

Núm. referència X2026061789
Núm. expedient NI022026001498

PLEC DE PRESCRIPCIONS TÈCNIQUES DEL CONTRACTE MIXT DE SUBMINISTRAMENT, IMPLANTACIÓ I MANTENIMENT D'UN SISTEMA INTEGRAL I INTEGRAT DE GESTIÓ MUNICIPAL AIXÍ COM ELS SERVEIS ASSOCIATS DE MIGRACIÓ, CONFIGURACIÓ, I FORMACIÓ

Requeriments per al nou model d'administració digital de l'Ajuntament d'Olot

Descripció general

El nou model d'administració digital de l'Ajuntament d'Olot pretén millorar l'eficiència i la productivitat de l'organització, així com la qualitat dels serveis electrònics prestats a la ciutadania. La plataforma s'haurà de ser un sistema integral, integrat i transparent internament, que permeti gestionar de manera coordinada els principals àmbits de la gestió municipal i ofereixi una visió compartida de la informació, dels procediments i de l'estat de les actuacions. Els diferents mòduls no hauran de funcionar com a aplicacions aïllades, sinó com a components d'un mateix ecosistema, amb criteris comuns d'organització, seguretat, tramitació, gestió documental, integració i explotació de les dades. La plataforma haurà de garantir la transparència interna de la gestió, de manera que les persones usuàries autoritzades puguin conèixer, des d'un entorn coherent i segons els seus rols i permisos, l'estat dels expedients, les tasques pendents, les actuacions efectuades, els documents generats, els terminis, les operacions econòmiques o tributàries vinculades i la resta d'informació relacionada. Aquesta visió haurà d'anar acompanyada de mecanismes comuns d'auditoria i traçabilitat que permetin identificar qui ha efectuat cada actuació, en quin moment i sobre quina informació.

Document signat electrònicament. Còpia impresa verificable a www.olot.cat >Tràmits On Line amb el codi:
e4383881-d4ab-47d1-8ecf-ab72a0585bb6

El sistema haurà de permetre un model mixt de tramitació dels procediments, combinant procediments comuns i específics, circuits guiats i tramitació flexible, i actuacions manuals i automatitzades. La solució haurà de facilitar l'ús de fluxos, tasques, formularis, plantilles i regles corporatives comunes, però també permetre'n l'adaptació justificada a les particularitats de cada procediment o àrea municipal. Sempre que sigui possible, s'hauran de prioritzar la configuració i parametrització de components estàndard, la simplificació dels processos i la reutilització de solucions comunes, evitant personalitzacions innecessàries o difícils de mantenir.

Aquest model haurà de donar cobertura al cicle complet de la tramitació, des de la informació i l'inici del tràmit, tant presencial com electrònic, fins al registre, la formació de l'expedient, l'assignació de tasques, la generació i signatura de documents, la fiscalització o control, la resolució, la notificació, el tancament i l'arxivament. La connexió entre el front office i el back office haurà d'evitar duplicitats i discontinuïtats entre els formularis, el registre, l'expedient, les notificacions, les carpetes electròniques i l'arxiu.

La plataforma s'haurà d'articular al voltant d'un nucli corporatiu comú d'informació, que inclogui, com a mínim, persones i tercers, domicilis i territori, organització municipal, documents, representacions, consentiments, rols i permisos. Aquest nucli haurà de ser compartit pels diferents mòduls i permetre una visió transversal de les relacions de cada persona o entitat amb l'Ajuntament.

El tractament de la informació s'haurà de fonamentar en el Model de Dada Única Municipal, segons el qual cada dada comuna s'ha d'introduir, validar i mantenir en el seu sistema de referència i ha de poder ser reutilitzada, amb les garanties i autoritzacions corresponents, per la resta de sistemes i procediments. El model haurà de garantir dades fiables, actualitzades i coherents, facilitar-ne la depuració i evitar duplicitats, divergències i reintroduccions manuals. També haurà de permetre una visió única i compartida de la informació i facilitar-ne l'explotació mitjançant consultes, indicadors, informes i quadres de comandament.

La dada única no comportarà necessàriament que tota la informació resideixi físicament en una sola base de dades. Es considerarà igualment vàlid un model distribuït sempre que defineixi clarament els sistemes mestres, garanteixi la sincronització i coherència de la informació i permeti que les persones usuàries accedeixin a una visió unificada de les dades. Aquesta precisió és una proposta de redacció, orientada a no limitar innecessàriament l'arquitectura tecnològica que puguin oferir els licitadors.

La gestió documental haurà de ser transversal a tota la plataforma i aprofitar els instruments i estàndards corporatius ja definits per l'Ajuntament. En particular, els documents i expedients s'hauran de vincular al quadre de classificació documental, al catàleg de tipologies documentals i a l'esquema de metadades corporatiu des del moment de la seva creació o incorporació. Aquests elements s'hauran d'utilitzar com a

estructures comunes de classificació, gestió, accés, conservació, transferència, avaluació i eliminació, i no com a simples dades informatives afegides al final de la tramitació. El plec de treball ja estableix un únic quadre de classificació per a tota l'eina i la incorporació automatitzada de l'esquema de metadades d'acord amb l'ENI.

La plataforma haurà de reutilitzar aquests estàndards documentals en tots els mòduls, de manera que els documents generats per la gestió econòmica, tributària, de padró, de control intern, de secretaria o de tramitació administrativa segueixin criteris homogenis d'identificació, classificació, metadades, versió, signatura, accés i conservació. També haurà de garantir la traçabilitat de tot el cicle de vida documental i la integració amb l'arxiu electrònic únic i amb els serveis de preservació que determini l'Ajuntament.

El model haurà de garantir igualment la interoperabilitat interna i externa. La informació s'haurà de poder compartir entre els diferents mòduls de la plataforma, amb les aplicacions municipals que es mantinguin i amb els serveis del Consorci AOC i d'altres administracions. La solució haurà de disposar d'API i serveis web oberts, documentats, segurs, bidireccionals i versionats que permetin consultar, incorporar i modificar dades, documents i metadades, així com monitorar els intercanvis i gestionar-ne les incidències.

La configuració del sistema haurà d'afavorir la simplificació, estandardització i automatització dels procediments. Sempre que la normativa i la naturalesa del procediment ho permetin, la plataforma haurà de reutilitzar informació disponible, efectuar comprovacions mitjançant interoperabilitat, generar documents i actuacions automàticament, assignar tasques, controlar terminis i evitar que la ciutadania o el personal municipal hagin d'aportar o introduir novament informació que ja estigui en poder de l'Ajuntament o d'una altra administració.

La solució haurà de garantir una relació contínua entre la gestió interna i els serveis a la ciutadania, amb independència del canal utilitzat. Els tràmits iniciats presencialment, electrònicament o de manera assistida hauran de donar lloc a un mateix model d'expedient i seguir els mateixos criteris de tramitació, dades, documents i seguiment. La ciutadania haurà de poder accedir a informació coherent sobre els seus tràmits, expedients, notificacions i altres relacions amb l'Ajuntament a través de les carpetes i serveis electrònics habilitats.

Finalment, la plataforma haurà de facilitar una gestió municipal orientada a dades, permetent relacionar i explotar la informació dels diferents àmbits funcionals, conèixer els volums i terminis de tramitació, detectar incidències i colls d'ampolla, avaluar la qualitat dels serveis i donar suport a la presa de decisions. L'Ajuntament haurà de disposar d'autonomia per consultar i explotar les seves dades i per crear o adaptar informes, indicadors i quadres de comandament.

Requeriments tecnològics

Descripció general

La infraestructura tecnològica que doni suport a l'ajuntament serà proporcionada per l'adjudicatari, de manera que aquest serà accessible en la modalitat Software-as-a-Service(SaaS), fent-se càrrec l'adjudicatari de l'allotjament i disposició dels servidors, sistemes operatius, bases de dades, eines de "reporting", i altres elements físics i de programari necessari.

L'adjudicatari haurà de proporcionar, a més, qualsevol llicència necessàries, incloses les de tercers, per al funcionament de la solució global durant la durada del contracte a tots els nivells, sense que això representi cap cost addicional per a l'ajuntament.

La infraestructura tecnològica (al núvol) que doni suport a l'aplicació haurà de permetre disposar de tots els components que conformin la solució proposada i garantir la suficient capacitat, escalabilitat i màxim rendiment quan aquesta sigui utilitzada pels usuaris. A més, aquesta mateixa infraestructura tecnològica haurà de ser capaç d'ajustar la capacitat de procés i l'espai d'emmagatzematge després de la incorporació progressiva de dades i de l'increment dels volums d'informació. L'adjudicatari ha de disposar d'un pla de contingència per a garantir la integritat de les dades. L'adjudicatari assumirà les adaptacions normatives i tecnològiques necessàries per mantenir el compliment legal de la solució durant tota la vigència del contracte.

En el cas que l'adjudicatari modifiqui la versió instal·lada i/o desenvolupi una nova versió o qualsevol canvi per a millorar el servei, es procedirà a la seva actualització sense que aquesta provoqui cap cost addicional per a l'ajuntament.

L'adjudicatari haurà de realitzar la gestió integral i l'administració dels seus serveis al núvol, mantenint el control, la disponibilitat i els costos associats a aquest mode d'explotació.

La plataforma haurà d'operar sota el principi de dada única, tot garantint que la informació es recull i consolida de manera eficient, eliminant duplicitats i assegurant la coherència de les dades en tot el sistema en el seu conjunt.

L'empresa adjudicatària haurà de garantir la disponibilitat de l'aplicació d'acord amb els nivells de servei (SLA) establerts en aquest plec.

Entorns

El sistema haurà de disposar, com a mínim, de dos entorns diferenciats que l'adjudicatari haurà de proveir i mantenir de manera adequada al llarg de tot el cicle de vida del projecte: un entorn de preproducció - o proves- i un entorn de producció.

Aquests entorns hauran d'estar separats lògicament per tal de garantir la seguretat, estabilitat i qualitat del servei.

L'entorn de preproducció haurà d'estar destinat a la realització de proves funcionals, proves d'integració amb sistemes externs i, de manera ocasional, a activitats de formació d'usuaris. Aquest entorn haurà de reproduir, en la mesura del possible, les condicions de l'entorn de producció, per tal de garantir la validesa de les proves i minimitzar riscos abans del desplegament definitiu.

Per la seva banda, l'entorn de producció haurà de correspondre a l'entorn d'explotació real del sistema, en el qual es gestionaran les dades i processos operatius de l'Ajuntament. Aquest entorn haurà de garantir alts nivells de disponibilitat, seguretat, rendiment i integritat de la informació, assegurant la continuïtat del servei i el correcte funcionament de totes les funcionalitats en ús productiu.

Software com a Servei (SaaS)

La solució global que contempla aquest plec de prescripcions tècniques s'haurà de prestar com un servei, essent responsabilitat de l'empresa adjudicatària la gestió integral de tots els elements d'infraestructura, plataforma (servidors, sistema operatiu, aplicacions, bases de dades, actualitzacions, polítiques, normatives i procediments, elements de contingència, sistema de còpies de seguretat, etc.). En aquest sentit, l'adjudicatari es configura també com el proveïdor de serveis al núvol.

Independentment de la responsabilitat de l'adjudicatari de tots els elements de la infraestructura, els processos de configuració, parametrització i migració es faran de forma coordinada amb l'ajuntament.

El desplegament i implantació l'aplicació es realitzaran en infraestructures cloud gestionades per l'adjudicatari o per proveïdors de serveis al núvol sota la seva responsabilitat.

De forma general, aquest servei al núvol ha d'oferir alta disponibilitat, accessibilitat des de qualsevol lloc i adaptació a la demanda de recursos.

Integracions

Requisits generals

El sistema haurà de garantir que totes les integracions compleixin amb els requisits d'interoperabilitat (ENI) i seguretat. El contractista es compromet a mantenir actualitzades totes les llibreries, APIs i components de tercers, realitzant auditories periòdiques de vulnerabilitats i aplicar les mitigacions disponibles en 48 hores i els pedaços tan aviat com siguin publicats i validats pel fabricant.

En relació amb la seguretat, el sistema haurà de garantir que totes les comunicacions entre serveis es realitzen mitjançant protocols segurs, com ara el xifratge TLS, assegurant la confidencialitat i integritat de les dades en trànsit. Igualment, s'hauran d'implantar mecanismes robustos de control d'accessos, basats en rols i permisos, així com sistemes de registre de traçabilitat que permetin auditar totes les operacions realitzades en el marc de les integracions.

Pel que fa a la governança, serà imprescindible disposar de documentació tècnica completa i actualitzada de totes les integracions, incloent-hi especificacions funcionals i tècniques, així com exemples d'ús. També s'haurà de garantir el versionat de les APIs, permetent l'evolució controlada dels serveis sense afectar la seva compatibilitat, i incorporar mecanismes de monitoratge que permetin supervisar l'estat i el funcionament de les integracions de manera contínua.

Finalment, en termes de rendiment, el sistema haurà d'assegurar uns temps de resposta adequats i controlats, fins i tot en situacions de càrrega elevada. Així mateix, haurà d'incorporar mecanismes de gestió d'errors i reintents automàtics, garantint la resiliència de les integracions i la continuïtat del servei davant de possibles incidències o fallades puntuals.

El sistema haurà de contemplar mecanismes de validació i certificació de les integracions implementades, garantint el seu correcte funcionament dins de l'ecosistema del Consorci AOC i el compliment dels requisits tècnics i normatius associats.

En aquest sentit, l'adjudicatari haurà d'acreditar de manera fefaent la integració efectiva amb els diferents serveis de l'AOC, aportant evidències del seu funcionament en entorns reals. Així mateix, serà necessari disposar de les certificacions corresponents quan sigui aplicable assegurant que la solució compleix els estàndards exigits en matèria de gestió documental i preservació electrònica.

Addicionalment, l'organització es reservarà el dret de requerir la realització de proves d'integració per tal de verificar el correcte funcionament dels serveis integrats, així com la seva adequació als requeriments definits. A aquest efecte, es podrà exigir la disponibilitat d'entorns de prova que permetin validar les funcionalitats de manera controlada abans de la seva posada en producció, reduint riscos i assegurant la qualitat de les integracions implementades.

Obligatòries:

Amb serveis externs:

- MUX
- ENOTUM

- VALID
- EFACT
- REPRESENTA
- Via OBERTA
- EACAT
- eTAULER
- iArxiu. Compromís de disposar de la integració abans de la finalització de la vigència del contracte.

API d'integració

El sistema haurà de disposar d'una API d'integració basada en arquitectura REST, plenament documentada i alineada amb estàndards oberts, amb l'objectiu de facilitar la interoperabilitat amb altres sistemes corporatius i aplicacions de tercers. A aquest efecte, es considerarà com a principi fonamental que totes les dades emmagatzemades a la base de dades del sistema són propietat de l'Ajuntament, el qual n'ha de poder disposar, consultar, explotar i reutilitzar lliurement en qualsevol moment i sense restriccions tècniques derivades de la solució implantada.

En aquest sentit, l'API haurà de proporcionar accés complet i sense limitacions funcionals a la totalitat de les dades gestionades pel sistema, incloent-hi expedients, documents, tercers, anotacions, metadades associades i qualsevol altra informació generada durant l'operativa. Aquest accés haurà de permetre tant operacions de consulta (**GET**) com d'alta (**POST**), modificació (**PUT/PATCH**) i eliminació (**DELETE**), d'acord amb les regles de negoci i els perfils d'autorització definits, assegurant en tot moment la coherència, integritat i consistència de la informació.

L'accés i la utilització d'aquesta API formaran part de les prestacions incloses en el contracte i no podran estar subjectes a llicències addicionals, costos complementaris, limitacions artificials de volum, nombre de crides, amplada de banda o qualsevol altra restricció que impedeixi o dificulti la integració, l'explotació, la reutilització o la migració de la informació per part de l'Ajuntament o dels proveïdors que aquest disegni.

Així mateix, l'API haurà d'estar dissenyada per facilitar la integració bidireccional amb aplicacions de tercers i amb els sistemes corporatius de l'Ajuntament, permetent no només l'extracció d'informació sinó també la incorporació automatitzada de dades, documents, expedients i qualsevol altre element gestionat pel sistema. Aquesta capacitat haurà de garantir que qualsevol operació funcional disponible per als usuaris a través de la interfície de l'aplicació pugui ser executada també mitjançant mecanismes d'integració degudament autoritzats, evitant dependències d'operacions manuals i facilitant l'automatització de processos.

L'API haurà de garantir que l'Ajuntament pugui accedir de manera efectiva a la totalitat de les dades que li pertanyen, sense dependències del proveïdor ni limitacions en els mecanismes d'extracció, explotació o migració de la informació. Igualment, haurà de permetre realitzar exportacions massives i consultes automatitzades en formats estàndard oberts, afavorint la portabilitat de les dades i evitant situacions de bloqueig tecnològic.

Per tal de garantir la seguretat de les integracions, el sistema haurà d'implementar mecanismes robustos d'autenticació, autorització i validació de peticions. Aquests mecanismes hauran d'estar basats en estàndards reconeguts, com ara OAuth2, OpenID Connect, certificats digitals o sistemes equivalents, i hauran de permetre definir permisos específics per aplicació, servei o consumidor de l'API. Igualment, totes les operacions realitzades hauran de quedar degudament enregistrades, garantint la traçabilitat, l'auditoria i el compliment dels requisits de seguretat i governança de la informació.

Finalment, l'adjudicatari haurà de proporcionar documentació tècnica completa, actualitzada i accessible de tots els serveis exposats, incloent-hi la descripció dels recursos disponibles, mètodes suportats, esquemes de dades, mecanismes d'autenticació, exemples d'ús i polítiques de versionat. Aquesta documentació haurà de permetre a l'Ajuntament i als seus proveïdors tecnològics desenvolupar i mantenir integracions de manera autònoma al llarg de tota la vigència del contracte.

Bus de serveis / middleware

El sistema haurà de disposar d'un bus de serveis o middleware que permeti implementar una arquitectura orientada a serveis, ja sigui basada en principis SOA o en microserveis, amb l'objectiu de garantir la modularitat, escalabilitat i flexibilitat del conjunt de la solució. Aquesta arquitectura haurà de facilitar la integració entre els diferents components del sistema i amb aplicacions externes, permetent una evolució progressiva de les funcionalitats sense impactes significatius en la resta de l'ecosistema tecnològic.

En aquest sentit, el bus de serveis haurà d'actuar com a element centralitzador de les comunicacions entre serveis, gestionant les interaccions de manera desacoblada i assegurant la interoperabilitat entre els diferents mòduls i sistemes integrats. Això haurà de permetre una millor gestió del cicle de vida dels serveis, així com una major reutilització de funcionalitats dins de l'organització.

Així mateix, el sistema haurà d'incorporar mecanismes de gestió de missatgeria asíncrona que permetin l'intercanvi d'informació de manera robusta i eficient, especialment en processos que no requereixen resposta immediata. Aquesta capacitat haurà de garantir la resiliència del sistema davant de pics de càrrega o incidències puntuals, assegurant la no pèrdua de missatges, el seu correcte processament i la traçabilitat de les comunicacions entre serveis.

Integració amb sistemes d'identitat

El sistema haurà de garantir la integració amb els sistemes corporatius d'identitat, com ara LDAP o Active Directory, mitjançant mecanismes estàndard d'autenticació en entorns web, amb l'objectiu de centralitzar la gestió d'usuaris i credencials i assegurar la coherència amb les polítiques de seguretat de l'organització. Aquesta integració es realitzarà preferentment a través de protocols com SAML 2.0, OAuth2 o OpenID Connect, o mitjançant la integració amb un proveïdor d'identitat corporatiu (IdP).

En aquest sentit, el sistema haurà de permetre la delegació de l'autenticació als sistemes corporatius existents, evitant l'emmagatzematge local de credencials i assegurant que qualsevol canvi en els permisos o en les condicions d'accés es reflecteixi immediatament en la plataforma.

Així mateix, el sistema haurà d'incorporar mecanismes de Single Sign-On (SSO) que permetin als usuaris accedir a totes les funcionalitats amb una única autenticació prèvia, garantint una experiència d'usuari fluida i alineada amb els estàndards corporatius, i assegurant en tot moment el compliment dels requisits de seguretat.

Integracions opcionals

El sistema podrà incorporar, de manera opcional, integracions addicionals amb altres plataformes i serveis que amplii les seves funcionalitats i millorin l'experiència d'usuari, així com l'eficiència operativa de l'organització. La disponibilitat d'aquestes integracions es valorarà positivament, especialment si es basen en estàndards oberts i permeten una fàcil configuració i manteniment.

En aquest sentit, el sistema podrà integrar-se amb serveis d'enviament de SMS i notifikacions mòbils, amb l'objectiu de complementar els canals de comunicació amb la ciutadania i reforçar la immediatesa en la recepció d'avisos i recordatoris. Igualment, es valorarà la integració amb plataformes de pagament avançades, que permetin la gestió segura i eficient de transaccions econòmiques dins dels processos administratius.

Així mateix, es considerarà un valor afegit la possibilitat d'integració amb sistemes de gestió documental externs, eines addicionals de signatura electrònica avançada i solucions d'automatització de processos (RPA), que permetin optimitzar tasques repetitives i incrementar la productivitat dels usuaris. Finalment, també es valorarà la integració amb plataformes de participació ciutadana, amb l'objectiu de fomentar la transparència, la col·laboració i la implicació de la ciutadania en la gestió pública.

Fases d'execució

Fase 1. Migració, integracions i posada en funcionament

Aquesta fase tindrà una durada màxima d'un any, i comprendrà totes les actuacions necessàries per a la implantació efectiva de la solució, incloent-hi la configuració i parametrització dels sistemes, la migració de dades, la realització de les integracions, les proves, la formació dels usuaris i la posada en funcionament dels diferents mòduls.

Com a fita de compliment obligatori, el sistema de comptabilitat haurà d'estar implantat i plenament operatiu durant el següent trimestre complet a partir de la data d'inici del contracte. La implantació i posada en funcionament de la resta de sistemes es podrà efectuar de manera progressiva al llarg d'aquesta fase, d'acord amb la planificació aprovada, però haurà d'haver finalitzat, en tot cas, abans de l'inici de la fase següent.

La posada en funcionament progressiva dels diferents mòduls no eximirà el contractista de garantir-ne la integració, la coherència de les dades i el funcionament coordinat dins de la plataforma municipal.

Fase 2. Funcionament integral i manteniment

A partir de la segona anualitat, tots els sistemes, mòduls i integracions inclosos en l'objecte del contracte hauran d'estar implantats, validats i plenament operatius. Des d'aquesta data s'iniciarà la prestació integral dels serveis de manteniment, suport, assistència, actualització i resolució d'incidències previstos en el contracte.

L'inici d'aquesta fase quedarà condicionat a la comprovació, per part de l'Ajuntament, del funcionament correcte del conjunt de la solució i del compliment de les fites, requeriments i criteris d'acceptació establerts en els plecs.

Migracions

Disposicions generals

El contractista és responsable, de manera integral, de la **migració de totes les dades necessàries per al correcte funcionament de les aplicacions**, així com de les **dades específicament indicades en la prescripció tècnica corresponent a cada aplicació**, dels sistemes actuals de l'Ajuntament d'Olot cap al nou sistema, garantint en tot moment la integritat, la completesa i la coherència de la informació migrada.

Amb caràcter general, el procés de migració haurà de complir els requisits següents:

- **Pla de migració:** abans d'iniciar qualsevol migració, el contractista presentarà un pla detallat que inclogui l'abast, la metodologia, el calendari, els criteris de

validació i el procediment de contingència en cas d'error. Aquest pla haurà de ser aprovat per l'Ajuntament d'Olot.

- **Recursos i coneixement del sistema origen:** el contractista haurà de disposar dels recursos tècnics, humans i metodològics necessaris per dur a terme la migració de forma autònoma, sense dependència de l'Ajuntament d'Olot. Això inclou l'obligació d'adquirir el coneixement suficient dels sistemes actuals —estructura de dades, formats, codificacions i lògica de negoci— per garantir una migració completa i fidel.
- **Anàlisi de dades origen:** el contractista analitzarà l'estructura, la qualitat i el volum de les dades dels sistemes actuals, identificant inconsistències, duplicitats o dades incompletes que requereixin tractament previ.
- **Validació i acceptació:** cap migració es considerarà completada fins que l'Ajuntament d'Olot hagi verificat i donat la seva conformitat expressa sobre les dades migrades.
- **Migració sense tall de servei:** en la mesura que sigui tècnicament possible, les migracions es planificaran per minimitzar l'impacte sobre la continuïtat del servei municipal.
- **Pla de contingència i retorn:** el contractista definirà un procediment de retorn (*rollback*) per a cada migració, que permeti revertir el procés en cas d'incidència greu sense pèrdua de dades.

Especificitats per aplicació

Les condicions particulars de migració de cadascun dels mòduls i aplicacions —incloent-hi els sistemes d'origen, el volum de dades, els formats, les transformacions necessàries i els criteris de validació específics— es detallen en la prescripció tècnica corresponent a cada aplicació.

Implementació, posada en marxa i seguiment

L'adjudicatari haurà d'executar la implantació de la solució de manera planificada, coordinada i compatible amb la continuïtat dels serveis municipals, adaptant el desplegament a la situació organitzativa i tecnològica existent a l'Ajuntament d'Olot en cada moment.

El calendari detallat d'implantació serà objecte de valoració d'acord amb els criteris establerts al PCAP. Els licitadors hauran de presentar una proposta realista i coherent amb els objectius del projecte, identificant les fites principals i els mecanismes de seguiment i control.

En qualsevol cas, la implantació completa de tots els mòduls i serveis objecte del contracte haurà d'estar finalitzada, validada i en producció efectiva abans de la finalització del primer any després de la data d'inici del contracte, data que tindrà caràcter obligatori i improrrogable.

Sens perjudici de la planificació proposada per cada licitador, la implantació del mòdul de comptabilitat haurà d'estar completament operativa i en producció durant el següent trimestre complert a partir de la data d'inici del contracte, incloent-hi les migracions, integracions, parametritzacions, formació i proves necessàries per garantir-ne el correcte funcionament.

L'ordre de desplegament de la resta de mòduls, així com les prioritats funcionals, es definiran de forma coordinada entre l'Ajuntament i l'adjudicatari durant la fase inicial del projecte, tenint en compte les necessitats organitzatives, la disponibilitat dels equips municipals, la dependència entre sistemes, els processos de migració i qualsevol altra circumstància que pugui afectar el desenvolupament del projecte.

L'Ajuntament podrà sol·licitar ajustos en la planificació inicial per adaptar-la a necessitats operatives sobrevingudes, sempre que aquests ajustos no alterin la data màxima de finalització establerta ni comportin una reducció de les prestacions contractades.

L'adjudicatari haurà de posar a disposició de l'Ajuntament d'Olot un sistema de gestió de tiquets o incidències accessible en línia, que permeti:

- La notificació i el seguiment de les incidències en temps real, incloent la possibilitat d'adjuntar arxius i la traçabilitat de les comunicacions.
- La classificació automàtica o manual de la gravetat de cada incidència.
- El registre de tots els temps (obertura, resposta, resolució i tancament).
- La generació d'informes mensuals de compliment dels SLA, que hauran de lliurar-se a l'Ajuntament d'Olot dins dels primers cinc dies hàbils del mes següent.

L'Ajuntament d'Olot es reserva el dret de verificar en qualsevol moment el compliment dels nivells de servei establerts, i l'adjudicatari haurà de facilitar l'accés a totes les dades i registres necessaris per a aquesta verificació.

Personal tècnic i equip adscrit al contracte

El licitador haurà de disposar d'un equip tècnic mínim per a l'execució del contracte, integrat almenys per les figures següents:

Perfil	Requisits mínims
--------	------------------

Document signat electrònicament. Còpia impresa verificable a www.olot.cat >Tràmits On Line amb el codi: e4383881-d4ab-47d1-8ecf-ab72a0585bb6

Cap de projecte	Titulació universitària en Enginyeria Informàtica, Telecomunicacions o equivalent. Experiència mínima de 5 anys en implantació d'ERP
Tècnic/a funcional (mínim 1)	Experiència mínima de 3 anys en implantació i configuració de mòduls de gestió municipal (comptabilitat, gestió tributària, padró, etc.).
Tècnic/a de migració de dades (mínim 1)	Experiència mínima de 3 anys en processos de migració de dades en ERP.
Tècnic/a de suport i manteniment (mínim 1)	Experiència mínima de 2 anys en suport i manteniment de sistemes ERP.

Dedicació i substitució de l'equip tècnic

El cap de projecte haurà de ser l'interlocutor principal amb l'Ajuntament d'Olot i haurà de garantir una dedicació suficient per assegurar el correcte seguiment i coordinació del projecte en totes les seves fases.

La substitució de qualsevol membre de l'equip tècnic adscrit al contracte, inclòs el cap de projecte, es regirà pel que estableix la condició especial d'execució CEE-2 (Substitució de tècnics adscrits al contracte) del Plec de Clàusules Administratives Particulars. En tot cas, l'empresa contractista haurà de comunicar la substitució a l'Ajuntament d'Olot amb una antelació mínima de 10 dies hàbils respecte a la data prevista del canvi —o, en situacions d'urgència degudament justificades (baixa mèdica, força major o altres causes sobrevingudes), en el termini màxim de 48 hores des que es produeixi la causa que la motiva—, acreditant que el professional substituït disposa d'una qualificació acadèmica i una experiència professional equivalents o superiors a les de la persona substituïda, mitjançant la mateixa documentació exigida per a l'acreditació de la solvència tècnica.

Procediments i tràmits

Abast i responsabilitat

L'empresa adjudicatària és responsable, de manera integral i amb caràcter de lliurament "clau en mà", del disseny, la implementació, la configuració i la posada en marxa de tots els procediments necessaris per al correcte funcionament del contracte a tots els nivells de l'organització municipal. Aquesta responsabilitat inclou, sense caràcter limitatiu, els àmbits tècnic, funcional, organitzatiu i de gestió, i s'estén a tots els departaments i unitats de l'Ajuntament d'Olot afectats pel sistema.

Abans de la posada en funcionament de cadascuna de les aplicacions, el contractista haurà de tenir dissenyats, configurats i operatius tots els procediments necessaris. El volum estimat és de 250 procediments, en base a les següents:

- Les **necessitats específiques de l'Ajuntament d'Olot**, d'acord amb la seva estructura organitzativa, els seus circuits interns i les particularitats de la gestió municipal local.
- El **catàleg de procediments de la Generalitat de Catalunya**, incloent-hi els models i estàndards del Consorci AOC.
- La **normativa vigent** aplicable, especialment la Llei 39/2015, d'1 d'octubre, del procediment administratiu comú de les administracions públiques, la Llei 40/2015, d'1 d'octubre, de règim jurídic del sector públic, i l'Esquema Nacional d'Interoperabilitat (ENI).

A partir de la posada en marxa, la creació, modificació i manteniment de nous procediments es realitzarà de manera autònoma per part de l'Ajuntament d'Olot mitjançant el motor de disseny de procediments integrat a la plataforma, descrit a l'apartat següent. El contractista haurà de garantir que aquest motor és plenament funcional i que el personal de l'Ajuntament d'Olot disposa de la formació necessària per operar-lo amb independència des del primer dia de funcionament del sistema.

Motor de disseny de procediments

La plataforma haurà de disposar d'un **sistema integrat de disseny i gestió de procediments**, que permeti a l'Ajuntament d'Olot crear, modificar i mantenir els fluxos de treball de manera autònoma. Aquest sistema haurà de comptar, com a mínim, amb les funcionalitats següents:

- **Editor visual de fluxos**: eina gràfica per al disseny de procediments mitjançant diagrames de flux, accessible als usuaris funcionals sense coneixements de programació.
- **Gestió de rols i responsabilitats**: assignació de tasques, validacions i permisos a perfils d'usuari concrets en cada pas del procediment.
- **Configuració de condicions i regles**: definició de bifurcacions, condicions d'activació i regles de negoci associades a cada tràmit.
- **Versionat de procediments**: control de versions que permeti recuperar dissenys anteriors i auditar els canvis realitzats.
- **Publicació i activació controlada**: mecanisme per activar nous procediments o modificacions sense afectar els tràmits en curs.

Les modificacions efectuades mitjançant el motor de procediments hauran de mantenir-se compatibles amb les futures actualitzacions estàndard del producte i no podran ser considerades desenvolupaments específics.

Fase d'anàlisi i diagnosi

L'Ajuntament d'Olot disposa d'una base de treball d'anàlisi de processos i tràmits municipals prèviament elaborada. En conseqüència, el contractista no partirà de zero, sinó que haurà d'acompanyar, revisar i completar la feina d'anàlisi ja realitzada per l'Ajuntament d'Olot, amb l'objectiu d'adequar-la als estàndards.

Aquest acompanyament comprèn:

- **Revisió i validació de l'anàlisi existent:** contrastació de la documentació d'anàlisi de l'Ajuntament d'Olot amb els estàndards i models de la Generalitat de Catalunya, identificant les divergències i les adaptacions necessàries.
- **Adequació normativa:** verificació que tots els procediments analitzats s'ajusten a la normativa vigent, amb proposta de correccions o millores on sigui necessari.
- **Mapa de dependències:** identificació i validació de les interrelacions entre departaments i entre mòduls del sistema, a partir de la informació ja disponible.
- **Proposta d'optimització:** presentació de recomanacions per millorar els fluxos de treball existents, orientades a maximitzar l'eficiència de la gestió municipal i l'aprofitament del sistema.

Creació de documents associats als procediments

Com a part integrant d'aquesta fase, el contractista haurà de proveir i configurar, com a mínim en català, dins del sistema tots els documents vinculats a cada procediment, incloent-hi:

- **Formularis i sol·licituds:** models de formularis d'inici de tràmit, adaptats als estàndards del Consorci AOC i a les necessitats específiques de l'Ajuntament d'Olot.
- **Plantilles de resolució i notificació:** models de resolucions, acords, notificacions i comunicacions associats a cada procediment, d'acord amb la normativa aplicable.
- **Documents de tràmit intern:** models de diligències, informes, proposta de resolució i altres documents intermedis del flux procedimental.
- **Plantilles de certificats i acreditacions:** models de certificats i documents acreditatius que el sistema haurà de generar automàticament en finalitzar determinats tràmits.

Tots els documents hauran d'estar integrats al flux del procediment corresponent.

Implementació i configuració

El contractista configurarà el sistema d'acord amb els procediments dissenyats i validats, garantint que:

- Tots els fluxos de treball queden parametritzats i operatius dins del sistema.
- Les integracions amb altres aplicacions o sistemes de l'Ajuntament estan correctament implementades.
- Els permisos, rols i perfils d'usuari reflecteixen l'estructura organitzativa i els procediments aprovats.
- Els formularis, plantilles i documents generats pel sistema s'ajusten a la normativa aplicable i als estàndards de l'Ajuntament d'Olot.

Validació i acceptació

Abans del lliurament definitiu de cada mòdul o fase, el contractista haurà de:

1. Realitzar proves funcionals completes de tots els procediments implementats.
2. Presentar un informe de proves amb els resultats obtinguts i les incidències resoltes.
3. Executar una fase de validació amb participació dels usuaris finals de l'Ajuntament d'Olot.
4. Obtenir la conformitat expressa del responsable tècnic de l'Ajuntament d'Olot per a cada mòdul o bloc funcional.

No es considerarà completada cap fase fins que l'Ajuntament d'Olot hagi atorgat la seva conformitat per escrit.

Gestió del canvi, formació i transferència del coneixement

Descripció general

Una correcta gestió del canvi és essencial per garantir l'èxit del projecte i la consolidació de la solució implantada. L'adjudicatari haurà de dissenyar i executar un **Pla de Formació i Transferència del Coneixement** que faciliti l'adopció efectiva de tots els mòduls i components de la solució per part dels diferents perfils d'usuaris de l'Ajuntament d'Olot.

Aquest pla s'activarà una vegada finalitzada la fase de proves i validació del desplegament i migració de cada mòdul, i haurà d'incloure tant les accions formatives

com les comunicatives necessàries per garantir una transició ordenada i sense impacte en la continuïtat del servei municipal.

Pla de formació

L'adjudicatari presentarà un pla de formació detallat que haurà de contenir, com a mínim, els elements següents:

- **Nombre i tipologia de les activitats formatives** previstes per a cada mòdul i perfil d'usuari.
- **Perfils destinataris** de cada activitat, amb indicació del col·lectiu i les funcions associades.
- **Continguts i objectius d'aprenentatge** de cada acció formativa.
- **Seqüenciació temporal** de les activitats, coordinada amb el calendari d'implantació de cada mòdul.
- **Mecanismes d'avaluació** de l'aprofitament i la satisfacció dels participants.
- **Qualsevol altra informació** que l'adjudicatari consideri d'interès per a la millor avaluació del programa.

Perfils destinataris i continguts específics

El pla de formació haurà de contemplar programes específics i diferenciats per als perfils següents:

- **Personal d'àmbit funcional:** formació per a cada mòdul de la solució, incloent-hi tramitadors i tramitadores d'expedients, amb especial atenció als fluxos de treball i als procediments administratius configurats.
- **Personal de gestió documental:** formació orientada a la gestió, classificació, arxiu i preservació de documents electrònics, d'acord amb els estàndards del Consorci AOC i la normativa aplicable.
- **Personal d'assessoria i serveis jurídics:** formació específica per a la gestió de sessions, òrgans de resolució i qualsevol altre àmbit de competència jurídica suportat per la plataforma.
- **Personal amb perfil d'organització:** formació per a la implantació de processos específics i el desplegament de nous procediments mitjançant el motor de disseny integrat a la plataforma.
- **Càrrecs electes i alta direcció:** formació orientada a l'ús de les eines de suport a la presa de decisions, seguiment de l'activitat municipal i accés a la informació de gestió.

- **Gestors i personal de comandament:** formació per al seguiment i control de les seves àrees i unitats de negoci, amb especial atenció a les eines de reporting i indicadors de gestió.
- **Personal amb perfil TIC:** formació tècnica avançada que haurà de garantir l'autonomia de l'equip municipal en els àmbits següents:
 - Parametrització, configuració i adequació de la solució a les necessitats de l'Ajuntament d'Olot.
 - Operació, explotació i administració del sistema.
 - Explotació de dades i integració amb altres sistemes d'informació mitjançant la capa de serveis web.
 - Implantació de nous serveis a la carpeta ciutadana i empresarial.

Planificació i modalitat

La formació es planificarà de manera que coincideixi, preferiblement, amb el període immediatament anterior a la posada en marxa de cada mòdul o subsistema, garantint que els usuaris disposen dels coneixements necessaris en el moment d'inici de l'operació productiva.

Les sessions formatives s'adaptaran a l'horari i les necessitats organitzatives de l'Ajuntament d'Olot i es realitzaran de forma **presencial a les instal·lacions de l'Ajuntament d'Olot**, llevat que, per raons justificades i amb l'acord exprés del responsable tècnic municipal, es convingui una modalitat diferent per a accions formatives concretes.

Materials de suport i documentació formativa

Com a part integrant del servei de formació, l'adjudicatari posarà a disposició dels usuaris els materials de suport necessaris per a cada perfil, que hauran d'incloure, com a mínim:

- **Manuale d'usuari** per perfil i per mòdul, en format accessible i editable.
- **Guies ràpides** per als tràmits i operacions més habituals.
- **Vídeos o tutorials** de suport per a les funcionalitats principals, quan sigui aplicable.
- **Material de referència tècnica** per al personal TIC, incloent-hi documentació de configuració i parametrització.

Tota la documentació formativa serà propietat de l'Ajuntament d'Olot, es lliurarà en formats oberts i editables, i s'actualitzarà en cas de modificacions del sistema durant el període contractual.

Arquitectura de l'aplicació

L'aplicació proposada haurà de complir un conjunt de requisits arquitectònics orientats a garantir la seva escalabilitat, manteniment, seguretat i facilitat de desplegament dins de l'entorn tecnològic de l'Ajuntament.

En primer lloc, l'aplicació haurà d'estar desenvolupada sota una arquitectura web, de manera que permeti una gestió centralitzada de la plataforma i faciliti el desplegament de noves versions sense necessitat d'actuacions complexes a les estacions de treball dels usuaris. Aquest enfocament haurà de minimitzar els requeriments tècnics dels equips client, limitant-los essencialment a disposar d'un navegador web compatible.

L'accés a l'aplicació es realitzarà a través d'un navegador web, garantint la compatibilitat amb els principals navegadors del mercat i evitant l'ús de tecnologies obsoletes o en desús, o components que requereixin instal·lacions específiques al client. El sistema haurà d'estar basat en estàndards actuals de desenvolupament web, assegurant una experiència d'ús moderna, accessible i segura.

Capa d'accés a dades

El sistema haurà de disposar d'una capa d'accés a dades encarregada de la gestió, persistència i recuperació de la informació, basada en un sistema gestor de base de dades (SGBD) fiable, robust i d'àmplia implantació al mercat. Aquesta capa haurà de garantir la integritat, consistència i disponibilitat de les dades, així com un rendiment adequat en operacions de consulta i escriptura, fins i tot en escenaris d'alta concurrència.

En aquest sentit, el sistema haurà d'estar dissenyat de manera que desacobli la lògica de negoci de la gestió directa de la base de dades, utilitzant mecanismes d'accés estructurat i segur (com ara ORM o APIs de persistència), facilitant així el manteniment, l'escalabilitat i la portabilitat de la solució. Així mateix, s'hauran de preveure mecanismes de control de transaccions, còpies de seguretat, recuperació davant desastres i optimització de consultes, assegurant la continuïtat del servei i la protecció de la informació.

D'altra banda, es considerarà requisit imprescindible que el licitador acrediti la capacitat i experiència dels professionals assignats al projecte en relació amb l'administració del sistema gestor de base de dades proposat. Aquests professionals

hauran de disposar d'una qualificació elevada i experiència contrastada en tasques com la instal·lació, configuració, optimització, monitoratge, seguretat i resolució d'incidències del SGBD, garantint així una gestió eficient i segura de la capa de dades al llarg de tot el cicle de vida del sistema.

Capa del servidor d'aplicacions

El sistema haurà de disposar d'una capa de servidor d'aplicacions dissenyada sota una arquitectura robusta i orientada a la gestió eficient de transaccions, garantint el correcte funcionament en entorns distribuïts tant en xarxes LAN com WAN. Aquesta capa haurà de ser responsable de la implementació de la lògica de negoci, assegurant la coherència i integritat de les operacions realitzades pel sistema.

En aquest sentit, el servidor d'aplicacions haurà de seguir una filosofia de disseny transaccional, assegurant que totes les operacions crítiques es gestionen com a unitats atòmiques, amb mecanismes de control que garanteixin les propietats ACID (atomicitat, consistència, aïllament i durabilitat). Això haurà de permetre la correcta gestió de processos complexos i la recuperació davant possibles errors o interrupcions.

Així mateix, el sistema haurà de disposar d'un gestor de transaccions intermedi que permeti coordinar i optimitzar el flux de les mateixes, especialment en escenaris on intervenen múltiples serveis o sistemes integrats. Aquest component haurà de facilitar la gestió de transaccions distribuïdes, el control de concurrència i la resolució de conflictes, assegurant un alt rendiment i la fiabilitat del sistema.

Finalment, el servidor d'aplicacions haurà d'estar optimitzat per a entorns WAN/LAN, garantint una resposta eficient en diferents condicions de xarxa, així com la capacitat d'escalar horitzontalment per adaptar-se a increments de càrrega. Aquesta optimització haurà de contribuir a mantenir uns nivells de servei adequats, assegurant la disponibilitat i continuïtat operativa de la plataforma.

Capa client

El sistema haurà de disposar d'una capa client basada en una interfície web única, dissenyada sota criteris de navegabilitat lògica, usabilitat i accessibilitat, amb l'objectiu de garantir una experiència d'usuari eficient, intuïtiva i coherent. Aquesta capa haurà de permetre als usuaris accedir als diferents mòduls del sistema de manera integrada, facilitant la navegació entre funcionalitats com a part d'un mateix procés o transacció, mantenint els punts de retorn previs i possibilitant la realització d'operacions addicionals sense perdre el context inicial.

La interfície d'usuari haurà d'estar concebuda seguint principis d'ergonomia i orientació a l'usuari, incorporant elements que en facilitin l'ús, com ara navegació guiada, coherència visual i funcional, i mecanismes d'assistència durant la realització de

Document signat electrònicament. Còpia impresa verificable a www.olot.cat >Tràmits On Line amb el codi: e4383881-d4ab-47d1-8ecf-ab72a0585bb6

tasques. Així mateix, s'haurà de garantir el compliment del Reial Decret 1112/2018, de 7 de setembre, sobre accessibilitat dels llocs web i aplicacions per a dispositius mòbils del sector públic, assegurant que la plataforma sigui accessible per a totes les persones, amb independència de les seves capacitats.

El servidor web haurà de proporcionar als clients finals, a través d'un navegador, tots els components necessaris per a l'execució de les transaccions, alineats amb la filosofia de disseny transaccional del conjunt del sistema. Aquests components hauran de garantir la coherència en els processos, la integritat de les operacions i una experiència homogènia en la interacció amb el sistema.

La solució haurà de ser utilitzable des de clients lleugers, sense requeriments de configuracions específiques o maquinari avançat, i haurà de garantir la compatibilitat, com a mínim, amb els principals navegadors web (Google Chrome, Mozilla Firefox, Apple Safari i Microsoft Edge) i amb els sistemes operatius més habituals (Microsoft Windows, macOS i Linux).

Aplicació mòbil

A més de la interfície web, el sistema haurà de disposar d'una aplicació mòbil "responsive" plenament operativa en dispositius mòbils, que permeti, com a mínim, als càrrecs electes i comandaments de l'organització, a accedir a les funcionalitats principals del sistema des de dispositius mòbils. L'aplicació haurà de:

- Mantenir coherència visual i funcional amb la interfície web, garantint una experiència d'usuari homogènia independentment del canal d'accés.
- Complir els requisits d'accessibilitat establerts pel Reial Decret 1112/2018 i les directrius WCAG 2.1 de nivell AA.
- Garantir la sincronització en temps real amb el sistema central, assegurant que les dades i els estats de les operacions són consistents entre la interfície web i l'aplicació mòbil.

Utilització dels serveis al núvol

Dimensionat

El sistema haurà de garantir una correcta capacitat de dimensionament dels recursos en l'entorn de núvol, d'acord amb el nombre d'usuaris previstos i l'evolució raonablement previsible durant la vigència del contracte.

En el cas de la incorporació de nous usuaris, serveis o unitats organitzatives, el Responsable del Contracte comunicarà al Coordinador de l'execució del contracte el nombre d'usuaris associats, i l'adjudicatari haurà d'adaptar de manera proactiva els

recursos tecnològics necessaris per garantir l'accés concurrent de tots els usuaris, tant existents com de nova incorporació, sense degradació del rendiment del sistema.

L'adjudicatari haurà de garantir que aquesta escalabilitat es realitza sense impacte negatiu en els temps de resposta de les operacions síncrones, assegurant uns nivells de servei adequats d'acord amb els compromisos establerts. En cas que el Responsable del Contracte detecti que el rendiment del sistema no és acceptable i que aquesta situació sigui atribuïble a una manca de dimensionament o a una configuració deficient dels recursos, es requerirà a l'adjudicatari la seva correcció immediata. La no resolució d'aquestes incidències podrà ser considerada com un incompliment dels acords de nivell de servei (SLA), amb les conseqüències i penalitzacions corresponents.

Finalment, el sistema haurà de proporcionar eines de monitoratge i control que permetin al Responsable del Contracte mesurar de manera objectiva la capacitat del servei, incloent-hi el nombre d'usuaris concurrents, així com el seu rendiment, especialment pel que fa als temps de resposta mitjans i màxims de les operacions síncrones. Aquestes eines hauran de garantir la disponibilitat de dades fiables i auditables, permetent validar el correcte comportament de la plataforma davant de variacions en la càrrega i assegurar el compliment dels nivells de servei contractats.

L'adquisició de llicències permetrà a altres entitats de règim o participació municipal adherir-se a la plataforma mitjançant la funcionalitat multi entitat, possibilitant la tramitació o realització d'informes en expedients, així com la conformació de despeses. S'hi preveu l'accés de les entitats següents:

- Gestora Urbanística Olotina, SA
- Fundació Antic Hospital Sant Jaume d'Olot
- Agència d'Innovació i Desenvolupament de la Garrotxa, DINAMIG
- Consorci d'Acció Social de la Garrotxa, CASG
- Consorci de Medi Ambient de la Garrotxa, SIGMA

Acords de Nivell de Servei (SLA)

Els Acords de Nivell de Servei (SLA) hauran d'establir els compromisos mínims exigibles a l'adjudicatari en relació amb la qualitat, disponibilitat, rendiment i continuïtat del servei prestat, definint de manera clara els indicadors mesurables, els objectius a assolir i els mecanismes associats de control i seguiment. Aquests acords hauran d'incloure, entre d'altres, aspectes com el temps de disponibilitat del sistema (uptime), els temps de resposta de les operacions, els terminis de resolució d'incidències, així com els procediments de suport i manteniment.

Els SLA tindran caràcter vinculant per a l'adjudicatari i seran d'aplicació durant tota la vigència del contracte, incloent-hi les possibles pròrrogues. En aquest sentit, hauran d'anar acompanyats de mecanismes de monitoratge continu que permetin verificar el seu compliment de manera objectiva, així com de sistemes d'informació periòdica al Responsable del Contracte mitjançant informes detallats de servei.

Així mateix, els SLA hauran de contemplar procediments de gestió d'incidències i problemes, incloent-hi mecanismes d'escalat, classificació per criticitat i temps màxims de resolució en funció de l'impacte sobre el servei. També hauran d'incorporar mesures de millora contínua, amb l'objectiu de revisar i optimitzar periòdicament els nivells de servei prestats.

Finalment, l'incompliment dels nivells de servei establerts podrà comportar l'aplicació de penalitzacions, d'acord amb el que es determini en el contracte, garantint així el compromís de l'adjudicatari amb la qualitat del servei i la seva adequació a les necessitats de l'Ajuntament.

Capacitat i rendiment del sistema

Els Acords de Nivell de Servei (SLA) relatius a la capacitat i rendiment del sistema hauran de garantir que la solució disposa dels recursos necessaris per suportar l'activitat de l'Ajuntament sense degradació del servei, assegurant una experiència d'usuari fluida i eficient en tot moment.

En aquest sentit, el sistema haurà de ser capaç de suportar el treball concurrent dels usuaris d'acord amb la dimensió de l'organització i l'evolució prevista del nombre d'usuaris, serveis municipals i unitats organitzatives. Així mateix, el temps de resposta de les operacions habituals haurà de mantenir-se dins de llindars acceptables.

El sistema haurà de garantir també una gestió eficient de volums elevats de documents i informació, així com la seva capacitat d'absorbir un creixement anual sostingut, tant en volum de dades com en càrrega d'ús, sense impactes negatius en el rendiment global de la plataforma.

Per tal d'assegurar aquests nivells de servei, l'adjudicatari haurà de realitzar proves de càrrega i estrès de manera periòdica o sempre que es produeixin canvis significatius en la infraestructura o en el volum d'usuaris, amb l'objectiu de validar la capacitat del sistema en escenaris d'alta demanda. Així mateix, haurà d'implantar mecanismes de monitoratge continu del rendiment, que permetin detectar de manera proactiva possibles degradacions del servei i aplicar les mesures correctores necessàries abans que afectin els usuaris finals.

Disponibilitat del servei

Els Acords de Nivell de Servei (SLA) relatius a la disponibilitat hauran de garantir que el sistema es manté operatiu de manera continuada, assegurant l'accés i el correcte funcionament dels serveis en tot moment, excepte en els períodes de manteniment programat degudament comunicats.

En aquest sentit, el sistema haurà de garantir una disponibilitat mínima del 99,8% mensual, excloent explícitament els períodes de manteniment planificat. El càlcul d'aquesta disponibilitat haurà d'incloure tots els elements essencials del servei, com ara l'accés al sistema per part dels usuaris, el funcionament dels mòduls crítics i la correcta operativa de les integracions amb serveis externs considerats essencials per al funcionament de la plataforma.

Pel que fa als manteniments programats, aquests hauran de ser comunicats amb una antelació mínima de 72 hores al Responsable del Contracte, indicant-ne la durada prevista i l'impacte esperat sobre el servei. Aquests manteniments s'hauran de realitzar preferentment en horari nocturn o durant caps de setmana, amb l'objectiu de minimitzar l'afectació als usuaris.

Finalment, l'adjudicatari haurà de disposar de mecanismes de monitoratge continu de la disponibilitat del sistema, així com de procediments de resposta davant incidències que permetin restablir el servei en el menor temps possible. Aquestes mesures hauran de garantir la continuïtat del servei i el compliment dels nivells de disponibilitat compromesos dins dels SLA establerts.

Gestió d'incidències

El sistema haurà de disposar d'un model de gestió d'incidències que garanteixi una resolució ràpida, eficient i completament traçable de qualsevol problema que pugui afectar el servei, assegurant en tot moment la mínima afectació als usuaris.

En aquest sentit, les incidències hauran de ser classificades segons el seu nivell de criticitat (crítica, greu o lleu), en funció del seu impacte sobre el servei i sobre l'operativa de l'Ajuntament. Aquesta classificació haurà de determinar els mecanismes d'escalat, els temps de resposta i els terminis de resolució aplicables en cada cas.

L'adjudicatari haurà de disposar d'un sistema de gestió de tiquets accessible en línia, que permeti al Responsable del Contracte i als usuaris autoritzats registrar, consultar i fer seguiment de les incidències. Aquest sistema haurà de garantir el registre complet de tot el cicle de vida de la incidència, incloent-hi la seva obertura, diagnosi, actuacions realitzades i resolució final.

Així mateix, el sistema haurà d'incorporar mecanismes d'escalat automàtic en funció de la criticitat de la incidència, així com protocols de comunicació proactiva, especialment en incidències crítiques, informant de manera contínua sobre l'estat i evolució de la seva resolució.

Pel que fa als temps de resposta i resolució, les incidències es classificaran segons el seu nivell de criticitat i hauran de complir, com a mínim, els següents compromisos de servei:

Incidències crítiques

Es consideraran incidències crítiques aquelles que comportin la indisponibilitat total del sistema, la impossibilitat de realitzar processos essencials o qualsevol afectació que impedeixi el funcionament ordinari dels serveis municipals.

- Temps màxim de resposta: 2 hores.
- Temps màxim de restauració del servei: 4 hores.
- En cas que no sigui possible la resolució definitiva dins d'aquest termini, l'adjudicatari haurà d'implantar una solució de contingència en un màxim de 2 hores des de la identificació de la incidència.
- Suport: 24 hores al dia, 7 dies a la setmana (24x7).

Incidències greus

Es consideraran incidències greus aquelles que afectin funcionalitats rellevants del sistema o un nombre significatiu d'usuaris, però que permetin mantenir parcialment l'activitat.

- Temps màxim de resposta: 4 hores hàbils.
- Temps màxim de resolució: 48 hores hàbils.
- Suport: de dilluns a divendres, de 08:00 h a 18:00 h, excepte festius.

Incidències lleus

Es consideraran incidències lleus aquelles que no impedeixin el funcionament normal del sistema i que tinguin un impacte limitat sobre els usuaris o sobre l'operativa municipal.

- Temps màxim de resposta: 24 hores hàbils.
- Temps màxim de resolució: 10 dies hàbils.
- Suport: de dilluns a divendres, de 08:00 h a 18:00 h, excepte festius.

En cas que una incidència no pugui ser resolta dins dels terminis establerts, l'adjudicatari ho haurà de comunicar immediatament a l'Ajuntament d'Olot, indicant-ne les causes, les actuacions efectuades, les mesures de contingència adoptades i el calendari previst per a la resolució definitiva. Així mateix, haurà de mantenir informada l'Ajuntament de l'estat de la incidència fins al seu tancament, garantint en tot moment la traçabilitat, la transparència i el control sobre la seva gestió.

La classificació d'una incidència com a crítica, greu o lleu correspondrà a l'Ajuntament d'Olot, sense perjudici de la valoració tècnica efectuada per l'adjudicatari.

Recuperació davant desastres

Els Acords de Nivell de Servei hauran d'incloure compromisos específics i mesurables en matèria de recuperació davant desastres, d'acord amb el Pla de Recuperació davant de Desastres (DRP) que l'adjudicatari haurà de mantenir actualitzat.

En aquest sentit, s'estableixen els indicadors mínims exigibles:

- RTO (Recovery Time Objective): temps màxim admissible per restablir el servei des que es produeix una interrupció greu. El sistema haurà de garantir un RTO màxim de 4 hores per als serveis crítics i de 24 hores per als serveis no crítics.
- RPO (Recovery Point Objective): pèrdua màxima de dades admissible mesurada en temps. El sistema haurà de garantir un RPO màxim de 1 hora per als serveis crítics i de 24 hores per als serveis no crítics.

L'adjudicatari haurà de documentar i comunicar al Responsable del Contracte els procediments d'activació del DRP, els criteris que determinen quan s'activa i els canals de comunicació durant la contingència. El compliment d'aquests indicadors serà verificable i el seu incompliment podrà comportar l'aplicació de les penalitzacions previstes al contracte.

Gestió de peticions de canvi

L'adjudicatari haurà de disposar d'un procediment formal, estructurat i documentat per a la gestió de les peticions de canvi, amb l'objectiu de garantir una evolució controlada del sistema, minimitzant riscos i assegurant la qualitat i estabilitat del servei en tot moment.

En aquest sentit, les peticions de canvi hauran de classificar-se, com a mínim, en tres tipologies: correctives, orientades a la resolució d'errors o incidències; evolutives, destinades a la incorporació de noves funcionalitats o millores; i adaptatives, derivades de canvis normatius, tecnològics o d'integració amb altres sistemes. Aquesta classificació haurà de permetre prioritzar adequadament les actuacions i establir els circuits de gestió corresponents.

El procediment de gestió de canvis haurà d'incloure, com a mínim, les següents fases: registre formal de la petició, anàlisi d'impacte tècnic i funcional i terminis associats, aprovació prèvia per part de l'Ajuntament, implementació en l'entorn de preproducció i, finalment, la validació i desplegament en producció. Aquest procés haurà de garantir que qualsevol modificació es realitza de manera controlada, amb totes les garanties tècniques i funcionals.

Així mateix, totes les peticions de canvi hauran de disposar d'una traçabilitat completa, des de la seva sol·licitud fins a la seva implantació final, incloent-hi les decisions adoptades en cada fase. L'adjudicatari haurà de proporcionar la documentació corresponent a cada canvi, detallant-ne el contingut, l'impacte i les modificacions realitzades.

Monitoratge i reporting

L'adjudicatari haurà de garantir la transparència en la prestació del servei mitjançant la implantació de mecanismes de monitoratge continu i eines de "reporting" que permetin a l'Ajuntament disposar d'una visió completa, actualitzada i verificable de l'estat del sistema i del compliment dels Acords de Nivell de Servei (SLA).

En aquest sentit, el sistema haurà de disposar de capacitats de monitoratge en temps real, que permetin supervisar de manera contínua els principals indicadors del servei, incloent-hi com a mínim la disponibilitat del sistema, el rendiment de les operacions i la gestió d'incidències. Aquest monitoratge haurà de permetre detectar de forma proactiva possibles degradacions del servei, facilitant l'adopció de mesures correctores abans que afectin de manera significativa els usuaris.

Així mateix, l'adjudicatari haurà de generar informes mensuals detallats, que hauran d'incloure, com a mínim, informació sobre el grau de compliment dels SLA, el resum d'incidències registrades (amb el seu nivell de criticitat i temps de resolució), les possibles penalitzacions aplicables i les accions de millora implementades o planificades. Aquests informes hauran de permetre a l'Ajuntament avaluar l'evolució del servei i identificar oportunitats de millora contínua.

Finalment, els informes hauran de ser lliurats dins dels cinc primers dies hàbils de cada mes, en un format clar i estructurat, i hauran d'estar disponibles per a la seva consulta i anàlisi per part del Responsable del Contracte. Aquest mecanisme haurà de garantir el control, la transparència i la rendició de comptes en la prestació del servei.

L'Ajuntament haurà de disposar d'un quadre de comandament accessible en línia amb indicadors actualitzats de disponibilitat, incidències, rendiment i compliment dels SLA.

Millora contínua del servei

L'adjudicatari haurà de garantir un enfocament de millora contínua del servei, orientat a l'optimització permanent del rendiment, la qualitat i l'adequació funcional del sistema a les necessitats de l'Ajuntament. Aquest enfocament haurà d'estar basat en un procés estructurat d'anàlisi, avaluació i implementació de millores, amb l'objectiu d'assegurar l'evolució constant de la solució al llarg del temps.

En aquest sentit, l'adjudicatari haurà de proposar accions de millora de manera proactiva, basant-se en l'anàlisi d'incidències recurrents, amb l'objectiu d'identificar-ne les causes arrel i evitar la seva repetició. Igualment, haurà de tenir en compte l'evolució tecnològica i les bones pràctiques del sector, incorporant innovacions que puguin aportar valor al sistema, així com adaptar-se a les necessitats canviants de l'Ajuntament, tant a nivell funcional com operatiu.

Així mateix, es podran establir mecanismes formals de revisió periòdica dels Acords de Nivell de Servei (SLA), amb l'objectiu d'ajustar-los a l'evolució del servei i garantir que continuen alineats amb els requeriments i expectatives de l'organització. Aquestes revisions hauran de permetre identificar àrees de millora i establir nous objectius si s'escau.

Finalment, l'adjudicatari haurà d'elaborar plans de millora anuals, en els quals es defineixin les actuacions previstes, els objectius a assolir, els indicadors de seguiment i els terminis d'execució. Aquests plans hauran de ser consensuats amb el Responsable del Contracte i hauran de permetre fer un seguiment estructurat de les millores implementades, assegurant una evolució contínua i controlada del servei.

L'adjudicatari comunicarà amb una antelació mínima de 15 dies qualsevol actualització major de la plataforma que pugui comportar canvis funcionals, operatius o d'interfície.

Es realitzarà com a mínim una reunió anual de revisió de servei amb presentació del pla de millora corresponent.

Requeriments de seguretat, protecció de dades i propietat de la informació

Totes les dades objecte del contracte, incloses les dades productives, les còpies de seguretat i els entorns de contingència, hauran d'estar allotjades dins l'Espai Econòmic Europeu, sense transferències internacionals de dades fora d'aquest àmbit, llevat dels supòsits admesos per la normativa vigent i expressament autoritzats per l'Ajuntament.

Propietat de la informació

El sistema haurà de garantir en tot moment que la propietat de la informació correspon exclusivament a l'Ajuntament d'Olot. En aquest sentit, totes les dades, documents i informació generats, emmagatzemats o tractats com a conseqüència de la utilització dels serveis i components del sistema seran considerats propietat íntegra de l'Ajuntament, amb independència del suport tecnològic o de la infraestructura utilitzada.

Així mateix, l'adjudicatari no podrà, en cap cas, accedir, utilitzar, reproduir, cedir, alterar o eliminar cap dada o document sense el consentiment previ, explícit i formalitzat per part del Responsable del Contracte, excepte quan sigui necessari per a la prestació dels serveis contractats o per instrucció expressa de l'Ajuntament. Aquesta obligació s'estendrà a tot el personal vinculat al projecte, així com a possibles subcontractistes, garantint la confidencialitat, integritat i control de la informació en tot moment.

El sistema haurà de preveure també mecanismes que permetin a l'Ajuntament l'accés complet, exportació i portabilitat de totes les dades en formats estàndard, sense restriccions ni dependències tecnològiques del proveïdor, assegurant així la seva reutilització i evitant situacions de bloqueig tecnològic. Aquesta capacitat haurà de garantir-se tant durant la vigència del contracte com en la seva finalització, facilitant una eventual migració a altres sistemes sense pèrdua d'informació ni degradació de la seva qualitat.

Protecció de dades personals

El proveïdor s'obliga al compliment d'allò establert al Reglament (UE) 2016/679 del Parlament i del Consell, 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 i pel qual es deroga la Directiva 95/46/CE (en endavant RGPD) i a la Llei Orgànica 3/2018, de 5 de desembre, de protecció de dades personals i garantia dels drets digitals (d'ara en endavant LOPDGDD) o a la normativa que els pugui substituir a futur, en relació a les dades personals a les que tinguin accés durant la vigència del contracte, i en la seva condició d'encarregat del tractament.

Encarregat del tractament

Pel que fa a les obligacions i responsabilitats respecte al tractament de dades personals a les quals el proveïdor tingui accés exclusivament per al compliment dels serveis, de conformitat amb el que preveu l'article 28 RGPD i 33 de la LOPDGDD, el proveïdor assumirà les responsabilitats que li pugui correspondre derivades de la legislació vigent sobre protecció de dades personals, i específicament en relació a la seva condició d'encarregat del tractament.

En tot cas, s'estableix que tot accés que el proveïdor tingui a dades personals en el marc d'aquest contracte estarà subjecte a les obligacions que la legislació preveu en relació amb la figura d'encarregat del tractament. En concret, el proveïdor s'obliga a:

- Tractar les dades només d'acord amb les instruccions que explícitament rebi de l'Administració.
- Aplicar les mesures de seguretat que es recullen en aquest contracte, i en particular en aquesta clàusula.
- Retornar les dades a l'Administració en els temes que es regulen en aquest contracte, o destruir-les seguint les instruccions de l'Administració en cas que es produeixi la finalització de l'encàrrec.

Lliurament de les dades

El lliurament de les dades a través de qualsevol mitjà per part de l'Administració al proveïdor no té la consideració legal de comunicació o cessió de dades, sinó de simple accés a les mateixes com a element necessari per a la realització del servei que s'encarrega a través d'aquest contracte.

Titularitat i responsabilitat

Les dades són propietat i responsabilitat exclusiva de l'entitat local, estenent-se també aquesta titularitat a la totalitat d'elaboracions, avaluacions, segmentacions o processos similars que, en relació amb les mateixes, realitzi el proveïdor. Aquestes dades són confidencials a tots els efectes, i estan subjectes en conseqüència al més estricte secret professional, fins i tot una vegada finalitzada la prestació de serveis pel proveïdor. El proveïdor, en relació amb les dades, s'obliga específicament a:

- a) Utilitzar les dades personals exclusivament per a la realització dels serveis objecte d'aquest contracte i d'acord amb les instruccions impartides per l'entitat local.
- b) No comunicar-les a altres persones, ni tan sols a efectes de la seva conservació, ni duplicar o reproduir tota o part de la informació que en resulti sobre les mateixes, excepte en els casos previstos expressament en aquest contracte.
- c) Assegurar-se que les dades siguin manipulades únicament per aquells empleats la intervenció dels quals sigui necessària per a la finalitat del servei.
- d) Admetre els controls i auditories que, de forma raonable, pretengui realitzar l'Administració, així com admetre que l'Administració pugui afegir registres de control a les dades personals facilitades.

A més de les obligacions anteriorment establertes el proveïdor s'obliga específicament, en relació a l'accés de dades, a custodiar-les a través de les mesures de seguretat d'índole tècnica i organitzativa que garanteixin la seguretat de les mateixes, evitant la seva alteració, pèrdua, tractament o accés no autoritzat, de conformitat amb l'estat de la tecnologia en cada moment, la naturalesa de les dades i els possibles riscos a què estiguin exposades. A aquests efectes, caldrà que el proveïdor tingui implementades les mesures de seguretat exigides segons el que es dirà al punt 5, manifestant específicament que aquesta informació estarà disponible en tot moment per a l'Administració o, si s'escau, per a les autoritats administratives o judicials corresponents.

En el supòsit d'incompliment per part del proveïdor, inclosos els seus empleats, de les seves obligacions segons el que estableix la present clàusula o de les derivades de la legislació aplicable en matèria de protecció de dades, el proveïdor serà considerat responsable del tractament, i de forma assumirà les responsabilitats que legalment li siguin imputables com a encarregat del tractament.

Destrucció i eliminació de la informació

Després de la finalització del contracte el proveïdor s'obliga a:

- a) En primer lloc, i en tot cas, retornar les dades personals propietat de l'Administració que estiguin en el seu poder o sota la seva custòdia o control, o en poder o sota la custòdia o control del seu personal o antics empleats o assessors professionals.
- b) En segon lloc, destruir, mitjançant un procediment que ofereixi les garanties suficients, tots els documents o qualsevol material que estigui en poder o sota la seva custòdia o control, que continguin o incloguin part de les dades personals de l'Administració, i certificar per escrit al mateix que ha dut a terme la destrucció, de manera que les dades personals no siguin recuperables durant o després de la seva eliminació.
- c) Eliminar totes les dades personals de l'Administració dels ordinadors, dels sistemes d'emmagatzematge de dades o d'altres dispositius similars que estiguin a càrrec o sota el control del proveïdor, de manera que aquestes dades personals no siguin revelades durant o després de la seva eliminació, un cop finalitzat el cicle de retenció.

Confidencialitat i propietat intel·lectual

El proveïdor s'obliga, en matèria de confidencialitat i propietat intel·lectual, a:

- Respectar el caràcter confidencial de la informació a què tingui accés en ocasió de l'execució del contracte. Aquest deure es mantindrà fins després de la finalització del contracte.
- Guardar silenci respecte a les dades, informacions, documents i assumptes o antecedents als quals tinguin accés i, que no essent públics o notoris, estiguin relacionats amb l'objecte del contracte.
- Tractar de forma confidencial i reservada tant la informació rebuda, com la derivada de l'execució del contracte, no podent ser objecte de difusió, publicació o utilització per a fins diferents als establerts en aquest contracte. Aquesta obligació continuarà vigent una vegada que el contracte hagi finalitzat o s'hagi resolt.
- Respecte la informació propietat de l'Administració i que sigui objecte del servei (documentació, treballs, dades, i segons escaigui, les bases de dades, aplicacions, i la resta d'elements de programari ubicats i emmagatzemats a la infraestructura del proveïdor durant l'execució del present contracte), a no utilitzar-la per a si, ni proporcionar-la a tercers, ni publicar-la totalment o parcialment, sense l'autorització expressa de l'Administració. En tot cas, el proveïdor serà responsable dels danys i perjudicis que es derivin de l'incompliment d'aquesta obligació.
- Implantar els mecanismes i controls necessaris per garantir la confidencialitat, privacitat, integritat i continuïtat de la informació, i les dades personals sota tractament per part de l'Administració. A aquests efectes, com a mínim abans de l'inici de la prestació objecte del contracte, el proveïdor notificarà al seu personal qualsevol obligació a la qual la seva empresa estigui sotmesa per contracte, el formarà en les normes i procediments que els siguin aplicables en matèria de protecció de dades personals i confidencialitat en la informació tractada.
- Obtindre les cessions, permisos i autoritzacions necessàries dels seus respectius titulars per utilitzar tecnologia, procediments, materials, equips utilitzats en la realització dels serveis contractats, així com qualsevol dret de propietat intel·lectual i industrial, ja que l'accés a informació i/o productes protegits per la propietat intel·lectual, propietat de l'Administració pública, necessaris per a la prestació del servei contractat, no pressuposa en cap cas la cessió de la mateixa ni el seu ús sense autorització expressa.
- Responsabilitzar-se de les reclamacions i mantenir indemne a l'Administració dels danys i perjudicis que per la mateixa puguin derivar-se de la formulació de les reclamacions a l'Administració per l'incompliment del proveïdor d'allò previst en aquesta clàusula.
- Mantenir disponible en tot moment la informació dels treballs objecte del contracte als efectes de la comprovació del compliment de les mesures i controls previstos en aquesta clàusula.

- Garantir que el seu personal, inclosos els treballadors d'empreses de treball temporal i els col·laboradors mercantils, estan adequadament informats, formats i instruïts respecte de les obligacions establertes en la normativa de protecció de dades, havent de dur a terme totes les actuacions de formació i informació i conscienciació als seus empleats i col·laboradors siguin necessàries per garantir el seu fidel coneixement i compliment i les concretes funcions i responsabilitats personals que es deriven, tot això amb anterioritat a que aquests disposin d'accés a dades personals. El proveïdor igualment custodiarà i impedirà l'accés a les dades personals a qualsevol persona no autoritzada, no podent revelar les dades personals de l'Administració, llevat que aquesta revelació formi part de la prestació de servei encomanada d'acord el present contracte, sigui requerit per aquest, o aquesta revelació sigui obligada per llei.
- Les anteriors obligacions s'estenen a tota persona que pogués intervenir en qualsevol fase del tractament dins l'àmbit del proveïdor, i subsistiran encara després de acabats els tractaments efectuats en virtut d'aquest contracte i de finalitzar i extingir-se la vinculació derivada del contracte.

Seguretat dels equips, programari i informació

El proveïdor vetllarà per la seguretat dels equips on es trobin instal·lades les bases de dades i informació de l'Administració, així com per la seguretat en els canals de comunicació emprats. Per tant, prestarà els seus serveis guardant estrictament les mesures de seguretat necessàries, amb la finalitat d'evitar la pèrdua d'informació, així com danys, pèrdua o deteriorament de les bases de dades utilitzades que siguin propietat de l'Administració.

Específicament, el proveïdor implementarà les mesures de seguretat específiques que li indiqui l'Administració. En qualsevol cas es farà ús de canals segurs protegits amb SSL/TLS, amb certificats digitals emesos per una autoritat de certificació reconeguda.

Seguretat de dades personals

El proveïdor es compromet a assegurar que les mesures organitzatives i tècniques adoptades garanteixen una separació lògica entre les dades personals de l'Administració, i la resta d'informació el responsable o encarregat de la qual sigui el propi proveïdor. Les mesures de seguretat esmentades s'adoptaran tenint en compte l'estat de la tecnologia i el cost de les mesures a implementar, per tal de garantir un nivell de seguretat adequat, en relació a (i) el dany que pugui resultar de l'incompliment de les mesures corresponents, i (ii) la naturalesa de les dades personals de l'Administració a protegir, d'acord amb el que estableix l'article 32 del RGPD.

L'adjudicatari comunicarà qualsevol violació de seguretat que afecti dades personals sense dilació indeguda i, en tot cas, en un termini màxim de 12 hores des que en tingui coneixement.

Compliment

Pel que fa al compliment de la normativa en matèria de protecció de dades personals, l'adjudicatari haurà d'especificar clarament la localització física dels servidors que suporten el servei, els quals hauran d'estar ubicats obligatòriament dins del territori de la Unió Europea, garantint així el compliment del Reglament General de Protecció de Dades (RGPD) i la resta de normativa aplicable.

Així mateix, totes les condicions relatives a la seguretat i al compliment normatiu hauran de mantenir-se al llarg de tot el període de vigència del contracte. L'adjudicatari haurà de comunicar de manera periòdica i proactiva al Responsable del Contracte qualsevol modificació rellevant en aquestes condicions, així com informar de les incidències de seguretat que es puguin produir, incloent-hi la seva naturalesa, impacte i les mesures adoptades per a la seva resolució, garantint la transparència i el control continu sobre el nivell de seguretat del sistema.

Requeriments dels serveis al núvol

El sistema haurà de garantir que la infraestructura de serveis al núvol compleix amb els estàndards més exigents en matèria de seguretat, disponibilitat i protecció de la informació, assegurant un entorn tecnològic robust i alineat amb les necessitats de l'Ajuntament. En aquest sentit, el proveïdor haurà d'indicar de forma detallada els components hardware i software emprats per a l'execució del servei, així com les polítiques de seguretat aplicades per garantir la protecció de la infraestructura i de les dades.

Així mateix, caldrà acreditar que el centre de dades utilitzat disposa, com a mínim, d'una classificació TIER III o equivalent segons l'estàndard TIA 942, garantint alts nivells de disponibilitat, redundància i tolerància a fallades. Aquesta certificació haurà d'assegurar la continuïtat del servei i la capacitat de manteniment sense interrupcions en l'operativa.

En relació amb els requisits tècnics de seguretat, l'aplicació haurà d'estar desplegada en servidors segurs utilitzant obligatòriament el protocol HTTPS, assegurant el xifratge de totes les comunicacions entre clients i servidors. L'accés a la infraestructura que allotja l'aplicació haurà d'estar degudament autenticat i gestionat, mitjançant mecanismes d'autenticació robusta, garantint un control estricte dels accessos administratius.

Pel que fa a les integracions mitjançant serveis web hauran de requerir mecanismes d'autenticació robustos obtinguts prèvia validació de l'usuari, i que s'hauran d'incloure

Document signat electrònicament. Còpia impresa verificable a www.olot.cat >Tràmits On Line amb el codi:
e4383881-d4ab-47d1-8ecf-ab72a0585bb6

en les capçaleres de les peticions mitjançant esquemes estàndard com l'autenticació tipus Bearer. Aquest mecanisme haurà de garantir la seguretat i la traçabilitat de totes les operacions realitzades a través de l'API.

Addicionalment, l'aplicació haurà d'incorporar mecanismes avançats de protecció perimetral mitjançant l'ús de tallafocs d'aplicació web (WAF), implementant una estratègia de seguretat en capes que permeti detectar i bloquejar trànsit maliciós, protegir davant atacs web habituals i mitigar atacs de denegació de servei distribuïts (DDoS), incloent-hi la cobertura dels riscos identificats en el Top 10 d'OWASP.

Tots els accessos privilegiats dels administradors del proveïdor hauran de quedar registrats i auditats, conservant-se els registres durant tota la vigència del contracte.

Finalment, pel que fa a la protecció de dades sensibles, el sistema haurà de garantir la seva encriptació en repòs mitjançant tecnologies com Transparent Data Encryption (TDE), xifratge natiu del proveïdor cloud o mecanismes equivalents, assegurant que, en cas d'incident de seguretat, les dades no puguin ser explotades per tercers no autoritzats. Així mateix, el sistema haurà de disposar de mecanismes de traçabilitat completa que permetin registrar i auditar qualsevol operació realitzada sobre la informació, garantint el control, la transparència i el compliment normatiu en tot moment.

Auditoria del servei

L'Ajuntament d'Olot podrà requerir, durant tota la vigència del contracte, la realització de verificacions, comprovacions i auditories destinades a acreditar el compliment dels requisits funcionals, de seguretat, protecció de dades i nivell de servei establerts en el contracte.

L'adjudicatari haurà de posar a disposició de l'Ajuntament la documentació, evidències, certificacions i informes necessaris per verificar el compliment dels requisits exigits.

Així mateix, l'adjudicatari haurà de disposar, com a mínim, d'una auditoria externa de seguretat amb periodicitat anual o de les evidències equivalents derivades dels processos de certificació vigents (ENS, ISO 27001 o equivalents), i haurà de facilitar a l'Ajuntament un resum executiu dels resultats i de les accions correctores adoptades.

L'Ajuntament podrà realitzar o encarregar auditories addicionals quan existeixin indicis d'incompliment contractual, incidències de seguretat rellevants o requeriments legals o normatius que ho justifiquin.

Gestió de la captivitat

Devolució o transferència del servei

L'adjudicatari es compromet a col·laborar activament en la devolució o transferència del servei i de tota la informació associada en un termini màxim de 40 dies des de la finalització del contracte, sigui quina sigui la causa de la seva extinció.

Amb la finalitat de garantir la continuïtat del servei i minimitzar els riscos derivats del canvi de proveïdor, l'adjudicatari executarà un pla de transició assistida durant els tres mesos previs a la finalització del contracte. Aquest pla inclourà les activitats de suport, transferència de coneixement, documentació, assistència tècnica i coordinació necessàries per facilitar la migració cap a una nova plataforma o proveïdor.

L'Ajuntament d'Olot mantindrà en tot moment la plena propietat i disponibilitat de la informació generada o gestionada per la solució. En conseqüència, l'adjudicatari haurà de garantir la recuperació i lliurament, sense cost addicional, de totes les dades, documents, expedients electrònics, metadades, registres d'activitat, configuracions, parametritzacions, procediments, fluxos de treball, plantilles documentals, quadres de comandament, regles de negoci i qualsevol altre element funcional necessari per assegurar la continuïtat de l'activitat municipal.

Tota la informació es lliurarà en formats oberts, estàndard, estructurats i reutilitzables, llegibles per sistemes equivalents i sense dependències tecnològiques que n'impedeixin la reutilització, garantint la plena portabilitat de les dades i de la configuració funcional del sistema.

L'adjudicatari definirà, documentarà i comunicarà a l'Ajuntament els procediments de recuperació i exportació de la informació, així com els mecanismes necessaris per verificar la integritat, completeness i consistència dels elements transferits. Aquests mecanismes hauran d'estar disponibles durant tota la vigència del contracte i, com a mínim, durant els tres mesos posteriors a la seva finalització.

La devolució o transferència de la informació no comportarà cap interrupció injustificada del servei ni cap limitació en l'accés de l'Ajuntament a les seves dades fins a la finalització efectiva del procés de transició.

Continuïtat tecnològica i disponibilitat del codi font

L'adjudicatari haurà de garantir la continuïtat tecnològica de la solució durant tota la vigència del contracte i evitar qualsevol situació de dependència crítica que pugui comprometre la continuïtat dels serveis prestats a l'Ajuntament d'Olot.

Document signat electrònicament. Còpia impresa verificable a www.olot.cat >Tràmits On Line amb el codi: e4383881-d4ab-47d1-8ecf-ab72a0585bb6

En aquest sentit, les empreses licitadores hauran de comprometre's a garantir la disponibilitat del codi font dels desenvolupaments específics objecte del contracte en aquells supòsits que puguin comprometre la seva correcta evolució, manteniment o suport, incloent-hi, com a mínim, situacions de cessament de l'activitat empresarial, concurs de creditors, dissolució de la societat, fusió o absorció per tercers, canvi substancial de la línia de negoci o qualsevol altra circumstància que impossibiliti o dificulti greument la prestació dels serveis contractats.

En qualsevol d'aquests supòsits, l'adjudicatari o els seus successors legals hauran de posar a disposició de l'Ajuntament d'Olot, de manera immediata i sense cap contraprestació econòmica addicional, el codi font corresponent als desenvolupaments específics realitzats en el marc del contracte, així com tota la documentació tècnica necessària per garantir-ne el manteniment, evolució i explotació per part de tercers.

Així mateix, l'adjudicatari haurà de garantir la recuperació íntegra de tota la informació associada a la solució, incloent-hi dades, documents, metadades, configuracions, parametritzacions, esquemes d'integració i qualsevol altre element necessari per assegurar la continuïtat del servei i la migració cap a una altra plataforma si fos necessari.

Finalment, l'Ajuntament d'Olot es reservarà el dret de requerir mecanismes addicionals de garantia, com ara dipòsits de codi font (*source code escrow*) o altres sistemes equivalents, quan es consideri necessari per reduir riscos de dependència tecnològica i garantir la continuïtat dels serveis essencials.

Consideracions de seguretat

Aspectes organitzatius

L'adjudicatari haurà de garantir l'establiment d'un marc organitzatiu de seguretat complet, alineat amb els estàndards normatius vigents (especialment l'ENS), i orientat a assegurar una gestió continuada, sistemàtica i verificable de la seguretat de la informació.

En aquest sentit, l'adjudicatari haurà de lliurar al Responsable del Contracte, com a mínim, la següent documentació:

- Política de Seguretat
- Normativa d'ús dels mitjans electrònics
- Procediments de Seguretat
- Anàlisi de riscos

Document signat electrònicament. Còpia impresa verificable a www.olot.cat >Tràmits On Line amb el codi:
e4383881-d4ab-47d1-8ecf-ab72a0585bb6

- Declaració d'aplicabilitat

La Política de Seguretat haurà de descriure de manera clara els principis, criteris i mecanismes implementats per garantir la protecció de la informació, així com el model de governança de la seguretat, incloent-hi la designació dels responsables del seu compliment. Aquesta política haurà d'estar alineada amb la pròpia de l'Ajuntament, podent aquest requerir les modificacions necessàries per assegurar-ne la plena coherència.

Pel que fa a la Normativa d'ús dels mitjans electrònics, aquesta haurà de definir les condicions d'ús del servei per part dels usuaris, especialment en entorns de núvol. Com a mínim, haurà de contemplar:

- Les finalitats d'ús permeses
- Els tipus d'informació que es poden tractar
- Les accions prohibides
- Les responsabilitats i obligacions dels usuaris (incloent-hi la custòdia de credencials)
- Les condicions d'accés des de dispositius personals
- Les eines i mesures de seguretat requerides (xifratge, còpies de seguretat, etc.)

Així mateix, l'adjudicatari haurà de documentar els Procediments de Seguretat, detallant les tasques operatives necessàries per garantir la correcta configuració, explotació i protecció del sistema, així com els responsables associats a cada activitat. Aquests procediments hauran de cobrir aspectes com la gestió d'usuaris, control d'accessos, còpies de seguretat, gestió d'incidències de seguretat i actualitzacions del sistema.

Adicionalment, l'adjudicatari haurà de lliurar un Anàlisi de Riscos actualitzat de la solució, identificant les amenaces, vulnerabilitats i impactes associats, així com les mesures de mitigació implantades. Aquest anàlisi haurà d'estar acompanyat de la corresponent Declaració d'Aplicabilitat, en la qual es detallin les mesures de seguretat adoptades i la seva justificació.

Finalment, el Responsable del Contracte es reserva la facultat de realitzar verificacions documentals, evidències, certificacions o auditories, sense perjudici de les visites que resultin legalment possibles.

Aspectes operacionals

Explotació del sistema

L'explotació del sistema haurà de garantir una operativa estable, segura i controlada, mitjançant la definició clara de responsabilitats i protocols d'actuació entre l'Ajuntament i el proveïdor de serveis al núvol. En aquest sentit, l'Ajuntament establirà conjuntament amb l'adjudicatari els procediments necessaris per a la realització de les tasques de manteniment i la gestió de canvis, amb l'objectiu de prevenir incidències, parades no planificades o errors que puguin afectar la continuïtat del servei.

L'adjudicatari haurà de disposar d'un procediment formal de registre i gestió d'incidents de seguretat, que permeti assegurar que qualsevol incident produït en l'àmbit de l'aplicació és degudament detectat, registrat, analitzat i notificat. Aquest procediment haurà de garantir el compliment dels requisits legals en matèria de protecció de dades personals, incloent-hi, si escau, la notificació a les autoritats de control dins dels terminis establerts per la normativa vigent.

Així mateix, el sistema haurà de disposar de registres d'activitat (logs) complets sobre l'ús de la plataforma, tant a nivell d'usuaris com d'administradors. Aquests registres hauran de permetre monitoritzar, analitzar i investigar qualsevol acció indeguda o no autoritzada, així com documentar les actuacions realitzades dins del sistema. L'adjudicatari haurà de posar a disposició del Responsable del Contracte una consola o eina equivalent que permeti la consulta, explotació, exportació i consolidació d'aquesta informació de manera eficient.

Aquests registres hauran de garantir la seva integritat i protecció contra modificacions, així com la seva conservació durant tot el període d'execució del contracte, d'acord amb els requisits legals i de traçabilitat establerts. Aquesta capacitat haurà de facilitar tant les tasques d'auditoria com la gestió d'incidències de seguretat.

Finalment, en cas que es gestionin claus criptogràfiques dins de la infraestructura de l'adjudicatari, aquest haurà d'informar al Responsable del Contracte sobre les mesures adoptades per a la seva protecció al llarg de tot el seu cicle de vida, incloent-hi la generació, distribució, emmagatzematge, ús, rotació i destrucció. Aquestes mesures hauran de garantir un nivell adequat de seguretat i complir amb les bones pràctiques i estàndards aplicables en matèria de gestió de claus.

Continuïtat del sistema

El sistema haurà de garantir la continuïtat del servei en règim d'alta disponibilitat, assegurant la seva operativitat de manera ininterrompuda en modalitat 24x7 (24 hores al dia, 7 dies a la setmana). A aquest efecte, l'adjudicatari haurà d'identificar, verificar i comunicar al Responsable del Contracte tots aquells elements considerats crítics per a

la prestació del servei, incloent-hi components d'infraestructura, serveis externs, sistemes de comunicació i recursos humans associats.

La disposició per part del proveïdor del servei al núvol de la certificació de l'Esquema Nacional de Seguretat (ENS) categoria mitjana o alta serà considerada evidència suficient del compliment dels requisits generals de continuïtat. No obstant això, el Responsable del Contracte podrà requerir, en qualsevol moment, evidències addicionals que acreditin el compliment efectiu de mesures específiques en matèria de continuïtat del servei.

En aquest sentit, l'adjudicatari haurà de garantir la planificació de mitjans alternatius per a la provisió dels serveis dependents de tercers, assegurant que possibles indisponibilitats no comprometin la continuïtat global del sistema. Així mateix, haurà de disposar d'un pla de continuïtat degudament documentat, incloent-hi un pla de proves periòdiques que permeti validar-ne l'eficàcia i la correcta execució en situacions reals.

Igualment, caldrà garantir la disponibilitat de personal alternatiu qualificat, capaç d'assumir les funcions crítiques en cas d'indisponibilitat dels recursos habituals. Aquesta mesura haurà d'assegurar la continuïtat operativa dels serveis sense dependències individuals.

En relació amb la infraestructura, l'adjudicatari haurà de disposar d'instal·lacions alternatives que permetin la recuperació del servei en cas d'indisponibilitat dels centres habituals, així com de mitjans alternatius de comunicació que garanteixin la connectivitat en situacions de fallada dels canals principals.

Finalment, el proveïdor haurà de demostrar la disponibilitat de recursos tècnics alternatius que permetin continuar prestant els serveis en cas d'incidència sobre els sistemes principals, assegurant així un alt nivell de resiliència i la continuïtat efectiva del servei en qualsevol circumstància adversa.

Gestió de recuperació enfront desastres (Pla de continuïtat)

L'adjudicatari haurà de garantir la disponibilitat i manteniment d'un Pla de Recuperació davant de Desastres (DRP) complet i actualitzat, amb l'objectiu d'assegurar la continuïtat dels serveis objecte del contracte davant qualsevol situació de contingència que pugui provocar la indisponibilitat total o parcial dels recursos principals. Aquest pla haurà d'activar-se de manera immediata en cas d'incident greu, minimitzant l'impacte sobre el servei i garantint la recuperació en els terminis establerts als SLA.

El Pla haurà de contemplar, com a mínim, la identificació i descripció detallada dels mitjans alternatius previstos per a la provisió del servei, incloent-hi recursos tecnològics, infraestructures, mecanismes de comunicació i personal alternatiu. Això

inclourà la planificació d'instal·lacions de contingència i solucions redundants que permetin restablir l'operativa amb garanties en cas de fallada dels sistemes principals.

Així mateix, l'adjudicatari haurà de realitzar com a mínim una prova anual de recuperació, amb l'objectiu de validar l'eficàcia del pla i la seva correcta execució en un escenari realista. El resultat d'aquestes proves haurà de quedar documentat en un informe detallat que es remetrà al Responsable del Contracte, incloent-hi, si escau, un pla d'acció amb mesures correctores per solucionar les deficiències detectades.

Finalment, el Pla de Recuperació haurà de mantenir-se degudament actualitzat, incorporant qualsevol canvi en la infraestructura, en els serveis o en els riscos identificats. Aquesta actualització haurà de realitzar-se amb la freqüència necessària per garantir la vigència i eficàcia del pla, assegurant en tot moment la seva adequació a les necessitats reals del sistema i a l'evolució de l'entorn tecnològic.

Monitorització del sistema

El proveïdor haurà de disposar d'eines avançades de monitorització i detecció d'intrusions, amb l'objectiu de garantir la seguretat, disponibilitat i correcte funcionament del sistema en tot moment. Aquestes eines hauran de permetre la detecció proactiva d'activitats anòmales o potencialment malicioses, així com la resposta ràpida davant incidents de seguretat.

En aquest sentit, el sistema haurà d'integrar mecanismes de prevenció i detecció d'intrusions (IDS/IPS), així com solucions de monitoratge continu que permetin analitzar el comportament de la infraestructura, de les aplicacions i dels usuaris. Aquestes eines hauran de facilitar la identificació de vulnerabilitats, intents d'accés no autoritzat o qualsevol altra situació que pugui comprometre la seguretat del servei.

Així mateix, l'adjudicatari haurà de definir un conjunt d'indicadors de seguretat (KPIs) i un sistema de mètriques associat, que permeti mesurar el grau d'implantació i eficàcia de les mesures de seguretat adoptades. Aquests indicadors hauran de donar suport tant a la gestió interna del servei com a la generació d'informació necessària per a l'elaboració de l'Informe Nacional sobre l'Estat de la Seguretat, així com per a altres obligacions de reporting en matèria de seguretat.

Aquest sistema de mètriques haurà d'incloure també dades relatives al sistema de gestió d'incidentes, permetent analitzar aspectes com el nombre d'incidentes, la seva tipologia, el temps de detecció i resolució, així com les tendències i patrons associats. Igualment, s'hauran de considerar les dades derivades dels serveis desplegats en l'entorn de núvol, assegurant una visió completa i integrada de la seguretat del sistema.

Finalment, el sistema de monitorització haurà de permetre l'accés a la informació per part del Responsable del Contracte, ja sigui mitjançant quadres de comandament, informes o eines específiques, facilitant la supervisió, auditoria i millora contínua de les mesures de seguretat implantades.

Mesures de protecció dels actius

L'adjudicatari haurà de garantir l'adopció de les mesures tècniques i organitzatives necessàries per protegir els actius que formen part de la solució objecte del contracte, d'acord amb la normativa vigent, l'Esquema Nacional de Seguretat (ENS) i les bones pràctiques de seguretat aplicables als serveis prestats en entorns de núvol.

En el marc del model de responsabilitats compartides propi dels serveis cloud, l'adjudicatari serà responsable de la protecció de les infraestructures, plataformes, aplicacions i serveis que formen part de la solució subministrada, incloent-hi la seguretat física i lògica dels centres de dades, la protecció de les comunicacions, la seguretat de les aplicacions, la gestió de vulnerabilitats, la monitorització de la infraestructura, la gestió d'incidències de seguretat i la realització de còpies de seguretat.

Així mateix, l'adjudicatari haurà de garantir que el seu personal disposa dels nivells adequats de formació, conscienciació i autorització per accedir als sistemes i a la informació objecte del contracte, aplicant els principis de mínima autorització, necessitat de conèixer i segregació de funcions.

Pel que fa al tractament de dades personals, l'adjudicatari actuarà com a encarregat del tractament i complirà les obligacions establertes pel Reglament (UE) 2016/679 (RGPD), la Llei Orgànica 3/2018 i la resta de normativa aplicable, formalitzant el corresponent acord d'encàrrec de tractament.

L'Ajuntament d'Olot serà responsable de les mesures de seguretat associades als equips, dispositius, xarxes i usuaris sota la seva gestió directa, així com de la correcta classificació i gestió de la informació generada en l'exercici de les seves funcions.

L'adjudicatari haurà de garantir, durant tota la vigència del contracte, la confidencialitat, integritat, disponibilitat, autenticitat i traçabilitat de la informació, així com la protecció de les dades emmagatzemades, transmeses o tractades per la plataforma, d'acord amb els requisits establerts en aquest plec i en els corresponents Acords de Nivell de Servei (SLA).

Protecció dels serveis

El sistema haurà de garantir la protecció dels serveis i de les aplicacions web davant de les amenaces específiques associades a aquest entorn, d'acord amb les millors

pràctiques de seguretat i els estàndards vigents. En aquest sentit, l'aplicació de les mesures de protecció dels serveis serà responsabilitat del Proveïdor de serveis al núvol, en el marc de la provisió de la infraestructura i dels serveis associats.

El Proveïdor haurà d'implementar mecanismes avançats de seguretat per protegir les aplicacions web davant riscos habituals, incloent-hi vulnerabilitats recollides en estàndards reconeguts com l'OWASP Top 10, així com altres amenaces emergents. Aquestes mesures hauran d'incloure, entre d'altres, sistemes de filtratge de trànsit, protecció d'accessos, validació d'entrades i detecció d'activitats sospitoses, garantint la integritat, disponibilitat i confidencialitat dels serveis.

Així mateix, el Proveïdor haurà de garantir la implementació de mesures específiques de protecció davant atacs de denegació de servei (DoS i DDoS), mitjançant l'ús de tecnologies i serveis especialitzats que permetin detectar, mitigar i absorbir aquests tipus d'atacs sense afectar la disponibilitat del sistema. Aquestes mesures hauran d'estar dimensionades adequadament en funció de la criticitat del servei i del volum de trànsit esperat.

Finalment, totes aquestes proteccions hauran d'estar integrades dins d'una estratègia global de seguretat en capes, assegurant una protecció contínua dels serveis i la seva capacitat de resposta davant incidents de seguretat.

Serveis d'Administració de les aplicacions

Els serveis d'administració hauran de garantir el correcte funcionament del sistema al llarg del temps, així com la seva evolució i optimització contínua. Aquests serveis hauran de ser detallats a l'oferta i inclouran, com a mínim, els següents àmbits:

- Administració de sistemes operatius.
- Gestió de polítiques de seguretat i de sistemes.
- Monitorització i anàlisi del sistema.
- Manteniment i actualització del hardware i software base.
- Gestió del rendiment i optimització del sistema.
- Manteniment preventiu i correctiu.
- Elaboració i actualització de documentació tècnica.
- Administració de bases de dades (configuració, seguretat, optimització i tuning).
- Instal·lació i configuració de programari.
- Definició i execució de la política de còpies de seguretat i restauració.
- Gestió de seguretat a nivell de base de dades (usuaris, rols i privilegis).

- Planificació de creixements i canvis.
- Administració de software de base (servidors d'aplicacions, servidors web, etc.).
- Definició i aplicació de polítiques de seguretat web.
- Monitorització, control i gestió de canvis.
- Gestió d'incidències.

Adicionalment, es valorarà especialment la incorporació de funcionalitats de gestió i monitorització automatitzada, orientades a la detecció proactiva d'incidències, l'optimització del rendiment i la reducció dels temps de resposta i resolució. Aquestes capacitats hauran de contribuir a una gestió més eficient i a una millora contínua del servei.

Prescripcions tècniques per al gestor d'expedients

Introducció i objecte del mòdul

El sistema de gestió d'expedients haurà de donar cobertura a la tramitació electrònica íntegra dels procediments administratius de l'Ajuntament d'Olot, en compliment de la Llei 39/2015, d'1 d'octubre, del procediment administratiu comú de les administracions públiques, i la Llei 40/2015, d'1 d'octubre, de règim jurídic del sector públic.

Migració de dades

Origen de les dades

Les dades del gestor d'expedients de l'Ajuntament d'Olot es troben actualment gestionades mitjançant el sistema Genesys d'Audifilm. L'adjudicatari haurà de conèixer i analitzar l'estructura de dades d'aquest sistema per tal de garantir una migració completa, íntegra i sense pèrdua d'informació.

Abast de la migració

Amb caràcter general, la migració inclourà únicament els expedients en tramitació o pendents de resolució en el moment de la posada en marxa. Els expedients tancats o arxivats no seran objecte de migració automàtica, sens perjudici que l'Ajuntament d'Olot pugui sol·licitar la migració d'expedients històrics concrets de manera justificada i acordada amb l'empresa adjudicatària.

En tot cas, la migració haurà d'incloure, com a mínim:

Document signat electrònicament. Còpia impresa verificable a www.olot.cat >Tràmits On Line amb el codi:
e4383881-d4ab-47d1-8ecf-ab72a0585bb6

- Dades identificatives i metadades de tots els expedients en tramitació, incloent l'historial d'actuacions i canvis d'estat.
- Documents electrònics associats als expedients, amb les seves metadades i signatures electròniques, en la mesura que estiguin disponibles en format digital.
- Dades de tercers (persones físiques i jurídiques) vinculades als expedients.
- Anotacions de registre d'entrada i sortida associades als expedients actius.
- Tasques, tràmits pendents i actuacions programades vinculades als expedients en tramitació.
- Plantilles documentals i models de procediment configurats en el sistema actual.

Procés i validació

L'adjudicatari haurà de definir i executar un pla de migració de dades que identifiqui els registres a traslladar al nou sistema. El procés de migració haurà de permetre la càrrega automàtica dels registres i haurà de preveure un període de convivència entre el sistema actual i el nou, en el qual el sistema anterior podrà mantenir-se a efectes de consulta.

Abans de la posada en producció, l'adjudicatari haurà de lliurar a l'Ajuntament d'Olot un informe de validació de la migració que acrediti la integritat, traçabilitat i coherència de la informació migrada, incloent el nombre d'expedients i documents migrats i el resultat de les proves de verificació realitzades.

L'adjudicatari assumirà íntegrament les tasques d'extracció, transformació, càrrega, conciliació i validació de les dades procedents del sistema actual, així com la resolució de les incidències detectades durant el procés de migració.

Integracions

Quiosc municipal d'autoservei ciutadà

L'Ajuntament d'Olot disposa d'un quiosc municipal d'autoservei, proveït per Ubintia, que permet als ciutadans obtenir de manera autònoma documents municipals.

El contractista haurà de garantir la integració del sistema amb el quiosc d'Ubintia, de manera que els documents i dades gestionats pel nou sistema estiguin disponibles a través d'aquest canal sense interrupcions del servei. Aquesta integració inclou:

- Consulta i obtenció de volants d'empadronament i altres documents acreditatius.
- Autenticació de la persona usuària d'acord amb els mecanismes establerts per la plataforma d'Ubintia.
- Sincronització de dades en temps real entre el sistema i el quiosc, garantint que la informació servida és sempre actualitzada.

La integració haurà d'estar operativa abans de la posada en marxa del sistema i es mantindrà durant tota la vigència del contracte incloent-hi les actualitzacions que pugui publicar Ubintia durant aquest període.

Signatura electrònica associada

El contractista haurà de garantir la integració amb els sistemes de signatura electrònica presencial utilitzats per l'Ajuntament d'Olot, incloent-hi actualment VidSigner o qualsevol altra solució equivalent que pugui substituir-lo durant la vigència del contracte.

Registre d'entrada i sortida

El sistema haurà de disposar d'un mòdul de registre electrònic integrat amb la plataforma d'administració electrònica, que permeti la gestió dels assentaments d'entrada i sortida, tant presencials com telemàtics, amb les funcionalitats mínimes següents:

- Registre d'anotacions d'entrada i sortida de documents, amb assignació automàtica de número de registre, data i hora oficial amb valor probatori.
- Emissió automàtica de justificants acreditatius de la presentació de documents, d'acord amb la normativa vigent.
- Gestió i manteniment dels llibres de registre electrònic.
- Generació de llistats, consultes i informes per a finalitats operatives, estadístiques i d'auditoria.
- Distribució i assignació dels assentaments d'entrada a les unitats tramitadores corresponents, incloent-hi la gestió de les instàncies genèriques per part de l'Oficina d'Atenció al Ciutadà.
- Funcionalitat multientitat que permeti disposar de registres independents per als diferents organismes i empreses municipals que determini l'Ajuntament.
- Administració de permisos d'accés per usuaris, perfils i unitats de treball, regulant la visualització i gestió dels assentaments i llibres de registre.

- Cerca avançada d'assentaments combinant qualsevol de les dades registrades, amb possibilitat d'exportació dels resultats i configuració dels camps a mostrar.
- Creació automàtica d'expedients o vinculació a expedients existents a partir dels assentaments registrats, amb traspàs de la documentació i de les dades associades.
- Integració amb el registre unificat de les administracions públiques i compliment de l'estàndard SICRES vigent.
- Integració amb els serveis del Consorci AOC que resultin d'aplicació, incloent-hi, com a mínim, el registre unificat MUX.
- Generació i conservació de la traçabilitat completa dels assentaments, incloent-hi les actuacions, derivacions, assignacions i modificacions efectuades durant tot el seu cicle de vida.

Gestor d'expedients

El sistema haurà de permetre la gestió integral dels expedients administratius electrònics, incloent de forma obligatòria:

- Safata d'entrada per a la recepció i gestió de documents i comunicacions.
- Definició i manteniment de procediments administratius, amb integració amb el Sistema d'Informació Administrativa (SIA), incloent la definició del flux de treball associat a cada procediment, la configuració de la fitxa del procediment, l'assignació prèvia de tràmits i tasques, la definició de plantilles pròpies i la configuració de permisos d'accés per rols o perfils.
- Catàleg centralitzat de procediments disponibles.
- Tramitació completa d'expedients, amb capacitat d'integració amb altres sistemes corporatius i amb sistemes d'altres administracions públiques.
- Automatització d'actuacions administratives.
- Generació de llistats de seguiment i informes.
- Codificació dels diferents tipus de procediments per departaments.
- Possibilitat de tramitar simultàniament múltiples expedients d'un mateix tipus de procediment.
- Capacitat per relacionar expedients entre si.
- Tramitació massiva de resolucions i acords, amb generació automàtica de notificacions individualitzades i personalitzades per a cadascun dels expedients inclosos en el lot.

- Capacitat per definir subcircuitos reutilitzables en diversos procediments o fluxos de treball, com ara resolucions, requeriments d'esmena o altres actuacions recurrents.
- Tramitació guiada o lliure dels expedients, segons les necessitats operatives de la persona usuària.
- Cerca àgil i configurable d'expedients, documents, registres, acords i resolucions.
- Definir avisos vinculats a canvis d'estat dels expedients o a la necessitat de realitzar actuacions per part de les persones usuàries implicades en la seva tramitació.

Gestió d'òrgans col·legiats

El sistema haurà d'incorporar un mòdul per a la gestió del funcionament dels òrgans de govern de l'Ajuntament d'Olot, amb les funcionalitats següents:

- Creació i gestió de decrets.
- Organització i seguiment de les Juntes de Govern Local.
- Gestió de les sessions plenàries.
- Coordinació de les comissions informatives.
- Suport a altres òrgans col·legiats definits per l'entitat.
- Accés a la documentació dels òrgans col·legiats pels càrrecs electes.
- Fiscalització i control intern integrat amb la Comptabilitat.

Mòdul de tercers

El sistema haurà de disposar d'un mòdul de gestió de persones físiques i jurídiques vinculades als expedients, que inclogui:

- Gestió de representacions legals.
- Administració de col·lectius o grups d'interessats.
- Mòdul de tercers únic per totes les aplicacions.

Mòdul de notificacions

El sistema haurà de gestionar les notificacions electròniques en compliment dels articles 40 a 46 de la Llei 39/2015, amb les funcionalitats següents:

- Enviament i seguiment de notificacions a través del gestor d'expedients.
- Possibilitat d'integrar-se amb la plataforma Nexea per a notificacions postals.

Gestió de llibres oficials

El sistema haurà de permetre la digitalització i el manteniment dels llibres oficials de l'administració, incloent llibres de resolucions, actes i altres documents oficials.

Gestió documental

El sistema haurà de disposar d'un sistema de gestió documental integrat amb l'expedient electrònic, que inclogui:

- Definició i manteniment de tipologies documentals, vinculades al quadre de classificació documental (QdC) de l'Ajuntament d'Olot.
- Generació de còpies autèntiques electròniques, d'acord amb l'article 27 de la Llei 39/2015.
- Exportació de documents i expedients en format ENI, d'acord amb el Reial decret 4/2010, de 8 de gener, pel qual s'aprova l'Esquema Nacional d'Interoperabilitat.
- Anonimització de documents per garantir la protecció de dades personals, en compliment del Reglament (UE) 2016/679 (RGPD) i la Llei orgànica 3/2018, de 5 de desembre, de protecció de dades personals i garantia dels drets digitals (LOPDGDD).

Quadre de classificació documental (QdC)

El sistema haurà d'estructurar-se sobre el Quadre de Classificació Documental (QdC) aprovat per l'Ajuntament d'Olot, d'acord amb les directrius del Departament de Cultura de la Generalitat de Catalunya i les normes tècniques d'interoperabilitat aplicables. El QdC constituirà l'element estructural del sistema, no una simple metadada, i haurà de ser únic per a tota l'eina.

El sistema haurà de permetre, com a mínim:

- Classificació de tots els documents i expedients d'acord amb el QdC corporatiu, des del moment de la seva captura o creació (per exemple, en el registre d'entrada).
- Un QdC amb un mínim de quatre nivells jeràrquics, personalitzable i reorganitzable de forma independent i àgil.

- La vinculació de les Taules d'Avaluació i Accés Documental (TAAD) amb el QdC corporatiu, d'acord amb les directrius del Departament de Cultura de la Generalitat de Catalunya.
- La reclassificació massiva de documents i expedients.
- La vinculació del catàleg de tipologies documentals al QdC, de manera que els codis del QdC constitueixin una llista controlada.
- L'arxivament d'expedients de forma massiva, independentment de la sèrie documental.
- L'eliminació de documents i expedients arxivats d'acord amb les TAAD aplicables, amb registre de traçabilitat complet del procés d'eliminació i generació automàtica de l'informe d'elements eliminats per comunicar-ho al Departament de Cultura de la Generalitat de Catalunya.
- La incorporació de l'esquema de metadades definit i aprovat per Ajuntament d'Olot, en compliment de l'ENI i les normes tècniques de document i expedient electrònic, de forma automatitzada.
- La descripció de les unitats documentals transferides a l'arxiu d'acord amb la norma NODAC.
- Generació de còpies autèntiques electròniques, d'acord amb l'article 27 de la Llei 39/2015.
- Exportació de documents i expedients en format ENI, d'acord amb el Reial decret 4/2010, de 8 de gener, pel qual s'aprova l'Esquema Nacional d'Interoperabilitat.
- Anonimització de documents per garantir la protecció de dades personals, en compliment del Reglament (UE) 2016/679 (RGPD) i la Llei orgànica 3/2018, de 5 de desembre, de protecció de dades personals i garantia dels drets digitals (LOPDGDD).

Identitat digital i signatura electrònica

La plataforma haurà de proporcionar mecanismes d'identificació, autenticació i signatura electrònica plenament integrats amb la resta de mòduls de la solució, garantint la seguretat jurídica de les actuacions administratives i el compliment de la normativa vigent en matèria d'administració electrònica.

Pel que fa a la identitat digital, el sistema haurà de permetre la identificació i autenticació tant dels empleats públics com de la ciutadania mitjançant els principals sistemes admesos per les administracions públiques, incloent, com a mínim, certificats digitals qualificats, DNI electrònic, idCAT Certificat, idCAT Mòbil, Cl@ve i els sistemes integrats a través del servei VÀLId del Consorci AOC. Així mateix, haurà de permetre

la validació dels certificats i credencials utilitzats i facilitar l'accés únic a les diferents funcionalitats de la plataforma.

Pel que fa a la signatura electrònica, la plataforma haurà de permetre la signatura electrònica de documents, expedients i tràmits administratius tant per part del personal municipal com de persones externes, garantint la integritat, autenticitat i no repudi de les actuacions realitzades.

La solució haurà d'incloure, com a mínim, les funcionalitats següents:

- Signatura electrònica des d'ordinadors personals, dispositius mòbils i tauletes.
- Portasignatures integrat per a la gestió de circuits de validació i signatura de documents.
- Portasignatures extern per a la signatura de documents per part de ciutadans, empreses i altres tercers aliens a l'organització.
- Signatura individual i signatura massiva de documents.
- Configuració de circuits de signatura, validació i vistiplau amb múltiples signants.
- Gestió de delegacions i substitucions temporals de signatura.
- Utilització de certificats personals, certificats corporatius i segells electrònics d'òrgan.
- Generació de signatures en formats reconeguts legalment i compatibles amb els estàndards vigents d'interoperabilitat.
- Validació automàtica de signatures electròniques i verificació de la seva vigència.
- Integració amb serveis de segellat de temps qualificat.

Conservació de les evidències electròniques associades a les actuacions de signatura, incloent la identificació del signant, la data i hora de l'actuació, el certificat emprat i la resta d'elements necessaris per garantir-ne la validesa jurídica al llarg del temps.

El sistema haurà de garantir la traçabilitat completa de totes les actuacions d'identificació i signatura electrònica, mantenint els corresponents registres d'auditoria i integrant aquestes evidències dins dels expedients electrònics corresponents.

Seu electrònica

La solució haurà d'incorporar una seu electrònica integrada amb el gestor d'expedients que permeti la relació telemàtica de la ciutadania, empreses i entitats amb l'Ajuntament

Document signat electrònicament. Còpia impresa verificable a www.olot.cat >Tràmits On Line amb el codi:
e4383881-d4ab-47d1-8ecf-ab72a0585bb6

d'Olot, de conformitat amb la Llei 39/2015, la Llei 40/2015, l'Esquema Nacional de Seguretat (ENS) i l'Esquema Nacional d'Interoperabilitat (ENI).

La seu electrònica haurà de ser accessible des de qualsevol dispositiu i navegador estàndard, sense necessitat d'instal·lar complements o programari addicional, i haurà de complir els requisits d'accessibilitat establerts al Reial decret 1112/2018 i a la norma UNE-EN 301549, amb nivell mínim WCAG 2.1 AA.

La seu electrònica haurà d'estar completament integrada amb la plataforma de gestió d'expedients i permetre, com a mínim, les funcionalitats següents:

- Accés al catàleg de tràmits i procediments municipals, amb informació sobre requisits, documentació necessària, terminis i mitjans de presentació.
- Presentació electrònica de sol·licituds, amb generació automàtica del corresponent assentament al registre electrònic i del justificant de presentació amb codi segur de verificació (CSV) i validesa jurídica.
- Autenticació mitjançant els sistemes d'identificació admesos per les administracions públiques i integració amb el servei VÀLId del Consorci AOC.
- Carpeta ciutadana que permeti consultar les sol·licituds presentades, l'estat de tramitació dels expedients, els documents aportats, les notificacions electròniques rebudes i els justificants generats.
- Aportació de documentació a expedients oberts, tant en resposta a requeriments municipals com per iniciativa de la persona interessada, amb incorporació automàtica a l'expedient corresponent.
- Portasignatures extern per a la signatura electrònica de documents per part de persones externes a l'organització.
- Generació, publicació i manteniment de formularis electrònics configurables pels administradors funcionals de la plataforma, sense necessitat de desenvolupaments específics.
- Obertura automàtica d'expedients a partir de les sol·licituds electròniques presentades quan així es configuri en el procediment corresponent.
- Publicació integrada d'anuncis, edictes, convocatòries, processos selectius, subvencions, acords i altra informació administrativa, amb integració amb el servei eTauler del Consorci AOC.
- Sistema de validació de documents electrònics mitjançant CSV.
- Passarel·la de pagaments integrada que permeti la gestió de taxes, preus públics, liquidacions i autoliquidacions associades als tràmits electrònics.
- Subscripció a avisos i comunicacions relacionades amb expedients o publicacions específiques.

- Publicació multilingüe, com a mínim en català i castellà.

La plataforma haurà de permetre definir mecanismes d'actuació administrativa automatitzada (AAA) per executar de forma automàtica processos com la generació d'assentaments de registre, l'obertura d'expedients, l'emissió de certificats, la generació de documents o l'enviament de notificacions, d'acord amb la configuració dels procediments.

La seu electrònica haurà de garantir la seva disponibilitat permanent en règim 24x7, disposar de mesures de protecció davant atacs de denegació de servei i mantenir registres d'auditoria que permetin traçar totes les actuacions efectuades pels usuaris i administradors de la plataforma.

Quadre de comandaments

El sistema haurà d'incorporar una eina de seguiment i anàlisi amb indicadors clau de gestió i estat de tramitacions, que permeti el monitoratge en temps real de l'activitat administrativa i la generació d'informes executius.

Prescripcions tècniques per al gestor de padró d'habitants i territori

Introducció i objecte del mòdul

El present apartat recull les prescripcions tècniques del mòdul de padró municipal d'habitants, com a part integrant del Sistema Integrat de Gestió Municipal objecte del contracte.

El mòdul haurà de donar cobertura a la gestió íntegra del padró municipal d'habitants de l'Ajuntament d'Olot, en compliment de la Llei 7/1985, de 2 d'abril, reguladora de les bases del règim local; la Llei orgànica 4/1996, de 10 de gener, de modificació de la Llei orgànica 5/1985, de 19 de juny, del règim electoral general; el Reial decret 1690/1986, d'11 de juliol, pel qual s'aprova el Reglament de Població i Demarcació Territorial de les Entitats Locals; i la resolució de 17 de febrer de 2020, de la Presidència de l'Institut Nacional d'Estadística i de la Direcció General de Cooperació Autonòmica i Local, per la qual es dicten instruccions tècniques als ajuntaments sobre la gestió del padró municipal.

El mòdul haurà d'integrar-se plenament amb la resta de mòduls i amb els sistemes i serveis externs definits en el present plec, garantint la coherència i la integritat de les dades en tot moment.

Característiques generals del sistema

El mòdul de padró d'habitants complirà amb les característiques generals següents:

1. Gestió d'usuaris i rols: el sistema permetrà configurar les accions disponibles per a cada usuari d'acord amb el seu rol i les tasques assignades dins de l'organització, acotant els nivells de permisos de manera que els usuaris només puguin realitzar les operacions pròpies del seu perfil. Les altes de nous usuaris, les baixes dels existents i les modificacions de dades i permisos hauran de poder fer-se directament al sistema.
2. Ajuda en línia: disposarà d'una ajuda en línia en els diversos formularis tant d'entrada de dades com d'obtenció d'informació.
3. Multi-tasca: permetrà obrir diverses tasques de l'aplicació de forma simultània.
4. Auditoria: el sistema registrarà les accions que executa cada usuari a efectes d'auditoria. Com a mínim el sistema enregistrarà per cada acció de l'usuari o del sistema: data, hora, identificador d'usuari, acció, IP i valor anterior de la dada en cas de modificació o esborrat.
5. Consulta d'informació: la consulta d'informació es podrà efectuar tant per pantalla com mitjançant impressió i exportació. Haurà de ser un procés àgil que permeti la consulta de qualsevol registre realitzat, tant individualment com de forma agregada, amb possibilitat de combinar múltiples criteris de filtratge. La informació resultant serà exportable en formats estàndard (CSV o XLS).
6. El sistema haurà de permetre la generació de consultes, explotacions estadístiques, llistats i informes sobre la població, habitatges, moviments padronals, renovacions, variacions territorials i evolució demogràfica. Les consultes hauran de ser configurables pels usuaris autoritzats i exportables en formats estàndard.

Migració de dades

Origen de les dades

Les dades del padró municipal d'habitants de l'Ajuntament d'Olot es troben actualment gestionades mitjançant el programari de l'empresa Audifilm. L'adjudicatari haurà de conèixer i analitzar l'estructura de dades d'aquest sistema per tal de garantir una migració completa, íntegra i sense pèrdua d'informació.

Abast de la migració

La migració haurà d'incloure, com a mínim:

- Dades personals de tots els habitants empadronats, incloent l'historial de modificacions.
- Dades de domicilis i adreces associades als habitants.
- Informació sobre representants legals de menors d'edat.
- Historial de moviments padronals (altes, baixes i modificacions).
- Documents annexos als expedients padronals, si n'hi ha en format digital.
- Dades de tercers (persones jurídiques o entitats)
- Informació que consta com a dades variables i qualsevol anotació que consta a "Observacions"

Procés i validació

L'adjudicatari haurà de definir i executar un pla de migració de dades que identifiqui els registres a traslladar al nou sistema. El procés de migració haurà de permetre la càrrega automàtica dels registres i haurà de preveure un període de convivència entre el sistema actual i el nou, en el qual el sistema anterior podrà mantenir-se a efectes de consulta.

Abans de la posada en producció, l'adjudicatari haurà de lliurar a l'Ajuntament d'Olot un informe de validació de la migració que acrediti la integritat, traçabilitat i coherència de la informació migrada, incloent el nombre de registres migrats i el resultat de les proves de verificació realitzades.

L'adjudicatari assumirà íntegrament les tasques d'extracció, transformació, càrrega, conciliació i validació de les dades procedents del sistema actual, així com la resolució de les incidències detectades durant el procés de migració.

Requeriments funcionals del mòdul de padró d'habitants

Gestió del padró municipal

Altes, baixes i modificacions

El sistema haurà de permetre la gestió íntegra dels moviments padronals, incloent:

- Alta de nous habitants, amb validació de les dades obligatòries d'acord amb la normativa vigent.
- Baixa de residents per canvi de municipi, defunció o altres causes previstes reglamentàriament.

- Modificació de dades personals i de domicili dels habitants empadronats, renovacions de les inscripcions i les confirmacions de residència.
- Consulta i visualització de l'historial de moviments de cada habitant.
- Gestió de duplicitats i detecció de possibles registres duplicats.
- Generació automàtica dels expedients administratius associats a cada moviment padronal, integrats amb el gestor d'expedients.
- Detecció automàtica de possibles incidències padronals, incloent duplicitats, renovacions pendents, inconsistències de dades i situacions susceptibles de revisió.
- Generació d'avisos i alertes per al seguiment dels procediments padronals i de les actuacions pendents.

El sistema haurà de garantir que des del mòdul de padró no sigui possible donar d'alta nous domicilis. La gestió del territori i del nomenclàtor del municipi d'Olot està centralitzada a l'Ajuntament d'Olot, i el mòdul de padró haurà de consumir aquesta informació de forma integrada, sense permetre la creació o modificació d'adreces al marge d'aquest sistema centralitzat.

Altrament, el sistema també haurà de permetre la gestió dels fulls padronals i de les unitats de convivència associades a cada domicili, incloent la composició actual de les llars, la consulta de l'historial d'ocupació dels habitatges i la traçabilitat completa dels moviments realitzats sobre els habitants i els domicilis.

Baixes d'ofici

El sistema haurà de donar suport al procediment de baixes d'ofici, incloent les funcionalitats següents:

- Possibilitat de generar un únic expedient de baixa d'ofici amb diversos interessats, corresponents a diferents unitats familiars, de manera que es pugui tramitar de forma conjunta sense necessitat de crear un expedient independent per a cada unitat familiar.
- Seguiment de l'estat de tramitació de cada baixa d'ofici dins l'expedient, amb identificació individualitzada de cada interessat.
- Generació automàtica d'un fitxer de dades en el format requerit per l'INE amb la proposta de baixes de padró, d'acord amb les especificacions tècniques vigents de l'Institut Nacional d'Estadística. Aquest fitxer haurà de poder generar-se de forma desatesa i exportar-se directament des del sistema.
- Integració del procediment de baixa d'ofici amb el gestor d'expedients del SIC, garantint la traçabilitat documental completa.

Menors d'edat i representants legals

El sistema haurà de permetre la gestió específica dels habitants menors d'edat, incloent:

- Registre de la informació relativa als representants legals de cada menor (pare, mare, tutor/a o altres figures de representació legal), amb indicació del tipus de representació i la documentació acreditativa associada.
- Vinculació dels representants legals al registre padronal del menor, amb possibilitat de consulta i actualització d'aquesta informació. També la vinculació dels representants legals en els possibles expedients.
- Control de l'accés a la informació dels menors d'edat d'acord amb els perfils i rols d'usuari definits, en compliment del Reglament (UE) 2016/679 (RGPD) i la Llei orgànica 3/2018, de 5 de desembre, de protecció de dades personals i garantia dels drets digitals (LOPDGDD).

Certificats i volants

Expedició i signatura electrònica

El sistema haurà de permetre l'expedició de certificats i volants d'empadronament amb signatura electrònica, d'acord amb les funcionalitats següents:

- Generació de certificats i volants individuals i col·lectius (per unitat familiar o domicili).
- Signatura dels certificats per part del/de la secretari/ària municipal, sempre que el certificat incorpori el càrrec corresponent en el certificat digital emprat. En cas que el certificat digital del/de la secretari/ària no incorpori el càrrec, el sistema haurà de permetre afegir la signatura de l'Alcalde o Alcaldessa com a signatura addicional, garantint en tot cas la validesa jurídica del document.
- El sistema haurà de permetre l'emissió i signatura de certificats i volants d'empadronament mitjançant els mecanismes de signatura electrònica, segell electrònic d'òrgan o altres sistemes legalment habilitats que determini l'Ajuntament en cada moment, garantint en tot cas la validesa jurídica del document.
- Suport per a certificats d'òrgan, d'acord amb la normativa d'administració electrònica vigent.
- Numeració i registre automàtic de cada certificat o volant expedit, amb generació de codi segur de verificació (CSV) per a la seva comprovació posterior.

- Possibilitat de configurar les plantilles dels certificats i volants d'acord amb el model oficial de l'Ajuntament d'Olot.

Observacions en tramitació de baixa d'ofici

El sistema haurà de permetre que, en els casos en què s'estigui tramitant una baixa d'ofici sobre un habitant, els volants i certificats d'empadronament expedits per a aquell habitant incorporin automàticament una observació que indiqui aquesta circumstància, amb un text del tipus "*En tramitació de baixa de padró*" o equivalent. Aquesta funcionalitat haurà de ser configurable per part de l'Ajuntament d'Olot, tant pel que fa al text de l'observació com a la seva activació o desactivació.

Gestió documental i control d'accés

Annexió de documents als expedients padronals

El sistema haurà de permetre annexar documents als expedients padronals, de manera que el personal de l'Oficina d'Atenció Ciutadana (OAC) i del departament de padró pugui disposar de la documentació associada a cada habitant o expedient de forma centralitzada i accessible.

Perfils d'usuari i restricció d'accés a documents sensibles

Atesa la naturalesa especialment sensible d'alguns documents que poden annexar-se als expedients padronals —com ara sentències relatives a menors d'edat, ordres d'allunyament o documentació relacionada amb situacions de violència de gènere—, el sistema haurà de garantir un control d'accés estricte a aquest tipus de documentació, mitjançant alguna de les solucions següents:

- Restricció per perfil o rol d'usuari: el sistema haurà de permetre configurar quins perfils d'usuari tenen accés a la visualització de determinats documents annexos, de manera que un usuari sense el perfil adequat no pugui visualitzar-los ni descarregar-los, tot i tenir accés a l'expedient.
- Protecció per tipus de document: en cas que no sigui possible la restricció per perfil d'usuari, el sistema haurà d'oferir la possibilitat de classificar els documents per tipologia i aplicar restriccions d'accés en funció d'aquesta classificació, de manera que els documents marcats com a sensibles només siguin accessibles per als usuaris autoritzats.

En qualsevol cas, el sistema haurà de registrar un log d'auditoria de tots els accessos a documents sensibles, incloent l'usuari, la data i l'hora de l'accés.

Geolocalització i gestió del territori

Integració amb el GIS municipal

El sistema haurà d'integrar-se amb el sistema d'informació geogràfica (GIS) municipal de l'Ajuntament d'Olot per a la geolocalització dels domicilis dels habitants empadronats. Aquesta integració haurà de substituir qualsevol referència al Cadastre com a sistema de geolocalització per defecte, i haurà de permetre:

- Visualització cartogràfica dels domicilis dels habitants sobre la cartografia municipal.
- Cerca i validació d'adreces a partir del nomenclàtor oficial del municipi, gestionat per l'Àrea d'Informació del Territori.
- Actualització automàtica de les dades de geolocalització quan es produeixin canvis en el nomenclàtor municipal.

L'adjudicatari haurà de definir, en la fase d'implementació, el mecanisme tècnic d'integració amb el GIS municipal de l'Ajuntament d'Olot, i haurà de validar-lo conjuntament amb la Secció de Tecnologia i Dades de l'Ajuntament d'Olot.

Gestió centralitzada de domicilis

Tal com s'ha indicat a l'apartat 3.1.1, el mòdul de padró no permetrà la creació ni la modificació de domicilis des del propi mòdul. Tota la gestió del territori i del nomenclàtor municipal és competència exclusiva de l'Ajuntament d'Olot, i el mòdul de padró haurà de consumir aquesta informació de forma integrada i en temps real, garantint la coherència entre les dades padronals i les dades territorials del municipi.

Comunicació amb l'INE

Generació del fitxer de baixes proposades

El sistema haurà de permetre la generació automàtica d'un fitxer de dades en el format normalitzat requerit per l'Institut Nacional d'Estadística (INE) per a la tramesa de la proposta de baixes de padró, d'acord amb les instruccions tècniques vigents dictades per resolució de la Presidència de l'INE.

El fitxer haurà de poder generar-se de forma desatesa, sense necessitat d'intervenció manual sobre les dades, i haurà d'estar disponible per a la seva exportació i tramesa directament des del sistema. L'adjudicatari haurà de garantir l'actualització del format del fitxer en cas que l'INE modifiqui les seves especificacions tècniques durant la vigència del contracte, sense cost addicional per a l'Ajuntament d'Olot.

Integracions

Integracions obligatòries

El mòdul de padró haurà d'integrar-se amb el servei de carpeta ciutadana del Consorci d'Administració Oberta de Catalunya (AOC), de manera que els habitants de l'Ajuntament d'Olot puguin consultar les seves dades padronals i obtenir volants d'empadronament de forma telemàtica, sense necessitat de desplaçar-se a les oficines municipals.

Aquesta integració haurà de permetre, com a mínim:

- Consulta de les dades padronals pròpies per part de la ciutadania autenticada.
- Obtenció de volants d'empadronament individuals i col·lectius en format electrònic, amb signatura electrònica i codi segur de verificació (CSV).
- Actualització en temps real de les dades mostrades a la carpeta ciutadana a partir de la informació del mòdul de padró.

La integració haurà de complir els estàndards tècnics i de seguretat establerts pel Consorci AOC i l'Esquema Nacional d'Interoperabilitat (ENI).

També s'haurà d'integrar amb els altres sistemes del Sistema Integrat de Gestió Municipal: per garantir la coherència de les dades de tercers entre els diferents mòduls del sistema.

El mòdul de padró haurà d'integrar-se amb el repositori corporatiu de tercers de l'Ajuntament, de manera que les dades comunes de persones físiques es gestionin de forma coherent i sense duplicitats entre els diferents mòduls del Sistema Integrat de Gestió Municipal.

El sistema haurà de permetre la integració amb els serveis d'interoperabilitat de les administracions públiques que resultin necessaris per a la verificació de dades d'identitat, residència i altres informacions vinculades a la gestió padronal.

El mòdul de padró haurà de facilitar, en la mesura que sigui tècnicament possible, la interoperabilitat amb altres sistemes municipals de l'Ajuntament d'Olot, amb l'objectiu de reduir la duplictat de dades i millorar l'eficiència dels procediments administratius.

Padró en línia — implementació futura

El mòdul haurà d'estar preparat per integrar-se amb el servei de padró en línia de l'INE quan aquest estigui disponible i l'Ajuntament d'Olot decideixi activar-lo. L'adjudicatari haurà de garantir que l'arquitectura del sistema permet incorporar aquesta integració

sense necessitat de redissenyar el mòdul, i haurà de dur-la a terme en el moment que l'Ajuntament d'Olot ho requereixi. Mentre no s'implementi el servei de padró en línia, el sistema haurà de permetre la generació, amb els requisits tècnics establerts per l'INE, dels fitxers de variacions mensuals així com la càrrega del fitxer de devolució de variacions per part de l'INE. També, ha de permetre la generació del cens de població i la càrrega/descàrrega dels fitxers derivats del contrast per a l'obtenció de la xifra oficial de cada any i la generació dels fitxer d'al·legacions per part de l'Ajuntament.

Prescripcions tècniques per a la gestió tributària (recaptació executiva, voluntària, i tresoreria)

El sistema de gestió tributària haurà de donar cobertura a la gestió integral dels ingressos de Ajuntament d'Olot, incloent tots els tributs locals previstos al Text refós de la Llei reguladora de les hisendes locals (TRLRHL, aprovat pel Reial decret legislatiu 2/2004, de 5 de març), les taxes, els preus públics i les contribucions especials, altres ingressos de dret públic i privat, i ingressos patrimonials.

El sistema haurà de ser una aplicació 100% web, accessible des de navegador sense instal·lació de programari als equips dels usuaris, i haurà de funcionar en entorn de núvol, garantint la disponibilitat, la seguretat i la integritat de les dades en tot moment.

El procés de Gestió Tributària tindrà per objecte la gestió completa dels següents subprocessos:

Gestió de domiciliacions.

- Gestió de padrons i liquidacions.
- Gestió de d'impostos
- Gestió de taxes, preus públics, contribucions especials i qualsevol altre ingrés de dret públic contemplats en les ordenances fiscals vigents i en la gestió o la recaptació de les quals col·labori l'Ajuntament.
- Gestió de sancions.
- Gestió d'ingressos privats i d'altres provinents del patrimoni.

De manera general, el sistema haurà d'estar preparat per a gestionar qualsevol de les figures impositives que es determinen per l'Ordenança Fiscal Municipal vigent en cada exercici.

El sistema permetrà la dependència d'uns tributs sobre uns altres, i sempre que es modifiquen dades (titularitat, ús, superfície, etc.) del principal o matriu, modificarà o avisarà per al seu canvi en els tributs dependents.

Existirà un historial de canvis realitzats per cada objecte tributari.

El sistema permetrà el manteniment de les bonificacions i exempcions que corresponguin.

Característiques generals

El mòdul de gestió tributària haurà de disposar, com a mínim, de les característiques generals següents:

- Gestió integral de tots els tributs i ingressos de l'entitat local.
- Gestió del sistema de recursos administratius a disposició dels contribuents.
- Quadre de comandaments amb indicadors clau de gestió tributària, altres ingressos de dret públic o privat, i així com la descàrrega d'informes sobre beneficis fiscals i altres supòsits segons la normativa vigent.
- Georeferenciació dels objectes tributaris, amb visualització cartogràfica dels tributs sobre el territori municipal.
- Carpeta tributària per a la consulta i gestió telemàtica per part dels contribuents, com ara canvi de domiciliacions bancàries, cartes de pagament, i pagaments en línia.
- Passarel·la de pagaments en línia integrada.
- Mòdul de visualització i consulta d'expedients tributaris, accessible per a gestors i contribuents segons el seu perfil.
- Integració amb plataformes externes de l'Administració (AEAT, TGSS, DGT, ANCERT, EDITRAN, CITRIX, DGC i altres).
- Possibilitat de gestionar multes i sancions administratives.
- Interoperabilitat amb la resta de mòduls del sistema (comptabilitat, gestió d'expedients, padró d'habitants, seu electrònica, SIG, nucli persones i domicilis).
- Descàrrega i càrrega de fitxers de tractament de dades.

Oficina Virtual Tributària (OVT) del contribuent

Disposarà d'una Oficina Virtual Tributària (OVT) com a eina connectada al sistema que permetrà la interacció del contribuent els 365 dies de l'any i les 24 hores del dia.

El contribuent podrà accedir, prèvia identificació o sense identificació en funció del tràmit, a la consulta de les seues dades personals, tramitació de tributs en règim d'autoliquidació, consulta de rebuts pendents de pagament, simulacions de càlcul de liquidacions de diferents tributs, pagaments telemàtics, sol·licituds telemàtiques, consulta de l'estat dels tràmits iniciats, descàrrega de notificacions, duplicats de rebuts de padró i de liquidacions, registre de sol·licituds recursos juntament amb la documentació associada, i qualsevol altre tràmit telemàtic necessari.

En funció del tipus d'identificació, que es definirà o parametritzarà prèviament, el ciutadà podrà accedir a diferents nivells de consulta i de gestió. El sistema ha de permetre la generació de determinats tipus d'autoliquidacions sense identificació electrònica, que determinarà l'Ajuntament. El no compliment d'este requisit serà motiu d'exclusió.

De la mateixa manera, la informació generada pels ciutadans en l'execució dels diversos tràmits (pagaments, canvis de dades, sol·licituds de domiciliació, etc.) haurà de quedar emmagatzemada en el sistema de gestió de forma automatitzada.

Per a donar validesa jurídica als tràmits realitzats de manera telemàtica a través de la Carpeta Tributària el sistema contemplarà:

- La necessitat de registrar les sol·licituds dels contribuents i la documentació associada a les sol·licituds mitjançant firma electrònica.
- Garantir l'autenticitat i veracitat tant de la informació proporcionada per l'interessat com dels Empleats públics.
- Compliment dels estàndards d'usabilitat i accessibilitat.

Possibilitat d'actuar en nom de tercers (gestors, assessors, empreses), amb integració amb registres de representació (apoderaments tipus APODERA o registre propi).

Carpeta tributària amb visió unificada de tots els deutes, pagats i pendents, amb estat recaptatori (voluntària/executiva).

Possibilitat de sol·licitar en línia fraccionaments i ajornaments de deutes.

Consulta de totes les accions realitzades per un contribuent (pagaments, presentacions, accessos, descàrregues), amb registre d'evidències.

Subscripció a avisos (SMS/correu) sobre venciments, notificacions pendents, inici de períodes de pagament, etc.

Passarel·la de pagament avançada, incloent pagament amb targeta, codi QR o altres mitjans.

Inici automatitzat de procediments, generant automàticament expedient administratiu intern (no només registre), per determinats tràmits iniciats a l'OVT.

Integració amb registre electrònic general, donant compliment ple amb LPACAP en matèria de registre, assentaments, còpies autèntiques i interoperabilitat.

Gestió de documents i còpies electròniques, amb descàrrega de documents amb CSV i verificació de la seva autenticitat.

Quadres de comandament i estadístiques de l'ús de l'OVT.

Incloure informació emmagatzemada en el propi sistema, així com informació de sistemes externs amb els quals existeixi integració.

Incloure un calendari tributari generat a partir dels tipus de delegacions, ordenances i períodes de cobraments.

Integració amb el sistema de comptabilitat

El sistema de gestió tributària haurà d'estar plenament integrat o interoperar de forma automàtica i segura amb el sistema de comptabilitat de la corporació, garantint la coherència, integritat i traçabilitat de la informació econòmica - financera.

En particular, el sistema haurà de permetre:

- La generació automàtica dels documents comptables corresponents al reconeixement de drets derivats de liquidacions, padrons, autoliquidacions i resta d'actes de gestió tributària.
- El trasllat automàtic i sense intervenció manual de la informació necessària per a la seva correcta imputació al pressupost d'ingressos de la corporació.
- La identificació entre els expedients tributaris i els assentaments comptables generats.
- La possibilitat de treball en temps real o amb integració immediata, evitant processos diferits que puguin afectar el control pressupostari.

- El manteniment d'un històric d'intercanvis i traçabilitat completa de les operacions efectuades entre ambdós sistemes.

L'adjudicatari haurà de garantir la compatibilitat tècnica de la integració, ja sigui mitjançant integració nativa, serveis web o altres mecanismes estàndard, sense que això comporti càrregues operatives addicionals per a la corporació.

Així mateix, la solució haurà de complir amb les prescripcions de la normativa d'aplicació en matèria de comptabilitat pública local i execució del pressupost, assegurant la fiabilitat de la informació.

Gestió de padrons fiscals i liquidacions

El sistema haurà de permetre la gestió del padró fiscal i la liquidació de tots els tributs locals, incloent:

- **Impost sobre Béns Immobles (IBI):** gestió del padró d'immobles urbans, rústics i de característiques especials BICES, sincronització amb la Direcció General del Cadastre, càlcul de quotes, bonificacions i exempcions.
- **Impost sobre Activitats Econòmiques (IAE):** gestió del cens d'activitats, altes, baixes i variacions, càlcul de quotes i coeficients municipals, integració AEAT.
- **Impost sobre Vehicles de Tracció Mecànica (IVTM):** gestió del padró de vehicles, integració amb la DGT, càlcul de quotes i bonificacions, amb possibilitat de fer liquidacions i autoliquidacions.
- **Impost sobre Construccions, Instal·lacions i Obres (ICIO):** liquidació i autoliquidació, vinculació amb expedients d'obres.
- **Impost sobre l'Increment de Valor dels Terrenys de Naturalesa Urbana (IIVTNU):** càlcul de la plusvàlua, gestió de transmissions i autoliquidacions, d'acord amb la redacció vigent de la Llei 58/2003 i la jurisprudència del Tribunal Constitucional.
- **Taxes municipals** gestió de les ordenances fiscals, liquidació individual i col·lectiva i autoliquidacions, i gestió de bonificacions.

Per a cadascun d'aquests tributs, el sistema haurà de tenir les següents funcionalitats:

- Permetre el càlcul i emissió de padrons simulats, amb diferents tarifes, tipus de gravamen (tant generals com diferenciats) així com l'emissió d'un informe resum del resultat de cadascuna de les simulacions. L'informe ha de contenir imports totals, per tipus diferenciats, per tarifes, d'exempts i de bonificats,

agrupats per import de rebut, per usos. També ha de figurar el valor cadastral i base liquidable total i parcial de cada un d'un dels grups descrits anteriorment. En definitiva, poder obtenir informació de les dades que conté el padró simulat en funció de les necessitats dels usuaris.

- Permetre la gestió dels tributs pel procediment d'autoliquidació.
- Permetre la gestió de tots els tributs i altres ingressos municipals, ja siguin de caràcter periòdic, ingressos directes i en règim de liquidacions o autoliquidacions.
- El sistema ha de permetre la definició de les ordenances fiscals, les seues tarifes vigents i històriques.
- Permetre la càrrega de suports informàtics provinents d'altres Administracions (DGC, AEAT, DGT, etc.).
- Gestionar les dades bàsiques sobre els fets imposables.
- Gestionar les exempcions i bonificacions corresponents a cada figura tributària.
- Definir informació textual per a la seua visualització en els rebuts, liquidacions, objectes tributaris i la seua incorporació en fitxers C19 i C60.
- Permetre la gestió de les liquidacions tant de l'exercici actual com d'anteriors, permetent l'emissió unificada i/o individualitzada de totes les liquidacions no prescrites des de la data de coneixement del fet imposable, i aplicant les ordenances corresponents a cada exercici. Permetre també, la unificació en una sola liquidació, de diferents conceptes tributaris, assignant-li a cada una d'elles el corresponent concepte comptable.
- Permetre liquidacions per alta en el padró amb efectes en un exercici en curs, amb càlcul de la quota proporcional als trimestres naturals que resten per finalitzar l'any, d'acord amb el règim previst en la respectiva ordenança fiscal.
- Permetre les liquidacions complementàries o substitutòries, generació d'una proposta de devolució, etc.
- El sistema ha de contemplar d'igual manera la generació de liquidacions complementàries en una ja realitzada.
- Permetre processos d'aprovació de liquidacions, amb generació de la proposta d'aprovació permetent l'elecció d'aprovació individualitzada o per relacions.
- Permetre processos de baixa de liquidacions i, com en el cas de rectificacions de liquidacions, amb generació de la proposta de baixa automàticament. També permetre la proposta d'aprovació individualitzada o per relacions.
- Permetre anul·lacions parcials de liquidacions, en cas que estes arregleguen diversos conceptes tributaris.

- Permetre el càlcul d'interessos de demora derivats de la presentació de declaracions i autoliquidacions fora de termini, així com els recàrrecs i/o sancions aplicables.
- Disposar d'un sistema de mostreig, obtenció de dades rellevants (valors cadastrals totals i parcials, bases liquidables, nombre de rebuts totals i per imports, número de bonificats per tipus i imports, domiciliats per imports, etc.), per a la comprovació, i prèvia aprovació, dels padrons generats.
- Permetre la gestió de terminis en els padrons definits segons import, percentatges, si estan o no domiciliats.

Tanmateix, el programa ha d'incorporar la gestió d'altres ingressos de dret públic o privat, i com a mínim:

- **Preus públics:** configuració flexible de tarifes i criteris de càlcul, generació de liquidacions, gestió administrativa i econòmica, i traçabilitat.
- **Contribucions especials:** gestió d'expedients, generació de liquidacions, càlcul del cost de l'obra i repartiment entre els beneficiaris.
- **Ingressos patrimonials:** gestió d'ingressos derivats de béns de titularitat pública.
- **Altres**

Gestió de l'Impost sobre Béns Immobles (IBI)

- El sistema haurà de permetre la gestió integral de l'Impost sobre Béns Immobles (IBI), d'acord amb els articles 61 a 77 del Text refós de la Llei reguladora de les hisendes locals (TRLRHL, aprovat pel Reial decret legislatiu 2/2004, de 5 de març), incloent els padrons de béns immobles de naturalesa urbana, rústica i béns de característiques especials (BICES), d'acord amb l'article 8 del Text refós de la Llei del Cadastre Immobiliari (Reial decret legislatiu 1/2004, de 5 de març).
- El sistema haurà de disposar, com a mínim, de les funcionalitats següents:
- Gestió dels padrons de l'IBI de naturalesa urbana, rústica i BICES, integrats amb el mòdul de gestió cadastral i del territori.
- Permetre la gestió dels canvis de domini i altres canvis de subjecte passiu, així com de les alteracions cadastrals, als objectes tributaris de l'IBI i a les taxes relacionades que tinguin conseqüències tributàries en els rebuts i liquidacions.

- Gestió de cotitulars, amb possibilitat d'emetre rebuts separats per a cada cotitular en funció del seu coeficient de propietat, incloent la domiciliació bancària individualitzada per a cada cotitular.
- Càrrega de fitxers DOC, VARPAD, FIN, PADRÓ tramesos per la Direcció General del Cadastre, amb selecció de camps i dades.
- Les modificacions de titularitat o de qualsevol dret que es realitzen via municipal han de tenir la seva repercussió automàtica, via servei web, a la base de dades cadastral, evitant la duplicitat d'entrada de dades.
- Gestió de les dades bàsiques dels fets imposables de l'IBI.
- Gestió d'exempcions i bonificacions sobre l'objecte tributari, incloent com a mínim les bonificacions obligatòries de l'article 73 del TRLRHL i les postestatives recollides en l'article 74 del mateix text legal.
- Eines i procediments de conciliació dels padrons de l'IBI amb la base de dades cadastral, per garantir la coherència entre ambdós sistemes.
- Consultes externes d'acord amb el conveni FEMP-ANCERT per a la verificació de deutes pendents d'IBI, així com integració amb els serveis del conveni FEMP-ANCERT per a la simulació, liquidació i pagament de deutes de l'Impost sobre l'Increment de Valor dels Terrenys de Naturalesa Urbana (IIVTNU).
- Càrrega de la informació procedent del Col·legi de Notaris (ANCERT) i encreuament de la mateixa per diferents criteris per detectar omissions de declaracions i generar els requeriments als contribuents. La càrrega haurà de poder realitzar-se tant mitjançant serveis web com a partir dels fitxers rebuts.
- Emissió de liquidacions i rebuts individuals per propietari, segons coeficients de propietat, en tots els casos, o agrupats per titular en el cas de l'IBI rústic.
- Modificació massiva de dades comunes, tant de tercers com de territori, o de qualsevol altra dada de caràcter massiu, mitjançant eines de gestió per lots.
- Generació de llistats, estadístiques i informes de gestió del padró de l'IBI.

Pel que fa a la gestió de l'Impost sobre Béns Immobles (IBI), el sistema haurà de permetre, de manera obligatòria, la incorporació i vinculació a cada bé immoble (unitat tributària) dels documents acreditatius de la titularitat o del dret que determina la condició de subjecte passiu, incloent, en particular, els fitxers existents en l'aplicació anterior (escriptures, títols jurídics, o altres documents justificatius).

A aquests efectes, el sistema haurà de garantir:

1. Migració i vinculació documental

Document signat electrònicament. Còpia impresa verificable a www.olot.cat >Tràmits On Line amb el codi: e4383881-d4ab-47d1-8ecf-ab72a0585bb6

- Importació massiva o individual dels fitxers procedents del sistema anterior.
- Associació dels documents a la referència cadastral corresponent o a l'expedient tributari vinculat.
- Manteniment de la vinculació documental com a part de l'expedient electrònic de l'immoble.

2. Gestió documental integrada

- Emmagatzematge estructurat dels documents acreditatius de titularitat o drets reals (propietat, usdefruit, concessions administratives, etc.).
- Consulta directa des de la fitxa cadastral o tributària.

Gestió de l'Impost d'activitats econòmiques (IAE)

- El sistema ha de permetre la gestió completa de la matrícula de l'IAE i del cens de contribuents, incloent-hi:
- La tramitació de declaracions-liquidacions d'alta, baixa i variació censal, amb generació automàtica dels documents tributaris corresponents.
- El tractament dels fitxers d'intercanvi periòdics subministrats per l'AEAT:

Fitxers trimestrals: incorporació automàtica de les altes, baixes i modificacions censals comunicades per l'AEAT durant l'exercici.

Fitxer anual: càrrega de les activitats vigents a l'inici de l'any, càlcul de la quota tarifa i actualització del cens de subjectes passius no obligats a tributar.

- Eines per a la detecció i resolució d'incidències derivades del tractament dels fitxers de l'AEAT, amb registre d'actuacions i traçabilitat de les modificacions aplicades.
- El sistema ha de disposar d'eines i procediments de conciliació del padró de l'IAE amb la informació rebuda de l'AEAT, que permetin:
- Identificar discrepàncies entre el cens municipal i el cens estatal.
- Generar informes de diferències per a la seva revisió i resolució per part dels tècnics municipals.
- Registrar el resultat de les conciliacions i les actuacions de regularització efectuades.

- El sistema ha de permetre la gestió tributària de l'impost, incloent el règim d'exempcions de l'article 82 del TRLRHL, i la gestió de les bonificacions obligatòries i potestatives de l'article 88 del mateix text legal, incloent eines per la seva revisió periòdica.
- La realització de liquidacions derivades d'altres i variacions censals, i gestió de devolucions.
- El sistema ha de disposar d'un mecanisme de comunicació automatitzada amb l'AEAT per a la notificació de deutes declarats incobrables en la recaptació de l'IAE, d'acord amb el que preveu el Reial Decret 243/1995, de 17 de febrer, pel qual es dicten normes per a la gestió de l'IAE i es delega la gestió censal en l'AEAT. Aquesta funcionalitat ha d'incloure:
- Generació dels fitxers de comunicació en el format requerit per l'AEAT.
- Registre de les comunicacions efectuades i de les respostes rebudes.
- Actualització automàtica de l'estat dels deutes en el sistema municipal un cop confirmada la seva declaració com a incobrables.

Gestió de l'Impost sobre Vehicles de Tracció Mecànica (IVTM)

- El sistema ha de permetre la gestió completa del padró de l'IVTM i del cens de vehicles, incloent-hi:
- L'actualització automàtica del padró a partir dels fitxers d'intercanvi subministrats per la DGT, amb incorporació de les altes, baixes, modificacions i transferències de vehicles.
- La seqüenciació correcta dels registres que presentin la mateixa matrícula i data de tràmit, garantint la coherència cronològica de les operacions i la resolució de conflictes entre registres simultanis.
- Eines per a la detecció i resolució d'incidències derivades del tractament dels fitxers de la DGT, amb registre d'actuacions i traçabilitat de les modificacions aplicades al cens.
- La gestió manual d'altres, baixes, modificacions i transferències per als casos que no tinguin origen en els fitxers de la DGT.
- El sistema ha de permetre la gestió tributària de l'impost.
- Gestionar les exempcions associats a l'impost, de l'article 93 del TRLRHL, i les bonificacions potestatives de l'article 95 del mateix text legal, incloent eines per la seva revisió periòdica.

- El sistema ha de permetre l'elaboració d'autoliquidacions de l'IVTM prèvies a la matriculació del vehicle, tant per a persones físiques com per a persones jurídiques i gestories, incloent-hi:
- La generació del document d'autoliquidació amb el càlcul de la quota corresponent en funció de la potència fiscal del vehicle i les tarifes vigents.
- El manteniment de la informació de les autoliquidacions en una base de dades intermèdia, per la gestió tributària i la recaptació, amb l'objectiu de controlar les altes de trànsit i garantir la seva inclusió correcta i oportuna en el padró municipal.
- La identificació i el seguiment de les autoliquidacions pendents d'incorporació al padró, amb alertes per als casos en què la matriculació no hagi derivat en una alta censal.
- Disposar d'un règim de revisió de les autoliquidacions practicades pels contribuents, amb emissió s'escau d'una liquidació complementària.
- Realitzar liquidacions, prorratejos i devolucions d'ingressos per baixes.
- La generació dels fitxers d'impagaments en el format requerit per la DGT, per a la comunicació dels vehicles amb deutes pendents de pagament
- La recepció i el tractament de les respostes de la DGT, amb actualització automàtica de l'estat dels expedients en el sistema municipal.
- El registre de totes les comunicacions efectuades i de les respostes rebudes, amb traçabilitat completa del procés.
- El sistema ha d'implementar tots els mecanismes d'interoperabilitat amb la DGT que estiguin disponibles en el moment de la implantació i durant la vigència del contracte, incloent-hi l'intercanvi d'informació amb la DGT mitjançant serveis ATEX (consultes individualitzades).

Gestió de l'Impost de construccions, instal·lacions i obres (ICIO)

- Funcionalitats requerides:
- Ha de permetre la gestió per modalitat de liquidació, i preveure també el sistema d'autoliquidació.
- Generació de liquidacions provisionals, complementàries i definitives.
- Imputació i compensació de l'import ingressat en la liquidació provisional en la determinació de la quota definitiva.
- Gestió dels beneficis fiscals i devolucions d'ingressos.

- Gestió de garanties associades a les obres, permetent el registre, seguiment, execució i devolució en funció de l'estat de l'expedient i del compliment de les obligacions urbanístiques .
- Preveure un règim específic que permeti la modificació del subjecte passiu en casos de canvi de titularitat de la llicència, assegurant la correcta imputació entre les liquidacions provisional i definitiva de l'ICIO.
- Liquidar en un mateix document tant l'ICIO com la taxa per llicències urbanístiques i comprovació d'actuacions comunicades en matèria d'urbanisme, i si fos el cas, les garanties/fiances a dipositar.

Gestió de l'Impost sobre l'increment de valors dels terrenys de naturalesa urbana (IIVTNU)

Funcionalitats requerides:

- La Gestió de l'Impost sobre Increment de Valor de Terrenys de Naturalesa Urbana (IIVTNU) ha de permetre la gestió per modalitat de declaració-liquidació, que té establida actualment l'Ajuntament i preveure el sistema d'autoliquidació.
- En cas d'establir el règim d'autoliquidació, el sistema ha de permetre calcular els retards d'aquesta, i realitzar una proposta de liquidació, tenint en compte els recàrrecs i interessos corresponents.
- Ha d'assignar automàticament el subjecte passiu de la liquidació a partir de la titularitat cadastral o del subjecte passiu de l'IBI (ha de comprovar en les dos bases de dades). També ha de tindre en compte qui és el subjecte passiu de l'impost en funció del tipus de transmissió, assignant el nom del transmissor o adquirent segons correspongui.
- Assignar automàticament el valor cadastral del sòl de l'immoble transmès.
- Oferir el doble càlcul, pel mètode real i objectiu, i aplicar automàticament aquell que resulti més beneficios pel contribuent.
- Calcular la base imposable en funció del tipus de transmissió (compravenda, mortis causa, usdefruit, etc.).
- Permetre efectuar una única liquidació a nom de la totalitat de titulars del bé immoble, o efectuar liquidacions associades a cada un.
- Ha de verificar per mitjà de la referència cadastral, adreça tributària o del número de protocol i notari, si hi ha una liquidació o autoliquidació registrada amb la mateixa data de transmissió.

- El procediment de gestió tributària de l'impost ha d'estar associat prèviament a un procediment de registre de transmissions (ANCERT o altres aplicatius previstos pel col·lectiu).
- Permetre la càrrega de la informació procedent del Col·legi de Notaris (ANCERT) i l'encreuament de la mateixa per diferents criteris per a detectar les omissions de declaracions, generant els requeriments o les propostes de liquidació, segons correspongui als contribuents. La càrrega s'ha de dur a terme mitjançant servicis web o a partir dels fitxers rebuts.

Gestió de taxes i preus públics

- El sistema haurà d'incorporar un mòdul específic per a la gestió integral de taxes i preus públics que permeti donar cobertura a la diversitat de serveis i activitats municipals, garantint una elevada capacitat de configuració i adaptació a les diferents ordenances i tarifes aprovades de les diverses àrees de l'Ajuntament.
- Aquest mòdul haurà de permetre la definició i manteniment d'estructures tarifàries complexes, incloent preus fixos, variables, escalats, bonificacions, reduccions i exempcions, així com regles de càlcul basades en múltiples criteris com la durada de l'activitat, la tipologia d'usuari, la unitat familiar, ingressos, empadronament o altres paràmetres definits per cada servei, i capacitat de simulació prèvia.
- El sistema haurà de ser transversal i flexible per donar servei a totes les àrees municipals que gestionin preus públics, com ara esports, cultura, educació, festes, entre d'altres, permetent la configuració descentralitzada però sota criteris homogenis de gestió i control econòmic.
- El sistema haurà de permetre igualment la gestió d'incidències pròpies d'aquest àmbit, com anul·lacions, devolucions d'ingressos, modificacions o canvis de tarifa.
- Haurà de garantir un alt nivell de traçabilitat, control i auditoria, amb registre íntegre de les operacions realitzades i adaptabilitat a les futures modificacions normatives o organitzatives, amb l'objectiu d'assegurar una gestió eficient.
- Haurà de garantir la possibilitat d'incorporar el número de compte on fer la devolució en cas que sigui pertinent i que aquest tingui un espai d'emmagatzematge concret per aquest objecte dins el programari.
- Per la seva complexitat i casuística, caldrà que les següents taxes prevegin les funcionalitats que s'indiquen.

Gestió de la taxa del servei de recollida i tractament de residus

El sistema haurà de permetre la gestió específica de la taxa pel servei de recollida i tractament de residus, diferenciant entre usos domiciliaris i activitats econòmiques.

En el cas dels usos domiciliaris, les unitats tributàries hauran d'estar necessàriament vinculades a la referència cadastral i coordinades amb el padró de l'Impost sobre Béns Immobles (IBI), garantint la coherència entre ambdós tributs i permetent la gestió automatitzada d'altres, baixes i modificacions derivades de canvis cadastrals o de titularitat.

El sistema haurà de permetre la definició de diferents estructures tarifàries en funció de l'ús, superfície, valor cadastral o altres criteris establerts a l'ordenança, així com la gestió de deduccions, bonificacions i situacions especials.

A aquests efectes, el sistema haurà d'incorporar, com a mínim, les funcionalitats següents:

Integració amb padró municipal d'habitants

- Capacitat d'integració amb el sistema de gestió del padró d'habitants mitjançant serveis web, interoperabilitat o mecanismes equivalents.
- Possibilitat de vinculació automàtica entre habitatge (referència cadastral / unitat tributària) i persones empadronades.
- Actualització periòdica automatitzada de les dades de població associades a cada habitatge (altres, baixes i canvis de domicili).
- Definició de regles de sincronització (temps real o periòdic) i mecanismes de validació de dades.

Segmentació tarifària

El sistema haurà de permetre parametritzar tarifes diferenciades, com a mínim, segons:

a) Tipologia d'habitatge:

- Habitatges unifamiliars
- Habitatges plurifamiliars

b) Nombre de persones empadronades per habitatge (per trams configurables):

- De 0 a 3 persones

- De 4 a 6 persones
- Més de 6 persones

El sistema haurà de permetre modificar aquests trams i criteris sense necessitat de desenvolupaments addicionals, mitjançant parametrització.

Altres criteris de modulació de la quota

El sistema haurà de permetre incorporar altres variables de càlcul compatibles amb l'ordenança, entre d'altres:

- Consums d'aigua (integració amb sistemes de companyies subministradores o bases de dades municipals)
- Generació estimada de residus
- Altres indicadors objectivables previstos normativament

Aquests criteris hauran de ser combinables entre si mitjançant regles de càlcul configurables.

Fiabilitat, control i traçabilitat

- Sistemes de control de qualitat de dades i detecció d'incoherències (per exemple, habitatges sense persones empadronades o amb múltiples unitats tributàries associades).
- Gestió d'incidències derivades de la integració (duplicats, errors de vinculació, desajustos entre padró d'habitants i cadastre).
- Registre de traçabilitat de totes les modificacions que afectin la determinació de la quota tributària.
- Possibilitat d'intervenció manual justificada per part del gestor, amb registre d'auditoria.

Gestió automatitzada i revisió del padró

- Generació automàtica de variacions en el padró fiscal de la taxa en funció dels canvis detectats al padró d'habitants o altres fonts de dades.
- Simulació prèvia d'impactes abans de l'aplicació definitiva de modificacions massives.
- Capacitat de revisió i validació administrativa abans de la seva incorporació al padró definitiu.

Parametrització

- El sistema haurà de permetre la configuració íntegra de les regles tarifàries per personal funcional habilitat, sense necessitat de desenvolupaments a mida.
- Adaptació ràpida a modificacions d'ordenances fiscals.
- Definició de vigències temporals de les regles i criteris aplicables

Per als usos no domiciliaris – activitats econòmiques, el sistema haurà de permetre la determinació de la quota a partir de dades provinents de l'Agència Tributària i altres fonts d'informació disponibles, especialment les relatives a l'activitat econòmica desenvolupada (IAE, epígraf, superfície afectada, ubicació, intensitat d'ús o altres indicadors objectius), amb capacitat de tractament de diferents estructures tarifàries segons tipologia d'activitat o altres criteris definits a l'ordenança fiscal.

Adicionalment, el sistema haurà de permetre la configuració parametritzable de la taxa en funció de les característiques dels residus generats per l'activitat, d'acord amb els criteris que es determinin normativament.

A aquests efectes, es requeriran com a mínim les funcionalitats següents:

Parametrització per tipologia d'activitat i residus

- Associació automàtica o manual de cada activitat a una categoria de generació de residus segons:
 - Epígraf de l'IAE
 - Sector d'activitat
 - Altres classificacions municipals definides a ordenança
- Possibilitat de definir tipologies de residus generats.
- Configuració de coeficients o quotes diferenciades en funció del tipus i volum estimat de residus generats.

Variables de càlcul configurables

El sistema haurà de permetre combinar diferents variables per a la determinació de la quota, entre d'altres:

- Superfície del local o establiment
- Intensitat d'activitat

- Fraccions de residus generades
- Freqüència o nivell de servei de recollida
- Estimacions o declaracions de producció de residus
- Altres paràmetres previstos a l'ordenança

Aquestes variables hauran de ser parametritzables, combinables i adaptables sense necessitat de desenvolupaments addicionals.

Integració i explotació de dades externes

- Capacitat d'importar i actualitzar dades de l'Agència Tributària (IAE, epígrafs, situació d'alta/baixa).
- Possibilitat d'integració amb altres fonts (licències d'activitat, bases de dades municipals, declaracions específiques de residus).
- Tractament automatitzat de canvis en l'activitat econòmica amb impacte al padró de la taxa.

Flexibilitat normativa

- El sistema haurà de permetre adaptar-se a diferents models de taxa:
 - o Quotes fixes per epígraf
 - o Sistemes mixtos (fix + variable)
 - Sistemes basats en generació efectiva o estimada

Control, traçabilitat i inspecció

- Registre de tots els criteris aplicats en la determinació de la quota.
- Traçabilitat de canvis en dades d'activitat econòmica o classificació de residus.
- Suport a actuacions de comprovació i inspecció tributària.

Gestió de la taxa per entrada de vehicles

El sistema haurà de permetre la gestió integral de la taxa per entrada de vehicles, amb vinculació obligatòria de cada objecte tributari a la corresponent referència cadastral i coordinació amb el padró de l'IBI, garantint la consistència de la informació relativa a l'immoble afectat.

Document signat electrònicament. Còpia impresa verificable a www.olot.cat >Tràmits On Line amb el codi:
e4383881-d4ab-47d1-8ecf-ab72a0585bb6

Haurà de permetre la gestió de les llicències o autoritzacions associades, incloent altes, modificacions i baixes, així com el control de superfícies, amplades de gual, ubicació i altres paràmetres rellevants per al càlcul de la taxa.

El sistema haurà de contemplar la gestió de situacions específiques com comunitats de propietaris, usos compartits o reserves especials. Igualment, haurà de garantir la integració amb altres sistemes municipals (llicències, via pública, GIS), permetent la traçabilitat completa de l'autorització i la seva correspondència amb la liquidació tributària.

Gestió de la taxa per servei de cementiri municipal i per manteniment de les instal·lacions.

El sistema haurà de permetre la gestió integral de la taxa per servei de cementiri.

Haurà de permetre la concessió i/o lloguer de drets funeraris temporals, el traspàs de titularitat de sepultures, la gestió de les inhumacions, exhumacions, trasllat de restes, i en general qualsevol servei funerari que es requereixi.

Cal vinculació obligatòria de cada objecte tributari amb el domicili corresponent (Via i número), garantint la consistència de la informació relativa a la sepultura afectada.

En aquest àmbit, el sistema haurà de permetre, de manera obligatòria, la **incorporació i vinculació a cada objecte tributari del fitxer digital corresponent al títol vigent de la titularitat**, provinent del sistema o aplicació anterior.

A aquests efectes, el sistema haurà de garantir:

1. Migració i vinculació documental

- Importació massiva o individual dels fitxers existents (formats PDF o equivalents) procedents de l'anterior aplicació.
- Associació directa d'aquests documents a cada objecte tributari concret.
- Manteniment de la vinculació en el temps com a part de l'expedient electrònic.

2. Gestió documental integrada

- Emmagatzematge estructurat dels títols de drets funeraris com a documents administratius.

- Possibilitat de consultar, visualitzar i descarregar el títol des de la fitxa de l'objecte tributari.
- Vinculació amb el titular actual i amb l'històric de titularitats.

3. Traçabilitat i seguretat jurídica

- Garantia de la integritat i autenticitat dels documents incorporats.
- Registre de la data d'incorporació i origen del document (migració o nova alta).
- Traçabilitat de qualsevol modificació en la titularitat vinculada al títol.

4. Gestió de canvis de titularitat

- Possibilitat d'annexar nous títols o documents en cas de transmissions, successions o regularitzacions.
- Conservació de l'històric de documents associats a cada objecte tributari.
- Distinció clara entre el títol vigent i els títols anteriors.

5. Integració amb la gestió tributària

- Relació directa entre el títol de titularitat i el subjecte passiu de la taxa.
- Suport a la gestió de padrons, liquidacions i possibles incidències.

Contribucions especials de millora

- El sistema haurà d'incorporar un mòdul específic per a la gestió integral de les contribucions especials i les quotes urbanístiques, que permeti la tramitació completa dels expedients des de la seva iniciació fins a la recaptació, d'acord amb el règim previst als articles 28 a 37 del TRLRHL.
- El mòdul haurà de donar suport tant a la gestió jurídica com a la gestió econòmica i tributària, incloent la determinació de subjectes passius, bases de repartiment i quotes individuals.
- El sistema haurà de permetre la configuració flexible dels criteris de repartiment, admetent paràmetres com metres lineals de façana, superfície, valor cadastral, volum edificable o ús dels immobles, així com la seva combinació mitjançant coeficients ponderadors definits a l'ordenança fiscal corresponent, i haurà de facilitar la simulació prèvia de diferents escenaris de distribució amb traçabilitat completa dels criteris aplicats.

- A partir d'aquests paràmetres, el mòdul haurà de calcular automàticament les quotes individuals, gestionar tant liquidacions provisionals com definitives, incloure mecanismes de reajustament en funció del cost real de l'actuació i permetre la gestió de pagaments a compte, garantint en tot moment la coherència econòmica i jurídica del repartiment.
- El sistema haurà d'integrar-se amb els mòduls de notificació i recaptació per permetre la generació de liquidacions.

Gestió d'ingressos patrimonials

- El sistema haurà d'incorporar un mòdul específic per a la gestió dels ingressos patrimonials que permeti l'administració dels rendiments derivats de l'explotació i cessió de béns de titularitat municipal, incloent especialment el lloguer d'equipaments públics, locals, espais municipals i habitatges gestionats per l'oficina d'habitatge.

- Aquest mòdul haurà de permetre la gestió completa del cicle de l'ingrés, des de la formalització del títol jurídic habilitant (contracte d'arrendament, cessió d'ús o autorització) fins a la generació periòdica de les obligacions econòmiques i el seu seguiment recaptatori.

- El sistema haurà de permetre la configuració flexible de les condicions econòmiques associades a cada contracte o ús, incloent imports fixos, rendes periòdiques, actualitzacions automàtiques (per exemple, indexades a índexs de referència com l'IPC), repercussió de despeses, fiances, garanties i altres conceptes associats, així com la gestió de situacions específiques com revisions de renda, modificacions contractuals, pròrroques, suspensions o resolucions anticipades.

- El mòdul haurà de generar de forma automatitzada els rebuts o liquidacions periòdiques, permetent tant la gestió individualitzada com l'emissió massiva, i haurà d'estar plenament integrat amb el sistema de recaptació.

-Igualment, haurà de permetre la gestió d'incidències com devolucions, compensacions o regularitzacions.

Gestió d'altres ingressos de dret públic o privat

- El sistema haurà d'incorporar un mòdul específic per a la gestió dels altres ingressos de dret públic que permeti l'administració integral de tots aquells recursos de naturalesa pública no tributària ni assimilables a preus públics o taxes, com ara multes coercitives, execucions subsidiàries, cànon, fiances, reintegraments de despeses, quotes urbanístiques o qualsevol altre ingrés derivat de l'exercici de potestats administratives.

Document signat electrònicament. Còpia impresa verificable a www.olot.cat >Tràmits On Line amb el codi: e4383881-d4ab-47d1-8ecf-ab72a0585bb6

- El mòdul haurà de permetre la generació i gestió completa de l'expedient econòmic associat, des de l'acte administratiu de reconeixement del dret fins a la seva recaptació, garantint la plena traçabilitat.
- El sistema haurà de permetre la configuració flexible dels diferents tipus d'ingrés, amb definició de conceptes, regles de càlcul —tant fixes com variables o vinculades a paràmetres externs—, així com la generació automàtica de liquidacions o documents de cobrament a partir de resolucions administratives, actes d'inspecció, etc.
- Haurà de facilitar igualment la gestió de ingressos recurrents o fraccionats, així com el tractament de situacions específiques com anul·lacions, rectificacions, devolucions d'ingressos indeguts o compensacions.
- El mòdul haurà d'estar plenament integrat amb els sistemes de notificació i recaptació municipal, permetent la notificació dels actes i liquidacions

Gestió d'ingressos derivats del subministrament d'aigua potable

El sistema haurà de disposar d'un mòdul que permeti la gestió integral derivada del subministrament d'aigua potable del municipi:

- Gestió del padró d'abonats, amb titulars, consums i històric.
- Integració amb sistemes de lectura de comptadors (manuals i telelectura).
- Configuració flexible de tarifes (quotes fixes, variables per trams, cànon i altres conceptes).
- Generació periòdica de padrons i liquidacions per consum.
- Gestió de bonificacions socials i tarifes especials.
- Facturació i emissió de rebuts amb detall de consums i conceptes.
- Tractament d'incidències (fuites, lectures estimades, regularitzacions).
- Integració amb el sistema de recaptació municipal (voluntària i executiva).
- Control de suspensions del servei, altes/baixes i canvis de titularitat.
- Explotació de dades (consums, ingressos, morositat) i quadres de comandament.

Gestió de notificacions tributaries

El sistema haurà de disposar d'un mòdul específic de gestió de notificacions tributaries, que doni cobertura integral als processos de notificació als contribuents i interessats, en compliment del que estableixen els articles 40 a 46 de la Llei 39/2015, d'1 d'octubre, del Procediment Administratiu Comú de les Administracions Públiques, i els articles 109 a 112 de la Llei 58/2003, de 17 de desembre, General Tributària, i el Reglament General de Recaptació, amb les funcionalitats mínimes següents:

Control complet dels processos de notificació als contribuents, mantenint el conjunt de dades de domicili necessaris per a cada tipus de notificació.

Impressió de documents a notificar de manera massiva o individual, amb generació de fitxers susceptibles de ser tractats per empreses especialitzades en serveis postals, i amb seguiment d'aquests processos.

Adaptació al sistema de retorn d'informació de certificats de Correus (SICER), permetent la incorporació automàtica dels acusaments de rebuda i dels intents de notificació fallits.

Selecció de notificacions de qualsevol tipus amb dos intents de notificació, d'acord amb el que preveu l'article 42 de la Llei 39/2015.

Inclusió de notificacions fallides en remeses per a la seva publicació al Butlletí Oficial corresponent, d'acord amb el que estableix l'article 44 de la Llei 39/2015.

Associació del document notificat amb el seu justificant de recepció —escanejat o electrònic— per a la seva consulta i impressió posterior, garantint la traçabilitat del procés.

Emissió massiva, des del mòdul de gestió de notificacions, de qualsevol document generat en qualsevol mòdul de l'aplicació, tant de manera convencional com telemàtica.

Inclusió d'un codi segur de verificació (CSV) en tots els documents electrònics signats, d'acord amb el que preveu l'article 27.3.c) de la Llei 39/2015 i l'Esquema Nacional d'Interoperabilitat (ENI).

Enviament de notificacions telemàtiques als contribuents que hagin autoritzat aquest mitjà de notificació, amb integració amb el servei eNOTUM del Consorci AOC i amb els sistemes de notificació telemàtica de Ajuntament d'Olot, mitjançant la utilització dels serveis web que es proporcionin.

Suport a tots els tipus de notificació electrònica contemplats en la normativa vigent, incloent la notificació per compareixença en seu electrònica i la notificació a través de la direcció electrònica habilitada (DEH/NEO).

El programa haurà de permetre la tramitació de notificacions mitjançant anunci al **Butlletí Oficial de l'Estat (BOE – TEU)**, d'acord amb la normativa aplicable, en els supòsits en què l'interessat sigui desconegut, se'n desconegui el domicili o no s'hagi pogut practicar la notificació.

A aquest efecte, el sistema haurà de:

- Generar automàticament els edictes amb les dades mínimes exigides.
- Permetre l'enviament en format compatible amb el BOE.
- Registrar la publicació i calcular els terminis i efectes de la notificació.
- Vincular l'edecte amb l'expedient corresponent.
- Permetre deixar constància acreditativa de la notificació a l'expedient.

Gestió d'informes

El sistema inclourà el catàleg d'informes i llistats que actualment està utilitzant el sistema. A més, haurà de proporcionar eines dirigides a l'usuari final per a l'elaboració de consultes i llistats personalitzats, així com eines de control de comandament

Gestió de recursos administratius

Gestió integral dels recursos administratius interposats contra els actes de gestió tributària i ingressos de dret públic o privat, incloent la seva presentació telemàtica, registre, tramitació, resolució i control de terminis, amb plena traçabilitat i vinculació amb els expedients i actes tributaris corresponents.

Mòdul de gestió de sancions

El mòdul de gestió de sancions haurà de permetre la gestió integral dels expedients sancionadors derivats de les ordenances municipals governatives i de la resta d'infraccions administratives de competència municipal, abastant totes les fases del procediment sancionador des de la recepció de la denúncia fins a l'extinció de la responsabilitat, el cobrament del deute i l'arxivament definitiu de l'expedient.

La solució haurà de facilitar la captura, registre, validació, tractament i explotació de les denúncies formulades pels serveis municipals competents i la Policia Local, tant de forma manual com mitjançant la integració amb aplicacions corporatives, dispositius electrònics o altres sistemes d'informació. Haurà de permetre igualment la incorporació, custòdia, consulta i traçabilitat de les fotografies, documents, informes i qualsevol altra evidència electrònica vinculada a la denúncia o a l'expedient sancionador.

La solució haurà de permetre a la tramitació de diferents procediments sancionadors associats a les diverses ordenances municipals, permetent la configuració diferenciada de terminis, imports, òrgans competents, fluxos de tramitació i models documentals per a cadascun d'ells.

El sistema haurà de permetre la consulta i verificació de les dades de les persones presumptament responsables mitjançant la integració amb el padró municipal, els registres corporatius i les plataformes d'interoperabilitat habilitades, així com mantenir una base de dades única i integrada de denúncies, infractors, expedients sancionadors i actuacions recaptatòries.

La solució haurà de gestionar de manera completa la tramitació dels expedients sancionadors, incloent la incoació, l'assignació d'instructor, la gestió d'al·legacions, la incorporació d'informes i proves, els tràmits d'audiència, la generació de propostes de resolució, la tramitació dels recursos administratius i qualsevol altra actuació prevista en la normativa reguladora del procediment sancionador, així com la confecció automatitzada de tots els documents necessaris per a la seva tramitació i posterior signatura pels òrgans municipals competents.

Així mateix, haurà de gestionar les sol·licituds de suspensió de l'execució de les sancions, les incidències derivades de la interposició de recursos, els recursos de reposició i qualsevol altre procediment d'impugnació previst a la normativa aplicable, així com registrar les actuacions judicials relacionades amb els expedients sancionadors i el seu resultat.

El sistema també haurà de permetre conèixer en qualsevol moment l'estat de tramitació dels recursos, els terminis pendents, les suspensions vigents, les resolucions adoptades i els efectes que aquestes produeixin sobre l'expedient sancionador i sobre la situació recaptatòria del deute.

La resolució estimatòria total o parcial d'un recurs haurà d'actualitzar automàticament la situació jurídica i econòmica de l'expedient, incloent, si escau, la modificació de l'import sancionador, l'anul·lació de liquidacions, la generació de baixes o devolucions d'ingressos i la comunicació automàtica de les incidències als sistemes de recaptació i comptabilitat integrats.

El sistema haurà d'incorporar mecanismes automàtics de control i seguiment dels terminis procedimentals, incloent els relatius a notificacions, al·legacions, recursos, pagaments, caducitat dels procediments i prescripció de les infraccions i sancions, amb generació d'avisos, alertes i llistats d'expedients afectats.

La solució haurà de permetre la generació, emissió, seguiment i control de totes les notificacions associades als expedients, incloent la integració amb els sistemes de notificació electrònica, les notificacions postals i, si escau, la publicació d'edictes, incorporant automàticament a l'expedient el resultat de cada actuació notificadora.

Igualment, haurà d'integrar la gestió econòmica associada a les sancions imposades, permetent la generació de liquidacions i documents de cobrament, la conciliació automàtica dels ingressos efectuats mitjançant els fitxers bancaris corresponents, la gestió de devolucions, anul·lacions, baixes i qualsevol altra incidència econòmica, així com la consulta permanent de la situació recaptatòria de cada expedient.

El sistema haurà de donar suport a la recaptació en període voluntari i a la seva continuïtat en període executiu, possibilitant la generació de les relacions de deutes impagats, la transmissió automàtica de la informació al sistema municipal de recaptació i l'actualització bidireccional de totes les actuacions recaptatòries, incloent cobraments, baixes, anul·lacions, insolvències, prescripcions, suspensions i qualsevol altra incidència que afecti l'expedient.

La solució haurà d'estar integrada amb el padró municipal, el registre electrònic, el gestor d'expedients, la seu electrònica, els sistemes de notificació electrònica, les plataformes d'interoperabilitat, els sistemes corporatius de recaptació i comptabilitat, així com amb qualsevol altra aplicació corporativa que resulti necessària per a la correcta tramitació dels expedients.

El sistema haurà d'incorporar funcionalitats de gestió documental electrònica, digitalització, consulta i explotació de la informació, permetent la configuració de models documentals, la generació d'informes i estadístiques, així com l'obtenció de quadres de comandament i indicadors de gestió referits, entre d'altres, a les denúncies formulades, expedients tramitats, imports sancionats, imports cobrats, estat dels procediments, agents denunciants, ubicacions, tipologies d'infraccions i articles infringits.

Així mateix, haurà de permetre la parametrització autònoma per part de l'Ajuntament de les ordenances aplicables, els tipus infractors, les sancions, les reduccions legalment previstes, els terminis, els òrgans competents, els circuits de tramitació, els models documentals i qualsevol altre element necessari per adaptar el funcionament del sistema als canvis normatius i organitzatius, sense necessitat de desenvolupaments específics.

Finalment, la solució haurà de garantir la traçabilitat completa de totes les actuacions efectuades, disposar de registre d'auditoria, control de perfils d'usuari i permisos d'accés, i complir les exigències derivades de la normativa de protecció de dades, de l'Esquema Nacional de Seguretat, de l'Esquema Nacional d'Interoperabilitat i de la normativa aplicable en matèria d'administració electrònica.

Prescripcions tècniques per al sistema d'informació comptable i patrimoni

Migració de dades de comptabilitat

Origen de les dades

Les dades del sistema d'informació comptable de l'Ajuntament d'Olot es troben actualment gestionades mitjançant SICAL d'Audifilm. L'adjudicatari haurà de conèixer i analitzar l'estructura de dades d'aquest sistema per tal de garantir una migració completa, íntegra i sense pèrdua d'informació.

Abast de la migració

La migració haurà d'incloure la totalitat de les operacions de l'exercici en curs i de l'exercici anterior, sense excepció. A la posada en marxa, l'adjudicatari haurà de carregar o replicar en el nou SIC totes les operacions efectuades des de l'1 de gener de l'exercici anterior fins a la data efectiva d'entrada en funcionament.

En tot cas, la migració haurà d'incloure, com a mínim:

- Totes les operacions dels dos exercicis (l'anterior i l'en curs), incloent-hi les resultes, els romanents de crèdit i les operacions plurianuals.
- Dades mestres: tercers, aplicacions pressupostàries, estructura orgànica i funcional, i codificació comptable.
- Saldos inicials dels comptes no pressupostaris i de tresoreria.
- Registre comptable de factures pendent de tramitació.
- Dades patrimonials i d'inventari vinculades a operacions comptables actives.

Procés i validació

L'adjudicatari haurà de definir i executar un pla de migració de dades que identifiqui les operacions a traslladar al nou SIC. El procés de migració haurà de permetre la càrrega automàtica de les operacions a incorporar i haurà de preveure un període de convivència entre el sistema actual i el nou SIC, en el qual el sistema anterior podrà mantenir-se a efectes de consulta i el nou sistema assumirà la gestió operativa.

Abans de la posada en producció, l'adjudicatari haurà de lliurar a l'Ajuntament d'Olot un informe de validació de la migració que acrediti la integritat, traçabilitat i coherència de la informació migrada, incloent el nombre d'operacions migrades i el resultat de les proves de verificació realitzades.

L'adjudicatari assumirà íntegrament les tasques d'extracció, transformació, càrrega, conciliació i validació de les dades procedents del sistema actual, així com la resolució de les incidències detectades durant el procés de migració.

Requeriments funcionals

El SIC complirà els requeriments exigits per la normativa actual en matèria de comptabilitat, gestió pressupostària i d'actius, subministrament i retiment d'informació econòmica, financera i comptable, subministrament d'informació pressupostària i comptable prevista en les normatives d'estabilitat pressupostària i sostenibilitat financera, així com de morositat, de compliment i intercanvi d'informació amb els ens supramunicipals, de gestió de la tresoreria i de costos de serveis i activitats, en base a la Instrucció dels models Normal de comptabilitat local (Ordre HAP/1782/2013, de 20 de setembre)

Model comptable

1. La comptabilitat s'ha de portar pel mètode de partida doble, d'acord amb la ICAL-Normal o Simplificada, segons correspongui a la dimensió de l'entitat local, i s'ha d'ajustar al Pla General de Comptabilitat Pública adaptat a l'administració local. El registre de les operacions comptables s'ha de fer amb subjecció al marc conceptual de la comptabilitat pública i a les normes de reconeixement i valoració recollides en les parts primera i segona. S'ha d'aplicar un model centralitzat, en el qual la unitat de comptabilitat s'ocupa del registre de totes les operacions independentment del lloc físic on aquestes es capturin.

2. El sistema ha de permetre que els usuaris autoritzats puguin crear RC prèvies i altres fases prèvies de despesa, així com gestionar les operacions vinculades al mòdul de bestretes de caixa fixa, tant des del gestor d'expedients com des del mòdul de comptabilitat.

3. Els comptes anuals han de tenir un caràcter unitari i mostrar la situació patrimonial i financera, el resultat econòmic i patrimonial i l'execució del pressupost de l'entitat comptable en el seu conjunt.

4. El sistema ha de garantir la deguda concordança de la comptabilitat amb les operacions d'execució del pressupost, permetent les sinèrgies necessàries per afavorir-la, sense que en cap cas aquestes puguin ser obstacle a portar la comptabilitat d'acord amb el marc conceptual i les normes de reconeixement i valoració abans esmentades, afavorint sempre que es pugui, el registre de fets comptables de forma única, sense la dispersió d'aquests en diversos assentaments.

5. El sistema ha de garantir la deguda concordança de la comptabilitat amb les operacions d'execució del pressupost, permetent les sinèrgies necessàries per afavorir-la, sense que en cap cas aquestes puguin ser obstacle a portar la comptabilitat d'acord amb el marc conceptual i les normes de reconeixement i valoració abans esmentades, afavorint sempre que es pugui, el registre de fets comptables de forma única, sense la dispersió d'aquests en diversos assentaments.

Altres consideracions

En tot cas, el SIC, entès com l'aplicació comptable i la de patrimoni haurà de disposar de les següents funcionalitats:

a) Gestió d'usuaris i de l'organització. Ha de permetre l'assignació de rols predefinits als usuaris, possibilitant la limitació de les seves accions de tal forma que un usuari en relació a una funcionalitat del programari pugui: administrar (fer canvis sense limitacions), realitzar i desar canvis (fer canvis subjectes a limitacions quan sigui necessari), consultar o no tenir-hi accés.

Així mateix el sistema limitarà l'accés a l'ús o consulta a les aplicacions pressupostàries que no siguin del departament de l'usuari.

b) Gestió de tercers. Control de dades fiscals de tercers. Gestió de múltiples comptes bancàries. Operacions d'alta, baixa i modificació de dades dels tercers. Es mantindrà un històric d'altres, baixes i modificacions de les dades dels tercers.

c) Comptabilitat financera.

d) Elaboració dels comptes anuals.

e) Realització del tancament i l'obertura de l'exercici automàtics.

f) Comptabilitat en exercici transitori. Informació en transitori amb saldos actualitzats.

- g) Comptabilitat analítica per activitats i centres de cost.
- h) Càlcul del cost efectiu dels serveis.
- i) Obtenció de les dades econòmiques per a la memòria del cost i rendiment dels serveis i del grau d'assoliment dels objectius amb indicació del seu cost.
- j) Gestió pressupostària del pressupost d'ingressos i despeses, de corrent i d'exercicis tancats. Processos de gestió de despesa i d'ingrés d'exercici corrent i d'exercicis tancats d'acord amb la seva naturalesa.
- k) Gestió pressupostària de despeses plurianuals de despeses d'exercicis posteriors i de seguiment d'ingressos d'exercicis posteriors. Incorporació o retenció del crèdit d'aquestes operacions sense la necessitat d'efectuar el tancament. Processos de gestió de despeses plurianuals i d'ingressos d'exercicis posteriors.
- l) Elaboració del pressupost
- m) Elaboració de modificacions de crèdit.
- n) Seguiment de l'execució del pressupost.
- o) Projectes comptables i projectes amb ingressos finalistes.
- p) Seguiment del finançament afectat.
- q) Seguiment, gestió i incorporació de romanents de crèdit
- r) Gestió d'actius no corrents i d'actius financers.
- s) Gestió i seguiment de passius no corrents i passius financers.
- t) Gestió de subvencions rebudes i pagades i comunicació automatitzada amb la BDNS.
- u) Elaboració de la memòria de consolidació en format Sindicatura de comptes i Ministerio.
- v) Registre Comptable de Factures integrat amb eFact i FACe.
- w) Procés de tramitació de la conformitat de les factures rebudes.

- x) Control de la morositat en les operacions comercials.
- y) Obtenció del cost efectiu dels serveis.
- z) Gestió de la tresoreria: realització de pagaments per transferència, conciliació de moviments bancaris, control d'embargs i gestió de compensacions. Processos d'ordenació i realització de pagaments per sistema de pagament.
- aa) Anàlisis de deutes pendents (aplicatiu de recaptació i comptabilitat) abans de l'ordenació de pagament (fase P) a efectes de possible compensació.
- bb) Gestió d'embargaments i pagaments amb l'agència tributària.
- cc) Gestió i seguiment de bestretes de caixa fixa. Processos de gestió d'alta, justificació, reposició i cancel·lació de bestretes de caixa fixa.
- dd) Gestió i seguiment de pagaments a justificar. Processos per la creació, justificació i cancel·lació de pagaments a justificar.
- ee) Mòdul de passius. Control de deute viu, anualitat teòrica, projecció de venciments.
- ff) Relació amb la hisenda pública: subministrament de la informació i generació dels fitxers de la gestió de l'IRPF i l'IVA. Sistema d'informació immediata si s'escau.
- gg) Rendició de comptes: Sindicatura de comptes de Catalunya i al MINHAP.
- hh) Subministrament d'informació pressupostària: pressupost, liquidació i informació trimestral a l'oficina virtual del MINHAP i a la Generalitat de Catalunya.
- ii) Elaboració de memòries anuals, i memòria consolidada amb els ens dependents.
- jj) Signatura electrònica de les factures i documents comptables per part de les àrees.
- kk) Identificació amb usuari/contrasenya o certificat digital
- ll) Control de proveïdors per límit de despesa i CPV
- mm) Automatització del programa SIC amb el programa de inventari i gestió patrimonial.
- nn) Gestió simultània de diversos exercicis

Consulta d'informació

La consulta d'informació es podrà efectuar tant per pantalla com mitjançant impressió.

Haurà de ser un procés àgil, que permeti:

1. la consulta de qualsevol operació realitzada, tant individualment com de forma agregada
2. la consulta de dades de tercers, incloent:
 - ingressos
 - despeses pressupostàries
 - operacions no pressupostàries
 - corresponents a exercicis corrents, tancats o futurs

Projectes i despeses amb finançament afectat

1. Seguiment individualitzat dels projectes
2. Possibilitat de modificació de previsió de:
 - despeses totals
 - percentatge de finançament afectat

Integració amb:

- execució del pressupost de despeses
- ingressos

Emissió de factures

El sistema haurà de permetre:

1. generació de factures a partir d'ingressos amb IVA ja comptabilitzats
2. obtenció de llibres d'IVA:
 - repercutit
 - suportat

Tresoreria

El sistema haurà d'incloure:

- Impressió de transferències (paper i fitxer)
- Comunicacions a tercers

Funcionalitats:

- Mòdul de conciliació bancària
- Integració amb sistemes de tresoreria
- Seguiment individualitzat d'operacions de crèdit
- Comunicacions per correu electrònic

Registre de tercers

Inclourà

- dades de treballadors, creditors, etc.
- compte bancari associat (més de un compte)

Consulta per:

- NIF
- nom
- compte

Transferències i xecs

Generació de transferències amb:

- NIF
- compte d'abonament
- concepte
- import

Generació de fitxers per banc

Impressió de xecs

Llibre de bancs

Registre de tots els moviments

- Consultes per períodes
- saldo final
- Acta d'arqueig i conciliació bancària

Inclourà:

- existències
- moviments
- saldos
- comptes bancaris

Mòdul de control d'avalis

Registre d'avalis bancaris

Seguiment de:

- presentació
- execució
- devolució generació de documents justificatius

Costos i indicadors

- adaptació normativa vigent
- càlcul de costos de serveis

Portal web de consultes comptables per a proveïdors

El sistema inclourà un portal web integrat, que permetrà als proveïdors:

Document signat electrònicament. Còpia impresa verificable a www.olot.cat >Tràmits On Line amb el codi:
e4383881-d4ab-47d1-8ecf-ab72a0585bb6

- Consultar i modificar dades personals i bancàries amb certificació
- Presentar factures electròniques enllaçat amb efecte
- Consultar estat de les factures
- Obtenir certificats fiscals

Aquest portal:

- s'integrarà amb la seu electrònica municipal
- garantirà la integritat dels documents
- integrarà la signatura electrònica (@firma)
- incorporarà segellat de temps

Característiques generals

El SIC complirà amb les següents característiques:

1. Idioma: l'aplicació es presentarà en català.
2. Disposarà d'una ajuda on-line en els diversos formularis tant d'entrada de dades com d'obtenció d'informació.
3. Multi-exercici / comptabilitat en transitori: permetrà registrar els fets comptables d'un exercici sense haver-se realitzat el tancament de l'anterior, així com la consulta de les dades completes.
4. Registre d'operacions definitives i provisionals, amb la possibilitat que aquestes últimes siguin anul·lades o eliminades.
5. Multi-tasca: permetrà obrir diverses tasques de l'aplicació de forma simultània.
6. Multi-aplicació pressupostària: permetrà la inclusió de més d'una aplicació pressupostària en cada registre.
7. Processos massius d'operacions: inclourà la possibilitat d'incorporar diverses operacions que, complint conjuntament un grup de requeriments, hagin de ser tramitades de forma conjunta, incorporant informació comuna.
8. Auditoria: el sistema registrarà les accions que executa cada usuari a efectes d'auditoria. Com a mínim el sistema enregistrarà per cada acció de l'usuari o del sistema: data, hora, identificador usuari, acció, ip, valor anterior de la dada en cas de

Document signat electrònicament. Còpia impresa verificable a www.olot.cat >Tràmits On Line amb el codi:
e4383881-d4ab-47d1-8ecf-ab72a0585bb6

modificació o esborrat; on l'acció pot tindre els valors (inserció, lectura, modificació, esborrat)

9. El sistema permetrà incorporar qualificadors als registres d'operacions per la seva explotació, aquests qualificadors podran ser lliures o limitats en llistes predefinides.

10. El SIC haurà de disposar de funcionalitats que permetin elaborar, actualitzar i publicar automàticament al portal de transparència la informació econòmica, pressupostària i comptable que sigui exigible, amb periodicitat anual, trimestral o aquella que estableixi la normativa aplicable.

11. El sistema proporcionarà un codi identificador únic d'operació comptable dins de cada ens comptable i exercici per tal de garantir el seguiment d'operacions plurianuals, resultes d'exercicis tancats, operacions incorporades de romanents de crèdit i altres operacions de mòduls no pressupostaris. Aquest codi únic es mantindrà entre exercicis.

12. Sistema centrat en la recollida d'informació d'altres aplicacions: la informació comptable es rebrà com a resultat de l'execució dels diversos programaris de gestió d'informació que es desenvolupin. Aquests programaris podran registrar fets comptables de forma provisional i modificar-ne l'estat a mesura que en registrin fets relacionats amb aquest fins a la comptabilització definitiva del fet comptable.

Gestió d'usuaris, de l'organització i de la descentralització

a) El programari permetrà configurar les accions disponibles per a cada usuari d'acord amb el seu rol i les tasques assignades dins de l'organització, acotant els nivells de permisos de manera que aquests no puguin realitzar totes les operacions. La gestió d'usuaris complirà requisits no només de configuració, sinó també de seguretat, garantint que els usuaris només tinguin accés a la informació necessària per al desenvolupament de les seves funcions.

b) Les factures del Registre Comptable de Factures només seran visibles per la unitat responsable de la seva tramitació i per la unitat responsable del Registre Comptable de Factures, d'acord amb els rols i permisos configurats. La solució licitada haurà d'incloure la integració entre el SIC i el gestor d'expedients, permetent que les factures i la documentació associada es tramitin dins l'expedient administratiu corresponent, amb plena traçabilitat del circuit de registre, conformitat, aprovació, comptabilització i seguiment.

c) Les altes de nous usuaris, les baixes dels existents i les modificacions de dades i permisos hauran de poder-se fer directament al sistema.

Cicle pressupostari

a) El sistema d'informació comptable proveirà de totes les eines necessàries per aconseguir el cicle pressupostari, des de la confecció del pressupost, fins la seva liquidació i incorporació dels romanents, així com el tractament de resultes de pressupostos d'exercicis tancats i el seguiment i gestió de les despeses i els ingressos plurianuals.

b) El SIC permetrà la consulta de dades agregades per les diverses classificacions pressupostàries i agrupacions d'aquestes, així com per bosses de vinculació, entre dates i permetent incorporar operacions en curs (provisionals o pre- operacions) o no. També

a. Permetrà escollir entre els diversos acumuladors disponibles segons la mena de llistat sol·licitat.

b. Disposarà de múltiples filtres que en permetin el seu acotament. La informació resultant serà exportable a fulls de càlcul en formats estàndard

(csv o xls) que en permetin el tractament de dades posterior, utilitzables directament mitjançant paquets de software d'ús comú. Aquests processos s'executaran de forma asíncrona per evitar l'afectació sobre el rendiment de l'aplicació.

c. Així mateix permetrà obtenir les operacions relatives a una determinada cerca que en justifiquin el càlcul dels acumulats (major d'operacions).

Tresoreria

El SIC disposarà de les eines necessàries per tal de facilitar la gestió de la tresoreria i el registre dels fets comptables, aportant valor en la gestió tresorera. En especial posarà a disposició sistemes de gestió per a les següents funcionalitats:

1. Bestretes de caixa fixa: permetrà la creació de bestretes de caixa fixa, tant ordinàries com puntuals, la seva justificació, reposició i cancel·lació. En particular el SIC afavorirà la gestió descentralitzada d'aquestes bestretes, permetent, si escau, als centres gestors mantenir el control sobre els seus fons, expedir ordres de pagament i realitzar pagaments, així com confeccionar els comptes justificatius. D'altra banda oferirà les eines necessàries a la tresoreria per realitzar el control de la situació dels fons lliurats i fer el seguiment de l'estat de les bestretes en cada moment.

2. Pagaments a justificar: permetrà la creació de pagaments a justificar i facilitarà el seu control i gestió, incloent el seguiment sobre el termini de justificació. Permetrà la

recuperació de documents registrats mitjançant el registre comptable de factures com a justificants. Disposarà dels serveis necessaris per tal d'implementar mitjançant fluxos els diferents processos relacionats amb la gestió de pagaments a justificar, en concret l'alta de pagament a justificar, la justificació i la reposició.

3. Gestió de valors i efectiu en dipòsit: el sistema registrarà de forma individualitzada els valors i efectiu en dipòsit, registrant la forma i la causa de la constitució del dipòsit i permetent la seva devolució individualitzada i incautació.

4. **Fraccionament de deutes i gestió de compensacions:** ha de permetre el fraccionament d'obligacions reconegudes per al seu pagament i compensació, així com la verificació automàtica, en el moment del pagament, que el NIF del creditor no té deutes pendents amb la hisenda municipal, incorporant, si escau, mecanismes de compensació o retenció.

Dades per a la gestió de la tresoreria. El SIC facilitarà informes sobre la posició de comptable de tresoreria i la realització de cobraments i pagaments classificats entre pressupostaris i no pressupostaris, els pressupostaris desagregats com a mínim per capítols i dividits entre exercici corrent i procedents d'exercicis tancats, mentre que els no pressupostaris aportarà la justificació dels comptes en contrapartida.

El sistema confeccionarà les dades d'informació trimestral sobre pagaments i cobraments a informar al Ministeri d'Hisenda derivats de l'Ordre HAP/2105/2012, d'1 d'octubre, que classifiquen els pagaments entre inclosos en el càlcul del període mig de pagament a proveïdors o no inclosos, així com permetrà el càlcul de la morositat.

La gestió dels ingressos s'haurà de fer mitjançant la càrrega automàtica de fitxers. Aquesta és una de les operacions que s'hauran de poder executar de forma parametritzada.

La gestió dels pagaments es realitzarà preferentment en relacions, tant d'ordenació com de pagament, disposant aquestes dels serveis necessaris per tal d'integrar-les a les diferents operacions que es puguin generar. Aquests serveis hauran d'incloure la capacitat de crear relacions segons diferents criteris de selecció (àrea, proveïdor, data, entre altres), inserir obligacions o ordres de pagament en aquestes relacions, modificar-ne l'estat i recuperar els documents generats. Així mateix, en les operacions de despesa, la fase P no es podrà crear sense que prèviament estigui aprovada la fase O.

El SIC elaborarà els quaderns 34-1 per a l'emissió de transferències nacionals i internacionals.

Gestió de les Factures i Registre Comptable de Factures

El SIC disposarà dels processos necessaris per al registre, tramitació i seguiment de les factures del Registre Comptable de Factures (RCF), des del seu registre fins al seu

pagament o anul·lació. Aquests processos seran modificables des d'interfícies d'usuari

per usuaris habilitats i no requeriran per la seva creació o modificació coneixements informàtics.

Els documents electrònics factura respectaran el format vigent en cada moment. Les factures així com qualsevol altre document annex que aquestes puguin incorporar figuraran al Registre Comptable de Factures. En aquest sentit els documents electrònics hauran de complir amb les normes tècniques de interoperabilitat i recollir les metadades necessàries.

En cas de factures en paper, les factures s'entraran al registre administratiu i aquest el derivarà a la unitat d'Intervenció, que manualment introduirà les dades al Registre Comptable de Factures (RCF).

El SIC haurà de disposar dels processos de tramitació de factures necessaris. Ha de ser capaç de realitzar com a mínim la següent tramitació: registre de la factura al RCF, distribució a la unitat responsable de la tramitació, imputació al pressupost, conformitat, aprovació i comptabilització definitiva, així com la seva anul·lació en qualsevol punt. Així mateix disposarà d'un sistema d'avisos als usuaris per a indicar les tasques pendents relacionades amb la tramitació de la factura.

El Registre Comptable de Factures disposarà de les eines necessàries per al seguiment de la tramitació de les factures així com per a facilitar l'impuls d'aquesta tramitació per part dels responsables de l'esmentat RCF.

El Registre Comptable de Factures mantindrà els codis de rebuig tipificats per la normativa, els quals apareixeran a les consultes/vistes de dades. A més a més del codi de rebuig seran obligatoris els camps data i descripció en el moment de l'anul·lació.

El SIC informarà al Registre Comptable de Factures de la data de pagament efectiva per tal que aquest la incorpori amb la informació de cada factura i en pugui calcular les dades necessàries per la gestió de la morositat, així com subministrar aquesta informació al corresponent Punt General d'Entrada de Factures Electròniques (eFACT o FACE).

Cada factura haurà d'estar associada a una RC o a una AD, segons correspongui. El sistema haurà de permetre un circuit de creació d'RC prèvies per part dels usuaris

autoritzats, amb tercer obligatori, NIF/CIF, CPV, aplicació pressupostària, import i resta de dades necessàries per al seu seguiment. Les RC prèvies no podran superar els 5.000 euros, IVA exclòs.

El sistema haurà d'acumular automàticament les RC prèvies per tercer —NIF/CIF— i CPV. Quan l'import acumulat del mateix binomi tercer/CPV superi els 15.000 euros, IVA exclòs, s'haurà d'emetre un avís automàtic a l'àrea gestora. Les factures vinculades a RC prèvies que hagin generat aquest avís hauran de quedar marcades en el sistema, a efectes del seu tractament en la funció interventora i, si escau, de la possible formulació d'objecció.

Quan en el gestor d'expedients consti un informe desfavorable de Secretaria, l'AD vinculada haurà de quedar marcada automàticament en el SIC, a efectes del seu tractament en la funció interventora i, si escau, de la possible objecció.

Altres dades per a la gestió:

- a) Comptes bancaris estructurats i amb les dades necessàries per a realitzar transferències internacionals. (codi IBAN i codis BIC o SWIFT). Com a mínim s'ha de poder associar tres comptes per a cada tercer.
- b) Identificació si és un tercer a incloure en el model 347 i per quines operacions.
- c) Identificació si és un tercer sobre el qual cal practicar la inversió del subjecte passiu de l'IVA (si no és tractat de forma diferent al programari).
- d) Identificació si és un tercer sobre el qual s'han de practicar retencions d'IRPF, percentatge i clau (si no és tractat de forma diferent al programari).

La gestió de les dades dels tercers es farà de manera que el sistema mantindrà un històric de canvis que permetrà fer un seguiment d'aquests. Com a mínim s'haurà de poder fer el seguiment per cada variable, de: el valor anterior a la modificació, el nou valor, la data del canvi i l'usuari què ha realitzat el canvi.

Les operacions d'alta, baixa, modificació i esborrat lògic de tercers es proveiran també mitjançant l'API d'integració, de tal manera que aquells ajuntaments que disposin d'un Tramitador electrònic d'expedients, podran realitzar les operacions mitjançant crides a aquesta, emmagatzemant convenientment el document que justifiqui l'operació.

Així mateix permetrà el control d'embargs sobre el tercer. Haurà d'existir algun mecanisme d'ajuda per a evitar la inclusió al sistema del pagament d'obligacions del tercer quan aquest es trobi en situació d'embarg.

Finalment, admetrà l'ús de tercers "genèrics" per l'entrada resumida d'operacions el detall de les quals d'acord amb el seu tercer correcte es trobi en altres aplicacions, com la nòmina, ingressos o similars. A aquests efectes admetrà la gestió del tercer fictici perquè aquest no afecti informacions tributàries.

Relacions tributàries amb la hisenda pública

El SIC disposarà del model 997 d'embargaments de pagaments pressupostaris, de tal forma que permetrà validar i alliberar els pagaments a realitzar per l'ens de possibles embargs de l'agència tributària, i retenir aquells pagaments no alliberats per aquesta.

D'altra banda, el SIC implementarà una gestió integral de l'IVA, de tal forma que del registre de les operacions relacionades amb l'impost es podran obtenir sense manipulacions els següents llibres, llistats i models:

- a) Llibre registre de factures emeses.
- b) Llibre registre de factures rebudes.
- c) Llibre registre de béns d'inversió.
- d) Llibre registre d'operacions intracomunitàries.
- e) Llistat resum trimestral per al model 303.
- f) Llistat per al model 349 d'operacions intracomunitàries.
- g) Model 390 de resum anual d'operacions.
- h) Model 347 en fitxer i llistat. Cartes per a enviar als tercers relacionats.

Així mateix i preveient una possible situació d'obligació a portar els llibres d'iva electrònicament a la seu de l'agència tributària, el SIC estarà preparat per a connectar-se al sistema de subministrament immediat d'informació de l'IVA (SII).

Igualment el SIC implementarà una gestió integral de l'IRPF retingut, de tal forma que del registre de les operacions relacionades amb l'impost es podran obtenir sense manipulacions els següents llistats, certificats i models:

- a) Resum mensual de retencions practicades classificades d'acord amb els epígrafs corresponents.

- b) Fitxer model 111 de retencions i ingressos a compte.
- c) Fitxer model 190 de resum anual de retencions practicades.
- d) Cartes – certificats de retencions i ingressos a compte.

Gestió d'actius i passius no corrents

De forma integrada amb la comptabilitat i definint els elements interns necessaris que garanteixin la deguda concordança entre la informació del balanç i el detall que suporta, serà responsabilitat del SIC el manteniment de cada un dels elements que justifiquin els valors presentats de forma agregada en el balanç, indicant el mètode de valoració utilitzat, permetent registrar i calcular de forma individualitzada les amortitzacions, provisions i deterioraments de cada element inclòs en les partides de balanç següents:

Immobilitzat intangible

- a) Immobilitzat material
- b) Inversions immobiliàries
- c) Inversions financeres a llarg termini en entitats del grup, multigrup i associades
- d) Inversions financeres a llarg termini
- e) Actius en estat de venda
- f) Actius construïts o adquirits per a d'altres entitats
- g) Inversions financeres a curt termini en entitats del grup, multigrup i associades
- h) Inversions financeres a curt termini
- i) Ajustos per periodificació
- j) Subvencions rebudes pendents d'imputació a resultats
- k) Provisions a llarg termini

- l) Deutes a llarg termini
- m) Deutes amb entitats del grup, multigrup i associades a llarg termini
- n) Creditors i altres comptes a pagar a llarg termini
- o) Ajustos per periodificació a llarg termini
- p) Provisions a curt termini
- q) Deutes a curt termini
- r) Deutes amb entitats del grup, multigrup i associades a curt termini
- s) Ajustos per periodificació a curt termini

El sistema haurà de permetre la comptabilització de factures vinculades a actius encara que aquests no estiguin prèviament donats d'alta o actualitzats a l'inventari. En tot cas, haurà de garantir la posterior vinculació i coherència entre la informació comptable i la inventarial.

En concret i d'acord amb el tipus de partida de balanç al que pertanyi l'element s'hauria de poder registrar informació sobre:

- a) Compte del pla comptable al qual està associat l'element
- b) Valor al balanç
- c) Tipus/criteri de valoració (preu d'adquisició, cost de producció, valor raonable, cost amortitzat, valor actual).
- d) Mètode d'amortització, vida útil o coeficient d'amortització, valor residual i resta d'informació necessària a mantenir per a l'amortització
- e) Valor amortitzat
- f) Deteriorament registrat i valor actual del deteriorament
- g) Centre de cost o activitat on imputar les dotacions a l'amortització i les variacions del deteriorament.
- h) Element relacionats (exemple: una instal·lació amb l'edifici on està integrada)

- i) Relació amb cobertures comptables si existeixen
- j) Si és un element rebut en adscripció o cessió i data. Data de reversió.
- k) Si és un element lliurat en adscripció o cessió i data. Data de reversió.

Gestió de despeses pendents d'aplicar a pressupost

El sistema ha de permetre el control i seguiment dels moviments del compte 413 i el seu traspàs d'informació compatible amb les trameses que s'han de realitzar a l'administració general de l'estat.

Cost de les activitats i indicadors de gestió

El Pla General de Comptabilitat Pública aprovat per l'Ordre EHA/1037/2010, de 13 d'abril, estableix a la 3a part, relativa als comptes anuals, la necessitat d'incorporar a la Memòria informació relativa a costos per activitats i indicadors de gestió, en el cas que ens ocupa, serien els ens locals supramunicipals. En concret, cal complimentar les notes 26 *Informació sobre el cost de les activitats* i 27 *Indicadors de gestió* d'acord amb els criteris establerts a la Resolució de 28 de juliol de 2011 de la Intervenció General de l'Administració de l'Estat. El Sistema d'Informació Comptable ha de permetre:

- a) Crear i mantenir una base de dades de centres de cost i activitats amb una estructura tipus arbre, identificats amb un codi alfanumèric i classificats segons la resolució (finalistes o principals, auxiliars, DAG, annexes, organització, TROPI i mixtes).
- b) Imputació a centres de cost i/o activitats en operacions provisionals (abans de la seva comptabilització).
- c) Imputació a centres de cost i/o activitats dels elements inclosos en la gestió d'actius i passius no corrents (punt f) per tal d'imputar de forma adient les despeses i ingressos derivats de la gestió d'aquests elements.
- d) Assignar costos a elements de cost en funció del compte comptable.
- e) Modificar els centres de cost i/o activitats d'operacions de forma massiva i després de la seva comptabilització definitiva.
- f) Repartir els costos d'acord amb les fases de repartiment establertes en la Resolució de 28 de juliol de 2011. Definir els paràmetres següents per a dur a terme els repartiments:

- a. Criteris de repartiment per cada un dels centres de cost i activitats.
- b. Percentatges de repartiment o indicadors de repartiment a partir dels quals s'haurà de calcular i aplicar el percentatge
- c. Activitats destí (per codi identificador o bé per tota una categoria) per a cada un dels centres i/o activitats a repartir.
- g) Introduir les dades per al càlcul dels indicadors de gestió: descripció de la unitat de mesura de les actuacions, nombre d'actuacions realitzades, nombre d'actuacions previstes, percentatge de població coberta, descripció de la unitat de mesura dels usuaris, nombre d'usuaris i nombre de treballadors equivalents.
- h) Generar les notes 26 i 27 de la Memòria del Compte General segons els models establerts, podent escollir si es genera per a totes les activitats finalistes o bé només per aquelles que estiguin finançades amb taxes i preus públics.
- i) Existiran unes vistes amb la informació sobre la imputació a centres de cost i activitats dels ingressos i despeses financers.

Operacions provisionals (o pre-operacions) i definitives

El SIC estarà capacitat per a registrar operacions provisionals, entenent-se per aquestes operacions que, per alguna circumstància, no es consideren definitives i, per tant, no

poden assentar-se als llibres de comptabilitat, sense perjudici que pugin arribar a ser

comptabilitzades de forma definitiva.

Les operacions provisionals gaudiran dels mateixos controls i verificacions per tal de garantir la mateixa correctesa que les definitives.

Aquestes operacions provisionals podran anar lligades a processos de gestió, els quals es responsabilitzaran de comunicar els canvis d'estat necessaris fins a la seva comptabilització definitiva.

El SIC, per la seva banda, es responsabilitzarà de garantir que en determinats estats aquestes operacions no puguin ser modificades o canviades d'estat fora del procediment.

Les operacions provisionals podran ser modificades i fins i tot anul·lades o eliminades, sempre que el seu estat ho permeti, tant des del SIC com mitjançant l'API d'integració

amb altres sistemes. El sistema haurà de disposar de diferents nivells de permisos per controlar quins usuaris poden fer aquestes actuacions i garantir-ne la traçabilitat.

Sempre que sigui possible s'identificarà el responsable de l'operació provisional i es controlarà que cap usuari no habilitat pugui realitzar canvis o anul·lar una operació.

En el cas d'operacions pressupostàries, aquestes tindran reflex en els estats comptables, els quals podran ser obtinguts tenint en compte només operacions definitives o tenint en compte les operacions provisionals.

En el cas d'operacions del pressupost de despesa, el SIC realitzarà control de crèdit incloent les operacions provisionals.

Integració amb el Punt General de Factures Electròniques

El Registre Comptable de Factures haurà d'estar integrat amb l'eFact i el FACe tant per la descàrrega de factures electròniques com per al canvi d'estat d'aquestes. Així mateix ha d'assignar, si escau, de forma automàtica les factures electròniques a les unitats responsables de la seva tramitació d'acord amb els codis DIR3 d'aquestes.

La integració amb el servei eFACT de l'AOC haurà de realitzar-se en els termes i especificacions regits pel Consorci de l'Administració Oberta de Catalunya. En aquest sentit, caldrà que aquesta integració es dugui a terme mitjançant crides a l'API REST disponibles, enlloc d'accedir a bústies FTP/SFTP, ja que aquestes últimes deixaran d'estar disponibles a partir d'1 d'octubre de 2025.

Càrrega de fitxers

Nòmina

L'adjudicatari haurà de ser capaç de comptabilitzar les nomines de l'entitat locals amb la següent informació per cada nòmina mensual o extraordinària:

a) Un assentament per cada treballador, que inclogui la despesa pressupostària corresponent, quantificada i classificada per aplicacions pressupostàries de despesa, amb indicació, si escau, dels projectes comptables, activitats o centres de cost.

Així mateix, l'assentament haurà d'incloure les retencions de nòmina classificades d'acord amb els comptes del Pla General de Comptabilitat Pública que corresponguin, ja tinguin origen en obligacions tributàries —IRPF, Seguretat Social—, legals —retencions judicials— o internes de l'entitat —devolució de bestretes al personal, quota sindical, aportacions a plans de pensions o altres conceptes equivalents.

El sistema haurà de permetre la càrrega inicial de l'AD anual per cada treballador, a partir del fitxer generat pel programa de nòmines. Posteriorment, haurà de permetre la càrrega periòdica del fitxer d'obligacions de nòmina, també per treballador, amb les retencions corresponents. En els supòsits en què no existeixi una AD prèvia o així es determini funcionalment, el sistema haurà de permetre la generació de l'ADO en el moment de la càrrega del fitxer de nòmina.

El fitxer de nòmina haurà de classificar cada despesa pels comptes de comptabilitat financera que corresponguin i permetre'n la imputació a l'activitat, projecte comptable o centre de cost corresponent.

b) Un segon assentament que inclou la despesa de seguretat social de l'ocupador prevista en el tancament de la nòmina, quantificada i classificada per aplicacions pressupostàries de despesa, amb els seus projectes comptables i sota el tercer de la seguretat social. Al fitxer la despesa s'imputa al compte financer de la seguretat social i es classifica per activitat i centre de cost.

c) Un tercer assentament d'ingressos que inclou la part de la seguretat social a compensar per baixes ingressades per aquesta i que reduiran la transferència a realitzar el mes següent a la seguretat social, amb l'aplicació d'ingressos i la seva imputació a comptes financers i aplicació a activitats i centres de cost.

d) Caldrà que el sistema permeti la generació d'un o més pagaments massius de la nòmina mitjançant un o diversos fitxers.

Gestió d'ingressos

Els conjunts de dades intercanviats són:

- a) Reconeixement de drets
- b) Cobraments en Voluntària liquidable
- c) Cobraments en Voluntària no liquidable
- d) Cobraments en Executiva
- e) Devolucions d'ingressos indeguts
- f) Baixes

Si l'adjudicatari disposa d'un disseny de registre dels fitxers per la càrrega automàtica de les liquidacions mensuals dels recursos d'altres ens, el lliurarà a l'Ajuntament mitjançant un fitxer el format del qual s'especificarà per l'empresa proveïdora.

El procés de càrrega comportarà l'execució dels controls necessaris per la correcta comptabilització posterior (evitant situacions com: baixes sense drets reconeguts, ingressos superiors al dret reconegut, drets reconegut sense aplicació pressupostària, etc.). La càrrega es realitzarà periòdicament des de la unitat de Suport Econòmic de l'Àrea de Concertació i Assistència Municipal, per la qual cosa s'hauran de facilitar els instruments necessaris per efectuar les dites càrregues de fitxers, ja sigui individuals o massives. A la mateixa unitat, li correspondrà la correcció dels errors que eventualment puguin aparèixer.

Control financer

El sistema ha de generar l'auditoria del registre comptable de factures, l'informe anual de morositat i del compte 413.

Control intern

La plataforma haurà d'incorporar un mòdul integral de control intern que permeti gestionar, de manera diferenciada però integrada, tant l'exercici de la funció interventora com les actuacions de control financer, de conformitat amb el Reial decret 424/2017, de 28 d'abril, i amb el model de control intern adoptat per l'Ajuntament.

El mòdul haurà d'incloure les actuacions de fiscalització i intervenció prèvia, així com el control permanent, l'auditoria pública, el control d'eficàcia, la planificació anual, els programes de treball, la gestió d'evidències, l'emissió d'informes i el seguiment de les conclusions, recomanacions i mesures correctores.

El sistema haurà d'incorporar, configurar i associar als procediments corresponents les fitxes, llistes de comprovació, requisits bàsics i models de control intern elaborats per la Diputació de Girona que siguin aplicables a l'Ajuntament. Aquestes fitxes hauran d'estar integrades funcionalment en el circuit de fiscalització dels expedients i permetre'n l'emplenament, la incorporació d'observacions, la determinació del resultat del control i la generació del corresponent informe o document de fiscalització.

Consulta d'informació, impressió i requisits funcionals del sistema

Modalitats d'accés a la informació

El sistema haurà de permetre l'accés a la informació de forma àgil i en temps real, sense necessitat de coneixements tècnics avançats per part de l'usuari final. La consulta es podrà efectuar mitjançant les modalitats següents:

Document signat electrònicament. Còpia impresa verificable a www.olot.cat >Tràmits On Line amb el codi: e4383881-d4ab-47d1-8ecf-ab72a0585bb6

Per pantalla: amb interfície clara i estructurada, possibilitat de filtrar, ordenar i agrupar resultats, navegació entre registres relacionats (per exemple, des d'un assentament comptable fins al document origen) i actualització de les dades en temps real.

Per impressió i exportació: amb generació de llistats i informes en formats PDF, Excel i CSV; possibilitat de configurar columnes, filtres i ordenació abans de la impressió o exportació; inclusió automàtica de capçaleres identificatives de l'Ajuntament d'Olot data de generació i paràmetres de filtratge aplicats; i impressió directa des del propi sistema sense necessitat d'eines externes.

Àmbits de consulta

El sistema haurà de permetre la consulta de qualsevol operació registrada, tant individualment com de forma agregada, amb possibilitat de combinar múltiples criteris de filtratge i visualitzar saldos acumulats i evolució temporal.

Pel que fa a la **consulta de dades de tercers** (persones físiques o jurídiques), el sistema haurà de permetre accedir, com a mínim, a:

- **Ingressos:** drets reconeguts, liquidacions, recaptació i saldos pendents de cobrament.
- **Despeses pressupostàries:** obligacions reconegudes, pagaments realitzats i saldos pendents de pagament.
- **Operacions no pressupostàries:** moviments de tresoreria, fiances, dipòsits i altres operacions al marge del pressupost.

Pel que fa als **exercicis econòmics**, el sistema haurà de permetre la consulta i operativa simultània de:

- **Exercicis corrents:** dades actualitzades en temps real.
- **Exercicis tancats:** accés en mode consulta, sense possibilitat de modificació accidental.
- **Exercicis futurs:** previsions i compromisos plurianuals registrats.

La consulta entre exercicis haurà de ser possible de forma simultània, sense necessitat de tancar sessions ni canviar d'entorn.

Quadre de comandament i indicadors de gestió

El sistema haurà de disposar d'un quadre de comandament (*dashboard*) que ofereixi informació global i personalitzada, mantenint i mostrant com a mínim les dades produïdes dels darrers quatre anys. Tota la informació s'haurà d'extreure directament

del propi sistema de comptabilitat i patrimoni objecte d'aquesta licitació, sense necessitat d'introducció manual de dades, i s'haurà d'actualitzar en temps real.

Indicadors d'alerta (semàfor)

El quadre de comandament haurà de mostrar, mitjançant un sistema de semàfor visual, els indicadors d'alerta següents amb els criteris de color especificats:

Indicador	Criteri de color
Romanent de tresoreria per a despeses generals ajustat	Negatiu: vermell / Positiu: verd
Resultat pressupostari ajustat	Negatiu: vermell / Positiu: verd
Rati de deute viu	0–75%: verd / 75–110%: taronja / >110%: vermell
Creditors pendents d'aplicar a pressupost (compte 413)	Amb saldo: vermell / Sense saldo: verd
Creditors per devolucions d'ingressos (compte 418)	Amb saldo: vermell / Sense saldo: verd
Factures al registre pendents de descarregar	N'hi ha: vermell / No n'hi ha: verd
Tancament de l'exercici realitzat	Sí: verd / No: vermell

Indicadors d'execució pressupostària i deute

El quadre de comandament haurà de mostrar, de forma desagregada i actualitzada, els indicadors següents:

- **Resultat pressupostari ajustat:** calculat d'acord amb la normativa comptable local vigent.
- **Deute viu:** import total del deute financer viu, expressat en euros i en percentatge sobre els ingressos corrents liquidats.
- **Creditors pendents d'aplicar a pressupost:** saldo del compte 413, amb indicació de l'antiguitat dels imports pendents.
- **Període mitjà de pagament (PMP):** calculat d'acord amb el Reial decret 635/2014, de 25 de juliol, pel qual es desenvolupa la metodologia de càlcul del període mitjà de pagament a proveïdors de les administracions públiques.
- **Execució del pressupost d'ingressos corrent,** desagregada per capítol i aplicació pressupostària, amb indicació dels imports de drets reconeguts (DR) i ingressos realitzats (I).
- **Execució del pressupost de despeses corrent,** desagregada per àrea de despesa, capítol i aplicació pressupostària, amb indicació dels imports d'autoritzacions (A), disposicions (D), obligacions reconegudes (O), pagaments ordenats (P) i modificacions de pressupost (MP).

Temps de tramitació de factures

El sistema haurà de calcular i mostrar automàticament els temps de tramitació de les factures a partir de les dates registrades en el propi sistema, incloent-hi obligatòriament:

1. Temps entre la data de registre al Punt General d'Entrada de Factures Electròniques (eFact o FAcE) i la data de registre al Registre Comptable de Factures.
2. Temps entre la data d'entrada al Registre Comptable de Factures i la data d'aprovació de la factura.
3. Temps entre la data d'entrada al Registre Comptable de Factures i la data de pagament de la factura.
4. Temps entre la data d'aprovació de la factura i la data de pagament.

Aquests indicadors s'hauran de poder consultar de forma agregada (mitjana del període) i de forma individual per factura, amb possibilitat de filtrar per proveïdor, departament, exercici i rang de dates.

Informació per a tutories i control intern

El sistema haurà de facilitar la informació necessària per a la realització de tutories i la funció de control intern, mostrant de forma clara i actualitzada els indicadors següents:

Indicador	Criteri
Compte 472 (Hisenda Pública, IVA suportat) amb saldo 0	Sí: verd / No: vermell
Compte 477 (Hisenda Pública, IVA repercutit) amb saldo 0	Sí: verd / No: vermell
Compte 571 (Bancs i institucions de crèdit) quadrat amb la tresoreria	Sí: verd / No: vermell
Comptes 557X (Bestretes de caixa fixa) amb saldo 0	Sí: verd / No: vermell
Factures pendents de registrar al Registre Comptable de Factures	N'hi ha: vermell / No n'hi ha: verd
Patrimoni donat d'alta a l'inventari	Sí: verd / No: vermell

Indicadors evolutius (apartat 25 de la memòria del compte general)

El quadre de comandament haurà de mostrar, mitjançant gràfics evolutius que permetin visualitzar la tendència dels darrers quatre anys, els indicadors de gestió de l'apartat 25 de la memòria del compte general, incloent-hi obligatòriament:

1. Romanent de tresoreria per a despeses generals ajustat
2. Grau d'execució del pressupost d'ingressos i de despeses

Document signat electrònicament. Còpia impresa verificable a www.olot.cat >Tràmits On Line amb el codi: e4383881-d4ab-47d1-8ecf-ab72a0585bb6

3. Grau de realització de cobraments i de pagaments (corrent i tancat)
4. Autonomia
5. Autonomia fiscal
6. Ingressos per habitant (corrents, de capital i financers)
7. Despeses per habitant (corrents, de capital i financeres)
8. Superàvit o dèficit per habitant
9. Esforç inversor
10. Liquiditat immediata
11. Liquiditat a curt termini
12. Liquiditat general
13. Relació d'endeutament
14. Endeutament per habitant
15. *Cash flow*
16. Període mitjà de cobrament
17. Cost efectiu dels serveis

Visualització per ODS

El quadre de comandament haurà d'incorporar una vista específica de distribució del pressupost per Objectius de Desenvolupament Sostenible (ODS), a partir de la xifra identificadora de l'ODS incorporada a cada partida pressupostària. Aquesta vista haurà de permetre:

1. Visualitzar el pressupost de despeses agregat per ODS, mostrant el crèdit inicial, les modificacions, els crèdits definitius i el grau d'execució per a cada ODS, amb representació gràfica (barres o sectors).
2. Creuar la informació per ODS amb les classificacions orgànica, econòmica i funcional per programes, de manera que sigui possible identificar quines àrees, departaments o programes contribueixen a cada ODS.
3. Mostrar l'evolució de la inversió per ODS dels darrers quatre anys, en format de gràfic evolutiu comparable amb la resta d'indicadors del quadre de comandament.
4. Exportar la informació filtrada per ODS en formats PDF, Excel i CSV per facilitar la rendició de comptes i l'elaboració d'informes de sostenibilitat.

5. Publicar automàticament la informació de distribució pressupostària per ODS al portal de transparència de l'Ajuntament d'Olot amb la mateixa periodicitat que la resta d'informació econòmica i pressupostària.

Parametrització segons perfils d'usuari

El sistema haurà de permetre la definició i gestió de perfils d'usuari de forma autònoma per part de l'administrador de l'Ajuntament d'Olot sense necessitat d'intervenció del proveïdor. Aquesta parametrització haurà de contemplar, com a mínim:

- Assignació de rols predefinits i creació de perfils personalitzats adaptats a l'estructura organitzativa municipal.
- Restricció d'accés a funcionalitats, mòduls, consultes i aplicacions pressupostàries en funció del perfil i del departament de l'usuari.
- Assignació granular de permisos de lectura, modificació, creació o eliminació per a cada perfil.
- Registre de l'usuari responsable de cada operació realitzada al sistema.

Integració amb altres aplicacions

El sistema haurà de garantir la interoperabilitat amb les aplicacions corporatives de l'Ajuntament d'Olot i amb els sistemes d'informació de les administracions públiques, evitant la duplictat d'introducció de dades. Aquesta integració haurà de contemplar, com a mínim:

- Integració amb els serveis del Consorci AOC (e-NOTUM, e-TRAM, PICA, eFact, etc.) que siguin d'aplicació.
- Integració amb el Punt General d'Entrada de Factures Electròniques (eFact i FAcE) i amb el Registre Comptable de Factures.
- Connexió amb altres sistemes municipals mitjançant serveis web estàndard (REST, SOAP o equivalents) o fitxers d'intercanvi en formats normalitzats (XML, JSON, CSV).
- Lliurament al l'Ajuntament d'Olot durant la fase d'implantació, de la documentació tècnica completa de les APIs i interfícies d'integració disponibles.

Importació i exportació de dades

El sistema haurà de disposar de funcionalitats d'importació i exportació que permetin:

- **Importació:** càrrega massiva de dades des de fitxers externs en formats estàndard (XML, CSV, Excel o equivalents), amb validació prèvia de la

integritat i coherència de les dades i generació d'un informe d'errors en cas d'incidències.

- **Exportació:** extracció de qualsevol conjunt de dades en formats estàndard reutilitzables, sense restriccions tècniques imposades pel proveïdor, amb possibilitat de programar exportacions automàtiques periòdiques.
- **Migració:** càrrega de les dades històriques de l'Ajuntament d'Olot des dels sistemes actuals, d'acord amb el pla de migració acordat durant la fase d'implantació, garantint la integritat i la traçabilitat de tota la informació migrada.

Traçabilitat d'operacions

El sistema haurà de disposar d'un registre d'auditoria (*log*) que permeti la traçabilitat completa de totes les operacions realitzades, amb les característiques següents:

- Registre automàtic de totes les accions dels usuaris: altes, baixes, modificacions i consultes de dades sensibles, amb identificació de l'usuari, data i hora, adreça IP i operació realitzada.
- Conservació del registre d'auditoria durant un termini mínim de cinc anys, d'acord amb la normativa aplicable en matèria de documentació administrativa.
- Impossibilitat de modificació o eliminació del registre per part de qualsevol usuari, inclosos els administradors del sistema.
- Possibilitat de consulta i exportació del registre per part del personal autoritzat de l'Ajuntament d'Olot amb filtres per usuari, data, mòdul i tipus d'operació.

Gestió d'inventari i patrimoni municipal

Descripció general de la solució

La solució de gestió patrimonial s'haurà de prestar en modalitat de servei al núvol (SaaS), amb accés 100% web, sense necessitat d'instal·lació de programari als dispositius dels usuaris. La plataforma haurà d'incloure la infraestructura tecnològica necessària, la instal·lació, parametrització, manteniment evolutiu i correctiu, així com els serveis de suport funcional i tècnic als usuaris durant tota la vigència del contracte.

La solució haurà d'oferir una visió consolidada de l'inventari patrimonial de l'Ajuntament d'Olot permetent la consulta estructurada de les dades, la seva actualització i l'obtenció d'informació per a la presa de decisions, la planificació d'actuacions i el seguiment dels béns municipals.

Georeferenciació i representació territorial

La plataforma haurà de permetre la georeferenciació dels elements inventariats i la seva representació sobre el territori, facilitant la consulta, l'anàlisi i la gestió integrada de tots els actius municipals des d'una perspectiva territorial. En concret, haurà de:

- a) Permetre la localització geogràfica de cada bé sobre cartografia municipal actualitzada, amb possibilitat de visualització en mapa i en vista de llista de forma simultània o alternada.
- b) Integrar-se amb els sistemes d'informació geogràfica (SIG) municipals o amb serveis de cartografia estàndard (WMS, WFS o equivalents), sense necessitat de duplicar la informació geoespacial.
- c) Permetre la consulta i el filtratge dels béns per zona geogràfica, barri, districte o qualsevol altra delimitació territorial definida per l'Ajuntament d'Olot.
- d) Facilitar la representació gràfica de l'estat dels béns, la seva titularitat i situació jurídica sobre el mapa.

Fitxa de béns i gestió de l'inventari

El sistema haurà de mantenir una fitxa individualitzada per a cada bé patrimonial, que recollirà com a mínim la informació següent:

- a) **Identificació:** codi identificador únic, denominació, descripció, tipologia i classificació d'acord amb el Reglament de béns de les entitats locals (RD 1372/1986, de 13 de juny) i la normativa comptable aplicable.
- b) **Localització:** adreça, referència cadastral, coordenades geogràfiques i, si escau, referència registral al Registre de la Propietat.
- c) **Situació jurídica:** naturalesa del bé (domini públic, patrimonial, comunal), títol d'adquisició, data d'adquisició i, si escau, càrregues, gravàmens o limitacions.
- d) **Valoració comptable:** valor d'adquisició o cost de producció, valor al balanç, mètode d'amortització, vida útil, coeficient d'amortització, valor residual, amortització acumulada i deteriorament registrat, en coherència amb la informació del SIC.
- e) **Estat físic i conservació:** estat de conservació, any de construcció o adquisició, superfície, característiques tècniques rellevants i documentació associada (plànols, fotografies, certificats, etc.).

f) **Afectació i ús:** ús actual, departament o servei responsable, i si el bé està afectat a un servei públic concret.

Altes, baixes i modificacions

El sistema haurà de gestionar el cicle de vida complet dels béns patrimonials:

a) **Alta de béns:** registre de nous béns amb totes les dades de la fitxa, amb possibilitat de càrrega massiva mitjançant fitxers en formats estàndard.

b) **Modificació de dades:** actualització de qualsevol camp de la fitxa, amb registre de l'historial de canvis, la data i l'usuari responsable de cada modificació.

c) **Baixa de béns:** registre de la causa de la baixa (alienació, cessió, destrucció, etc.), data i documentació justificativa, mantenint l'historial del bé a efectes d'auditoria.

d) **Reclassificació:** canvi de naturalesa o tipologia del bé, amb traçabilitat completa de la modificació.

Gestió de cessions, adscripcions i concessions

El sistema haurà de permetre el seguiment de les situacions jurídiques especials dels béns:

a) Registre de béns cedits o adscrits a tercers, amb indicació de la data d'inici, la data de reversió prevista i les condicions de la cessió o adscripció.

b) Registre de béns rebuts en cessió o adscripció d'altres administracions, amb les mateixes dades.

c) Gestió de concessions i autoritzacions d'ús sobre béns de domini públic, incloent el seguiment dels terminis i les condicions econòmiques associades.

d) Sistema d'avisos automàtics per a les dates de venciment de cessions, adscripcions i concessions.

Integració amb el sistema d'informació comptable (SIC)

La plataforma d'inventari i patrimoni haurà d'estar plenament integrada amb el SIC, garantint la coherència entre la informació patrimonial i la comptable:

- a) Sincronització automàtica dels valors comptables dels béns (valor al balanç, amortitzacions, deterioraments) entre l'inventari i el SIC, evitant la duplicitat d'introducció de dades.
- b) Possibilitat de comptabilitzar factures vinculades a actius des del SIC, amb posterior vinculació a la fitxa del bé a l'inventari, garantint la traçabilitat entre l'operació comptable i l'element patrimonial.
- c) Generació automàtica dels assentaments comptables derivats de les operacions patrimonials (altes, baixes, amortitzacions, reclassificacions), d'acord amb la ICAL-Normal i el Pla General de Comptabilitat Pública adaptat a l'administració local.
- d) Coherència permanent entre els saldos dels comptes d'immobilitzat del balanç i el detall dels béns registrats a l'inventari.

Migració de dades de l'inventari

L'adjudicatari haurà de definir i executar un pla de migració de les dades de l'inventari patrimonial existent, que garanteixi la integritat, traçabilitat i coherència de tota la informació migrada. El pla de migració haurà d'incloure:

- a) Anàlisi i mapatge de les dades del sistema actual cap a l'estructura del nou sistema.
- b) Validació de la qualitat de les dades migrades i generació d'un informe de resultats.
- c) Període de convivència entre el sistema actual i el nou, durant el qual el sistema anterior es mantindrà en mode consulta.

Explotació de la informació i informes

El sistema haurà de permetre l'obtenció d'informació per a la presa de decisions i el compliment de les obligacions legals de l'Ajuntament d'Olot:

- a) Generació de l'inventari general de béns i drets en els formats exigits per la normativa aplicable i per als organismes de control (Sindicatura de Comptes, Tribunal de Comptes, etc.).
- b) Llistats i informes configurables per tipologia de bé, departament responsable, situació jurídica, estat de conservació o qualsevol altre criteri de filtratge.
- c) Exportació de dades en formats estàndard (PDF, Excel, CSV) per al seu tractament posterior.

d) Publicació automàtica al portal de transparència de la informació patrimonial que sigui exigible per la normativa de transparència vigent.

Olot, 21 d'agost de 2026

}

e4383881-d4ab-47d1-8ecf-ab72a0585bb6