l'Ajuntament de Tarragona. Per tant, les incorporacions, modificacions i eliminacions necessàries en el producte per a cobrir l'expansió o canvi en les necessitats de la Corporació, incloent, entre aquestes possibles variacions, les corresponents a l'entorn legal a què se sotmeten els procediments que regeixen la gestió o en la pròpia activitat de l'Administració Local, entre altres possibilitats, així com la implantació de noves versions i documentació

- o Manteniment preventiu: En prevenció de problemes que es produeixin com a conseqüència de l'actualització o noves versions d'eines sobre les quals es suporta el Sistema (base de dades, servidor d'aplicacions, etc.). També aquelles derivades de "tunning" de la solució per garantir una operació correcta i òptima per part de la Corporació i que de forma periòdica l'adjudicatari cal que realitzi.
- o Manteniment adaptatiu: Són les modificacions dels sistemes, mòduls i aplicacions subministrats que es vegin afectats per variacions en els entorns en els què el sistema opera, per exemple, canvis de configuració del maquinari, programari de base, gestors de base de dades, comunicacions, o també components d'aquests com versions de navegadors, entorns de virtualització de servidors, aplicacions, etc. Així mateix, aquells derivats de modificacions normatives i que han de ser lliurats en temps i forma, abans de la seva entrada en vigor.
- o Manteniment perfectiu: Accions a dur a terme per millorar la qualitat interna dels sistemes i aplicacions subministrats en qualsevol dels seus aspectes: reestructuració del codi, definició més clara del sistema i optimització del rendiment i eficiència. Per tant l'adjudicatari haurà d'atendre, implantar i executar tot allò necessari per garantir una bona qualitat de les aplicacions i serveis sobre disponibilitat, rendiment, qualitat, usabilitat, etc
- o Atenció a usuaris: Atenció àgil (en les 24/48h següents) a consultes o petició de suport i assistència dels usuaris de la Corporació, tant tècnica com funcional del Sistema, tant pel canal telefònic com per canal telemàtic.

- La Corporació disposarà, sense cost addicional de programari, llicenciament, serveis ni manteniment, les noves aplicacions, millores, funcionalitats i solucions que es desenvolupin i s'alliberin dins de la suite de productes lliurats de l'adjudicatari, i també aquelles noves integracions, interoperabilitat amb d'altres plataformes externes de relació amb l'administració pública o que formin part inherent dels productes que la Corporació tingui adquirits i en manteniment vigent de l'Adjudicatari, durant el període de durada del contracte, incloses les pròrrogues, sense cap cost addicional per la corporació
- L'Adjudicatari realitzarà les adequacions a les fulles d'estil i imatge corporativa així com permetre l'accés multi dispositiu (accessible, usable, responsiu, etc), pertinents que es requereixin per part de la Corporació com a evolució natural dels serveis públics electrònics (portals web, aplicacions mòbil, etc) a la ciutadania com a principals punts



d'interacció i relació amb la Corporació.

- L'Adjudicatari ha d'incorporar totes les noves integracions disponibles amb solucions, del Consorci AOC i de l'Administració General de l'Estat, sobre aquelles que ofereixin al sector públic i que la Corporació s'hi adhereixi, sense cost addicional i es lliuraran en temps, sobretot aquells sotmesos a normativa explícita.
- El personal de la Corporació, sense cost addicional, podrà accedir a cursos de formació ofertats sobre les funcionalitats i solucions instal·lades o que s'instal·laran per l'empresa adjudicatària, tant presencialment com mitjançant teleformació.
- L'Adjudicatari atindrà les consultes tècniques i/o funcionals dels tècnics del Servei TIC o dels usuaris municipals autoritzats, encara que no siguin pròpiament 'incidències' i que poden ser sobre l'operatòria del programari, sense cost addicional, i que caldrà atendre segons els acords de nivell establerts.
- Durant la vigència del contracte, quedaran incloses sense cost addicional de llicenciament ni manteniment per la Corporació, tots aquells mòduls, aplicacions, funcionalitats i expedients de tramitació electrònica que l'empresa adjudicatària alliberi del conjunt d'aplicacions dins de la solució de gestió global integral i integrada que disposi.
- Assessorament i suport jurídic econòmic, comptable i tributari en la Gestió econòmica i en la gestió, recaptació i inspecció d'ingressos

5.10 Servei de Suport a la gestió

S'inclouran, a l'objecte d'aquesta prestació, les activitats orientades a donar suport i assistència a les operacions de gestió suportades en el SIG, fonamentalment als processos interactius i els d'atenció directa al contribuent, i en particular hauran de donar:

- Resposta a consultes sobre accessos i operatòria de les diferents funcionalitats de l'aplicació.
- Resposta a consultes sobre interpretacions normatives que han servit de criteris de disseny de la mateixa.
- Interpretacions de resultats obtinguts per l'aplicació.
- Presentació de vies alternatives per obtenir determinats resultats, inclosos des de Mòduls de l'aplicació diferents d'aquell des del qual, lògicament, s'intenta l'operació.
- Aclariment de dubtes i estudi conjunt d'eventuals o aparents errors, a fi d'entendre el que passa, avaluar amb l'usuari si es tracta d'un error d'operació, d'ús indegut d'una funcionalitat per a finalitats no previstes en la mateixa, error de dades que tenen com a conseqüència que una funcionalitat no operi o no operi correctament, o finalment, constatació de l'existència d'errors o deficiències de funcionament propis de l'aplicació.
- Assistència a la implantació i operació de noves versions, noves funcionalitats o millores.

El Suport a la Gestió es prestarà, bé en una primera línia per a qüestions genèriques o relatives a mòduls horitzontals, bé derivant a una segona línia d'especialistes en el cas que la contestació a la incidència o la consulta així ho requereixin.

L'horari mínim de prestació del servei de Suport a la Gestió, serà de Dilluns a Divendres de 8 a 15 hores de manera ininterrompuda.

L'adjudicatari haurà d'especificar detalladament, l'abast d'aquest servei.



5.11 Servei de Suport a l'exploració

S'inclouran, a l'objecte d'aquesta prestació, les activitats orientades a donar suport i assistència a les tasques de producció suportades en el SIG, fonamentalment en processos massius, càrregues de fitxers i emissions, i en particular hauran de garantir:

- 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 així com de sistemes i solucions municipals per a la generació de valors.
- Emissions Massives
- Execució i validació d'Estadístiques i indicadors
- Obertura i manteniment de sessions d'intercanvi d'informació amb EDITRAN
- Suport a les integracions del SIG amb d'altres sistemes i solucions, tant municipals com de tercers, privats o públics.

S'inclouen també, en aquesta prestació, les actuacions d'assistència als usuaris amb necessitats d'informes específics, problemes de dades, assessorament sobre l'optimització de l'Explotació del Sistema, ajuda a la planificació de les tasques repetitives, així com en la resolució de dubtes sobre les transaccions i els seus efectes i, si escau, fins i tot la realització, mitjançant encàrrec exprés, d'actuacions en mode correctiu, en cas de produir-se alguna anomalia no imputable a l'aplicació, en aquests processos transaccionals.

Inclourà l'execució d'extracció de dades de l'aplicació, en cas que no es puguin obtenir directament d'aquesta, a petició de l'Ajuntament.

L'horari mínim de prestació del servei de Suport a l'Explotació serà de Dilluns a Divendres de 8 a 15 hores de manera ininterrompuda.

L'adjudicatari haurà d'especificar detalladament l'abast d'aquesta prestació.

5.12 Devolució del servei

En el moment que l'Ajuntament així ho decideixi o a la finalització del contracte, l'Adjudicatari deixarà l'entorn plenament operatiu de la solució amb les dades i documents carregats al CPD de l'Ajuntament de Tarragona, i en la seva última versió disponible per garantir l'accés i ús de la informació.

- En el cas que es realitzi la devolució del servei durant el contracte, aquest entrarà en les mateixes condicions d'administració, suport, manteniment i evolució del present contracte.
- En el cas de finalització del contracte, la solució es deixarà plenament operativa i amb l'accés a dades i documents per a l'accés i consulta, però no disposarà de les evolucions de la solució ni el suport ni manteniment corresponent del fabricant i proveïdor, deixant una imatge congelada de la solució al moment de la finalització.

6 Acords de Nivell de servei (SLA)



La qualitat dels serveis prestats per l'adjudicatari durant la durada del contracte es controlarà mitjançant els indicadors de servei.

L'adjudicatari es compromet a complir els Acords de Nivell de Servei (ANS) en els terminis establerts en el present plec. El responsable del contracte o persones en qui la Corporació pugui delegar aquesta activitat, supervisarà el compliment dels ANS.

L'incompliment dels ANS donarà lloc a la imposició de les penalitzacions establertes al plec de clàusules administratives o a la resolució del contracte.

S'haurà d'explicitar la metodologia, procediments i terminis màxims dels ANS per garantir el compliment dels compromisos en totes les seves fases d'implantació així com la del suport, manteniment i evolució posterior en la memòria tècnica, segons allò descrit en el plec de prescripcions administratives.

6.1 Horaris

Es diferenciarà entre dos tipus d'horaris:

Horari normal	De 08.00h a 16.00h de dilluns a divendres
Horari estès	De les 16.00h endavant, de dilluns a divendres

Per efectuar tasques de manteniment programat l'adjudicatari haurà de contactar amb l'Ajuntament de Tarragona 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.

6.2 ANS relatiu a disponibilitat de servei

Per tal de mesurar la disponibilitat, es considerarà el temps en el que es trobin operatius i amb suficients recursos tots els elements que composin el sistema, incloent la infraestructura (maquinari, dades i programari) per la seva funcionalitat adequada.

La fórmula que s'utilitzarà pel càlcul de la disponibilitat del servei és la següent:

Disponibilitat = (Temps servei compromès) – (Temps caiguda del servei) / Temps servei compromès * 100
--

- o **Temps de servei compromès:** Hores o fraccions en les que els serveis estaran disponibles fora del termini dedicat al manteniment. El servei estarà disponible les 24 hores del dia durant tots els dies de l'any.
- o **Temps de caiguda del servei:** Hores o fraccions en les que els serveis no estan disponibles fora del temps dedicat a manteniment
- o **Disponibilitat:** El percentatge de temps en el que els serveis estan disponibles.



- o Les penalitzacions s'aplicaran de forma trimestral i a nivell econòmic sobre el cost dels serveis facturats, aplicant un percentatge de descompte, on la fórmula de càlcul es detalla més endavant.

La suma dels percentatges de descompte de totes les penalitzacions, serà la que determinarà el descompte total a aplicar al trimestre en qüestió.

En el cas que l'adjudicatari en la seva oferta millori els requeriments mínims d'algun dels nivells de servei, serà de compliment exigible, i per tant aplicables les penalitzacions corresponents.

Servei	Descripció	Objectiu
Aplicacions	S'entén per Servei d'Aplicació la disponibilitat de les aplicacions de gestió objecte del contracte per al seu ús i el Servei d'Atenció relacionat amb aquestes.	El nivell de disponibilitat del servei ofert ha de ser igual o superior al 98% dins de l'horari normal i superior al 95% per l'horari estès.
Aplicacions. Temps de resposta	Temps de resposta de les aplicacions respecte als clients	No haurà de superar els 2 segons per a l'aplicació transaccional i no haurà de ser major a 5 segons per a les aplicacions de cartografia
Sistemes	S'entén per servei de Sistemes la disponibilitat dels sistemes de maquinari i programari de base (bases de dades, sistemes operatius, servidors web, servidors d'aplicacions, etc.) que siguin necessaris per executar transaccions, treballs interactius i programes d'usuaris de les aplicacions de Producció de les oficines de l'Ajuntament	El nivell de disponibilitat del servei ofert ha de ser igual o superior al 98% dins de l'horari normal i superior al 95% per l'horari estès.
Web	S'entén per servei Web la disponibilitat del servidor d'Internet per a consultes i per tal que els usuaris, ja siguin d'intranet/extranet, accedeixin al sistema des de navegadors web.	El nivell de disponibilitat del servei ofert ha de ser igual o superior al 98% dins de l'horari normal i superior al 95% per l'horari estès.



Gestió de Xarxa	S'entén com a tal la disponibilitat del conjunt d'elements actius de la xarxa, entre els quals destaca l'estat de les línies, "routers", equips de seguretat i protecció d'accessos.	El nivell de disponibilitat del servei ofert ha de ser igual o superior al 98% dins de l'horari normal i superior al 95% per l'horari estès.
Telecomunicacions	El proveïdor inclourà una oferta per les línies de telecomunicacions que calgui establir entre l'empresa adjudicatària i les oficines de l'Ajuntament, amb capacitat i marge de maniobra suficient que permeti executar les aplicacions amb normalitat i fluïdesa durant tot el període del contracte.	El nivell de disponibilitat del servei ofert ha de ser igual o superior al 98% dins de l'horari normal i superior al 95% per l'horari estès.

6.3 ANS relatius a la gestió d'incidències i suport tècnic i funcional

La gestió d'incidències i suport funcional i tècnic, ha de restaurar els nivells normals dels serveis afectats tant aviat sigui possible, minimitzant l'impacte en el sistema de gestió i tramitació, mantenint els nivells de qualitat i disponibilitat del servei així com poder resoldre aspectes i necessitats funcionals i adaptacions tècniques sobre l'ús i configuració i parametrització de la solució.

L'empresa haurà d'establir almenys un procediment per a la comunicació d'incidències al seu Centre d'Atenció a l'Usuari (CAU), que podrà ser per via telefònica, correu electrònic, o a través d'un portal web.

En aquest sentit, pel servei de CAU, l'adjudicatari cal que:

- 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.
- Cobreixi l'**horari de dilluns a divendres de 8:00 a 16:00 hores** i constituirà el punt únic de contacte a efectes de comunicar qualsevol incidència que afecti a qualsevol dels serveis i funcionalitats incloses en el contracte objecte d'aquesta licitació.
- Proveeixi de les eines necessàries que permetin a la Corporació el seguiment actualitzat de l'estat d'aquestes (registre incidència, temps de resposta i resolució i estat de les mateixes), per garantir l'acompliment dels acords de nivell de servei, la gestió de les peticions i incidències. Cal que la Corporació pugui determinar l'acceptació o no de la resolució d'una incidència. En el cas de discrepància entre adjudicatari i Corporació, el sistema cal que ho permeti reflectir.
- Que atenguin 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, funcional, tècnic i tecnològic.



En referència a l'abast i conceptes inclosos en el següent apartat:

Incidència: Qualsevol esdeveniment que no forma part de l'operació estàndard de l'aplicació i que causa, o pot causar, una interrupció o una reducció de les funcionalitats de la mateixa. Es troben igualment compresos en aquesta definició aquells comportaments de l'aplicació que, encara que formant part de l'operativa normal del programa, ocasionen comportaments del mateix no compatibles amb el funcionament operatiu requerit i que requereixin al menys una intervenció de manteniment d'entre les definides anteriorment.

Les prioritats de les incidències seran definides pels tècnics municipals designats que supervisaran el contracte i aquestes s'establiran abans de l'inici de la posta en marxa del servei i quan es comuniqui la incidència. La prioritat es definirà en funció del resultat de l'impacte de la incidència (afecta a l'operativa de l'aplicació de manera que impedeixi la continuació del treball normal amb la mateixa i a més afecta, un usuari, un departament o a la Corporació) i la urgència (si es pot esperar molt, poc o gens l'usuari destí al que impacta) segons la següent matriu:

Impacte/Urgència	Alta	Mitja	Baixa
Crítica	Molt crítica	Crítica	Mitjana
Mitjana	Crítica	Mitjana	Baixa
Baixa	Mitjana	Baixa	Molt baixa

Temps de resposta: Temps màxim transcorregut des que es comunica a l'empresa subministradora l'existència d'una incidència o una consulta tècnica i/o funcional, fins que es rep una resposta i comença a treballar per a la seva resolució, en cas que sigui incidència.

$$\text{Temps Resposta} = \text{Temps}_{\text{resposta}} - \text{Temps}_{\text{comunicació}} - \text{Temps}_{\text{aturada}}$$

Temps de resolució: Temps màxim transcorregut des 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.

Els temps de resolució inclouen el pas a producció corresponent per corregir la incidència, passant pels entorns de desenvolupament, preproducció, descomptant-se el temps que transcorri entre les peticions de canvi i els terminis de resposta i planificació

$$\text{Temps resolució} = \text{Temps}_{\text{resolució}} - \text{Temps}_{\text{comunicació}} - \text{Temps}_{\text{aturada}}$$

Un dia hàbil s'entén passat 8 hores dins de l'horari laboral.

Les incidències no resoltes, s'afegiran al trimestre posterior i ponderaran el doble.



Tots els següents paràmetres han de ser assumits per l'adjudicatari a excepció dels casos no imputables a la seva responsabilitat:

Concepte	Acord de nivell de servei
Temps de resposta davant una incidència, problema o consulta tècnica i/o funcional CRÍTICA o MOLT CRÍTICA	Inferior a 2 h
Temps de resposta davant una incidència, problema o consulta tècnica i/o funcional MITJANA O BAIXA	Inferior a 4 h
Temps de resolució d'avaries/incidències nivell alt (crític)	<= 8 hores
Temps de resolució d'avaries/incidències nivell mig	<= 24 hores
Temps de resolució d'avaries/incidències nivell Baix	<= 48 hores
Temps de lliurament d'adequacions tècniques i normativa, amb termini	<= 5 dies abans data límit entrada en vigor

7 Equip de treball

Per part de l'empresa es proposarà l'Equip de Treball que es consideri idoni, però que caldrà que com a mínim incorpori:

- Un Cap de projecte, el qual actuarà com a interlocutor davant de l'Ajuntament de Tarragona en tots els assumptes relatius a l'objecte i abast del contracte.
- Un responsable tècnic i un responsable funcional com interlocutors i responsables de la correcta provisió, disponibilitat, capacitat, rendiment així com suport i manteniment en l'operació de la solució i del seguiment i control de les peticions i incidències que es reportin per part de la Corporació.



L'adjudicatari és responsable de l'aportació de tots els recursos humans i tècnics necessaris per a realitzar les tasques contractades en els terminis compromesos.

Haurà d'aportar una relació nominal de les persones assignades a l'equip de treball del projecte, acompanyada d'un currículum on es reflecteixin les seves característiques professionals i experiències en projectes semblants.

Aquest llistat ha d'estar agrupat per perfils / rols dins del Pla de treball.

8 Protecció de dades

Les parts compliran adequadament i en tot moment les disposicions contingudes al Reglament (UE) 2016/679, de 27 d'abril de 2016, relatiu a la protecció de les persones físiques pel que fa al tractament de dades personals i a la lliure circulació d'aquestes dades, a la Llei orgànica 3/2018, de 5 de desembre, de protecció de dades personals i garantia dels drets digitals, i la resta de normativa en aquesta matèria que correspongui i a qualsevol altres normes vigents o que en el futur puguin promulgar-se sobre la matèria, respecte de les informacions i dades utilitzades en el transcurs del compliment d'aquest Contracte.

Les parts es comprometen a no utilitzar les dades personals que obtinguin amb cap finalitat diferent a la realització de l'objecte del present Contracte, i a no comunicar-les a tercers. Un cop finalitzat el Contracte, les dades de caràcter personal hauran de ser destruïdes o retornades a qui les hagi proporcionat; així com qualsevol suport o document on consti alguna dada de caràcter personal objecte de tractament, llevat que existeixin requeriments de tipus legal.

9 Confidencialitat

L'adjudicatari cal que garanteixi el sigil i confidencialitat de la informació tècnica, personal, organitzativa o d'altre tipus del projecte o de la corporació municipal a la que hi tingui accés.

Qualsevol incompliment de confidencialitat o seguretat podrà ser causa immediata de cancel·lació del contracte sens perjudici de les clàusules de contraprestacions del plec de condicions administratives.

Així mateix, en el present apartat, s'estableixen les condicions de seguretat que han de ser implementades per l'adjudicatari en l'entorn objecte del contracte. Formen part inseparable també aquestes condicions i les mesures de seguretat, obeint la seva inclusió a:

- Contemplar un conjunt de mesures encaminades a protegir-se de riscos possibles sobre el sistema d'informació, amb el fi d'assegurar els seus objectius de seguretat, podent tractar-se de mesures de prevenció, dissuasió, protecció, detecció i reacció o de recuperació.
- Contemplant aquelles mesures de caire tècnic i organitzatives necessàries que garanteixin la seguretat de les dades de caràcter personal i evitin l'alteració, pèrdua, tractament o accés no autoritzat.

A Tarragona, a la data i les persones que figuren a la signatura electrònica.

