

ESPECIFICACIONES TÉCNICAS DEL CONTRATO MIXTO PARA EL SUMINISTRO, IMPLEMENTACIÓN Y MANTENIMIENTO DE UN SISTEMA INTEGRAL E INTEGRADO DE GESTIÓN MUNICIPAL, ASÍ COMO LOS SERVICIOS ASOCIADOS DE MIGRACIÓN, CONFIGURACIÓN Y FORMACIÓN

El presente Pliego ha sido redactado originalmente en lengua catalana. La versión en lengua castellana se ha elaborado mediante procedimientos automáticos de traducción con la finalidad de facilitar su comprensión y difusión.

En caso de discrepancia, contradicción, error de interpretación, omisión o cualquier divergencia entre la versión catalana y la versión castellana, prevalecerá en todo caso la versión original redactada en catalán, que tendrá la consideración de texto auténtico y jurídicamente vinculante a todos los efectos.

Requisitos para el nuevo modelo de administración digital del Ayuntamiento de Olot

Resumen

El nuevo modelo de administración digital del Ayuntamiento de Olot tiene como objetivo mejorar la eficiencia y productividad de la organización, así como la calidad de los servicios electrónicos que se prestan a los ciudadanos. La plataforma debe ser un sistema integral, integrado e internamente transparente, que permita gestionar las principales áreas de la gestión municipal de forma coordinada y ofrezca una visión compartida de la información, los procedimientos y el estado de las acciones. Los diferentes módulos no deben funcionar como aplicaciones aisladas, sino como componentes del mismo ecosistema, con criterios

comunes para organización, seguridad, procesamiento, gestión documental, integración y explotación de datos. La plataforma debe garantizar la transparencia interna en la gestión, para que los usuarios autorizados puedan conocer, desde un entorno coherente y según sus funciones y permisos, el estado de los archivos, tareas pendientes, acciones realizadas, documentos generados, plazos, operaciones económicas o fiscales relacionadas y otra información relacionada. Esta visión debe ir acompañada de mecanismos comunes de auditoría y trazabilidad que permitan identificar quién ha realizado cada acción, en qué momento y en qué información.

El sistema debe permitir un modelo mixto para procesar procedimientos, combinando procedimientos comunes y específicos, circuitos guiados y procesamiento flexible, y acciones manuales y automatizadas. La solución debe facilitar el uso de flujos, tareas, formularios, plantillas y normas corporativas comunes, pero también permitir que se justifiquen adaptadas a las particularidades de cada procedimiento o área municipal. Siempre que sea posible, se debe dar prioridad a la configuración y parametrización de componentes estándar, la simplificación de procesos y la reutilización de soluciones comunes, evitando personalizaciones innecesarias o difíciles de mantener.

Este formulario debe cubrir todo el ciclo de tramitación, desde la información y el inicio del procedimiento, tanto presencialmente como electrónicamente, hasta el registro, la formación del expediente, la asignación de tareas, la generación y firma de documentos, la auditoría o control, la resolución, la notificación, el cierre y el archivo. La conexión entre la oficina central y la oficina administrativa debe evitar duplicaciones y discontinuidades entre los formularios, el registro, el archivo, las notificaciones, las carpetas electrónicas y el archivo.

La plataforma debe articularse en torno a un núcleo corporativo común de información, que incluya, al menos, personas y terceros, domicilios y territorio, organización municipal, documentos, representaciones, consentimientos, roles y permisos. Este núcleo debe ser compartido por los diferentes módulos y permitir una visión transversal de las relaciones de cada persona o entidad con el Ayuntamiento.

El procesamiento de la información debe basarse en el Modelo Municipal de Datos Únicos, según el cual cada dato común debe ser introducido, validado y mantenido en su sistema de referencia y debe poder ser reutilizado, con las correspondientes garantías y autorizaciones, por el resto de los sistemas y procedimientos. El modelo debe garantizar datos fiables, actualizados y coherentes, facilitar su purificación y evitar duplicaciones, divergencias y reentrada manual. También debe permitir una visión única y compartida de la información y facilitar su uso mediante consultas, indicadores, informes y tarjetas de puntuación.

Un solo dato no significa necesariamente que toda la información resida físicamente en una sola base de datos. Un modelo distribuido también se considerará válido siempre que defina claramente los sistemas maestros, garantice la sincronización y coherencia de la información y permita a los usuarios acceder a una visión unificada de los datos. Esta

precisión es una propuesta de redacción, orientada a no limitar innecesariamente la arquitectura tecnológica que los licitadores pueden ofrecer.

La gestión documental debe ser transversal a toda la plataforma y aprovechar los instrumentos y estándares corporativos ya definidos por el Ayuntamiento. En particular, los documentos y archivos deben estar vinculados a la tabla de clasificación de documentos, al catálogo de tipologías de documentos y al esquema de metadatos corporativo desde el momento de su creación o incorporación. Estos elementos deben utilizarse como estructuras comunes para la clasificación, gestión, acceso, conservación, transferencia, evaluación y eliminación, y no como simples datos informativos añadidos al final del proceso. La hoja de cálculo ya establece una tabla única de clasificación para toda la herramienta y la incorporación automatizada del esquema de metadatos conforme a la ENI.

La plataforma tendrá que reutilizar estos estándares documentales en todos los módulos, de modo que los documentos generados por la gestión económica, fiscal, registradora, de control interno, secretaría o de procesamiento administrativo sigan criterios homogéneos de identificación, clasificación, metadatos, versión, firma, acceso y conservación. También deberá garantizar la trazabilidad de todo el ciclo de vida documental y la integración con el archivo electrónico único y con los servicios de conservación determinados por el Ayuntamiento.

El modelo también debe garantizar la interoperabilidad interna y externa. La información debe compartirse entre los diferentes módulos de la plataforma, con las aplicaciones municipales que se mantienen y con los servicios del Consorcio AOC y otras administraciones. La solución debe contar con APIs y servicios web abiertos, documentados, seguros, bidireccionales y versionados que permitan consultar, incorporar y modificar datos, documentos y metadatos, así como monitorizar intercambios y gestionar incidentes.

La configuración del sistema debe favorecer la simplificación, estandarización y automatización de los procedimientos. Siempre que la normativa y la naturaleza del procedimiento lo permitan, la plataforma debe reutilizar la información disponible, realizar controles mediante interoperabilidad, generar documentos y acciones automáticamente, asignar tareas, controlar plazos y evitar que ciudadanos o empleados municipales tengan que proporcionar o volver a introducir información que ya esté en posesión del Ayuntamiento u otra administración.

La solución debe garantizar una relación continua entre la gestión interna y los servicios a los ciudadanos, independientemente del canal utilizado. Los procedimientos iniciados en persona, electrónicamente o de forma asistida deben dar lugar al mismo modelo de archivo y seguir los mismos criterios de procesamiento, datos, documentos y seguimiento. Los ciudadanos deben poder acceder a información coherente sobre sus procedimientos, archivos, notificaciones y otras relaciones con el Ayuntamiento a través de las carpetas electrónicas y servicios habilitados.

Por último, la plataforma deberá facilitar la gestión municipal orientada a datos, permitiendo relacionar y explotar información de las distintas áreas funcionales, conocer los volúmenes

y tiempos de procesamiento, detectar incidentes y cuellos de botella, evaluar la calidad de los servicios y apoyar la toma de decisiones. El Ayuntamiento debe tener la autonomía para consultar y explotar sus datos y para crear o adaptar informes, indicadores y paneles de control.

Requisitos tecnológicos

Resumen

La infraestructura tecnológica que apoya al ayuntamiento será proporcionada por el licitador ganador, de modo que será accesible en la modalidad de Software como Servicio (SaaS), donde el licitador ganador se encargará del alojamiento y disposición de los servidores, sistemas operativos, bases de datos, herramientas de informes y otros elementos físicos y de software necesarios.

El licitador ganador también deberá proporcionar las licencias necesarias, incluidas las de terceros, para la operación de la solución global durante la vigencia del contrato en todos los niveles, sin que esto suponga ningún coste adicional para el ayuntamiento.

La infraestructura tecnológica (en la nube) que soporta la aplicación debe proporcionar todos los componentes que conforman la solución propuesta y garantizar suficiente capacidad, escalabilidad y máximo rendimiento cuando sea utilizada por los usuarios. Además, esta misma infraestructura tecnológica debe ser capaz de ajustar la capacidad de procesamiento y el espacio de almacenamiento tras la incorporación progresiva de datos y el aumento de los volúmenes de información. El licitador ganador debe contar con un plan de contingencia para garantizar la integridad de los datos. El licitador ganador asumirá las adaptaciones regulatorias y tecnológicas necesarias para mantener el cumplimiento legal de la solución durante todo el plazo del contrato.

En caso de que el licitador ganador modifique la versión instalada y/o desarrolle una nueva o cambie cualquier cambio para mejorar el servicio, se actualizará sin suponer ningún coste adicional para el Ayuntamiento.

El licitador ganador tendrá que llevar a cabo la gestión y administración integral de sus servicios en la nube, manteniendo el control, la disponibilidad y los costes asociados a este modo de operación.

La plataforma tendrá que operar bajo el principio de datos únicos, asegurando que la información se recopile y consolide de forma eficiente, eliminando duplicaciones y asegurando la coherencia de los datos en todo el sistema.

El licitador ganador debe garantizar la disponibilidad de la solicitud conforme a los niveles de servicio (SLA) establecidos en estas especificaciones.

Entorno

El sistema debe contar con al menos dos entornos diferentes que el licitador ganador debe proporcionar y mantener adecuadamente durante todo el ciclo de vida del proyecto: un entorno de preproducción —o pruebas— y un entorno de producción. Estos entornos deben estar lógicamente separados para garantizar la seguridad, estabilidad y calidad del servicio.

El entorno de preproducción debe estar destinado a pruebas funcionales, pruebas de integración con sistemas externos y, ocasionalmente, actividades de formación de usuarios. Este entorno debe reproducir, en la medida de lo posible, las condiciones del entorno de producción, para garantizar la validez de las pruebas y minimizar riesgos antes del despliegue final.

Por su parte, el entorno de producción debe corresponder al entorno operativo real del sistema, en el que se gestionarán los procesos de datos y operativos del Ayuntamiento. Este entorno debe garantizar altos niveles de disponibilidad, seguridad, rendimiento e integridad de la información, asegurando la continuidad del servicio y el correcto funcionamiento de todas las funcionalidades en uso productivo.

Software como Servicio (SaaS)

La solución global contemplada en esta especificación técnica debe proporcionarse como un servicio, siendo el licitador ganador responsable de la gestión integral de todos los elementos de infraestructura y plataforma (servidores, sistema operativo, aplicaciones, bases de datos, actualizaciones, políticas, regulaciones y procedimientos, elementos de contingencia, sistema de respaldo, etc.). En este sentido, el licitador ganador también se configura como proveedor de servicios en la nube.

Independientemente de la responsabilidad del licitador ganador sobre todos los elementos de la infraestructura, la configuración, parametrización y procesos de migración se llevarán a cabo en coordinación con el ayuntamiento.

El despliegue e implementación de la aplicación se llevará a cabo en infraestructuras en la nube gestionadas por el licitador ganador o por proveedores de servicios en la nube bajo su responsabilidad.

En general, este servicio en la nube debe ofrecer alta disponibilidad, accesibilidad desde cualquier lugar y adaptación a la demanda de recursos.

Integraciones

Requisitos generales

El sistema debe garantizar que todas las integraciones cumplan con los requisitos de interoperabilidad (ENI) y seguridad. El contratista se compromete a mantener todas las bibliotecas, APIs y componentes de terceros actualizados, realizando auditorías periódicas

de vulnerabilidades y aplicando las mitigaciones y parches disponibles en un plazo de 48 horas y parches tan pronto como sean publicados y validados por el fabricante.

En relación con la seguridad, el sistema debe garantizar que todas las comunicaciones entre servicios se realicen utilizando protocolos seguros, como el cifrado TLS, garantizando la confidencialidad e integridad de los datos en tránsito. Asimismo, deben implementarse mecanismos robustos de control de acceso basados en roles y permisos, así como sistemas de registro de trazabilidad que permitan auditar todas las operaciones realizadas dentro del marco de integraciones.

En términos de gobernanza, será esencial contar con una documentación técnica completa y actualizada de todas las integraciones, incluidas especificaciones funcionales y técnicas, así como ejemplos de uso. También debe garantizarse la versión de las APIs, permitiendo la evolución controlada de los servicios sin afectar su compatibilidad, e incorporando mecanismos de monitorización que permitan monitorizar el estado y la operación de las integraciones de forma continua.

Por último, en términos de rendimiento, el sistema debe garantizar tiempos de respuesta adecuados y controlados, incluso en situaciones de alta carga. También debe incorporar mecanismos automáticos de gestión de errores y de reintentos, garantizando la resiliencia de las integraciones y la continuidad del servicio en caso de posibles incidentes o fallos.

El sistema debe incluir mecanismos de validación y certificación para las implementaciones implementadas, garantizando su correcto funcionamiento dentro del ecosistema del Consorcio AOC y el cumplimiento de los requisitos técnicos y regulatorios asociados.

En este sentido, el licitador ganador debe acreditar de forma fiable la integración efectiva con los diferentes servicios de la AOC, aportando evidencia de su funcionamiento en entornos reales. Asimismo, será necesario contar con las certificaciones correspondientes cuando sea aplicable, asegurando que la solución cumpla con los estándares requeridos en materia de gestión documental y preservación electrónica.

Además, la organización se reserva el derecho de exigir la realización de pruebas de integración para verificar el correcto funcionamiento de los servicios integrados, así como su adecuación a los requisitos definidos. Para ello, puede ser necesaria la disponibilidad de entornos de prueba que permitan validar las funcionalidades de manera controlada antes de su lanzamiento en producción, reduciendo riesgos y asegurando la calidad de las integraciones implementadas.

Obligatorio:

Con servicios externos:

- MUX
- ENOTUM
- VÁLIDO

- EFACT
- REPRESENTA
- CAMINO ABIERTO
- EACAT
- eBOARD
- iArchive. Compromiso de tener la integración antes de que termine el contrato.

API de integración

El sistema debe contar con una API de integración basada en arquitectura REST, completamente documentada y alineada con estándares abiertos, con el objetivo de facilitar la interoperabilidad con otros sistemas corporativos y aplicaciones de terceros. Para ello, se considerará como principio fundamental que todos los datos almacenados en la base de datos del sistema sean propiedad del Ayuntamiento, que debe poder tener, consultar, explotar y reutilizar libremente en cualquier momento y sin restricciones técnicas derivadas de la solución implementada.

En este sentido, la API debe proporcionar acceso completo sin limitaciones funcionales a todos los datos gestionados por el sistema, incluidos archivos, documentos, terceros, anotaciones, metadatos asociados y cualquier otra información generada durante la operación. Este acceso debe permitir tanto consultas (GET) como operaciones de registro (**POST**), **modificación (PUT/PATCH)** y eliminación (**DELETE**), de acuerdo con las reglas de negocio y los perfiles de autorización definidos, asegurando la coherencia, integridad y consistencia de la información en todo momento.

El acceso y uso de esta API formará parte de los servicios incluidos en el contrato y no estará sujeto a licencias adicionales, costes complementarios, limitaciones artificiales en volumen, número de llamadas, ancho de banda u otra restricción que impida o dificulte la integración, explotación, reutilización o migración de información por parte del Ayuntamiento o los proveedores designados por él.

Asimismo, la API debe diseñarse para facilitar la integración bidireccional con aplicaciones de terceros y con los sistemas corporativos del Ayuntamiento, permitiendo no solo la extracción de información, sino también la incorporación automatizada de datos, documentos, archivos y cualquier otro elemento gestionado por el sistema. Esta capacidad debe garantizar que cualquier operación funcional disponible para los usuarios a través de la interfaz de la aplicación también pueda ejecutarse mediante mecanismos de integración debidamente autorizados, evitando dependencias de operaciones manuales y facilitando la automatización de procesos.

La API debe garantizar que el Ayuntamiento pueda acceder eficazmente a todos los datos que le pertenecen, sin dependencias del proveedor ni limitaciones en los mecanismos para extraer, explotar o migrar información. Asimismo, debe permitir exportaciones masivas y

consultas automatizadas en formatos estándar abiertos, favoreciendo la portabilidad de los datos y evitando situaciones de bloqueo tecnológico.

Para garantizar la seguridad de las integraciones, el sistema debe implementar mecanismos robustos de autenticación, autorización y validación de solicitudes. Estos mecanismos deben basarse en estándares reconocidos, como OAuth2, OpenID Connect, certificados digitales o sistemas equivalentes, y deben permitir la definición de permisos específicos por aplicación, servicio o consumidor de API. Asimismo, todas las operaciones realizadas deben registrarse debidamente, garantizando la trazabilidad, auditoría y cumplimiento de los requisitos de seguridad y gobernanza de la información.

Por último, el licitador ganador debe proporcionar documentación técnica completa, actualizada y accesible de todos los servicios en exhibición, incluyendo una descripción de los recursos disponibles, métodos soportados, esquemas de datos, mecanismos de autenticación, ejemplos de políticas de uso y de versionamiento. Esta documentación debe permitir al Ayuntamiento y a sus proveedores tecnológicos desarrollar y mantener integraciones de forma autónoma durante toda la duración del contrato.

Bus de servicio / Middleware

El sistema debe contar con un bus de servicios o middleware que permita la implementación de una arquitectura orientada a servicios, ya sea basada en principios SOA o microservicios, con el objetivo de garantizar la modularidad, escalabilidad y flexibilidad de la solución en su conjunto. Esta arquitectura debe facilitar la integración entre los diferentes componentes del sistema y con aplicaciones externas, permitiendo una evolución progresiva de las funcionalidades sin impactos significativos en el resto del ecosistema tecnológico.

En este sentido, el bus de servicio tendrá que actuar como un elemento centralizador de las comunicaciones entre servicios, gestionando las interacciones de forma desacoplada y asegurando la interoperabilidad entre los diferentes módulos y sistemas integrados. Esto permitirá una mejor gestión del ciclo de vida del servicio, así como una mayor reutilización de funcionalidades dentro de la organización.

Del mismo modo, el sistema debe incorporar mecanismos de gestión de mensajes asíncronos que permitan el intercambio de información de forma robusta y eficiente, especialmente en procesos que no requieren una respuesta inmediata. Esta capacidad debe garantizar la resiliencia del sistema ante picos de carga o incidentes específicos, asegurando la no pérdida de mensajes, su correcto procesamiento y la trazabilidad de las comunicaciones entre servicios.

Integración con sistemas de identidad

El sistema deberá garantizar la integración con sistemas de identidad corporativa, como LDAP o Active Directory, mediante mecanismos estándar de autenticación en entornos web, con el objetivo de centralizar la gestión de usuarios y credenciales y garantizar la coherencia con las políticas de seguridad de la organización. Esta integración se llevará a

cabo preferiblemente mediante protocolos como SAML 2.0, OAuth2 u OpenID Connect, o mediante integración con un proveedor de identidad corporativa (IdP).

En este sentido, el sistema debe permitir la delegación de la autenticación a los sistemas corporativos existentes, evitando el almacenamiento local de credenciales y asegurando que cualquier cambio en permisos o condiciones de acceso se refleje inmediatamente en la plataforma.

Del mismo modo, el sistema debe incorporar mecanismos de Inicio de Sesión Único (SSO) que permitan a los usuarios acceder a todas las funcionalidades con una única autenticación previa, garantizando una experiencia de usuario fluida y alineada con los estándares corporativos y asegurando el cumplimiento de los requisitos de seguridad en todo momento.

Integraciones opcionales

El sistema podrá incorporar, opcionalmente, integraciones adicionales con otras plataformas y servicios que amplíen sus funcionalidades y mejoren la experiencia del usuario, así como la eficiencia operativa de la organización. La disponibilidad de estas integraciones será valorada positivamente, especialmente si se basan en estándares abiertos y permiten una configuración y mantenimiento fáciles.

En este sentido, el sistema podrá integrarse con SMS y servicios de notificación móvil, con el objetivo de complementar los canales de comunicación con los ciudadanos y reforzar la inmediatez en la recepción de avisos y recordatorios. Asimismo, se valorará la integración con plataformas de pago avanzadas, que permiten la gestión segura y eficiente de las transacciones económicas dentro de los procesos administrativos.

Asimismo, la posibilidad de integración con sistemas externos de gestión documental, herramientas avanzadas de firma electrónica adicionales y soluciones de automatización de procesos (RPA) se considerará un valor añadido, lo que permitirá optimizar tareas repetitivas y aumentar la productividad del usuario. Finalmente, también se evaluará la integración con plataformas de participación ciudadana, con el objetivo de promover la transparencia, la colaboración y la participación ciudadana en la gestión pública.

Fases de ejecución

Fase 1. Migración, integraciones y puesta en marcha

Esta fase durará un máximo de un año e incluirá todas las acciones necesarias para la implementación efectiva de la solución, incluyendo la configuración y parametrización de los sistemas, la migración de datos, la realización de integraciones, pruebas, formación de usuarios e implementación de los diferentes módulos.

Como hito obligatorio de cumplimiento, el sistema contable debe implementarse y estar plenamente operativo durante el siguiente trimestre completo desde la fecha de inicio del contrato. La implementación y puesta en marcha del resto de los sistemas puede realizarse

progresivamente a lo largo de esta fase, de acuerdo con la planificación aprobada, pero debe haberse completado, en cualquier caso, antes del inicio de la siguiente fase.

La puesta en marcha progresiva de los diferentes módulos no exime al contratista de garantizar su integración, coherencia de datos y operación coordinada dentro de la plataforma municipal.

Fase 2. Operación y mantenimiento integrales

A partir del segundo año, todos los sistemas, módulos e integraciones incluidos en el objeto del contrato deberán ser implementados, validados y plenamente operativos. A partir de esa fecha, comenzará la provisión integral de servicios de mantenimiento, soporte, asistencia, actualización y resolución de incidentes previstos en el contrato.

El inicio de esta fase dependerá de que el Ayuntamiento verifique el correcto funcionamiento de la solución en su conjunto y el cumplimiento de los hitos, requisitos y criterios de aceptación establecidos en las especificaciones.

Migraciones

Disposiciones generales

El contratista es plenamente responsable de **la migración de todos los datos necesarios para el correcto funcionamiento de las solicitudes**, así como de los **datos específicamente indicados en la prescripción técnica correspondiente a cada solicitud**, desde los sistemas actuales del Ayuntamiento de Olot hasta el nuevo sistema, garantizando en todo momento la integridad, integridad y coherencia de la información migrada.

En general, el proceso de migración debe cumplir los siguientes requisitos:

- **Plan de migración:** antes de iniciar cualquier migración, el contratista presentará un plan detallado que incluya el alcance, la metodología, el calendario, los criterios de validación y el procedimiento de contingencia en caso de error. Este plan debe ser aprobado por el Ayuntamiento de Olot.
- **Recursos y conocimiento del sistema fuente:** el contratista debe contar con los recursos técnicos, humanos y metodológicos necesarios para llevar a cabo la migración de forma autónoma, sin dependencia del Ayuntamiento de Olot. Esto incluye la obligación de adquirir un conocimiento suficiente de los sistemas actuales – estructura de datos, formatos, codificaciones y lógica de negocio – para garantizar una migración completa y fiel.
- **Análisis de datos fuente:** El contratista analizará la estructura, calidad y volumen de datos en los sistemas actuales, identificando inconsistencias, duplicaciones o datos incompletos que requieran procesamiento previo.

- **Validación y aceptación:** ninguna migración se considerará completada hasta que el Ayuntamiento de Olot haya verificado y dado su consentimiento expreso a los datos migrados.
- **Migración sin interrupción del servicio:** En la medida de lo técnicamente posible, se planificarán migraciones para minimizar el impacto en la continuidad del servicio municipal.
- **Plan de contingencia y devolución:** el contratista definirá un procedimiento de retroceso para cada migración, que permite revertir el proceso en caso de un incidente grave sin pérdida de datos.

Especificidades por aplicación

Las condiciones particulares de migración de cada uno de los módulos y aplicaciones — incluidos los sistemas fuente, el volumen de datos, los formatos, las transformaciones necesarias y los criterios específicos de validación— se detallan en la prescripción técnica correspondiente a cada aplicación.

Implementación, puesta en marcha y seguimiento

El licitador ganador tendrá que implementar la solución de manera planificada, coordinada y compatible con la continuidad de los servicios municipales, adaptando el despliegue a la situación organizativa y tecnológica existente en el Ayuntamiento de Olot en todo momento.

El calendario detallado de implementación se evaluará de acuerdo con los criterios establecidos en el PCAP. Los licitadores deben presentar una propuesta realista que sea coherente con los objetivos del proyecto, identificando los principales hitos y los mecanismos de seguimiento y control.

En cualquier caso, la implementación completa de todos los módulos y servicios cubiertos por el contrato debe completarse, validarse y estar en producción efectiva antes de que finalice el primer año tras la fecha de inicio del contrato, fecha que será obligatoria y no prorrogable.

Sin perjuicio de la planificación propuesta por cada licitador, la implementación del módulo de contabilidad debe estar plenamente operativa y en producción durante el siguiente trimestre completo desde la fecha de inicio del contrato, incluyendo las migraciones, integraciones, parametrizaciones, formación y pruebas necesarias para garantizar su correcto funcionamiento.

El orden de despliegue del resto de módulos, así como las prioridades funcionales, se definirán de manera coordinada entre el Ayuntamiento y el licitador ganador durante la fase inicial del proyecto, teniendo en cuenta las necesidades organizativas, la disponibilidad de

equipos municipales, la dependencia entre sistemas, los procesos de migración y cualquier otra circunstancia que pueda afectar al desarrollo del proyecto.

El Ayuntamiento puede solicitar ajustes en la planificación inicial para adaptarla a necesidades operativas imprevistas, siempre que estos ajustes no alteren la fecha máxima establecida ni conduzcan a una reducción de los beneficios contratados.

El licitador ganador debe proporcionar al Ayuntamiento de Olot un sistema de gestión de tickets o incidentes accesible en línea, que permita:

- Notificación y monitorización de incidentes en tiempo real, incluyendo la posibilidad de adjuntar archivos y la trazabilidad de las comunicaciones.
- Clasificación automática o manual de la gravedad de cada incidente.
- El registro de todos los horarios (apertura, respuesta, resolución y cierre).
- La elaboración de informes mensuales sobre el cumplimiento de los SLAs, que deben entregarse al Ayuntamiento de Olot en los primeros cinco días laborables del mes siguiente.

El Ayuntamiento de Olot se reserva el derecho de verificar el cumplimiento de los niveles de servicio establecidos en cualquier momento, y el licitador ganador debe proporcionar acceso a todos los datos y registros necesarios para esta verificación.

Personal técnico y equipo asignados al contrato

El postor debe contar con un equipo técnico mínimo para la ejecución del contrato, compuesto al menos por las siguientes cifras:

Perfil	Requisitos mínimos
Gestor de Proyecto	Título universitario en Ingeniería Informática, Telecomunicaciones o equivalente. Experiencia mínima de 5 años en implementación de ERP
Técnico Funcional (mínimo 1)	Experiencia mínima de 3 años en la implementación y configuración de módulos de gestión municipal (contabilidad, gestión fiscal, censos, etc.).
Técnico en migración de datos (mínimo 1)	Mínimo de 3 años de experiencia en procesos de migración de datos ERP.
Técnico de soporte y mantenimiento (mínimo 1)	Experiencia mínima de 2 años en soporte y mantenimiento de sistemas ERP.

Dedicación y sustitución del equipo técnico

El gestor de proyecto debe ser el principal interlocutor con el Ayuntamiento de Olot y debe garantizar una dedicación suficiente para garantizar el correcto seguimiento y coordinación del proyecto en todas sus fases.

La sustitución de cualquier miembro del equipo técnico asignado al contrato, incluido el gestor de proyecto, estará regulada por las disposiciones de la condición especial de ejecución CEE-2 (Sustitución de técnicos asignados al contrato) de las Cláusulas Administrativas Específicas. En cualquier caso, la empresa contratista deberá notificar el reemplazo al Ayuntamiento de Olot con al menos 10 días laborables antes de la fecha programada del cambio —o, en situaciones de emergencia debidamente justificadas (baja médica, fuerza mayor u otras causas sobresalientes), en un plazo máximo de 48 horas desde la ocurrencia de la causa que la motive—, acreditando que el profesional sustituto posee una cualificación académica y experiencia profesional equivalentes o superiores a las de la persona sustituida, mediante la misma documentación requerida para la acreditación de solvencia técnica.

Procedimientos y procedimientos

Alcance y responsabilidad

El licitador ganador es responsable, de manera integral y llave en mano, del diseño, implementación, configuración e implementación de todos los procedimientos necesarios para el correcto funcionamiento del contrato en todos los niveles de la organización municipal. Esta responsabilidad incluye, pero no se limita a, las áreas técnicas, funcionales, organizativas y de gestión, y se extiende a todos los departamentos y unidades del Ayuntamiento de Olot afectados por el sistema.

Antes de la puesta en marcha de cada una de las aplicaciones, el contratista debe tener todos los procedimientos necesarios diseñados, configurados y operativos. El volumen estimado es de 250 procedimientos, basados en lo siguiente:

- Las **necesidades específicas del Ayuntamiento de Olot**, en consonancia con su estructura organizativa, sus circuitos internos y las particularidades de la gestión municipal local.
- El **catálogo de procedimientos de la Generalitat de Catalunya**, incluyendo los modelos y normas del Consorcio AOC.
- Las **normativas aplicables en vigor**, especialmente la Ley 39/2015, de 1 de octubre, sobre el Procedimiento Administrativo Común de las Administraciones Públicas, la Ley 40/2015, de 1 de octubre, sobre el Régimen Jurídico del Sector Público y el Esquema Nacional de Interoperabilidad (ENI).

Desde el inicio, la creación, modificación y mantenimiento de nuevos procedimientos se llevará a cabo de forma autónoma por el Ayuntamiento de Olot a través del motor de diseño de procedimientos integrado en la plataforma, descrito en la siguiente sección. El contratista debe garantizar que este motor esté completamente funcional y que el personal del Ayuntamiento de Olot reciba la formación necesaria para operarlo de forma independiente desde el primer día de funcionamiento del sistema.

Motor de Diseño de Procedimientos

La plataforma debe contar con un **sistema integrado para el diseño y gestión de procedimientos**, lo que permita al Ayuntamiento de Olot crear, modificar y mantener flujos de trabajo de forma autónoma. Este sistema debe tener al menos las siguientes funcionalidades:

- **Editor de flujo visual:** herramienta gráfica para el diseño de procedimientos mediante diagramas de flujo, accesible para usuarios funcionales sin conocimientos de programación.
- **Gestión de roles y responsabilidades:** asignación de tareas, validaciones y permisos a perfiles de usuario específicos en cada paso del procedimiento.
- **Configuración de condiciones y reglas:** definición de forks, condiciones de activación y reglas de negocio asociadas a cada procedimiento.
- **Versionado de procedimientos: control de versiones** que permite recuperar diseños anteriores y auditar los cambios realizados.
- **Publicación y activación controladas:** mecanismo para activar nuevos procedimientos o modificaciones sin afectar los procedimientos en curso.

Las modificaciones realizadas mediante el motor de procedimientos deben mantenerse compatibles con futuras actualizaciones estándar de productos y no pueden considerarse desarrollos específicos.

Fase de análisis y diagnóstico

El Ayuntamiento de Olot cuenta con una base de trabajo previamente preparada para el análisis de los procesos y procedimientos municipales. En consecuencia, el contratista no partirá de cero, sino que deberá acompañar, revisar y completar el trabajo de análisis ya realizado por el Ayuntamiento de Olot, con el objetivo de adaptarlo a los estándares.

Este acompañamiento incluye:

- **Revisión y validación del análisis existente:** contraste de la documentación del análisis del Ayuntamiento de Olot con los estándares y modelos de la Generalitat de Catalunya, identificando las divergencias y adaptaciones necesarias.

- **Adaptación regulatoria:** verificación de que todos los procedimientos analizados cumplen con la normativa vigente, con propuestas de corrección o mejora cuando sea necesario.
- **Mapa de dependencias:** identificación y validación de las interrelaciones entre departamentos y entre módulos del sistema, basándose en la información ya disponible.
- **Propuesta de optimización:** presentación de recomendaciones para mejorar los flujos de trabajo existentes, orientadas a maximizar la eficiencia de la gestión municipal y el uso del sistema.

Creación de documentos asociados a los procedimientos

Como parte integral de esta fase, el contratista debe proporcionar y configurar, al menos en catalán, dentro del sistema todos los documentos relacionados con cada procedimiento, incluyendo:

- **Formularios y solicitudes:** modelos de formularios para iniciar el procedimiento, adaptados a los estándares del Consorcio AOC y a las necesidades específicas del Ayuntamiento de Olot.
- **Plantillas de resolución y notificación:** modelos de resoluciones, acuerdos, notificaciones y comunicaciones asociados a cada procedimiento, de acuerdo con la normativa aplicable.
- **Documentos de procedimiento interno:** modelos de procedencias, informes, propuestas de resolución y otros documentos intermedios del flujo procesal.
- **Plantillas de certificados y acreditación:** modelos de certificados y documentos de apoyo que el sistema debe generar automáticamente al final de ciertos procedimientos.

Todos los documentos deben integrarse en el flujo del procedimiento correspondiente.

Implementación y configuración

El contratista configurará el sistema de acuerdo con los procedimientos diseñados y validados, asegurando que:

- Todos los flujos de trabajo están parametrizados y operativos dentro del sistema.
- Las integraciones con otras aplicaciones o sistemas del Ayuntamiento se implementan correctamente.
- Los permisos de usuario, los roles y los perfiles reflejan la estructura organizativa y los procedimientos aprobados.

- Los formularios, plantillas y documentos generados por el sistema cumplen con las normativas aplicables y los estándares del Ayuntamiento de Olot.

Validación y aceptación

Antes de la entrega final de cada módulo o fase, el contratista debe:

1. Realizar pruebas funcionales completas de todos los procedimientos implementados.
2. Presenta un informe de prueba con los resultados obtenidos y los incidentes resueltos.
3. Llevar a cabo una fase de validación con la participación de los usuarios finales del Ayuntamiento de Olot.
4. Obtén el consentimiento expreso del responsable técnico del Ayuntamiento de Olot para cada módulo o bloque funcional.

Ninguna fase se considerará concluida hasta que el Ayuntamiento de Olot dé su consentimiento por escrito.

Gestión del cambio, formación y transferencia de conocimientos

Resumen

Una gestión correcta del cambio es esencial para garantizar el éxito del proyecto y la consolidación de la solución implementada. El licitador ganador deberá diseñar y ejecutar un **Plan de Formación y Transferencia** de Conocimientos que facilite la adopción efectiva de todos los módulos y componentes de la solución por los diferentes perfiles de usuario del Ayuntamiento de Olot.

Este plan se activará una vez completada la fase de pruebas y validación del despliegue y migración de cada módulo, y deberá incluir tanto las acciones de formación como de comunicación necesarias para garantizar una transición ordenada sin afectar la continuidad del servicio municipal.

Plan de entrenamiento

El licitador ganador presentará un plan de formación detallado que debe contener, al menos, los siguientes elementos:

- **Número y tipo de actividades de formación** planificadas para cada módulo y perfil de usuario.
- **Perfiles objetivo** para cada actividad, indicando el grupo y las funciones asociadas.

- **Contenido y objetivos de** aprendizaje de cada acción de entrenamiento.
- **Secuenciación temporal** de las actividades, coordinada con el calendario de implementación de cada módulo.
- **Mecanismos para evaluar** el logro y la satisfacción de los participantes.
- **Cualquier otra información** que el licitador ganador considere de interés para la mejor evaluación del programa.

Perfiles objetivo y contenido específico

El plan de formación debe incluir programas específicos y diferenciados para los siguientes perfiles:

- **Personal funcional:** formación para cada módulo de la solución, incluidos los procesadores de archivos, con especial atención a los flujos de trabajo y los procedimientos administrativos configurados.
- **Personal de gestión documental:** formación orientada a la gestión, clasificación, archivo y preservación de documentos electrónicos, de acuerdo con los estándares del Consorcio AOC y la normativa aplicable.
- **Personal de asesoramiento jurídico y servicios:** formación específica para la gestión de sesiones, órganos de resolución y cualquier otra área de competencia jurídica apoyada por la plataforma.
- **Personal con perfil organizativo:** formación para la implementación de procesos específicos y el despliegue de nuevos procedimientos a través del motor de diseño integrado en la plataforma.
- **Cargos electos y alta dirección:** formación orientada al uso de herramientas de apoyo a la toma de decisiones, seguimiento de la actividad municipal y acceso a información de gestión.
- **Directivos y personal de gestión:** formación para el seguimiento y control de sus áreas y unidades de negocio, con especial atención a las herramientas de informes e indicadores de gestión.
- **Personal con perfil TIC:** formación técnica avanzada que debe garantizar la autonomía del equipo municipal en las siguientes áreas:
 - Parametrización, configuración y adaptación de la solución a las necesidades del Ayuntamiento de Olot.
 - Operación, explotación y administración del sistema.

- Explotación de datos e integración con otros sistemas de información a través de la capa de servicios web.
- Implementación de nuevos servicios en la cartera ciudadana y empresarial.

Planificación y modalidad

La formación se planificará de tal manera que coincida, preferiblemente, con el periodo inmediatamente anterior a la implementación de cada módulo o subsistema, asegurando que los usuarios tengan los conocimientos necesarios en el momento de iniciar la operación de producción.

Las sesiones de formación se adaptarán al calendario y necesidades organizativas del Ayuntamiento de Olot y se celebrarán presencialmente **en las instalaciones del Ayuntamiento de Olot**, salvo que, por motivos justificados y con el acuerdo expreso del responsable técnico municipal, se acuerde una modalidad diferente para acciones formativas específicas.

Materiales de apoyo y documentación de formación

Como parte integral del servicio de formación, el licitador ganador pondrá a disposición de los usuarios los materiales de soporte necesarios para cada perfil, que deben incluir, al menos:

- **Manuales de usuario** por perfil y por módulo, en formato accesible y editable.
- **Guías rápidas** sobre los procedimientos y operaciones más comunes.
- **Videos de soporte o** tutoriales para la funcionalidad básica, cuando sea aplicable.
- **Material de referencia técnico** para el personal de TIC, incluyendo documentación de configuración y parametrización.

Toda la documentación de formación será propiedad del Ayuntamiento de Olot, se entregará en formatos abiertos y editables, y se actualizará en caso de modificaciones en el sistema durante el periodo contractual.

Arquitectura de aplicaciones

La solicitud propuesta debe cumplir con un conjunto de requisitos arquitectónicos destinados a garantizar su escalabilidad, mantenimiento, seguridad y facilidad de despliegue dentro del entorno tecnológico del Ayuntamiento.

En primer lugar, la aplicación debe desarrollarse bajo una arquitectura web, de modo que permita la gestión centralizada de la plataforma y facilite el despliegue de nuevas versiones

sin necesidad de acciones complejas en las estaciones de trabajo de los usuarios. Este enfoque debe minimizar los requisitos técnicos del equipo cliente, limitándolos esencialmente a tener un navegador web compatible.

El acceso a la aplicación se realizará a través de un navegador web, asegurando la compatibilidad con los principales navegadores del mercado y evitando el uso de tecnologías obsoletas o en desuso, o componentes que requieran instalaciones específicas para el cliente. El sistema debe basarse en los estándares actuales de desarrollo web, garantizando una experiencia de usuario moderna, accesible y segura.

Capa de Acceso a Datos

El sistema debe tener una capa de acceso a los datos responsable de la gestión, persistencia y recuperación de información, basada en un sistema de gestión de bases de datos (SGBD) fiable y robusto que esté ampliamente implementado en el mercado. Esta capa debe garantizar la integridad, consistencia y disponibilidad de los datos, así como un rendimiento adecuado en operaciones de consulta y escritura, incluso en escenarios de alta concurrencia.

En este sentido, el sistema debe diseñarse de tal manera que desacople la lógica de negocio de la gestión directa de la base de datos, utilizando mecanismos de acceso estructurados y seguros (como ORMs o APIs de persistencia), facilitando así el mantenimiento, la escalabilidad y la portabilidad de la solución. Asimismo, deben proporcionarse mecanismos para controlar transacciones, copias de seguridad, recuperación ante desastres y optimización de consultas, garantizando la continuidad del servicio y la protección de la información.

Por otro lado, se considerará un requisito esencial que el licitador acredite la capacidad y experiencia de los profesionales asignados al proyecto en relación con la administración del sistema de gestión de bases de datos propuesto. Estos profesionales deben contar con una alta cualificación y experiencia probada en tareas como la instalación, configuración, optimización, monitorización, seguridad y resolución de incidentes de SGBD, garantizando así una gestión eficiente y segura de la capa de datos a lo largo de todo el ciclo de vida del sistema.

Capa de Servidor de Aplicaciones

El sistema debe tener una capa de servidor de aplicaciones diseñada bajo una arquitectura robusta y orientada a la gestión eficiente de las transacciones, garantizando el correcto funcionamiento en entornos distribuidos tanto en redes LAN como WAN. Esta capa debe ser responsable de la implementación de la lógica de negocio, asegurando la coherencia e integridad de las operaciones realizadas por el sistema.

En este sentido, el servidor de aplicaciones debe seguir una filosofía de diseño transaccional, asegurando que todas las operaciones críticas se gestionen como unidades atómicas, con mecanismos de control que garanticen las propiedades ACID (atomicidad,

consistencia, aislamiento y durabilidad). Esto debe permitir la correcta gestión de procesos complejos y la recuperación de posibles errores o interrupciones.

Del mismo modo, el sistema debe contar con un gestor intermedio de transacciones que permita la coordinación y optimización de su flujo, especialmente en escenarios donde hay múltiples servicios o sistemas integrados involucrados. Este componente debe facilitar la gestión de transacciones distribuidas, el control de concurrencia y la resolución de conflictos, asegurando un alto rendimiento y fiabilidad del sistema.

Finalmente, el servidor de aplicaciones debe optimizarse para entornos WAN/LAN, garantizando una respuesta eficiente en diferentes condiciones de red, así como la capacidad de escalar horizontalmente para adaptarse a los aumentos de carga. Esta optimización debe contribuir a mantener niveles de servicio adecuados, asegurando la disponibilidad y continuidad operativa de la plataforma.

Capa cliente

El sistema debe tener una capa cliente basada en una única interfaz web, diseñada bajo criterios de navegabilidad lógica, usabilidad y accesibilidad, con el objetivo de garantizar una experiencia de usuario eficiente, intuitiva y coherente. Esta capa debe permitir a los usuarios acceder a los diferentes módulos del sistema de forma integrada, facilitando la navegación entre funcionalidades como parte del mismo proceso o transacción, manteniendo los puntos de retorno previos y haciendo posible realizar operaciones adicionales sin perder el contexto inicial.

La interfaz de usuario debe diseñarse siguiendo los principios de ergonomía y orientación al usuario, incorporando elementos que faciliten su uso, como la navegación guiada, la coherencia visual y funcional, y los mecanismos de asistencia durante la ejecución de las tareas. Asimismo, debe garantizarse el cumplimiento del Real Decreto 1112/2018, de 7 de septiembre, sobre la accesibilidad de sitios web y aplicaciones para dispositivos móviles en el sector público, asegurando que la plataforma sea accesible para todas las personas, independientemente de sus capacidades.

El servidor web debe proporcionar a los clientes finales, a través de un navegador, todos los componentes necesarios para la ejecución de las transacciones, alineados con la filosofía de diseño transaccional del sistema en su conjunto. Estos componentes deben garantizar la consistencia en los procesos, la integridad de las operaciones y una experiencia homogénea en la interacción con el sistema.

La solución debe ser utilizable desde clientes ligeros, sin requisitos para configuraciones específicas o hardware avanzado, y debe garantizar la compatibilidad, al menos, con los navegadores web principales (Google Chrome, Mozilla Firefox, Apple Safari y Microsoft Edge) y con los sistemas operativos más comunes (Microsoft Windows, macOS y Linux).

Aplicación móvil

Además de la interfaz web, el sistema debe contar con una aplicación móvil "responsiva" y totalmente operativa en dispositivos móviles, lo que permita, al menos, a los cargos electos y comandantes de la organización acceder a las funcionalidades principales del sistema desde dispositivos móviles. La aplicación debe:

- Mantener la coherencia visual y funcional con la interfaz web, asegurando una experiencia de usuario homogénea independientemente del canal de acceso.
- Cumplir con los requisitos de accesibilidad establecidos por el Real Decreto 1112/2018 y las directrices de nivel AA WCAG 2.1.
- Garantizar la sincronización en tiempo real con el sistema central, asegurando que los datos y el estado de las transacciones sean consistentes entre la interfaz web y la aplicación móvil.

Uso de servicios en la nube

Talla

El sistema debe garantizar una capacidad correcta para dimensionar los recursos en el entorno cloud, de acuerdo con el número de usuarios esperado y la evolución razonablemente previsible durante el plazo del contrato.

En caso de incorporación de nuevos usuarios, servicios o unidades organizativas, el Contraponedor notificará al Coordinador la ejecución del contrato del número de usuarios asociados, y el licitador ganador deberá adaptar proactivamente los recursos tecnológicos necesarios para garantizar el acceso concurrente a todos los usuarios, tanto existentes como recién incorporados, sin degradar el rendimiento del sistema.

El licitador ganador debe garantizar que esta escalabilidad se lleve a cabo sin impacto negativo en los tiempos de respuesta de las operaciones síncronas, asegurando niveles de servicio adecuados de acuerdo con los compromisos establecidos. En caso de que el Controlador de Contratos detecte que el rendimiento del sistema no es aceptable y que esta situación se deba a una falta de dimensionamiento o a una configuración deficiente de recursos, el licitador ganador deberá corregirlo inmediatamente. El incumplimiento de estos incidentes puede considerarse un incumplimiento de los acuerdos de nivel de servicio (SLAs), con las consecuencias y sanciones correspondientes.

Por último, el sistema debe proporcionar herramientas de monitorización y control que permitan al Contracontratista medir objetivamente la capacidad del servicio, incluyendo el número de usuarios concurrentes, así como su rendimiento, especialmente en lo que respecta a los tiempos medios y máximos de respuesta de las operaciones síncronas. Estas herramientas deben garantizar la disponibilidad de datos fiables y auditables, permitiendo validar el comportamiento correcto de la plataforma ante variaciones de carga y asegurando el cumplimiento de los niveles de servicio contratados.

La adquisición de licencias permitirá que otras entidades bajo el régimen municipal o la participación se incorporen a la plataforma mediante la funcionalidad multientidad, lo que permitirá procesar o realizar informes en archivos, así como la conformación de gastos. Se prevé acceso para las siguientes entidades:

- Gestora Urbanística Olotina, S.A.
- Hospital Fundació Antic Sant Jaume d'Olot
- Agencia para la Innovación y el Desarrollo de La Garrotxa, DINAMIG
- Consorci d'Acció Social de la Garrotxa, CASG
- Consorcio de Medio Ambiente La Garrotxa, SIGMA

Acuerdos de Nivel de Servicio (SLAs)

Los Acuerdos de Nivel de Servicio (SLAs) deben establecer los compromisos mínimos requeridos al licitador ganador en relación con la calidad, disponibilidad, rendimiento y continuidad del servicio prestado, definiendo claramente los indicadores medibles, los objetivos a alcanzar y los mecanismos de control y supervisión asociados. Estos acuerdos deben incluir, entre otros, aspectos como el tiempo de funcionamiento del sistema, los tiempos de respuesta para las operaciones, los plazos de resolución de incidentes, así como los procedimientos de soporte y mantenimiento.

Los SLA serán vinculantes para el licitador ganador y serán aplicables durante toda la duración del contrato, incluyendo cualquier posible prórroga. En este sentido, deben ir acompañados de mecanismos de supervisión continua que permitan verificar su cumplimiento objetivamente, así como de sistemas de información periódicos para el Contracontrator mediante informes detallados de servicio.

Asimismo, los SLA deben incluir procedimientos de gestión de incidentes y problemas, como mecanismos de escalada, clasificación por criticidad y tiempos máximos de resolución según el impacto en el servicio. También deben incorporar medidas de mejora continua, con el objetivo de revisar y optimizar periódicamente los niveles de servicio prestados.

Por último, el incumplimiento de los niveles de servicio establecidos puede conllevar la aplicación de sanciones, de acuerdo con lo establecido en el contrato, garantizando así el compromiso del licitador ganador con la calidad del servicio y su adecuación a las necesidades del Ayuntamiento.

Capacidad y rendimiento del sistema

Los Acuerdos de Nivel de Servicio (SLA) relativos a la capacidad y el rendimiento del sistema deben garantizar que la solución cuente con los recursos necesarios para apoyar la actividad del Ayuntamiento sin degradar el servicio, garantizando una experiencia de usuario fluida y eficiente en todo momento.

En este sentido, el sistema debe ser capaz de soportar el trabajo concurrente de los usuarios de acuerdo con el tamaño de la organización y la evolución esperada del número de usuarios, servicios municipales y unidades organizativas. Del mismo modo, el tiempo de respuesta de las operaciones habituales debe mantenerse dentro de los umbrales aceptables.

El sistema también deberá garantizar una gestión eficiente de altos volúmenes de documentos e información, así como su capacidad para absorber un crecimiento anual sostenido, tanto en volumen de datos como en carga de uso, sin impactos negativos en el rendimiento global de la plataforma.

Para garantizar estos niveles de servicio, el licitador ganador debe realizar pruebas de carga y de estrés periódicamente o siempre que haya cambios significativos en la infraestructura o en el volumen de usuarios, con el objetivo de validar la capacidad del sistema en escenarios de alta demanda. También debe implementar mecanismos continuos de monitorización del rendimiento, que permitan detectar proactivamente posibles degradaciones del servicio y aplicar las medidas correctivas necesarias antes de que afecten a los usuarios finales.

Disponibilidad del servicio

Los Acuerdos de Nivel de Servicio (SLA) relativos a la disponibilidad deben garantizar que el sistema permanezca operativo de forma continua, garantizando el acceso y el correcto funcionamiento de los servicios en todo momento, salvo en los periodos de mantenimiento programados debidamente comunicados.

En este sentido, el sistema debe garantizar una disponibilidad mínima del 99,8% mensual, excluyendo explícitamente los periodos de mantenimiento planificados. El cálculo de esta disponibilidad debe incluir todos los elementos esenciales del servicio, como el acceso al sistema por parte de los usuarios, el funcionamiento de módulos críticos y el correcto funcionamiento de las integraciones con servicios externos considerados esenciales para el funcionamiento de la plataforma.

En cuanto al mantenimiento programado, este debe comunicarse al Responsable de Contrato con al menos 72 horas de antelación, indicando la duración prevista y el impacto esperado en el servicio. Este mantenimiento debe realizarse preferiblemente por la noche o los fines de semana, con el objetivo de minimizar el impacto en los usuarios.

Por último, el licitador ganador debe contar con mecanismos de monitorización continua de la disponibilidad del sistema, así como procedimientos de respuesta a incidentes que permitan restablecer el servicio en el menor tiempo posible. Estas medidas deben garantizar la continuidad del servicio y el cumplimiento de los niveles de disponibilidad comprometidos dentro de los SLA establecidos.

Gestión de incidentes

El sistema debe contar con un modelo de gestión de incidentes que garantice una resolución rápida, eficiente y completamente rastreable de cualquier problema que pueda afectar al servicio, asegurando en todo momento el impacto mínimo en los usuarios.

En este sentido, los incidentes deben clasificarse según su nivel de criticidad (crítico, grave o leve), dependiendo de su impacto en el servicio y en las operaciones del Ayuntamiento. Esta clasificación debe determinar los mecanismos de escalada, los tiempos de respuesta y los plazos de resolución aplicables en cada caso.

El licitador ganador debe contar con un sistema de gestión de tickets accesible en línea, que permita al Contracontrator y a los usuarios autorizados registrarse, consultar y supervisar incidentes. Este sistema debe garantizar el registro completo de todo el ciclo de vida del incidente, incluyendo su apertura, diagnóstico, acciones realizadas y resolución final.

Asimismo, el sistema debe incorporar mecanismos automáticos de escalada según la gravedad del incidente, así como protocolos de comunicación proactivos, especialmente en incidentes críticos, que informen continuamente sobre el estado y la evolución de su resolución.

En cuanto a los tiempos de respuesta y resolución, los incidentes se clasificarán según su nivel de criticidad y deberán cumplir al menos con los siguientes compromisos de servicio:

Incidentes críticos

Se considerarán incidentes críticos aquellos que conducen a la total indisponibilidad del sistema, la imposibilidad de llevar a cabo procesos esenciales o cualquier afectación que impida el funcionamiento ordinario de los servicios municipales.

- Tiempo máximo de respuesta: 2 horas.
- Tiempo máximo de restauración del servicio: 4 horas.
- En caso de que no sea posible una resolución final dentro de este periodo, el licitador ganador debe implementar una solución de contingencia en un máximo de 2 horas desde la identificación del incidente.
- Apoyo: 24/7 (24x7).

Incidentes graves

Los incidentes graves se considerarán aquellos que afectan a funcionalidades relevantes del sistema o a un número significativo de usuarios, pero que permiten mantener parcialmente la actividad.

- Tiempo máximo de respuesta: 4 horas laborables.
- Tiempo máximo de resolución: 48 horas laborables.

- Apoyo: de lunes a viernes, de 8:00 a 18:00, excepto en festivos.

Incidentes menores

Los incidentes menores se considerarán aquellos que no impiden el funcionamiento normal del sistema y que tienen un impacto limitado en los usuarios o en las operaciones municipales.

- Tiempo máximo de respuesta: 24 horas laborables.
- Tiempo máximo de resolución: 10 días laborables.
- Apoyo: de lunes a viernes, de 8:00 a 18:00, excepto en festivos.

En caso de que un incidente no pueda resolverse dentro de los plazos establecidos, el licitador ganador debe notificar inmediatamente al Ayuntamiento de Olot, indicando las causas, las acciones llevadas a cabo, las medidas de contingencia adoptadas y el calendario previsto para la resolución final. Asimismo, debe mantener informado al Ayuntamiento sobre el estado del incidente hasta su cierre, garantizando la trazabilidad, transparencia y control sobre su gestión en todo momento.

La clasificación de un incidente como crítico, grave o menor corresponderá al Ayuntamiento de Olot, sin perjuicio de la evaluación técnica realizada por el licitador ganador.

Recuperación ante desastres

Los Acuerdos de Nivel de Servicio deben incluir compromisos específicos y medibles en términos de recuperación ante desastres, de acuerdo con el Plan de Recuperación ante Desastres (DRP) que el licitador ganador debe mantener actualizado.

En este sentido, se establecen los indicadores mínimos requeridos:

- RTO (Objetivo de Tiempo de Recuperación): tiempo máximo permitido para restablecer el servicio desde el momento en que ocurre una interrupción grave. El sistema debe garantizar un RTO máximo de 4 horas para servicios críticos y 24 horas para servicios no críticos.
- RPO (Objetivo del Punto de Recuperación): pérdida máxima de datos permitida medida en tiempo. El sistema debe garantizar un RPO máximo de 1 hora para servicios críticos y 24 horas para servicios no críticos.

El licitador ganador debe documentar y comunicar al Contralor de Contratos los procedimientos para activar la DRP, los criterios que determinan cuándo se activa y los canales de comunicación durante la contingencia. El cumplimiento de estos indicadores será verificable y el incumplimiento puede conllevar la aplicación de las sanciones previstas en el contrato.

Gestión de solicitudes de cambio

El licitador ganador debe disponer de un procedimiento formal, estructurado y documentado para la gestión de las solicitudes de cambio, con el objetivo de garantizar una evolución controlada del sistema, minimizar riesgos y garantizar la calidad y estabilidad del servicio en todo momento.

En este sentido, las solicitudes de cambio deben clasificarse en al menos tres tipos: correctivas, destinadas a resolver errores o incidentes; evolutivas, orientadas a la incorporación de nuevas funcionalidades o mejoras; y adaptativas, derivadas de cambios regulatorios, tecnológicos o integración con otros sistemas. Esta clasificación debería permitir priorizar adecuadamente las acciones y establecer los circuitos de gestión correspondientes.

El procedimiento de gestión del cambio debe incluir, al menos, las siguientes fases: registro formal de la solicitud, análisis del impacto técnico y funcional y los plazos asociados, aprobación previa por parte del Ayuntamiento, implementación en el entorno de preproducción y, finalmente, validación y despliegue en producción. Este proceso debe garantizar que cualquier modificación se realice de manera controlada, con todas las garantías técnicas y funcionales.

Asimismo, todas las solicitudes de cambio deben tener trazabilidad completa, desde su solicitud hasta su implementación final, incluyendo las decisiones tomadas en cada fase. El licitador ganador debe proporcionar la documentación correspondiente a cada cambio, detallando su contenido, impacto y las modificaciones realizadas.

Seguimiento e informes

El licitador ganador debe garantizar la transparencia en la prestación del servicio mediante la implementación de mecanismos de monitorización continua y herramientas de informes que permitan al Ayuntamiento tener una visión completa, actualizada y verificable del estado del sistema y del cumplimiento de los Acuerdos de Nivel de Servicio (SLAs).

En este sentido, el sistema debe contar con capacidades de monitorización en tiempo real, que permitan monitorizar continuamente los principales indicadores del servicio, incluyendo al menos la disponibilidad del sistema, el rendimiento de las operaciones y la gestión de incidentes. Esta monitorización debe permitir detectar proactivamente posibles degradaciones del servicio, facilitando la adopción de medidas correctivas antes de que afecten significativamente a los usuarios.

Asimismo, el licitador ganador debe generar informes mensuales detallados, que incluyan, al menos, información sobre el grado de cumplimiento de los SLA, el resumen de incidentes registrados (con su nivel de criticidad y tiempo de resolución), las posibles sanciones aplicables y las acciones de mejora implementadas o planificadas. Estos informes deben permitir al Ayuntamiento evaluar la evolución del servicio e identificar oportunidades de mejora continua.

Por último, los informes deben entregarse en los primeros cinco días laborables de cada mes, en un formato claro y estructurado, y deben estar disponibles para consulta y análisis por parte del Contralor de Contratos. Este mecanismo debe garantizar control, transparencia y responsabilidad en la prestación del servicio.

El Ayuntamiento debe contar con un panel de control en línea accesible con indicadores actualizados de disponibilidad, incidentes, rendimiento y cumplimiento de los SLAs.

Mejora continua del servicio

El licitador ganador debe garantizar un enfoque de mejora continua del servicio, orientado a la optimización permanente del rendimiento, la calidad y la adecuación funcional del sistema a las necesidades del Ayuntamiento. Este enfoque debe basarse en un proceso estructurado de análisis, evaluación e implementación de mejoras, con el objetivo de asegurar la evolución constante de la solución a lo largo del tiempo.

En este sentido, el licitador ganador tendrá que proponer acciones de mejora de forma proactiva, basadas en el análisis de incidentes recurrentes, con el objetivo de identificar las causas raíz y evitar que se repitan. Asimismo, deberá tener en cuenta la evolución tecnológica y las buenas prácticas en el sector, incorporando innovaciones que puedan aportar valor al sistema, así como adaptándose a las necesidades cambiantes del Ayuntamiento, tanto a nivel funcional como operativo.

Asimismo, se pueden establecer mecanismos formales para la revisión periódica de los Acuerdos de Nivel de Servicio (SLAs), con el objetivo de ajustarlos a la evolución del servicio y asegurar que sigan alineados con los requisitos y expectativas de la organización. Estas revisiones deberían permitir identificar áreas de mejora y establecer nuevos objetivos si fuera necesario.

Finalmente, el licitador ganador debe elaborar planes anuales de mejora, que definan las acciones planificadas, los objetivos a alcanzar, los indicadores de seguimiento y los plazos de ejecución. Estos planes deben acordarse con el Contralor de Contratos y deben permitir un seguimiento estructurado de las mejoras implementadas, garantizando una evolución continua y controlada del servicio.

El licitador ganador notificará al menos 15 días con antelación cualquier actualización importante de la plataforma que pueda conducir a cambios funcionales, operativos o de interfaz.

Se celebrará al menos una reunión anual de revisión de servicios con la presentación del plan de mejora correspondiente.

Requisitos de seguridad, protección de datos y propiedad de la información

Todos los datos cubiertos por el contrato, incluidos los datos de producción, copias de seguridad y entornos de contingencia, deben estar alojados dentro del Espacio Económico Europeo, sin transferencias internacionales de datos fuera de esta área, salvo en los casos permitidos por la normativa vigente y expresamente autorizados por el Ayuntamiento.

Propiedad de la información

El sistema debe garantizar en todo momento que la propiedad de la información corresponda exclusivamente al Ayuntamiento de Olot. En este sentido, todos los datos, documentos e información generados, almacenados o procesados como resultado del uso de los servicios y componentes del sistema serán considerados propiedad completa del Ayuntamiento, independientemente del apoyo tecnológico o la infraestructura utilizada.

Asimismo, el licitador ganador no podrá, bajo ninguna circunstancia, acceder, utilizar, reproducir, transferir, alterar o eliminar ningún dato o documento sin el consentimiento previo, explícito y formalizado del Contralor, salvo cuando sea necesario para la prestación de los servicios contratados o por instrucción expresa del Ayuntamiento. Esta obligación se extenderá a todo el personal vinculado al proyecto, así como a posibles subcontratistas, garantizando la confidencialidad, integridad y control de la información en todo momento.

El sistema también debe proporcionar mecanismos que permitan al Ayuntamiento el acceso completo, exportación y portabilidad de todos los datos en formatos estándar, sin restricciones ni dependencias tecnológicas del proveedor, asegurando así su reutilización y evitando situaciones de bloqueo tecnológico. Esta capacidad debe garantizarse tanto durante el plazo del contrato como al finalizar, facilitando una migración eventual a otros sistemas sin pérdida de información ni degradación de su calidad.

Protección de los datos personales

El proveedor se compromete a cumplir con las disposiciones del Reglamento (UE) 2016/679 del Parlamento Europeo y del Consejo de 27 de abril de 2016 sobre la protección de las personas físicas en materia de tratamiento de datos personales y sobre la libre circulación de dichos datos, y a derogar la Directiva 95/46/CE (en adelante GDPR) y la Ley Orgánica 3/2018, de 5 de diciembre, sobre la protección de los datos personales y la garantía de derechos digitales (en adelante LOPDGDD) o las normativas que puedan sustituirlos en el futuro, en relación con los datos personales a los que tengan acceso durante el plazo del contrato, y en su calidad de responsables de tratamiento de datos.

Procesador de datos

En cuanto a las obligaciones y responsabilidades relativas al tratamiento de datos personales a los que el proveedor tiene acceso exclusivamente para la prestación de los

servicios, de conformidad con las disposiciones del artículo 28 del RGPD y 33 de la LOPDGDD, el proveedor asumirá las responsabilidades que le correspondan derivadas de la legislación vigente sobre protección de datos personales, y específicamente en relación con su estatus como responsable del tratamiento de datos.

En cualquier caso, queda establecido que cualquier acceso que el proveedor tenga a los datos personales en el marco de este contrato estará sujeto a las obligaciones previstas por la legislación en relación con la figura de responsable del tratamiento de datos. Específicamente, el proveedor se compromete a:

- Procesar los datos únicamente de acuerdo con las instrucciones explícitamente recibidas de la Administración.
- Aplicar las medidas de seguridad establecidas en este contrato, y en particular en esta cláusula.
- Devolver los datos a la Administración en los asuntos regulados en este contrato, o destruirlos siguiendo las instrucciones de la Administración en caso de que la cesión se haya completado.

Entrega de datos

La entrega de datos por cualquier medio por parte de la Administración al proveedor no se considera legalmente comunicación o transferencia de datos, sino simplemente acceso a los mismos como elemento necesario para la prestación del servicio encargado a través de este contrato.

Propiedad y responsabilidad

Los datos son propiedad exclusiva y responsabilidad de la entidad local, y esta propiedad también se extiende a todas las preparaciones, evaluaciones, segmentaciones o procesos similares que, en relación con ellos, sean realizados por el proveedor. Estos datos son confidenciales a todos los efectos y, por tanto, están sujetos al más estricto secreto profesional, incluso una vez finalizada la prestación de servicios por parte del proveedor. El proveedor, en relación con los datos, está específicamente obligado a:

- a) Utilizar datos personales exclusivamente para la prestación de los servicios cubiertos por este contrato y de acuerdo con las instrucciones dadas por la entidad local.
- b) No comunicarlos a otras personas, ni siquiera para fines de conservación, ni duplicar o reproducir total o parte de la información resultante de ellas, salvo en los casos expresamente previstos en este contrato.
- c) Garantizar que los datos sean manejados únicamente por aquellos empleados cuya intervención sea necesaria para el propósito del servicio.

d) Admitir los controles y auditorías que, de manera razonable, la Administración pretenda llevar, así como admitir que la Administración pueda añadir registros de control a los datos personales proporcionados.

Además de las obligaciones establecidas anteriormente, el proveedor se compromete específicamente, en relación con el acceso a los datos, a salvaguardarlos mediante medidas técnicas y organizativas de seguridad que garanticen su seguridad, evitando su alteración, pérdida, procesamiento o acceso no autorizado, de acuerdo con el estado tecnológico en cada momento, la naturaleza de los datos y los posibles riesgos a los que estén expuestos. Para ello, el proveedor debe haber implementado las medidas de seguridad requeridas establecidas en el punto 5, indicando específicamente que esta información estará disponible en todo momento para la Administración o, cuando corresponda, para las correspondientes autoridades administrativas o judiciales.

En caso de incumplimiento por parte del proveedor, incluidos sus empleados, de sus obligaciones bajo lo dispuesto en esta cláusula o de las derivadas de la legislación aplicable sobre protección de datos, el proveedor será considerado responsable del tratamiento y, por tanto, asumirá las responsabilidades legalmente atribuibles a él como responsable de la protección de datos.

Destrucción y eliminación de información

Al finalizar el contrato, el proveedor se compromete a:

- a) En primer lugar, y en cualquier caso, devolver los datos personales que posee la Administración y que estén en su posesión o bajo su custodia o control, o en posesión o bajo la custodia o control de su personal, antiguos empleados o asesores profesionales.
- b) En segundo lugar, destruir, mediante un procedimiento que ofrezca garantías suficientes, todos los documentos o cualquier material que esté en su posesión o bajo su custodia o control, que contengan o incluyan parte de los datos personales de la Administración, y certificar por escrito que ha llevado a cabo la destrucción, de modo que los datos personales no sean recuperables durante o después de su eliminación.
- c) Eliminar todos los datos personales de la Administración de ordenadores, sistemas de almacenamiento de datos u otros dispositivos similares que estén a cargo o bajo el control del proveedor, para que dichos datos personales no se divulguen durante ni después de su eliminación, una vez finalizado el ciclo de retención.

Confidencialidad y propiedad intelectual

El proveedor se compromete, en términos de confidencialidad y propiedad intelectual, a:

- Respetar la naturaleza confidencial de la información a la que tienen acceso en el momento de la firma del contrato. Este deber se mantendrá hasta después de finalizar el contrato.

- Guarden silencio respecto a los datos, información, documentos y asuntos o registros a los que tengan acceso y, al no ser públicos ni notorios, estén relacionados con el objeto del contrato.
- Tratar tanto la información recibida como la información derivada de la ejecución del contrato de forma confidencial y confidencial, y no podrá ser difundida, publicada ni utilizada para fines distintos a los establecidos en este contrato. Esta obligación seguirá vigente una vez que el contrato haya finalizado o sido rescindido.
- Respecto a la información que posea la Administración y que sea objeto del servicio (documentación, obras, datos y, cuando proceda, bases de datos, aplicaciones y otros elementos de software localizados y almacenados en la infraestructura del proveedor durante la ejecución de este contrato), no debe utilizarla para sí mismo, ni proporcionarla a terceros, ni publicarla total o parcialmente, sin la autorización expresa de la Administración. En cualquier caso, el proveedor será responsable de cualquier daño derivado del incumplimiento de esta obligación.
- Implementar los mecanismos y controles necesarios para garantizar la confidencialidad, privacidad, integridad y continuidad de la información, y de los datos personales tratados por la Administración. Con este fin, al menos antes del inicio del servicio cubierto por el contrato, el proveedor notificará a su personal cualquier obligación a la que su empresa esté sujeta por contrato, y les formará en las normas y procedimientos aplicables en materia de protección de datos personales y confidencialidad de la información tratada.
- Obtener las cesiones, permisos y autorizaciones necesarios de sus respectivos titulares para utilizar la tecnología, procedimientos, materiales y equipos utilizados en la prestación de los servicios contratados, así como cualquier derecho de propiedad intelectual e industrial, ya que el acceso a la información y/o productos protegidos por propiedad intelectual, propiedad de la Administración Pública, necesarios para la prestación del servicio contratado, no presupone en ningún caso la transferencia del mismo ni su uso sin autorización expresa.
- Ser responsable de las reclamaciones y eximir a la Administración de cualquier daño que pueda surgir de la formulación de reclamaciones a la Administración por el incumplimiento del proveedor con las disposiciones de esta cláusula.
- Mantener disponible en todo momento la información sobre el trabajo sujeto al contrato con el fin de verificar el cumplimiento de las medidas y controles previstos en esta cláusula.
- Garantizar que su personal, incluidos los trabajadores temporales y colaboradores comerciales, esté adecuadamente informado, formado e instruido respecto a las obligaciones establecidas en la normativa de protección de datos, y que lleve a cabo todas las actividades de formación, información y sensibilización para sus empleados y colaboradores necesarias para garantizar su conocimiento fiel y cumplimiento, así como las funciones personales y responsabilidades específicas

que surjan, todo ello antes de que tengan acceso a los datos personales. El proveedor también protegerá y impedirá el acceso a datos personales a cualquier persona no autorizada, y no podrá divulgar los datos personales de la Administración, salvo que dicha divulgación forme parte de la prestación del servicio confiado conforme a este contrato, sea requerida por esta última, o dicha divulgación sea requerida por ley.

- Las obligaciones mencionadas se extienden a cualquier persona que pueda estar involucrada en cualquier fase del tratamiento dentro del ámbito del proveedor, y continuarán incluso después de que el procesamiento realizado bajo este contrato haya finalizado y la relación derivada del contrato haya finalizado y finalizado.

Seguridad del equipo, software e información

El proveedor garantizará la seguridad de los equipos donde se instalan las bases de datos e información de la Administración, así como la seguridad de los canales de comunicación utilizados. Por ello, prestará sus servicios observando estrictamente las medidas de seguridad necesarias, para evitar la pérdida de información, así como el daño, pérdida o deterioro de las bases de datos utilizadas que son propiedad de la Administración.

Específicamente, el proveedor implementará las medidas de seguridad específicas indicadas por la Administración. En cualquier caso, se utilizarán canales seguros protegidos con SSL/TLS, con certificados digitales emitidos por una autoridad certificadora reconocida.

Seguridad de los datos personales

El proveedor se compromete a garantizar que las medidas organizativas y técnicas adoptadas garanticen una separación lógica entre los datos personales de la Administración y el resto de la información cuya persona o persona responsable sea el propio proveedor. Las medidas de seguridad mencionadas se adoptarán teniendo en cuenta el estado tecnológico y el coste de las medidas a implementar, con el fin de garantizar un nivel adecuado de seguridad, en relación con (i) los daños que puedan derivar del incumplimiento de las medidas correspondientes, y (ii) la naturaleza de los datos personales de la Administración a proteger, de acuerdo con las disposiciones del artículo 32 del RGPD.

El licitador ganador informará de cualquier brecha de seguridad que afecte a datos personales sin demora indebida y, en cualquier caso, dentro de un plazo máximo de 12 horas desde que se entere.

Cumplimiento

En cuanto al cumplimiento de las normativas sobre protección de datos personales, el licitador ganador debe especificar claramente la ubicación física de los servidores que apoyan el servicio, que deben estar ubicados dentro del territorio de la Unión Europea, garantizando así el cumplimiento del Reglamento General de Protección de Datos (RGPD) y del resto de las normativas aplicables.

Asimismo, todas las condiciones relacionadas con la seguridad y el cumplimiento normativo deben mantenerse durante toda la vigencia del contrato. El licitador ganador debe notificar periódica y proactivamente al Contracontrator cualquier cambio relevante en estas condiciones, así como informar de cualquier incidente de seguridad que pueda ocurrir, incluyendo su naturaleza, impacto y las medidas adoptadas para resolverlos, garantizando transparencia y control continuo sobre el nivel de seguridad del sistema.

Requisitos de servicios en la nube

El sistema debe garantizar que la infraestructura de servicios en la nube cumpla con los estándares más exigentes en cuanto a seguridad, disponibilidad y protección de la información, garantizando un entorno tecnológico robusto alineado con las necesidades del Ayuntamiento. En este sentido, el proveedor debe indicar en detalle los componentes de hardware y software utilizados para ejecutar el servicio, así como las políticas de seguridad aplicadas para garantizar la protección de la infraestructura y los datos.

Asimismo, será necesario demostrar que el centro de datos utilizado tiene, al menos, una clasificación TIER III o equivalente según la norma TIA 942, garantizando altos niveles de disponibilidad, redundancia y tolerancia a fallos. Esta certificación debe garantizar la continuidad del servicio y la capacidad de mantenimiento sin interrupciones en las operaciones.

En relación con los requisitos técnicos de seguridad, la aplicación debe desplegarse en servidores seguros usando el protocolo HTTPS, asegurando el cifrado de todas las comunicaciones entre clientes y servidores. El acceso a la infraestructura que aloja la aplicación debe autenticarse y gestionarse debidamente, mediante mecanismos de autenticación robustos, garantizando un control estricto del acceso administrativo.

Las integraciones a través de servicios web deben requerir mecanismos de autenticación robustos obtenidos tras la validación del usuario, y que deben incluirse en los encabezados de las solicitudes utilizando esquemas estándar como la autenticación por portadores. Este mecanismo debe garantizar la seguridad y trazabilidad de todas las operaciones realizadas a través de la API.

Además, la aplicación deberá incorporar mecanismos avanzados de protección perimetral mediante el uso de cortafuegos de aplicaciones web (WAFs), implementando una estrategia de seguridad en capas que permita detectar y bloquear tráfico malicioso, proteger contra ataques web comunes y mitigar ataques de denegación de servicio distribuida (DDoS), incluyendo la cobertura de los riesgos identificados en el Top 10 de OWASP.

Todos los accesos privilegiados de los administradores del proveedor deben ser registrados y auditados, y los registros se conservarán durante toda la vigencia del contrato.

Por último, en lo que respecta a la protección de datos sensibles, el sistema debe garantizar su cifrado en reposo utilizando tecnologías como el Cifrado Transparente de Datos (TDE), el cifrado nativo del proveedor de la nube o mecanismos equivalentes, asegurando que, en caso de incidente de seguridad, los datos no puedan ser explotados por terceros no

autorizados. Del mismo modo, el sistema debe contar con mecanismos completos de trazabilidad que permitan registrar y auditar cualquier operación realizada sobre la información, garantizando control, transparencia y cumplimiento normativo en todo momento.

Auditoría de servicios

El Ayuntamiento de Olot puede requerir, durante todo el plazo del contrato, la realización de verificaciones, comprobaciones y auditorías destinadas a acreditar el cumplimiento de los requisitos funcionales, de seguridad, de protección de datos y de nivel de servicio establecidos en el contrato.

El licitador ganador debe poner a disposición del Ayuntamiento la documentación, pruebas, certificaciones e informes necesarios para verificar el cumplimiento de los requisitos.

Del mismo modo, el licitador ganador debe someterse, al menos, a una auditoría externa de seguridad anual o a pruebas equivalentes derivadas de los procesos de certificación vigentes (ENS, ISO 27001 o equivalente), y debe proporcionar al Ayuntamiento un resumen ejecutivo de los resultados y acciones correctivas adoptadas.

El Ayuntamiento puede realizar o encargar auditorías adicionales cuando existan indicios de incumplimiento de contrato, incidentes de seguridad relevantes o requisitos legales o regulatorios que lo justifiquen.

Gestión de cautividad

Devolución o transferencia del servicio

El licitador ganador se compromete a colaborar activamente en la devolución o transferencia del servicio y de toda la información asociada en un plazo máximo de 40 días desde la finalización del contrato, independientemente de la causa de su rescisión.

Para garantizar la continuidad del servicio y minimizar los riesgos derivados del cambio de proveedor, el licitador ganador ejecutará un plan de transición asistido durante los tres meses previos al final del contrato. Este plan incluirá las actividades de apoyo, transferencia de conocimientos, documentación, asistencia técnica y coordinación necesarias para facilitar la migración a una nueva plataforma o proveedor.

El Ayuntamiento de Olot mantendrá la propiedad y disponibilidad total de la información generada o gestionada por la solución en todo momento. En consecuencia, el licitador ganador debe garantizar la recuperación y entrega, sin coste adicional, de todos los datos, documentos, archivos electrónicos, metadatos, registros de actividad, configuraciones,

parametrizaciones, procedimientos, flujos de trabajo, plantillas de documentos, paneles, normas de negocio y cualquier otro elemento funcional necesario para garantizar la continuidad de la actividad municipal.

Toda la información se entregará en formatos abiertos, estándar, estructurados y reutilizables, legibles por sistemas equivalentes y sin dependencias tecnológicas que impidan su reutilización, garantizando la portabilidad total de los datos y la configuración funcional del sistema.

El licitador ganador definirá, documentará y comunicará al Ayuntamiento los procedimientos para recuperar y exportar la información, así como los mecanismos necesarios para verificar la integridad, integridad y consistencia de los elementos transferidos. Estos mecanismos deben estar disponibles durante todo el plazo del contrato y, al menos, durante tres meses tras su finalización.

La devolución o transferencia de la información no implicará ninguna interrupción injustificada del servicio ni ninguna limitación en el acceso del Ayuntamiento a tus datos hasta el final efectivo del proceso de transición.

Continuidad tecnológica y disponibilidad del código fuente

El licitador ganador debe garantizar la continuidad tecnológica de la solución durante todo el plazo del contrato y evitar cualquier situación de dependencia crítica que pueda comprometer la continuidad de los servicios prestados al Ayuntamiento de Olot.

En este sentido, las empresas licitantes deben comprometerse a garantizar la disponibilidad del código fuente de los desarrollos específicos que son objeto del contrato en aquellos casos que puedan comprometer su correcta evolución, mantenimiento o soporte, incluyendo, al menos, situaciones de cese de actividad comercial, procedimientos de insolvencia, disolución de la empresa, fusión o absorción por terceros, cambio sustancial de la línea de negocio o cualquier otra circunstancia que haga imposible o gravemente difícil la prestación de los servicios contratados.

En cualquiera de estos casos, el licitador ganador o sus sucesores legales deben poner a disposición del Ayuntamiento de Olot de inmediato, sin ninguna consideración económica adicional, el código fuente correspondiente a los desarrollos específicos realizados en el marco del contrato, así como toda la documentación técnica necesaria para garantizar su mantenimiento, evolución y explotación por terceros.

Del mismo modo, el licitador ganador debe garantizar la recuperación completa de toda la información asociada a la solución, incluyendo datos, documentos, metadatos, configuraciones, parametrizaciones, esquemas de integración y cualquier otro elemento necesario para garantizar la continuidad del servicio y la migración a otra plataforma si es necesario.

Finalmente, el Ayuntamiento de Olot se reserva el derecho de exigir mecanismos de garantía adicionales, como *el depósito en garantía de código fuente* u otros sistemas equivalentes, cuando se considere necesario para reducir los riesgos de dependencia tecnológica y garantizar la continuidad de los servicios esenciales.

Consideraciones de seguridad

Aspectos organizativos

El licitador ganador debe garantizar el establecimiento de un marco completo de seguridad organizativa, alineado con las normas regulatorias vigentes (especialmente el ENS) y orientado a garantizar una gestión continua, sistemática y verificable de la seguridad de la información.

En este sentido, el licitador ganador debe proporcionar al Contralor de Contrato al menos la siguiente documentación:

- Política de Seguridad
- Regulaciones sobre el uso de medios electrónicos
- Procedimientos de seguridad
- Análisis de riesgos
- Declaración de aplicabilidad

La Política de Seguridad debe describir claramente los principios, criterios y mecanismos implementados para garantizar la protección de la información, así como el modelo de gobernanza de la seguridad, incluyendo la designación de quienes son responsables de su cumplimiento. Esta política debe estar alineada con la del Ayuntamiento, que puede requerir las modificaciones necesarias para garantizar la plena coherencia.

En cuanto a los Reglamentos sobre el uso de medios electrónicos, debe definir las condiciones de uso del servicio por parte de los usuarios, especialmente en entornos en la nube. Como mínimo, debe incluir:

- Los propósitos permitidos de uso
- Los tipos de información que se pueden procesar
- Acciones prohibidas
- Las responsabilidades y obligaciones de los usuarios (incluida la custodia de las credenciales)

- Las condiciones de acceso desde dispositivos personales
- Las herramientas y medidas de seguridad necesarias (cifrado, copias de seguridad, etc.)

Asimismo, el licitador ganador debe documentar los Procedimientos de Seguridad, detallando las tareas operativas necesarias para garantizar la correcta configuración, operación y protección del sistema, así como las personas responsables asociadas a cada actividad. Estos procedimientos deben abarcar aspectos como la gestión de usuarios, control de acceso, copias de seguridad, gestión de incidentes de seguridad y actualizaciones del sistema.

Además, el licitador ganador debe presentar un Análisis de Riesgos actualizado de la solución, identificando las amenazas, vulnerabilidades e impactos asociados, así como las medidas de mitigación implementadas. Este análisis debe ir acompañado de la correspondiente Declaración de Aplicabilidad, detallando las medidas de seguridad adoptadas y su justificación.

Por último, el Contralor de Contratos se reserva el derecho de realizar verificaciones documentales, pruebas, certificaciones o auditorías, sin perjuicio de las visitas legalmente posibles.

Aspectos operativos

Funcionamiento del sistema

El funcionamiento del sistema debe garantizar operaciones estables, seguras y controladas, mediante la definición clara de responsabilidades y protocolos de acción entre el Ayuntamiento y el proveedor de servicios en la nube. En este sentido, el Ayuntamiento establecerá, junto con el licitador ganador, los procedimientos necesarios para llevar a cabo tareas de mantenimiento y gestionar los cambios, con el objetivo de prevenir incidentes, paradas no planificadas o errores que puedan afectar a la continuidad del servicio.

El licitador ganador debe contar con un procedimiento formal para el registro y gestión de incidentes de seguridad, que garantice que cualquier incidente ocurrido dentro del ámbito de la solicitud sea debidamente detectado, registrado, analizado y notificado. Este procedimiento debe garantizar el cumplimiento de los requisitos legales sobre la protección de los datos personales, incluyendo, cuando corresponda, la notificación a las autoridades de control dentro de los plazos establecidos por la normativa vigente.

Asimismo, el sistema debe contar con registros completos de actividad sobre el uso de la plataforma, tanto a nivel de usuarios como de administradores. Estos registros deben permitir monitorizar, analizar e investigar cualquier acción indebida o no autorizada, así como documentar las acciones realizadas dentro del sistema. El licitador ganador debe

proporcionar al Contracontratista una consola o herramienta equivalente que permita la consulta, explotación, exportación y consolidación eficiente de esta información.

Estos registros deben garantizar su integridad y protección frente a modificaciones, así como su conservación durante todo el periodo de ejecución del contrato, de acuerdo con los requisitos legales y de trazabilidad establecidos. Esta capacidad debe facilitar tanto las tareas de auditoría como la gestión de incidentes de seguridad.

Por último, en caso de que las claves criptográficas se gestionen dentro de la infraestructura del licitante ganador, este último debe informar al Contraponente sobre las medidas adoptadas para su protección a lo largo de su ciclo de vida, incluyendo generación, distribución, almacenamiento, uso, rotación y destrucción. Estas medidas deben garantizar un nivel adecuado de seguridad y cumplir con las buenas prácticas y estándares aplicables en materia de gestión de claves.

Continuidad del sistema

El sistema debe garantizar la continuidad del servicio en un régimen de alta disponibilidad, asegurando su funcionamiento ininterrumpido en modo 24/7 (24 horas al día, 7 días a la semana). Para ello, el licitador ganador debe identificar, verificar y comunicar al Contralor de Contrato todos aquellos elementos considerados críticos para la prestación del servicio, incluidos componentes de infraestructura, servicios externos, sistemas de comunicación y recursos humanos asociados.

La disponibilidad por parte del proveedor de servicios en la nube de la certificación de la categoría media o alta del Esquema Nacional de Seguridad (ENS) se considerará prueba suficiente de cumplimiento con los requisitos generales de continuidad. Sin embargo, el Controlador de Contrato puede requerir, en cualquier momento, pruebas adicionales que acrediten el cumplimiento efectivo de medidas específicas en términos de continuidad del servicio.

En este sentido, el licitador ganador debe garantizar la planificación de medios alternativos para la prestación de servicios dependientes de terceros, asegurando que la posible indisponibilidad no comprometa la continuidad global del sistema. Asimismo, debe contar con un plan de continuidad debidamente documentado, incluyendo un plan de pruebas periódicas que permita validar su eficacia y ejecución correcta en situaciones reales.

Asimismo, será necesario garantizar la disponibilidad de personal alternativo cualificado, capaz de asumir funciones críticas en caso de falta de recursos habituales. Esta medida debe garantizar la continuidad operativa de los servicios sin dependencias individuales.

En relación con la infraestructura, el licitador ganador debe disponer de instalaciones alternativas que permitan la recuperación del servicio en caso de indisponibilidad de los centros habituales, así como de medios alternativos de comunicación que garanticen la conectividad en situaciones de fallo de los canales principales.

Por último, el proveedor debe demostrar la disponibilidad de recursos técnicos alternativos que le permitan continuar prestando servicios en caso de incidente en los sistemas

principales, asegurando así un alto nivel de resiliencia y una continuidad efectiva del servicio en cualquier circunstancia adversa.

Gestión de Recuperación ante Desastres (Plan de Continuidad)

El licitador ganador debe garantizar la disponibilidad y el mantenimiento de un Plan de Recuperación ante Desastres (DRP) completo y actualizado, con el objetivo de garantizar la continuidad de los servicios cubiertos por el contrato en caso de cualquier situación de contingencia que pueda causar la indisponibilidad total o parcial de los recursos principales. Este plan debe activarse inmediatamente en caso de un incidente grave, minimizando el impacto en el servicio y garantizando la recuperación dentro de los plazos establecidos en los SLAs.

El Plan debe incluir, como mínimo, la identificación y descripción detallada de los medios alternativos previstos para la prestación del servicio, incluyendo recursos tecnológicos, infraestructuras, mecanismos de comunicación y personal alternativo. Esto incluirá la planificación de instalaciones de contingencia y soluciones redundantes que permitan restablecer las operaciones con garantías en caso de fallo de los sistemas principales.

Asimismo, el licitador ganador debe realizar al menos una prueba anual de recuperación, con el objetivo de validar la efectividad del plan y su correcta ejecución en un escenario realista. El resultado de estas pruebas debe documentarse en un informe detallado que se enviará al Contralor de Contratos, incluyendo, cuando corresponda, un plan de acción con medidas correctivas para solucionar las deficiencias detectadas.

Por último, el Plan de Recuperación debe mantenerse debidamente actualizado, incorporando cualquier cambio en la infraestructura, servicios o riesgos identificados. Esta actualización debe realizarse con la frecuencia necesaria para garantizar la validez y eficacia del plan, asegurando en todo momento que se adapte a las necesidades reales del sistema y a la evolución del entorno tecnológico.

Monitorización del sistema

El proveedor debe contar con herramientas avanzadas de monitorización y detección de intrusiones, con el objetivo de garantizar la seguridad, disponibilidad y correcto funcionamiento del sistema en todo momento. Estas herramientas deben permitir la detección proactiva de actividades anómalas o potencialmente maliciosas, así como la respuesta rápida a incidentes de seguridad.

En este sentido, el sistema debe integrar mecanismos de prevención y detección de intrusiones (IDS/IPS), así como soluciones de monitorización continua que permitan analizar el comportamiento de la infraestructura, las aplicaciones y los usuarios. Estas herramientas deben facilitar la identificación de vulnerabilidades, intentos de acceso no autorizados o cualquier otra situación que pueda comprometer la seguridad del servicio.

Asimismo, el licitador ganador debe definir un conjunto de indicadores de seguridad (KPI) y un sistema asociado de métricas, que permitan medir el grado de implementación y

efectividad de las medidas de seguridad adoptadas. Estos indicadores deben apoyar tanto la gestión interna del servicio como la generación de información necesaria para la preparación del Informe Nacional sobre el Estado de la Seguridad, así como para otras obligaciones de reporte en el ámbito de la seguridad.

Este sistema de métricas también debe incluir datos relacionados con el sistema de gestión de incidentes, permitiendo analizar aspectos como el número de incidentes, su tipo, tiempo de detección y resolución, así como las tendencias y patrones asociados. Asimismo, deben considerarse los datos derivados de los servicios desplegados en el entorno cloud, asegurando una visión completa e integrada de la seguridad del sistema.

Finalmente, el sistema de monitorización debe permitir el acceso a la información del Contralor de Contratos, ya sea mediante paneles de control, informes o herramientas específicas, facilitando la monitorización, auditoría y mejora continua de las medidas de seguridad implementadas.

Medidas de protección de activos

El licitador ganador debe garantizar la adopción de las medidas técnicas y organizativas necesarias para proteger los activos que forman parte de la solución cubierta por el contrato, de acuerdo con la normativa vigente, el Esquema Nacional de Seguridad (ENS) y las buenas prácticas de seguridad aplicables a los servicios prestados en entornos cloud.

Dentro del marco del modelo de responsabilidades compartidas de los servicios en la nube, el licitador ganador será responsable de la protección de las infraestructuras, plataformas, aplicaciones y servicios que forman parte de la solución suministrada, incluyendo la seguridad física y lógica de los centros de datos, la protección de las comunicaciones, la seguridad de las aplicaciones, la gestión de vulnerabilidades, la monitorización de la infraestructura, la gestión de incidentes de seguridad y el rendimiento de copias de seguridad.

Asimismo, el licitador ganador debe garantizar que su personal cuente con los niveles adecuados de formación, concienciación y autorización para acceder a los sistemas e información cubiertos por el contrato, aplicando los principios de autorización mínima, necesidad de conocimiento y segregación de funciones.

En lo que respecta al tratamiento de datos personales, el licitador ganador actuará como responsable de la administración de datos y cumplirá con las obligaciones establecidas por el Reglamento (UE) 2016/679 (RGPD), la Ley Orgánica 3/2018 y el resto de las normativas aplicables, formalizando el correspondiente acuerdo de la comisión de datos.

El Ayuntamiento de Olot será responsable de las medidas de seguridad asociadas al equipo, dispositivos, redes y usuarios bajo su gestión directa, así como de la correcta clasificación y gestión de la información generada en el ejercicio de sus funciones.

El licitador ganador debe garantizar, durante todo el plazo del contrato, la confidencialidad, integridad, disponibilidad, autenticidad y trazabilidad de la información, así como la protección de los datos almacenados, transmitidos o procesados por la plataforma, de

acuerdo con los requisitos establecidos en dichas especificaciones y en los correspondientes Acuerdos de Nivel de Servicio (SLA).

Protección de los servicios

El sistema debe garantizar la protección de los servicios y aplicaciones web frente a las amenazas específicas asociadas a este entorno, de acuerdo con las mejores prácticas de seguridad y los estándares vigentes. En este sentido, la aplicación de las medidas de protección de los servicios será responsabilidad del Proveedor de Servicios en la Nube, dentro del marco de la provisión de la infraestructura y los servicios asociados.

El Proveedor deberá implementar mecanismos avanzados de seguridad para proteger las aplicaciones web de riesgos comunes, incluidas vulnerabilidades incluidas en estándares reconocidos como el OWASP Top 10, así como otras amenazas emergentes. Estas medidas incluirán, pero no se limitarán a, sistemas de filtrado de tráfico, protección de acceso, validación de tickets y detección de actividades sospechosas, garantizando la integridad, disponibilidad y confidencialidad de los servicios.

Asimismo, el Proveedor debe garantizar la implementación de medidas específicas de protección contra ataques de denegación de servicio (DoS y DDoS), mediante el uso de tecnologías y servicios especializados que permitan detectar, mitigar y absorber este tipo de ataques sin afectar la disponibilidad del sistema. Estas medidas deben ajustarse adecuadamente según la gravedad del servicio y el volumen esperado de tráfico.

Por último, todas estas protecciones deben integrarse en una estrategia global de seguridad por capas, garantizando la protección continua de los servicios y su capacidad para responder a incidentes de seguridad.

Servicios de gestión de aplicaciones

Los servicios de administración deben garantizar el correcto funcionamiento del sistema a lo largo del tiempo, así como su evolución y optimización continua. Estos servicios deben detallarse en la oferta e incluirán, al menos, las siguientes áreas:

- Administración de sistemas operativos.
- Gestión de políticas y sistemas de seguridad.
- Monitorización y análisis del sistema.
- Mantenimiento y actualización del hardware y software base.
- Gestión del rendimiento y optimización del sistema.
- Mantenimiento preventivo y correctivo.
- Preparación y actualización de documentación técnica.
- Administración de bases de datos (configuración, seguridad, optimización y ajuste).

- Instalación y configuración del software.
- Definición y ejecución de la política de copia de seguridad y restauración.
- Gestión de seguridad a nivel de base de datos (usuarios, roles y privilegios).
- Planificación del crecimiento y el cambio.
- Administración de software básico (servidores de aplicaciones, servidores web, etc.).
- Definición y aplicación de políticas de seguridad web.
- Monitorización, control y gestión de cambios.
- Gestión de incidentes.

Además, se prestará especial atención a la incorporación de funcionalidades automatizadas de gestión y monitorización, destinadas a detectar incidentes de forma proactiva, optimizar el rendimiento y reducir los tiempos de respuesta y resolución. Estas capacidades deberían contribuir a una gestión más eficiente y a la mejora continua del servicio.

Requisitos técnicos para el gestor de archivos

Introducción y propósito del módulo

El sistema de gestión de archivos debe cubrir el procesamiento electrónico completo de los procedimientos administrativos del Ayuntamiento de Olots, en cumplimiento de la Ley 39/2015, de 1 de octubre, sobre el Procedimiento Administrativo Común de las Administraciones Públicas, y la Ley 40/2015, de 1 de octubre, sobre el Régimen Jurídico del Sector Público.

Migración de datos

Fuente de datos

Los datos del gestor de archivos del Ayuntamiento de Olot se gestionan actualmente a través del sistema Genesys de Audifilm. El licitador ganador debe conocer y analizar la estructura de datos de este sistema para garantizar una migración completa y completa sin pérdida de información.

Alcance de la migración

En general, la migración solo incluirá archivos en proceso o pendientes de resolución en el momento de la implementación. Los archivos cerrados o archivados no estarán sujetos a migración automática, sin perjuicio de que el Ayuntamiento de Olot pueda solicitar la migración de archivos históricos específicos de manera justificada y acordada con la empresa ganadora.

En cualquier caso, la migración debe incluir, al menos:

- Datos de identificación y metadatos de todos los archivos en proceso, incluyendo el historial de acciones y cambios en el estado.
- Documentos electrónicos asociados a los archivos, con sus metadatos y firmas electrónicas, en la medida en que estén disponibles en formato digital.
- Datos de terceros (personas físicas y jurídicas) vinculados a los archivos.
- Anotaciones de registros de entrada y salida asociadas a archivos activos.
- Tareas, procedimientos pendientes y acciones programadas relacionadas con los archivos en curso.
- Plantillas de documentos y modelos procedimentales configurados en el sistema actual.

Proceso y validación

El licitador ganador debe definir y ejecutar un plan de migración de datos que identifique los registros a transferir al nuevo sistema. El proceso de migración debe permitir la carga automática de los registros y debe prever un periodo de coexistencia entre el sistema actual y el nuevo, en el que el sistema anterior pueda mantenerse para fines de consulta.

Antes de entrar en producción, el licitador ganador debe presentar al Ayuntamiento de Olot un informe de validación de migración que acredite la integridad, trazabilidad y coherencia de la información migrada, incluyendo el número de archivos y documentos migrados y el resultado de las pruebas de verificación realizadas.

El licitador ganador asumirá plenamente las tareas de extraer, transformar, subir, conciliar y validar los datos del sistema actual, así como la resolución de los incidentes detectados durante el proceso de migración.

Integraciones

Kiosco municipal de autoservicio ciudadano

El Ayuntamiento de Olot cuenta con un quiosco municipal de autoservicio, proporcionado por Ubintia, que permite a los ciudadanos obtener documentos municipales de forma autónoma.

El contratista deberá garantizar la integración del sistema con el quiosco Ubintia, de modo que los documentos y datos gestionados por el nuevo sistema estén disponibles a través de este canal sin interrupciones del servicio. Esta integración incluye:

- Consulta y obtención de hojas censales y otros documentos de apoyo.
- Autenticación del usuario de acuerdo con los mecanismos establecidos por la plataforma Ubintia.
- Sincronización de datos en tiempo real entre el sistema y el quiosco, asegurando que la información servida esté siempre actualizada.

La integración debe estar operativa antes de que el sistema se lance y se mantendrá durante todo el plazo del contrato, incluyendo cualquier actualización que Ubintia pueda publicar durante este periodo.

Firma electrónica asociada

El contratista debe garantizar la integración con los sistemas de firma electrónica presenciales utilizados por el Ayuntamiento de Olot, incluyendo actualmente VidSigner u otra solución equivalente que pueda sustituirlo durante el plazo del contrato.

Registro y salida

El sistema debe contar con un módulo de registro electrónico integrado con la plataforma de administración electrónica, que permita la gestión de entradas y salidas, tanto presenciales como online, con las siguientes funcionalidades mínimas:

- Registro de entradas para la entrada y salida de documentos, con asignación automática de número de registro, fecha y hora oficiales con valor probatorio.
- Emisión automática de recibos que acrediten la presentación de documentos, conforme a la normativa vigente.
- Gestión y mantenimiento de libros de registros electrónicos.
- Generación de listas, consultas e informes para fines operativos, estadísticos y de auditoría.
- Distribución y asignación de entradas de entrada a las unidades de procesamiento correspondientes, incluyendo la gestión de solicitudes genéricas por parte de la Oficina de Información Ciudadana.

- Funcionalidad multientidad que permite que se dispongan de registros independientes para los diferentes organismos municipales y empresas determinados por el Ayuntamiento.
- Administración de permisos de acceso por usuarios, perfiles y unidades de trabajo, regulando la visualización y gestión de entradas y libros de registros.
- Búsqueda avanzada de entradas combinando cualquiera de los datos registrados, con la posibilidad de exportar los resultados y configurar los campos que se mostrarán.
- Creación automática de archivos o vinculación a archivos existentes desde las entradas registradas, con transferencia de documentación y datos asociados.
- Integración con el registro unificado de administraciones públicas y cumplimiento con la norma SICRES vigente.
- Integración con los servicios del Consorcio AOC aplicables, incluyendo, al menos, el registro unificado de MUX.
- Generación y conservación de la trazabilidad completa de los asentamientos, incluyendo las acciones, derivaciones, asignaciones y modificaciones realizadas a lo largo de su ciclo de vida.

Gestor de archivos

El sistema debe permitir la gestión integral de los archivos administrativos electrónicos, incluyendo, de forma obligatoria:

- Bandeja de entrada para recibir y gestionar documentos y comunicaciones.
- Definición y mantenimiento de procedimientos administrativos, con integración con el Sistema de Información Administrativa (SIA), incluyendo la definición del flujo de trabajo asociado a cada procedimiento, la configuración del archivo de procedimientos, la asignación previa de procedimientos y tareas, la definición de plantillas propias y la configuración de permisos de acceso por roles o perfiles.
- Catálogo centralizado de procedimientos disponibles.
- Procesamiento completo de archivos, con capacidad de integración con otros sistemas corporativos y con sistemas de otras administraciones públicas.
- Automatización de acciones administrativas.
- Generación de listas de seguimiento e informes.
- Codificación de los diferentes tipos de procedimientos por departamentos.

- Posibilidad de procesar múltiples archivos del mismo tipo de procedimiento simultáneamente.
- Capacidad para relacionar archivos entre sí.
- Procesamiento masivo de resoluciones y acuerdos, con generación automática de notificaciones individualizadas y personalizadas para cada uno de los archivos incluidos en el lote.
- Capacidad para definir subcircuitos reutilizables en diversos procedimientos o flujos de trabajo, como resoluciones, requisitos de enmienda u otras acciones recurrentes.
- Procesamiento guiado o libre de archivos, según las necesidades operativas del usuario.
- Búsqueda ágil y configurable de archivos, documentos, registros, acuerdos y resoluciones.
- Define avisos vinculados a cambios en el estado de los archivos o a la necesidad de llevar a cabo acciones por parte de los usuarios implicados en su procesamiento.

Gestión de los organismos colegiales

El sistema debe incorporar un módulo para la gestión del funcionamiento de los órganos de gobierno del Ayuntamiento de Olot, con las siguientes funcionalidades:

- Creación y gestión de decretos.
- Organización y supervisión de las Juntas de Gobierno Local.
- Gestión de sesiones plenarias.
- Coordinación de las comisiones informativas.
- Apoyo a otros organismos colegiales definidos por la entidad.
- Acceso a la documentación de los órganos colegiados de los cargos electos.
- Auditoría y control interno integrados con Contabilidad.

Módulo de terceros

El sistema debe contar con un módulo para la gestión de personas físicas y jurídicas vinculadas a los archivos, que incluya:

- Gestión de representaciones legales.
- Administración de grupos o grupos de interés.
- Módulo único de terceros para todas las aplicaciones.

Módulo de notificaciones

El sistema debe gestionar las notificaciones electrónicas en cumplimiento de los artículos 40 a 46 de la Ley 39/2015, con las siguientes funcionalidades:

- Envío y monitorización de notificaciones a través del gestor de archivos.
- Posibilidad de integración con la plataforma Nexea para notificaciones postales.

Gestión de libros oficiales

El sistema debe permitir la digitalización y el mantenimiento de los libros oficiales de la administración, incluidos los libros de resoluciones, actas y otros documentos oficiales.

Gestión documental

El sistema debe tener un sistema de gestión documental integrado con el archivo electrónico, que incluya:

- Definición y mantenimiento de tipologías documentales, vinculadas a la Tabla de Clasificación de Documentos (QdC) del Ayuntamiento de Olot.
- Generación de copias electrónicas auténticas, conforme al artículo 27 de la Ley 39/2015.
- Exportación de documentos y archivos en formato ENI, de acuerdo con el Real Decreto 4/2010, del 8 de enero, que aprueba el Esquema Nacional de Interoperabilidad.
- Anonimización de documentos para garantizar la protección de los datos personales, en cumplimiento del Reglamento (UE) 2016/679 (RGPD) y la Ley Orgánica 3/2018, de 5 de diciembre, sobre la Protección de los Datos Personales y la Garantía de Derechos Digitales (LOPDGDD).

Tabla de clasificación de documentos (QdC)

El sistema debe estructurarse según la Tabla de Clasificación Documental (QoC) aprobada por el Ayuntamiento de Olot, de acuerdo con las directrices del Departamento de Cultura de la Generalitat de Catalunya y los estándares técnicos de interoperabilidad aplicables. La QoC constituirá el elemento estructural del sistema, no un simple metadato, y deberá ser única para toda la herramienta.

El sistema debe permitir, al menos:

- Clasificación de todos los documentos y archivos de acuerdo con la QoC corporativa, desde el momento de su captura o creación (por ejemplo, en el check-in).

- Un QdC con un mínimo de cuatro niveles jerárquicos, personalizable y reorganizable de forma independiente y ágil.
- El vínculo entre las Tablas de Evaluación y Acceso de Documentos (TAAD) con la Calidad de Calidad corporativa, de acuerdo con las directrices del Departamento de Cultura de la Generalitat de Catalunya.
- La reclasificación masiva de documentos y archivos.
- La vinculación del catálogo de tipologías documentales con el QdC, de modo que los códigos del QdC constituyan una lista controlada.
- El archivo de archivos en masa, independientemente de la serie documental.
- La eliminación de documentos y archivos archivados conforme al TAAD aplicable, con un registro completo de trazabilidad del proceso de eliminación y la generación automática del informe de elementos eliminados para comunicarlo al Departamento de Cultura de la Generalitat de Catalunya.
- La incorporación del esquema de metadatos definido y aprobado por el Ayuntamiento de Olot, en cumplimiento de la ENI y los estándares técnicos de documentos y archivos electrónicos, de forma automatizada.
- Una descripción de las unidades documentales transferidas al archivo conforme al estándar NODAC.
- Generación de copias electrónicas auténticas, conforme al artículo 27 de la Ley 39/2015.
- Exportación de documentos y archivos en formato ENI, de acuerdo con el Real Decreto 4/2010, del 8 de enero, que aprueba el Esquema Nacional de Interoperabilidad.
- Anonimización de documentos para garantizar la protección de los datos personales, en cumplimiento del Reglamento (UE) 2016/679 (RGPD) y la Ley Orgánica 3/2018, de 5 de diciembre, sobre la Protección de los Datos Personales y la Garantía de Derechos Digitales (LOPDGDD).

Identidad digital y firma electrónica

La plataforma debe proporcionar mecanismos de identificación, autenticación y firma electrónica que estén totalmente integrados con el resto de los módulos de la solución, garantizando la seguridad jurídica de las acciones administrativas y el cumplimiento de la normativa vigente sobre administración electrónica.

En cuanto a la identidad digital, el sistema debe permitir la identificación y autenticación tanto de empleados públicos como de ciudadanos a través de los principales sistemas aceptados por las administraciones públicas, incluyendo, al menos, certificados digitales

cualificados, DNI electrónico, certificado idCAT, idCAT Mobile Cl@ve y sistemas integrados a través del servicio VÀLId del Consorcio AOC. También debe permitir la validación de los certificados y credenciales utilizados y facilitar el acceso único a las diferentes funcionalidades de la plataforma.

En lo que respecta a la firma electrónica, la plataforma debe permitir la firma electrónica de documentos, expedientes y procedimientos administrativos tanto por parte del personal municipal como de personas externas, garantizando la integridad, autenticidad y no repudio de las acciones realizadas.

La solución debe incluir, al menos, las siguientes funcionalidades:

- Firma electrónica de ordenadores personales, dispositivos móviles y tabletas.
- Portafirmas integradas para la gestión de circuitos de validación y firma de documentos.
- Titular de firma externa para la firma de documentos por parte de ciudadanos, empresas y otros terceros ajenos a la organización.
- Firma individual y firma masiva de documentos.
- Configuración de circuitos de firma, validación y aprobación con múltiples firmantes.
- Gestión de delegaciones y sustituciones temporales de firmas.
- Uso de certificados personales, certificados corporativos y sellos electrónicos del cuerpo.
- Generación de firmas en formatos legalmente reconocidos que sean compatibles con los estándares actuales de interoperabilidad.
- Validación automática de firmas electrónicas y verificación de su validez.
- Integración con servicios cualificados de marcación de tiempo.

Conservación de la evidencia electrónica asociada a las acciones de firma, incluyendo la identificación del firmante, la fecha y hora de la acción, el certificado utilizado y el resto de los elementos necesarios para garantizar su validez legal a lo largo del tiempo.

El sistema debe garantizar la trazabilidad completa de todas las acciones de identificación y firma electrónica, manteniendo los registros de auditoría correspondientes e integrando estas pruebas en los archivos electrónicos correspondientes.

Oficina Electrónica

La solución debe incorporar una oficina electrónica integrada con el gestor de archivos que permita la relación telemática de ciudadanos, empresas y entidades con el Ayuntamiento

de Olot, de acuerdo con la Ley 39/2015, la Ley 40/2015, el Esquema Nacional de Seguridad (ENS) y el Esquema Nacional de Interoperabilidad (ENI).

La oficina electrónica debe ser accesible desde cualquier dispositivo y navegador estándar, sin necesidad de instalar complementos o software adicional, y debe cumplir con los requisitos de accesibilidad establecidos en el Real Decreto 1112/2018 y la norma UNE-EN 301549, con un nivel mínimo WCAG 2.1 AA.

El e-Office debe estar completamente integrado con la plataforma de gestión de archivos y permitir al menos las siguientes funcionalidades:

- Acceso al catálogo de procedimientos y procedimientos municipales, con información sobre requisitos, documentación necesaria, plazos y medios de presentación.
- Presentación electrónica de solicitudes, con generación automática de la correspondiente entrada en el registro electrónico y prueba de presentación con código de verificación seguro (CSV) y validez legal.
- Autenticación mediante los sistemas de identificación aceptados por las administraciones públicas e integración con el servicio VÁLId del Consorcio AOC.
- Carpeta ciudadana que permite consultar las solicitudes presentadas, el estado del procesamiento de los archivos, los documentos proporcionados, las notificaciones electrónicas recibidas y los recibos generados.
- Entrega de documentación para abrir expedientes, tanto en respuesta a los requisitos municipales como por iniciativa de la parte interesada, con incorporación automática en el expediente correspondiente.
- Firmador externo para la firma electrónica de documentos por personas ajenas a la organización.
- Generación, publicación y mantenimiento de formularios electrónicos configurables por parte de los administradores funcionales de la plataforma, sin necesidad de desarrollos específicos.
- Apertura automática de archivos basada en solicitudes electrónicas enviadas cuando se configura en el procedimiento correspondiente.
- Publicación integrada de anuncios, decretos, convocatorias, procesos de selección, subvenciones, acuerdos y otra información administrativa, con integración con el servicio ePanel del Consorcio AOC.
- Sistema para validar documentos electrónicos usando CSV.
- Pasarela de pago integrada que permite la gestión de comisiones, precios públicos, liquidaciones y autoevaluaciones asociadas a procedimientos electrónicos.

- Suscripción a avisos y comunicaciones relacionadas con archivos o publicaciones específicas.
- Publicación multilingüe, al menos en catalán y español.

La plataforma debería permitir definir mecanismos de acción administrativa automatizada (AAA) para ejecutar automáticamente procesos como la generación de entradas de registro, la apertura de archivos, la emisión de certificados, la generación de documentos o el envío de notificaciones, de acuerdo con la configuración de los procedimientos.

La oficina electrónica debe garantizar su disponibilidad permanente las 24 horas del día, los 7 días de la semana, contar con medidas de protección contra ataques de denegación de servicio y mantener registros de auditoría que permitan rastrear todas las acciones realizadas por usuarios y administradores de la plataforma.

Salpicadero

El sistema debe incorporar una herramienta de seguimiento y análisis con indicadores clave de gestión y el estado de los procedimientos, lo que permita el seguimiento en tiempo real de la actividad administrativa y la generación de informes ejecutivos.

Prescripciones técnicas para el administrador del registro de habitantes y territorio

Introducción y propósito del módulo

Esta sección establece los requisitos técnicos del módulo del registro municipal de habitantes, como parte integral del Sistema Integrado de Gestión Municipal que es objeto del contrato.

El módulo debe abarcar la gestión completa del registro municipal de habitantes del Ayuntamiento de Olot, en cumplimiento de la Ley 7/1985, de 2 de abril, que regula las bases del régimen local; Ley Orgánica 4/1996, de 10 de enero, que modifica la Ley Orgánica 5/1985, de 19 de junio, sobre el sistema electoral general; Real Decreto 1690/1986, de 11 de julio, que aprueba la Regulación de la Población y Demarcación Territorial de las Entidades Locales; y la resolución de 17 de febrero de 2020 de la Presidencia del Instituto Nacional de Estadística y la Dirección General de Cooperación Regional y Local, que emite instrucciones técnicas a los ayuntamientos sobre la gestión del registro municipal.

El módulo debe estar completamente integrado con el resto de los módulos y con los sistemas y servicios externos definidos en esta especificación, garantizando la consistencia e integridad de los datos en todo momento.

Características generales del sistema

El módulo de registro de habitantes cumplirá con las siguientes características generales:

1. Gestión de usuarios y roles: el sistema permitirá configurar las acciones disponibles para cada usuario según su rol y las tareas asignadas dentro de la organización, limitando los niveles de permisos para que los usuarios solo puedan realizar las operaciones de su perfil. Los registros de nuevos usuarios, las cancelaciones de los existentes y la modificación de datos y permisos deben poder realizarse directamente en el sistema.
2. Ayuda online: tendrás ayuda online en los distintos formularios tanto para la entrada de datos como para la recopilación de información.
3. Multitarea: te permitirá abrir varias tareas de la aplicación simultáneamente.
4. Auditoría: el sistema registrará las acciones realizadas por cada usuario para fines de auditoría. Al menos el sistema registrará para cada usuario o acción del sistema: fecha, hora, identificador de usuario, acción, IP y valor anterior de los datos en caso de modificación o eliminación.
5. Consulta de información: la consulta de información puede realizarse tanto mediante serigrafía como mediante impresión y exportación. Debe ser un proceso ágil que permita consultar cualquier registro realizado, tanto individualmente como en conjunto, con la posibilidad de combinar múltiples criterios de filtrado. La información resultante será exportable en formatos estándar (CSV o XLS).
6. El sistema debe permitir la generación de consultas, explotaciones estadísticas, listas e informes sobre la población, vivienda, movimientos censales, renovaciones, variaciones territoriales y evolución demográfica. Las consultas deben ser configurables por usuarios autorizados y exportables en formatos estándar.

Migración de datos

Fuente de datos

Los datos del registro municipal de habitantes del Ayuntamiento de Olot se gestionan actualmente mediante el software de la empresa Audifilm. El licitador ganador debe conocer y analizar la estructura de datos de este sistema para garantizar una migración completa y completa sin pérdida de información.

Alcance de la migración

La migración debe incluir, al menos:

- Datos personales de todos los habitantes registrados, incluyendo el historial de modificaciones.
- Detalles de direcciones y direcciones asociadas a los habitantes.
- Información sobre representantes legales de menores.
- Historial de los movimientos censales (registros, desinscripciones y modificaciones).
- Documentos adjuntos a los archivos del censo, si están disponibles en formato digital.
- Datos de terceros (personas o entidades jurídicas)
- Información que aparece como datos variables y cualquier anotación que aparezca en "Observaciones"

Proceso y validación

El licitador ganador debe definir y ejecutar un plan de migración de datos que identifique los registros a transferir al nuevo sistema. El proceso de migración debe permitir la carga automática de los registros y debe prever un periodo de coexistencia entre el sistema actual y el nuevo, en el que el sistema anterior pueda mantenerse para fines de consulta.

Antes de entrar en producción, el licitador ganador debe presentar al Ayuntamiento de Olot un informe de validación de migración que acredite la integridad, trazabilidad y coherencia de la información migrada, incluyendo el número de registros migrados y el resultado de las pruebas de verificación realizadas.

El licitador ganador asumirá plenamente las tareas de extraer, transformar, subir, conciliar y validar los datos del sistema actual, así como la resolución de los incidentes detectados durante el proceso de migración.

Requisitos funcionales del módulo de registro de habitantes

Gestión del censo municipal

Registros, desinscripciones y modificaciones

El sistema debe permitir la gestión completa de los movimientos censales, incluyendo:

- Registro de nuevos habitantes, con validación de los datos obligatorios conforme a la normativa vigente.
- Expulsión de residentes por cambio de municipio, fallecimiento u otras causas previstas por la normativa.
- Modificación de datos personales y dirección de habitantes registrados, renovaciones de registros y confirmaciones de residencia.
- Consulta y visualización del historial de movimiento de cada habitante.
- Gestión de duplicados y detección de posibles registros duplicados.
- Generación automática de los archivos administrativos asociados a cada movimiento del censo, integrada con el gestor de archivos.
- Detección automática de posibles incidentes censales, incluyendo duplicados, renovaciones pendientes, inconsistencias en los datos y situaciones sujetas a revisión.
- Generación de avisos y alertas para el seguimiento de los procedimientos censales y acciones pendientes.

El sistema debe garantizar que no sea posible registrar nuevas direcciones desde el módulo censal. La gestión del territorio y la nomenclatura del municipio de Olot están centralizadas en el Ayuntamiento de Olot, y el módulo censal debe consumir esta información de forma integrada, sin permitir la creación o modificación de direcciones fuera de este sistema centralizado.

De lo contrario, el sistema también tendrá que permitir la gestión de las hojas censales y las unidades de convivencia asociadas a cada hogar, incluyendo la composición actual de los hogares, la consulta del historial de ocupación de las viviendas y la completa trazabilidad de los movimientos realizados sobre los habitantes y hogares.

Marchas ex officio

El sistema debe soportar el procedimiento de baja ex officio, incluyendo las siguientes funcionalidades:

- Posibilidad de generar un único expediente de baja ex officio con varias partes interesadas, correspondiente a diferentes unidades familiares, para que pueda procesarse conjuntamente sin necesidad de crear un expediente separado para cada unidad familiar.
- Supervisión del estado de procesamiento de cada registro ex officio dentro del expediente, con identificación individualizada de cada parte interesada.
- Generación automática de un archivo de datos en el formato requerido por el INE con la propuesta de desregistro del censo, conforme a las especificaciones técnicas

vigentes del Instituto Nacional de Estadística. Este archivo debe poder generarse sin supervisión y exportarse directamente desde el sistema.

- Integración del procedimiento de baja ex officio con el gestor de archivos del SIC, garantizando la trazabilidad completa de los documentos.

Menores y representantes legales

El sistema debe permitir la gestión específica de los habitantes menores de edad, incluyendo:

- Registro de información relacionada con los representantes legales de cada menor (padre, madre, tutor u otras figuras de representación legal), que indique el tipo de representación y la documentación de respaldo asociada.
- Vinculación de representantes legales al registro de menores, con la posibilidad de consultar y actualizar esta información. También vincular a representantes legales en posibles expedientes.
- Control del acceso a la información por parte de menores conforme a los perfiles y roles de usuario definidos, en cumplimiento del Reglamento (UE) 2016/679 (RGPD) y de la Ley Orgánica 3/2018, de 5 de diciembre, sobre la Protección de los Datos Personales y la Garantía de Derechos Digitales (LOPDGDD).

Certificados y volantes

Emisión y firma electrónica

El sistema debe permitir la emisión de certificados censales y folletos con firma electrónica, de acuerdo con las siguientes funcionalidades:

- Generación de certificados y folletos individuales y colectivos (por unidad familiar o dirección).
- Firma de los certificados por parte del secretario municipal, siempre que el certificado incorpore la posición correspondiente en el certificado digital utilizado. En caso de que el certificado digital del secretario no incluya el puesto, el sistema debe permitir añadir la firma del alcalde como una firma adicional, garantizando en cualquier caso la validez legal del documento.
- El sistema debe permitir la emisión y firma de certificados y folletos censales mediante los mecanismos de firma electrónica, el sello corporal electrónico u otros sistemas legalmente habilitados por el Ayuntamiento en cualquier momento, garantizando en cualquier caso la validez legal del documento.
- Apoyo a los certificados de cuerpo, conforme a la normativa actual de administración electrónica.

- Numeración y registro automáticos de cada certificado o volante emitido, con la generación de un código de verificación seguro (CSV) para su posterior verificación.
- Posibilidad de configurar las plantillas de los certificados y folletos conforme al modelo oficial del Ayuntamiento de Olot.

Observaciones en el proceso de desregistro ex officio

El sistema debe permitir que, en los casos en que se esté tramitando una cancelación ex officio de un habitante, los folletos y certificados del censo emitidos para ese habitante incorporen automáticamente una observación que indique esta circunstancia, con un texto como *"En proceso de devaluación del registro"* o equivalente. Esta funcionalidad debe ser configurable por el Ayuntamiento de Olot, tanto en el texto de la observación como en su activación o desactivación.

Gestión documental y control de acceso

Anexo de documentos a los archivos censales

El sistema debe permitir adjuntar documentos a los archivos censales, para que el personal de la Oficina de Información Ciudadana (OAC) y el departamento del censo puedan disponer de la documentación asociada a cada habitante o archivo de forma centralizada y accesible.

Perfiles de usuario y restricción de acceso a documentos sensibles

Dada la naturaleza especialmente sensible de algunos documentos que pueden adjuntarse a los archivos censales —como sentencias relativas a menores, órdenes de alejamiento o documentación relacionada con situaciones de violencia de género— el sistema debe garantizar un control estricto de acceso a este tipo de documentación, mediante una de las siguientes soluciones:

- Restricción por perfil de usuario o rol: el sistema debe permitirte configurar qué perfiles de usuario tienen acceso a la vista de ciertos documentos adjuntos, de modo que un usuario sin el perfil adecuado no pueda verlos ni descargarlos, a pesar de tener acceso al archivo.
- Protección por tipo de documento: en caso de que no sea posible restringir por perfil de usuario, el sistema debe ofrecer la posibilidad de clasificar documentos por tipo y aplicar restricciones de acceso basadas en esta clasificación, de modo que los documentos marcados como sensibles solo sean accesibles para usuarios autorizados.

En cualquier caso, el sistema debe registrar un registro de auditoría de todos los accesos a documentos sensibles, incluyendo el usuario, la fecha y hora de acceso.

Geolocalización y gestión del suelo

Integración con el SIG municipal

El sistema debe integrarse con el sistema municipal de información geográfica (SIG) de la ciudad de Olot para la geolocalización de las viviendas de los habitantes registrados. Esta integración debe sustituir cualquier referencia al Catastro como sistema de geolocalización por defecto, y debe permitir:

- Visualización cartográfica de las viviendas de los habitantes en la cartografía municipal.
- Búsqueda y validación de direcciones según la nomenclatura oficial del municipio, gestionada por el Área de Información del Territorio.
- Actualización automática de los datos de geolocalización cuando hay cambios en la nomenclatura municipal.

El licitador ganador deberá definir, en la fase de implementación, el mecanismo técnico de integración con el SIG municipal del Ayuntamiento de Olot, y deberá validarlo junto con la Sección de Tecnología y Datos del Ayuntamiento de Olot.

Gestión centralizada del hogar

Como se indica en la sección 3.1.1, el módulo censal no permitirá la creación o modificación de direcciones a partir del propio módulo. Toda la gestión del territorio y la nomenclatura municipal es competencia exclusiva del Ayuntamiento de Olot, y el módulo censal debe consumir esta información de forma integrada y en tiempo real, garantizando la coherencia entre los datos censales y los datos territoriales del municipio.

Comunicación con el INE

Generación del archivo de retiradas propuestas

El sistema debe permitir la generación automática de un archivo de datos en el formato estandarizado requerido por el Instituto Nacional de Estadística (INE) para la presentación de la propuesta de baja del censo, de acuerdo con las instrucciones técnicas vigentes emitidas por resolución de la Presidencia del INE.

El archivo debe poder generarse sin supervisión, sin necesidad de intervención manual en los datos, y debe estar disponible para exportación y enviado directamente desde el sistema. El licitador ganador debe garantizar la actualización del formato de archivo en caso de que el INE modifique sus especificaciones técnicas durante el plazo del contrato, sin coste adicional para el Ayuntamiento de Olot.

Integraciones

Integraciones obligatorias

El módulo censal deberá integrarse con el servicio de carpetas ciudadanas del Consorcio de Administración Abierta de Cataluña (AOC), para que los habitantes del Ayuntamiento de Olot puedan consultar sus datos censales y obtener los folletos del censo electrónicamente, sin necesidad de acudir a las oficinas municipales.

Esta integración debe permitir, al menos:

- Consulta de sus propios datos censales por parte de ciudadanos autenticados.
- Obtención de hojas de censo individuales y colectivas en formato electrónico, con firma electrónica y un código de verificación seguro (CSV).
- Actualización en tiempo real de los datos mostrados en la carpeta de ciudadanos basada en la información del módulo del censo.

La integración debe cumplir con los estándares técnicos y de seguridad establecidos por el Consorcio AOC y el Esquema Nacional de Interoperabilidad (ENI).

También deberá integrarse con los demás sistemas del Sistema Integrado de Gestión Municipal: para garantizar la coherencia de los datos de terceros entre los distintos módulos del sistema.

El módulo censal debe integrarse con el repositorio corporativo externo del Ayuntamiento, de modo que los datos comunes de los individuos se gestionen de forma coherente y duplicada entre los diferentes módulos del Sistema Integrado de Gestión Municipal.

El sistema debe permitir la integración con los servicios de interoperabilidad de las administraciones públicas necesarios para la verificación de datos de identidad, residencia y otra información relacionada con la gestión del censo.

El módulo censal debe facilitar, en la medida de lo técnicamente posible, la interoperabilidad con otros sistemas municipales del Ayuntamiento de Olot, con el objetivo de reducir la duplicación de datos y mejorar la eficiencia de los procedimientos administrativos.

Censo en línea — Implementación futura

El módulo debe estar listo para integrarse con el servicio de censos en línea del INE cuando esté disponible y el Ayuntamiento de Olot decida activarlo. El licitador ganador debe garantizar que la arquitectura del sistema permita incorporar esta integración sin necesidad de rediseñar el módulo, y debe llevarla a cabo en el momento en que el Ayuntamiento de Olot lo requiera. Hasta que se implemente el servicio de censo en línea, el sistema debe permitir la generación, con los requisitos técnicos establecidos por el INE, de los archivos mensuales de variación, así como la subida del archivo de declaraciones de variación por parte del INE. También debe permitir la generación del censo de población y la

subida/descarga de los archivos derivados del contraste para obtener la cifra oficial de cada año y la generación del expediente de denuncias por parte del Ayuntamiento.

Requisitos técnicos para la gestión fiscal (recaudación ejecutiva, voluntaria y de tesorería)

El sistema de gestión fiscal debe abarcar la gestión integral de los ingresos del Ayuntamiento de Olot, incluyendo todos los impuestos locales previstos en el Texto Revisado de la Ley de Regulación de las Tesorerías Locales (TRLRHL, aprobada por Real Decreto Legislativo 2/2004, de 5 de marzo), tasas, precios públicos y contribuciones especiales, otros ingresos de derecho público y privado, y los ingresos por propiedades.

El sistema debe ser una aplicación 100% web, accesible desde un navegador sin instalar software en los ordenadores de los usuarios, y debe funcionar en un entorno en la nube, garantizando la disponibilidad, seguridad e integridad de los datos en todo momento.

El propósito del proceso de Gestión Tributaria será completar la gestión de los siguientes subprocesos:

Gestión de domiciliación bancaria.

- Gestión de registros y asentamientos.
- Gestión fiscal
- Gestión de tasas, precios públicos, contribuciones especiales y cualquier otro ingreso bajo la ley pública contemplada en las ordenanzas fiscales vigentes y en cuya gestión o recaudación colabora el Ayuntamiento.
- Gestión de sanciones.
- Gestión de ingresos privados y otros ingresos derivados del patrimonio.

En general, el sistema debe estar preparado para gestionar cualquiera de las cifras fiscales determinadas por la Ordenanza de Impuestos Municipales vigentes en cada ejercicio fiscal.

El sistema permitirá la dependencia de algunos impuestos respecto a otros, y siempre que se modifiquen los datos (propiedad, uso, área, etc.) de la empresa principal o matriz, modificará o notificará su cambio en los impuestos dependientes.

Habrà un historial de cambios realizados para cada objeto fiscal.

El sistema permitirá mantener los descuentos y exenciones correspondientes.

Características generales

El módulo de gestión fiscal debe tener, al menos, las siguientes características generales:

- Gestión integral de todos los impuestos e ingresos de la entidad local.
- Gestión del sistema de recursos administrativos disponibles para los contribuyentes.
- Cuadro de puntuación con indicadores clave de gestión fiscal, otros ingresos de derecho público o privado, así como la descarga de informes sobre beneficios fiscales y otras suposiciones según la normativa vigente.
- Georreferenciación de objetos fiscales, con visualización cartográfica de impuestos en el territorio municipal.
- Carpeta de impuestos para que los contribuyentes consulten y gestionen electrónicamente, como cambiar domiciliaciones bancarias, cartas de pago y pagos en línea.
- Pasarela de pago online integrada.
- Módulo para consultar y consultar archivos fiscales, accesible para gestores y contribuyentes según su perfil.
- Integración con plataformas externas de la Administración (AEAT, TGSS, DGT, ANCERT, EDITRAN, CITRIX, DGC y otras).
- Posibilidad de gestionar multas y sanciones administrativas.
- Interoperabilidad con el resto de los módulos del sistema (contabilidad, gestión de archivos, registro de habitantes, oficina electrónica, SIG, personas y hogares).
- Descargar y subir archivos de procesamiento de datos.

Oficina Virtual de Impuestos del Contribuyente (OVT)

Contará con una Oficina de Impuestos Virtual (OVT) como herramienta conectada al sistema que permitirá la interacción con los contribuyentes los 365 días del año y las 24 horas del día.

El contribuyente podrá acceder, con o sin identificación, según el procedimiento, a la consulta de sus datos personales, la tramitación de impuestos bajo el régimen de autoevaluación, la consulta de recibos pendientes de pago, simulaciones del cálculo de liquidaciones de diferentes impuestos, pagos telemáticos, solicitudes telemáticas, consulta del estado de los procedimientos iniciados, descarga de notificaciones, duplicados de recibos y liquidaciones del censo, registro de solicitudes de recursos junto con la documentación asociada, y cualquier otro procedimiento telemático necesario.

Dependiendo del tipo de identificación, que se definirá o parametrizará de antemano, el ciudadano podrá acceder a diferentes niveles de consulta y gestión. El sistema debe permitir la generación de ciertos tipos de autoevaluaciones sin identificación electrónica, que será determinada por el Ayuntamiento. El incumplimiento de este requisito será motivo de exclusión.

De manera similar, la información generada por los ciudadanos en la ejecución de los distintos procedimientos (pagos, cambios de datos, solicitudes de domiciliación bancaria, etc.) debe almacenarse en el sistema de gestión de forma automatizada.

Para dar validez legal a los procedimientos realizados electrónicamente a través de la Carpeta de Impuestos, el sistema incluirá:

- La necesidad de registrar las solicitudes de los contribuyentes y la documentación asociada a las solicitudes mediante una firma electrónica.
- Garantizar la autenticidad y veracidad tanto de la información proporcionada por la parte interesada como por los empleados públicos.
- Cumplimiento de los estándares de usabilidad y accesibilidad.

Posibilidad de actuar en nombre de terceros (gestores, asesores, empresas), con integración con registros representativos (poderes notariales como APODERA o registro propio).

Carpeta de impuestos con una vista unificada de todas las deudas, pagadas y pendientes, con estado de cobro (voluntario/ejecutivo).

Posibilidad de solicitar pagos de deuda y diferencias en línea.

Consulta de todas las acciones realizadas por un contribuyente (pagos, presentaciones, accesos, descargas), con un registro de pruebas.

Suscripción a avisos (SMS/correo electrónico) sobre fechas de vencimiento, notificaciones pendientes, inicio de periodos de pago, etc.

Pasarela de pago anticipada, incluyendo el pago con tarjeta, código QR u otros medios.

Inicio automatizado de procedimientos, generando automáticamente un archivo administrativo interno (no solo registro), para ciertos procedimientos iniciados en el OVT.

Integración con el registro electrónico general, cumpliendo plenamente con LPACAP en cuanto a registro, registros, copias auténticas e interoperabilidad.

Gestión de documentos y copias electrónicas, descarga de documentos con CSV y verificación de su autenticidad.

Paneles de control y estadísticas sobre el uso del OVT.

Incluye información almacenada en el propio sistema, así como información de sistemas externos con los que existe integración.

Incluye un calendario fiscal generado a partir de los tipos de delegaciones, ordenanzas y periodos de recaudación.

Integración con el sistema contable

El sistema de gestión fiscal debe estar completamente integrado o interoperar de forma automática y segura con el sistema contable de la sociedad, garantizando la coherencia, integridad y trazabilidad de la información económica y financiera.

En particular, el sistema debe permitir:

- La generación automática de documentos contables correspondientes al reconocimiento de derechos derivados de liquidaciones, registros, autoevaluaciones y otras leyes de gestión fiscal.
- La transferencia automática y sin intervención manual de la información necesaria para su correcta asignación al presupuesto de ingresos de la sociedad.
- La identificación entre los expedientes fiscales y las anotaciones contables generadas.
- La posibilidad de trabajar en tiempo real o con integración inmediata, evitando procesos diferidos que puedan afectar al control presupuestario.
- El mantenimiento de un historial de intercambios y la completa trazabilidad de las operaciones realizadas entre ambos sistemas.

El licitador ganador debe garantizar la compatibilidad técnica de la integración, ya sea mediante integración nativa, servicios web u otros mecanismos estándar, sin que esto implique cargas operativas adicionales para la corporación.

Asimismo, la solución debe cumplir con los requisitos de la normativa aplicable sobre contabilidad pública local y ejecución presupuestaria, garantizando la fiabilidad de la información.

Gestión de registros y liquidaciones fiscales

El sistema debe permitir la gestión del registro fiscal y la liquidación de todos los impuestos locales, incluyendo:

- **Impuesto sobre la Propiedad (IBI):** gestión del registro de propiedades urbanas, rurales y especiales BICES, sincronización con la Dirección General de la Cadastre, cálculo de cuotas, deducciones y exenciones.
- **Impuesto sobre las Actividades Económicas (IAE):** gestión del censo de actividades, registros, desinscripciones y variaciones, cálculo de cuotas y coeficientes municipales, integración de la AEAT.
- **Impuesto sobre Vehículos de Tracción Mecánica (IVTM):** gestión del registro de vehículos, integración con la DGT, cálculo de cuotas y deducciones, con posibilidad de realizar liquidaciones y autoevaluaciones.
- **Impuesto sobre Construcción, Instalaciones y Obras (ICIO):** liquidación y autoevaluación, vinculado a archivos de obras.
- **Impuesto sobre el aumento del valor del suelo urbano (IIVTNU):** cálculo de plusvalías, gestión de transferencias y autoevaluaciones, conforme a la redacción actual de la Ley 58/2003 y la jurisprudencia del Tribunal Constitucional.
- **Gestión de tasas municipales** de ordenanzas fiscales, asentamiento y autoevaluación individual y colectiva, y gestión de deducciones.

Para cada uno de estos impuestos, el sistema debe contar con las siguientes funcionalidades:

- Permitir el cálculo y emisión de registros simulados, con diferentes tipos, tipos impositivos (tanto generales como diferenciados), así como la emisión de un informe resumen del resultado de cada una de las simulaciones. El informe debe contener importes totales, por tipos diferenciados, por aranceles, exentos y subvencionados, agrupados por importe de la factura y por usos. También debe incluir el valor catastral y la base impositiva neta total y parcial de cada uno de los grupos descritos anteriormente. En resumen, poder obtener información de los datos contenidos en el registro simulado según las necesidades de los usuarios.

- Permite la gestión de los impuestos mediante el procedimiento de autoevaluación.
- Permitir la gestión de todos los impuestos y otros ingresos municipales, ya sean de naturaleza periódica, ingresos directos y bajo el régimen de liquidación o autoevaluación.
- El sistema debe permitir la definición de ordenanzas fiscales, sus tipos actuales e históricos.
- Permitir la subida de medios informáticos de otras administraciones (DGC, AEAT, DGT, etc.).
- Gestiona datos básicos sobre eventos sujetos a impuestos.
- Gestiona las exenciones y deducciones correspondientes a cada cifra fiscal.
- Define la información textual para mostrar en recibos, liquidaciones, objetos fiscales y su incorporación en archivos C19 y C60.
- Permitir la gestión de liquidaciones tanto para el ejercicio fiscal actual como para el anterior, permitir la emisión unificada y/o individualizada de todos los acuerdos no prescritos desde la fecha de conocimiento del evento imponible, y aplicar las ordenanzas correspondientes a cada ejercicio fiscal. También permitir la unificación en un único liquidamiento de diferentes conceptos fiscales, asignando el concepto contable correspondiente a cada uno de ellos.
- Permitir liquidaciones para registro en el registro con efecto a partir de un ejercicio fiscal vigente, con el cálculo de la obligación fiscal proporcional a los trimestres naturales restantes hasta el final del año, conforme al régimen previsto en la ordenanza fiscal correspondiente.
- Permitir acuerdos complementarios o sustitutivos, la elaboración de una propuesta de reembolso, etc.
- El sistema también debe contemplar la generación de acuerdos complementarios en uno que ya se haya realizado.
- Permitir procesos de aprobación de acuerdo, con la generación de la propuesta de aprobación permitiendo elegir entre una aprobación individualizada o por relaciones.
- Permitir procesos de desregistro de asentamientos y, como en el caso de rectificación de asentamientos, generar automáticamente la propuesta de cancelación. También permitir la propuesta de aprobación individualizada o por relación.
- Permite cancelaciones parciales de liquidaciones si incluyen varios conceptos fiscales.

- Permitir el cálculo de los intereses por pagos atrasados derivados de la presentación de declaraciones de impuestos y autoevaluaciones después de la fecha límite, así como los recargos y/o sanciones aplicables.
- Disponer de un sistema de muestreo, obteniendo datos relevantes (valores catastrales totales y parciales, bases impositivas netas, número de facturas totales y de importes, número de subvenciones por tipo y importes, domiciliaciones bancarias por importes, etc.), para la verificación y aprobación previa de los registros generados.
- Permitir la gestión de plazos en los registros definidos según la cantidad, los porcentajes, si son o no por domiciliación bancaria.

Sin embargo, el programa debe incorporar la gestión de otros ingresos del derecho público o privado, y al menos:

- **Precios públicos:** configuración flexible de aranceles y criterios de cálculo, generación de asentamientos, gestión administrativa y económica, y trazabilidad.
- **Contribuciones** especiales: gestión de archivos, generación de acuerdos, cálculo del coste del trabajo y distribución entre los beneficiarios.
- **Ingresos patrimoniales:** gestión de ingresos derivados de activos de propiedad pública.
- **Otros**

Gestión del Impuesto sobre la Propiedad (IBI)

- El sistema debe permitir la gestión integral del Impuesto sobre la Propiedad (IBI), de acuerdo con los artículos 61 a 77 del Texto Revisado de la Ley Reguladora de los Tesoros Locales (TRLRHL, aprobada por Real Decreto Legislativo 2/2004, de 5 de marzo), incluyendo los registros de bienes inmuebles de naturaleza urbana, rústica y de bienes con características especiales (BICES), conforme al artículo 8 del Texto Revisado de la Ley de Catastro Inmobiliario (Real Decreto Legislativo 1/2004, de 5 de marzo).
- El sistema debe tener al menos las siguientes funcionalidades:
- Gestión de los registros IBI de urbana, rural y BICES, integrada con el módulo catastral y de gestión territorial.
- Permitir la gestión de cambios de dominio y otros cambios de contribuyentes, así como alteraciones catastrales, de los objetos fiscales del IBI y las tasas asociadas que tienen consecuencias fiscales sobre ingresos y liquidaciones.

- Gestión de cotitulares, con la posibilidad de emitir recibos separados para cada cotitular según su coeficiente de propiedad, incluyendo domiciliación bancaria individualizada para cada cotitular.
- Subida de archivos DOC, VARPAD, FIN, PADRÓ enviados por la Dirección General del Catastro, con una selección de campos y datos.
- Las modificaciones de propiedad o cualquier derecho que se realicen a través del municipio deben tener su repercusión automática, a través de servicios web, en la base de datos catastral, evitando la duplicación de la entrada de datos.
- Gestión de los datos básicos de los eventos sujetos a imposición del IBI.
- Gestión de exenciones y deducciones sobre el objeto fiscal, incluyendo al menos las deducciones obligatorias del artículo 73 de la TRLRHL y las deducciones post-estáticas incluidas en el artículo 74 del mismo texto legal.
- Herramientas y procedimientos para conciliar los registros IBI con la base de datos catastral, para garantizar la coherencia entre ambos sistemas.
- Consultas externas de acuerdo con el acuerdo FEMP-ANCERT para la verificación de deudas pendientes del IBI, así como la integración con los servicios del acuerdo FEMP-ANCERT para la simulación, liquidación y pago de deudas del Impuesto sobre el Aumento del Valor del Suelo Urbano (IIVTNU).
- Subir información de la Asociación de Notarios (ANCERT) y cruzarla mediante diferentes criterios para detectar omisiones en las declaraciones de impuestos y generar requisitos para los contribuyentes. La subida debe poder realizarse tanto a través de servicios web como a partir de los archivos recibidos.
- Emisión de liquidaciones y recibos individuales por parte del propietario, según los coeficientes de la propiedad, en todos los casos, o agrupada por propietario en el caso del impuesto sobre la propiedad rural.
- Modificación masiva de datos comunes, tanto de terceros como territoriales, o cualquier otro dato masivo, utilizando herramientas de gestión por lotes.
- Generación de listas, estadísticas e informes de gestión del registro IBI.

En lo que respecta a la gestión del Impuesto sobre la Propiedad (IBI), el sistema debe permitir, de forma obligatoria, la incorporación y vinculación a cada propiedad (unidad fiscal) de los documentos que acreditan la propiedad o derecho que determina el estatus de persona sujeta a impuestos, incluyendo, en particular, los archivos existentes en la solicitud anterior (escrituras, títulos legales u otros documentos de apoyo).

Para ello, el sistema debe garantizar:

1. Migración y vinculación de documentos

- Importación masiva o individual de archivos del sistema anterior.
- Asociación de los documentos con la correspondiente referencia catastral o el expediente fiscal vinculado.
- Mantenimiento del enlace documental como parte del archivo electrónico de la propiedad.

2. Gestión integrada de documentos

- Almacenamiento estructurado de documentos que acreditan la propiedad o derechos in rem (propiedad, usufructo, concesiones administrativas, etc.).
- Consulta directa desde el expediente catastral o fiscal.

Gestión del Impuesto sobre las Actividades Económicas (IAE)

- El sistema debe permitir la gestión completa del registro de IAE y del censo de contribuyentes, incluyendo:
- El procesamiento de declaraciones: liquidaciones de registro, cancelación y variación del censo, con generación automática de los documentos fiscales correspondientes.
- El procesamiento de archivos de intercambio periódicos proporcionado por la Agencia de Impuestos:

Archivos trimestrales: incorporación automática de registros, cancelaciones y modificaciones censales comunicadas por la Agencia Tributaria durante el año.

Archivo anual: subida de las actividades vigentes a principios de año, cálculo de la cuota de tasas y actualización del censo de contribuyentes no obligados a pagar impuestos.

- Herramientas para la detección y resolución de incidentes derivados del procesamiento de los archivos de la Agencia Tributaria, con un registro de acciones y trazabilidad de las modificaciones aplicadas.
- El sistema debe contar con herramientas y procedimientos para conciliar el registro IAE con la información recibida de la Agencia Tributaria, lo que permita:
- Identificar discrepancias entre el censo municipal y el censo estatal.
- Generar informes de diferencias para revisión y resolución por parte de técnicos municipales.

- Registrar el resultado de las conciliaciones y acciones de regularización llevadas a cabo.
- El sistema debe permitir la gestión fiscal del impuesto, incluyendo el régimen de exenciones del artículo 82 de la TRLRHL, y la gestión de las deducciones obligatorias y opcionales del artículo 88 del mismo texto legal, incluyendo herramientas para su revisión periódica.
- Llevar a cabo acuerdos derivados de registros y variaciones del censo, y gestionar las declaraciones.
- El sistema debe contar con un mecanismo automatizado de comunicación con la Agencia de Hacienda para la notificación de deudas declaradas incobrables en la recaudación del IAE, de acuerdo con las disposiciones del Real Decreto 243/1995, de 17 de febrero, que establece las normas para la gestión del IAE y delega la gestión del censo a la Agencia Tributaria. Esta funcionalidad debe incluir:
- Generación de archivos de comunicación en el formato requerido por la Agencia Tributaria.
- Registro de comunicaciones realizadas y respuestas recibidas.
- Actualización automática del estado de las deudas en el sistema municipal una vez confirmada su declaración como incobrables.

Gestión del Impuesto sobre Vehículos de Tracción Mecánica (IVTM)

- El sistema debe permitir la gestión completa del registro IVTM y del censo de vehículos, incluyendo:
- La actualización automática del registro basada en los archivos de intercambio proporcionados por la DGT, con la incorporación de registros, desinscripciones, modificaciones y transferencias de vehículos.
- La secuencia correcta de registros que presentan la misma fecha de registro y procesamiento, garantizando la coherencia cronológica de las operaciones y la resolución de conflictos entre registros simultáneos.
- Herramientas para la detección y resolución de incidentes derivados del procesamiento de archivos DGT, con registro de acciones y trazabilidad de las modificaciones aplicadas al censo.
- La gestión manual de registros, desregistros, modificaciones y transferencias para casos que no se originan en los archivos DGT.

- El sistema debe permitir la gestión fiscal del impuesto.
- Gestionar las exenciones asociadas al impuesto, en el artículo 93 de la TRLRHL, y las deducciones opcionales en el artículo 95 del mismo texto legal, incluyendo herramientas para su revisión periódica.
- El sistema debe permitir la preparación de autoevaluaciones IVTM antes del registro del vehículo, tanto para personas físicas como para personas jurídicas y sociedades de gestión, incluyendo:
 - La elaboración del documento de autoevaluación con el cálculo de la correspondiente obligación fiscal basada en el poder fiscal del vehículo y las tasas vigentes.
 - El mantenimiento de la información de autoevaluación en una base de datos intermedia, para la gestión y recaudación de impuestos, con el objetivo de controlar las inscripciones de tráfico y garantizar su correcta y oportuna inclusión en el registro municipal.
 - La identificación y seguimiento de las autoevaluaciones pendientes de su incorporación al registro, con alertas para casos en los que el registro no haya dado lugar a un registro censal.
 - Disponer de un sistema para revisar las autoevaluaciones realizadas por los contribuyentes, con la emisión de un acuerdo suplementario si procede.
 - Realizar acuerdos, asignaciones y reembolsos de ingresos por baja médica.
 - La generación de archivos de impago en el formato requerido por la DGT, para la comunicación de vehículos con deudas pendientes
 - La recepción y tramitación de las respuestas de la DGT, con actualización automática del estado de los expedientes en el sistema municipal.
 - El registro de todas las comunicaciones realizadas y las respuestas recibidas, con total trazabilidad del proceso.
 - El sistema debe implementar todos los mecanismos de interoperabilidad con la DGT que estén disponibles en el momento de la implementación y durante el plazo del contrato, incluyendo el intercambio de información con la DGT a través de servicios ATEX (consultas individualizadas).

Gestión del Impuesto sobre Construcción, Instalaciones y Obras (ICIO)

- Funcionalidades requeridas:

- Debe permitir la gestión mediante el método de liquidación y también prever el sistema de autoevaluación.
- Generación de acuerdos provisionales, complementarios y definitivos.
- Asignación y compensación de la cantidad pagada en el acuerdo provisional para determinar la responsabilidad final.
- Gestión de beneficios fiscales y declaraciones de ingresos.
- Gestión de garantías asociadas a las obras, que permite el registro, supervisión, ejecución y devolución según el estado del expediente y el cumplimiento de las obligaciones urbanísticas.
- Establecer un régimen específico que permita la modificación del contribuyente en caso de cambio de titularidad de la licencia, asegurando la correcta asignación entre los acuerdos provisionales y definitivos de la ICIO.
- En el mismo documento se establecen tanto la ICIO como la tasa de licencias urbanísticas y la verificación de las acciones comunicadas en el ámbito de la urbanística, y si procede, las garantías/depositos a depositar.

Gestión del Impuesto sobre el aumento del valor del suelo urbano (IIVTNU)

Funcionalidades requeridas:

- La Gestión del Impuesto sobre el Aumento del Valor del Terreno Urbano (IIVTNU) debe permitir la gestión mediante tipo de declaración-liquidación, que actualmente establece el Ayuntamiento, y prever el sistema de autoevaluación.
- Si se establece el sistema de autoevaluación, este debe permitir el cálculo de los retrasos en la autoevaluación y la propuesta de liquidación, teniendo en cuenta los recargos y los intereses correspondientes.
- Debes asignar automáticamente al contribuyente del acuerdo en función de la propiedad catastral o al contribuyente del IBI (debes consultar ambas bases de datos). También debes tener en cuenta quién es el contribuyente del impuesto según el tipo de transferencia, asignando el nombre del cedente o adquirente según corresponda.
- Asignar automáticamente el valor catastral del terreno de la propiedad transferida.
- Ofrece doble cálculo, por el método real y objetivo, y aplica automáticamente el que sea más beneficioso para el contribuyente.

- Calcula la base imponible según el tipo de transferencia (venta, mortis causa, usufructo, etc.).
- Permitir que se realice un único acuerdo a nombre de todos los propietarios de la propiedad, o llevar a cabo acuerdos asociados a cada uno.
- Debe verificar, mediante la referencia catastral, la dirección fiscal o el protocolo y número notarial, si hay un acuerdo o autoevaluación registrado con la misma fecha de transmisión.
- El procedimiento de gestión fiscal para el impuesto debe estar previamente asociado a un procedimiento de registro de transferencias (ANCERT u otras solicitudes previstas por el grupo).
- Permitir la subida de información desde la Asociación de Notarios (ANCERT) y la referenciación cruzada de la misma mediante diferentes criterios para detectar omisiones en las declaraciones de impuestos, generando los requisitos o propuestas de liquidación, según corresponda a los contribuyentes. La subida debe realizarse a través de servicios web o desde los archivos recibidos.

Gestión de tasas y precios públicos

- El sistema deberá incorporar un módulo específico para la gestión integral de tasas y precios públicos que cubra la diversidad de servicios y actividades municipales, garantizando una alta capacidad de configuración y adaptación a las diferentes ordenanzas y tarifas aprobadas en las distintas áreas del Ayuntamiento.
- Este módulo debe permitir la definición y el mantenimiento de estructuras arancelarias complejas, incluyendo precios fijos, variables y escalados, descuentos, reducciones y exenciones, así como reglas de cálculo basadas en múltiples criterios como la duración de la actividad, el tipo de usuario, la unidad familiar, los ingresos, los censos u otros parámetros definidos por cada servicio, y la capacidad para simulaciones previas.
- El sistema tendrá que ser transversal y flexible para atender a todas las zonas municipales que gestionan los precios públicos, como deportes, cultura, educación, festivales, entre otros, permitiendo una configuración descentralizada pero bajo criterios homogéneos de gestión y control económico.
- El sistema también debe permitir la gestión de incidentes en esta área, como cancelaciones, devoluciones de ingresos, modificaciones o cambios en aranceles.
- Debe garantizar un alto nivel de trazabilidad, control y auditoría, con un registro completo de las operaciones realizadas y adaptabilidad a futuros cambios regulatorios u organizativos, con el objetivo de garantizar una gestión eficiente.

- Debes garantizar la posibilidad de incorporar el número de cuenta donde se puede hacer el reembolso, si corresponde, y que disponga de un espacio de almacenamiento específico para este objeto dentro del software.
- Debido a su complejidad y casuística, las siguientes tarifas deben cubrir las funcionalidades indicadas.

Gestión de la tarifa del servicio de recogida y tratamiento de residuos

El sistema debe permitir la gestión específica de la tarifa por el servicio de recogida y tratamiento de residuos, diferenciando entre el uso doméstico y las actividades económicas.

En el caso de usos del hogar, las unidades fiscales deben estar necesariamente vinculadas a la referencia catastral y coordinadas con el registro del Impuesto sobre la Propiedad (IBI), garantizando la coherencia entre ambos impuestos y permitiendo la gestión automatizada de registros, desinscripciones y modificaciones derivadas de cambios catastrales o de propiedad.

El sistema debe permitir la definición de diferentes estructuras arancelarias según el uso, la superficie, el valor catastral u otros criterios establecidos en la ordenanza, así como la gestión de deducciones, permisos y situaciones especiales.

Para ello, el sistema debe incorporar, al menos, las siguientes funcionalidades:

Integración con el registro municipal de habitantes

- Capacidad para integrarse con el sistema de gestión del censo de habitantes mediante servicios web, interoperabilidad o mecanismos equivalentes.
- Posibilidad de vinculación automática entre vivienda (referencia catastral / unidad fiscal) y residentes registrados.
- Actualización periódica automatizada de los datos de población asociados a cada vivienda (registros, desinscripciones y cambios de dirección).
- Definición de reglas de sincronización (en tiempo real o periódicas) y mecanismos de validación de datos.

Segmentación arancelaria

El sistema debe permitir que se parametricen aranceles diferenciados, al menos, según lo siguiente:

a) Tipo de vivienda:

- Viviendas unifamiliares

- Viviendas multifamiliares

b) Número de personas registradas por vivienda (por secciones configurables):

- De 0 a 3 personas
- De 4 a 6 personas
- Más de 6 personas

El sistema debe permitir que estas secciones y criterios se modifiquen sin necesidad de desarrollos adicionales, mediante parametrización.

Otros criterios para modular la obligación fiscal

El sistema debe permitir la incorporación de otras variables de cálculo compatibles con la ordenanza, entre otras:

- Consumo de agua (integración con sistemas de empresas suministradoras o bases de datos municipales)
- Generación estimada de residuos
- Otros indicadores objetivos previstos por la ley

Estos criterios deben combinarse entre sí mediante reglas de cálculo configurables.

Fiabilidad, control y trazabilidad

- Sistemas de control de calidad y detección de inconsistencias de datos (por ejemplo, viviendas sin personas registradas o con múltiples unidades fiscales asociadas).
- Gestión de incidentes derivados de la integración (duplicados, errores de vinculación, desajustes entre el registro de habitantes y el registro de la propiedad).
- Registro de trazabilidad de todas las modificaciones que afectan la determinación de la obligación fiscal.
- Posibilidad de intervención manual justificada por parte del responsable, con historial de auditoría.

Gestión automatizada y revisión del censo

- Generación automática de variaciones en el registro fiscal del tipo basadas en cambios detectados en el registro de habitantes u otras fuentes de datos.
- Simulación previa de impactos antes de la aplicación final de modificaciones masivas.
- Capacidad para la revisión administrativa y validación antes de su incorporación al registro final.

Parametrización

- El sistema debe permitir la configuración completa de las normas tarifarias por parte de personal funcional cualificado, sin necesidad de desarrollos personalizados.
- Rápida adaptación a las modificaciones de las ordenanzas fiscales.
- Definición de la validez temporal de las reglas y criterios aplicables

Para usos no residenciales – actividades económicas, el sistema debe permitir la determinación de la obligación fiscal basada en datos de la Agencia de Impuestos y otras fuentes de información disponibles, especialmente aquellas relacionadas con la actividad económica realizada (IAE, título, zona afectada, ubicación, intensidad de uso u otros indicadores objetivos), con la capacidad de procesar diferentes estructuras arancelarias según el tipo de actividad u otros criterios definidos en la ordenanza fiscal.

Además, el sistema debe permitir la configuración parametrizable de la tasa según las características de los residuos generados por la actividad, de acuerdo con los criterios determinados por la normativa.

Para estos fines, al menos se requerirán las siguientes funcionalidades:

Parametrización por tipo de actividad y residuos

- Asociación automática o manual de cada actividad a una categoría de generación de residuos según a:
 - Dirección del IAE
 - Sector de actividad
 - Otras clasificaciones municipales definidas en la ordenanza
- Posibilidad de definir los tipos de residuos generados.
- Configuración de coeficientes o cuotas diferenciados según el tipo y el volumen estimado de residuos generados.

Variables de cálculo configurables

El sistema debe permitir la combinación de diferentes variables para la determinación de la cuota, entre otras:

- Superficie del local o establecimiento
- Intensidad de la actividad
- Facciones de residuos generados

- Frecuencia o nivel de servicio de recogida
- Estimaciones o declaraciones de producción de residuos
- Otros parámetros previstos en la ordenanza

Estas variables deben ser parametrizables, combinables y adaptables sin necesidad de desarrollos adicionales.

Integración y explotación de datos externos

- Capacidad para importar y actualizar datos de la Agencia Tributaria (IAE, encabezados, estado de registro/devolución).
- Posibilidad de integración con otras fuentes (licencias de actividad, bases de datos municipales, declaraciones específicas de residuos).
- Procesamiento automatizado de cambios en la actividad económica con impacto en el registro fiscal.

Flexibilidad regulatoria

- El sistema debería ser capaz de adaptarse a diferentes modelos de tarifas:

o Tarifas fijas por título

o Sistemas mixtos (fijo + variable)

- Sistemas basados en generación efectiva o estimada

Control, trazabilidad e inspección

- Registro de todos los criterios aplicados para determinar la cuota.
- Trazabilidad de los cambios en los datos sobre actividad económica o clasificación de residuos.
- Apoyo para acciones de verificación e inspección fiscal.

Gestión de la tasa de inscripción del vehículo

El sistema debe permitir la gestión integral de la tasa de entrada del vehículo, con el vínculo obligatorio de cada objeto fiscal a la correspondiente referencia catastral y coordinación con el registro IBI, garantizando la coherencia de la información relativa a la propiedad afectada.

Debe permitir la gestión de las licencias o autorizaciones asociadas, incluyendo registros, modificaciones y desregistros, así como el control de superficies, anchos de vado, ubicación y otros parámetros relevantes para el cálculo de la tasa.

El sistema debe contemplar la gestión de situaciones específicas como comunidades de propietarios, usos compartidos o reservas especiales. Asimismo, debe garantizar la integración con otros sistemas municipales (licencias, vías públicas, SIG), permitiendo la completa trazabilidad de la autorización y su correspondencia con la liquidación fiscal.

Gestión de la tasa por el servicio del cementerio municipal y el mantenimiento de las instalaciones.

El sistema debe permitir la gestión integral de la tarifa por el servicio del cementerio.

Debe permitir la concesión y/o alquiler de derechos funerarios temporales, la transferencia de la propiedad de tumbas, la gestión de entierros, exhumaciones, transferencia de restos y, en general, cualquier servicio funerario que sea necesario.

Es necesario vincular cada objeto fiscal con la dirección correspondiente (calle y número), garantizando la coherencia de la información relativa a la tumba afectada.

En este ámbito, el sistema debe permitir, de forma obligatoria, la **incorporación y vinculación a cada objeto fiscal del archivo digital correspondiente al título actual de propiedad**, del sistema o solicitud anterior.

Para ello, el sistema debe garantizar:

1. Migración y vinculación de documentos

- Importación masiva o individual de archivos existentes (formatos PDF o equivalentes) de la aplicación anterior.
- Asociación directa de estos documentos con cada objeto fiscal específico.
- Mantenimiento del enlace a lo largo del tiempo como parte del archivo electrónico.

2. Gestión integrada de documentos

- Almacenamiento estructurado de títulos de derechos funerarios como documentos administrativos.
- Posibilidad de consultar, consultar y descargar el título desde el archivo del objeto fiscal.
- Vínculo con el propietario actual y con la historia de la propiedad.

3. Trazabilidad y seguridad jurídica

- Garantía de la integridad y autenticidad de los documentos incorporados.
- Registro de la fecha de constitución y origen del documento (migración o nuevo registro).

- Trazabilidad de cualquier modificación en la propiedad vinculada al título.

4. Gestión de cambios de propiedad

- Posibilidad de adjuntar nuevos títulos o documentos en caso de transferencias, sucesiones o regularizaciones.
- Preservación del historial de documentos asociados a cada objeto fiscal.
- Distinción clara entre el título actual y los anteriores.

5. Integración con la gestión fiscal

- Relación directa entre el título de propiedad y el contribuyente de la tarifa.
- Apoyo para la gestión de registros, acuerdos y posibles incidentes.

Contribuciones especiales a la mejora

- El sistema debe incorporar un módulo específico para la gestión integral de contribuciones especiales y cuotas urbanas, que permita el procesamiento completo de los archivos desde su inicio hasta su recopilación, de acuerdo con el régimen previsto en los artículos 28 a 37 de la TRLRHL.
- El módulo debe apoyar tanto la gestión legal como la gestión económica y fiscal, incluyendo la determinación de los contribuyentes, las bases de distribución y las contribuciones individuales.
- El sistema debe permitir la configuración flexible de los criterios de distribución, admitiendo parámetros como metros lineales de fachada, superficie, valor catastral, volumen edificable o uso de las propiedades, así como su combinación mediante coeficientes de ponderación definidos en la ordenanza fiscal correspondiente, y debe facilitar la simulación previa de diferentes escenarios de distribución con completa trazabilidad de los criterios aplicados.
- En base a estos parámetros, el módulo deberá calcular automáticamente los pagos individuales, gestionar tanto los pagos provisionales como los finales, incluir mecanismos de reajuste según el coste real de la acción y permitir la gestión de los pagos a cuenta, garantizando la coherencia económica y legal de la distribución en todo momento.
- El sistema tendrá que integrarse con los módulos de notificación y recogida para permitir la generación de asentamientos.

Gestión de Ingresos de Patrimonio

- El sistema debe incorporar un módulo específico para la gestión de los ingresos inmobiliarios que permita la administración de los ingresos derivados de la explotación y transferencia de activos municipales, incluyendo especialmente el alquiler de instalaciones públicas, inmuebles, espacios municipales y viviendas gestionados por la oficina de vivienda.
- Este módulo debe permitir la gestión completa del ciclo de ingresos, desde la formalización del título legal habilitante (contrato de arrendamiento, transferencia de uso o autorización) hasta la generación periódica de obligaciones económicas y su seguimiento de recaudación.
- El sistema debe permitir la configuración flexible de las condiciones económicas asociadas a cada contrato o uso, incluyendo importes fijos, rentas periódicas, actualizaciones automáticas (por ejemplo, indexadas a índices de referencia como el IPC), repercusiones de gastos, bonos, garantías y otros conceptos asociados, así como la gestión de situaciones específicas como revisiones de alquileres, modificaciones contractuales, prórrogas, suspensiones o resoluciones anticipadas.
- El módulo debe generar automáticamente recibos o liquidaciones periódicas, permitiendo tanto una gestión individualizada como una emisión masiva, y debe estar completamente integrado con el sistema de recogida.
- Asimismo, debe permitir la gestión de incidentes como reembolsos, compensaciones o regularizaciones.

Gestión de otros ingresos del derecho público o privado

- El sistema debe incorporar un módulo específico para la gestión de otros ingresos de derecho público que permita la administración integral de todos aquellos recursos de naturaleza pública que no sean gravables ni asimilados a precios o tasas públicas, como multas coercitivas, ejecuciones subsidiarias, regalías, depósitos, reembolso de gastos, tasas de urbanismo o cualquier otro ingreso derivado del ejercicio de poderes administrativos.
- El módulo debe permitir la generación y gestión completa del expediente económico asociado, desde el acto administrativo de reconocimiento del derecho hasta su recogida, garantizando la plena trazabilidad.
- El sistema debe permitir la configuración flexible de los diferentes tipos de ingresos, con la definición de conceptos, reglas de cálculo – tanto fijas como variables o vinculadas a parámetros externos – así como la generación automática de liquidaciones o documentos de cobro basados en resoluciones administrativas, informes de inspección, etc.

- También debe facilitar la gestión de ingresos recurrentes o a plazos, así como el tratamiento de situaciones específicas como cancelaciones, rectificaciones, reembolsos de ingresos imprevistos o compensaciones.
- El módulo debe estar completamente integrado con los sistemas municipales de notificación y recaudación, permitiendo la notificación de actos y acuerdos

Gestión de los ingresos derivados del suministro de agua potable

El sistema debe contar con un módulo que permita la gestión integral derivada del suministro de agua potable del municipio:

- Gestión del registro de suscriptores, con titulares, consumo e historial.
- Integración con sistemas de lectura de contadores (manual y lectura remota).
- Configuración flexible de tarifas (tasas fijas, cuotas variables, tasas y otros conceptos).
- Generación periódica de registros y liquidaciones para el consumo.
- Gestión de bonos sociales y tarifas especiales.
- Facturación y emisión de recibos con detalles de consumo y conceptos.
- Manejo de incidentes (fugas, lecturas estimadas, regularizaciones).
- Integración con el sistema municipal de recaudación (voluntaria y ejecutiva).
- Control de suspensiones de servicios, registros/desinscripciones y cambios de propiedad.
- Explotación de datos (consumo, ingresos, morosidad) y paneles de control.

Gestión de las notificaciones fiscales

El sistema debe contar con un módulo específico para la gestión de las notificaciones fiscales, que proporcione una cobertura integral a los procesos de notificación a contribuyentes y partes interesadas, en cumplimiento de las disposiciones de los artículos 40 a 46 de la Ley 39/2015, de 1 de octubre, sobre el Procedimiento Administrativo Común de las Administraciones Públicas, y los artículos 109 a 112 de la Ley 58/2003, de 17 de diciembre, Tributación General, y el Reglamento General de Recaudación, con las siguientes funcionalidades mínimas:

Control total de los procesos de notificación al contribuyente, manteniendo el conjunto de datos de direcciones necesarios para cada tipo de notificación.

Impresión de documentos que se notificarán en masa o individualmente, con la generación de archivos que puedan ser procesados por empresas especializadas en servicios postales, y con el seguimiento de estos procesos.

Adaptación al Sistema de Devolución de Información de Certificados de Correos (SICER), que permite la incorporación automática de acuses de recibo e intentos fallidos de notificación.

Selección de notificaciones de cualquier tipo con dos intentos de notificación, de acuerdo con lo dispuesto en el artículo 42 de la Ley 39/2015.

Inclusión de notificaciones impasadas en las remesas para su publicación en el Boletín Oficial correspondiente, de acuerdo con lo dispuesto en el artículo 44 de la Ley 39/2015.

Asociación del documento notificado con su acuse de recibo – escaneado o electrónico – para consulta y posterior impresión, garantizando la trazabilidad del proceso.

Emisión masiva, desde el módulo de gestión de notificaciones, de cualquier documento generado en cualquier módulo de la aplicación, tanto convencional como electrónicamente.

Inclusión de un código de verificación segura (CSV) en todos los documentos electrónicos firmados, de conformidad con las disposiciones del artículo 27.3.c) de la Ley 39/2015 y del Esquema Nacional de Interoperabilidad (ENI).

Envío de notificaciones telemáticas a los contribuyentes que hayan autorizado este medio de notificación, con integración con el servicio eNOTUM del Consorcio AOC y con los sistemas telemáticos de notificación del Ayuntamiento de Olot, mediante el uso de los servicios web proporcionados.

Soporte para todos los tipos de notificación electrónica contemplada en la normativa vigente, incluyendo la notificación por comparecencia en la oficina electrónica y la notificación a través de la dirección electrónica habilitada (DEH/NEO).

El programa debe permitir que las notificaciones se procesen mediante un anuncio en **el Boletín Oficial del Estado (BOE – TEU)**, conforme a la normativa aplicable, en los casos en que la parte interesada sea desconocida, su dirección sea desconocida o no se haya realizado la notificación.

Para ello, el sistema debe:

- Genera automáticamente los edictos con los datos mínimos requeridos.
- Permitir enviar en un formato compatible con el BOE.
- Registra la publicación y calcula los plazos y efectos de la notificación.
- Vincula el edicto al archivo correspondiente.

- Permite dejar un registro de la notificación en el archivo.

Gestión de informes

El sistema incluirá el catálogo de informes y listas que el sistema está utilizando actualmente. Además, deberá proporcionar herramientas dirigidas al usuario final para la preparación de consultas y listas personalizadas, así como herramientas de control de comandos

Gestión de los recursos administrativos

Gestión integral de recursos administrativos presentados contra actos de gestión tributaria y ingresos bajo derecho público o privado, incluyendo su presentación electrónica, registro, tramitación, resolución y control de plazos, con total trazabilidad y vinculación con los correspondientes expedientes y actos.

Módulo de Gestión de Sanciones

El módulo de gestión de sanciones debe permitir la gestión integral de los expedientes sancionatorios derivados de ordenanzas municipales gubernamentales y otras infracciones administrativas bajo competencia municipal, cubriendo todas las fases del procedimiento de sanción desde la recepción de la denuncia hasta la extinción de la responsabilidad, el cobro de la deuda y el archivo definitivo del expediente.

La solución debe facilitar la captura, registro, validación, procesamiento y explotación de denuncias realizadas por los servicios municipales competentes y la Policía Local, tanto manualmente como mediante integración con aplicaciones corporativas, dispositivos electrónicos u otros sistemas de información. También debe permitir la incorporación, custodia, consulta y trazabilidad de fotografías, documentos, informes y cualquier otra evidencia electrónica vinculada a la denuncia o al expediente sancionador.

La solución debería permitir el procesamiento de diferentes procedimientos de sanción asociados a las distintas ordenanzas municipales, permitiendo la configuración diferenciada de plazos, importes, organismos competentes, flujos de tramitación y modelos documentales para cada uno de ellos.

El sistema debe permitir la consulta y verificación de los datos de las personas supuestamente responsables mediante la integración con el registro municipal, los registros corporativos y plataformas de interoperabilidad habilitadas, así como mantener una base de datos única e integrada de denuncias, infractores, expedientes sancionatorios y acciones de cobro.

La solución debe gestionar plenamente la tramitación de los procedimientos sancionatorios, incluyendo la iniciación, asignación de un instructor, la gestión de denuncias, la incorporación de informes y pruebas, los procedimientos de audiencia, la elaboración de

propuestas de resolución, la tramitación de recursos administrativos y cualquier otra acción prevista en el reglamento que riga el procedimiento de sanción, así como la preparación automatizada de todos los documentos necesarios para su tramitación y posterior firma por los órganos municipales competentes.

Asimismo, deberá gestionar solicitudes de suspensión de la ejecución de sanciones, incidentes derivados de la presentación de apelaciones, recursos de revocación y cualquier otro procedimiento de impugnación previsto en la normativa aplicable, así como registrar los procedimientos legales relacionados con el proceso sancionador y su resultado.

El sistema también debe permitir conocer en cualquier momento el estado del tramitación de apelaciones, los plazos pendientes, las suspensiones vigentes, las resoluciones adoptadas y los efectos que estas producen en el expediente sancionador y en la situación de cobro de deudas.

La decisión que respalde un recurso total o parcialmente debe actualizar automáticamente la situación legal y económica del expediente, incluyendo, cuando corresponda, la modificación del importe de la multa, la cancelación de liquidaciones, la generación de retiradas o reembolsos de ingresos y la comunicación automática de incidentes a los sistemas integrados de cobro y contabilidad.

El sistema debe incorporar mecanismos automáticos para controlar y supervisar los plazos procesales, incluidos aquellos relacionados con notificaciones, alegaciones, apelaciones, pagos, expiración de procedimientos y prescripción de infracciones y sanciones, con la generación de advertencias, alertas y listas de los archivos afectados.

La solución debe permitir la generación, emisión, supervisión y control de todas las notificaciones asociadas a los archivos, incluyendo la integración con sistemas electrónicos de notificación, notificaciones postales y, cuando corresponda, la publicación de edictos, incorporando automáticamente el resultado de cada acción de notificación en el archivo.

Asimismo, debe integrar la gestión económica asociada a las sanciones impuestas, permitiendo la generación de acuerdos y documentos de cobro, la conciliación automática de los ingresos obtenidos a través de los correspondientes expedientes bancarios, la gestión de reembolsos, cancelaciones, cancelaciones y cualquier otro incidente económico, así como la consulta permanente de la situación de cobro de cada expediente.

El sistema debe apoyar la cobranza en el periodo voluntario y su continuidad en el periodo ejecutivo, permitiendo la generación de informes de deudas impagadas, la transmisión automática de información al sistema municipal de cobro y la actualización bidireccional de todas las acciones de cobro, incluyendo cobros, cancelaciones, cancelaciones, insolvencias, prescripciones, suspensiones y cualquier otro incidente que afecte al expediente.

La solución debe integrarse con el registro municipal, el registro electrónico, el gestor de archivos, la oficina electrónica, los sistemas de notificación electrónica, las plataformas de

interoperabilidad, los sistemas de cobro y contabilidad corporativa, así como con cualquier otra aplicación corporativa necesaria para el correcto procesamiento de los archivos.

El sistema debe incorporar funcionalidades para la gestión electrónica de documentos, digitalización, consulta y explotación de la información, permitiendo la configuración de modelos documentales, la generación de informes y estadísticas, así como la obtención de paneles de control e indicadores de gestión que refieran, entre otros, a las quejas presentadas, expedientes tramitados, cantidades sancionadas, cantidades recaudadas, estado de los procedimientos, agentes informantes, ubicaciones, tipos de infracciones y artículos infringidos.

Asimismo, debe permitir al Ayuntamiento parametrizar de forma autónoma las ordenanzas aplicables, las tarifas infractores, las sanciones, las reducciones legalmente establecidas, los plazos, los órganos competentes, los circuitos de procesamiento, los modelos documentales y cualquier otro elemento necesario para adaptar el funcionamiento del sistema a cambios regulatorios y organizativos, sin necesidad de desarrollos específicos.

Por último, la solución debe garantizar la trazabilidad completa de todas las acciones realizadas, contar con un registro de auditoría, controlar los perfiles de usuario y permisos de acceso, y cumplir con los requisitos derivados de las normativas de protección de datos, el Esquema Nacional de Seguridad, el Esquema Nacional de Interoperabilidad y las normativas aplicables sobre administración electrónica.

Requisitos técnicos para el sistema de contabilidad e información de patrimonio

Migración de datos contables

Fuente de datos

Los datos del sistema de información contable del Ayuntamiento de Olot se gestionan actualmente a través del SIC de Audifilm. El licitador ganador debe conocer y analizar la estructura de datos de este sistema para garantizar una migración completa y completa sin pérdida de información.

Alcance de la migración

La migración debe incluir todas las operaciones del año en curso y del anterior, sin excepción. Al inicio, el licitador ganador debe cargar o replicar en la nueva SIC todas las operaciones realizadas desde el 1 de enero del año anterior hasta la fecha de entrada en vigor en funcionamiento.

En cualquier caso, la migración debe incluir, al menos:

- Todas las operaciones de ambos años fiscales (anteriores y actuales), incluyendo ganancias, superávits de crédito y operaciones plurianuales.
- Datos maestros: terceros, aplicaciones presupuestarias, estructura orgánica y funcional, y codificación contable.
- Saldos iniciales de cuentas no presupuestarias y del tesoro.
- Registro contable de facturas pendientes de procesamiento.
- Datos de capital e inventario vinculados a operaciones contables activas.

Proceso y validación

El licitador ganador debe definir y ejecutar un plan de migración de datos que identifique las operaciones a transferir al nuevo SIC. El proceso de migración debe permitir la incorporación automática de las operaciones y debe prever un periodo de coexistencia entre el sistema actual y el nuevo SIC, en el que el sistema anterior pueda mantenerse para fines de consulta y el nuevo sistema asuma la gestión operativa.

Antes de entrar en producción, el licitador ganador debe presentar al Ayuntamiento de Olot un informe de validación de migración que acredite la integridad, trazabilidad y coherencia de la información migrada, incluyendo el número de operaciones migradas y el resultado de las pruebas de verificación realizadas.

El licitador ganador asumirá plenamente las tareas de extraer, transformar, subir, conciliar y validar los datos del sistema actual, así como la resolución de los incidentes detectados durante el proceso de migración.

Requisitos funcionales

La SIC cumplirá con los requisitos de las normativas vigentes sobre contabilidad, presupuesto y gestión de activos, suministro y conservación de información económica, financiera y contable, suministro de información presupuestaria y contable prevista en los reglamentos sobre estabilidad presupuestaria y sostenibilidad financiera, así como morosidad, cumplimiento e intercambio de información con organismos supramunicipales, gestión de tesorería y costes de servicios y actividades, basados en la Instrucción de los Modelos Normales de Contabilidad Local (Orden HAP/1782/2013, de 20 de septiembre)

Modelo contable

1. La contabilidad debe mantenerse mediante el método de partida doble, conforme a la ICAL-Normal o Simplificada, dependiendo del tamaño de la entidad local, y debe ajustarse al Plan de Contabilidad General Pública adaptado a la administración local. El registro de las operaciones contables debe realizarse sujeto al marco conceptual de la contabilidad pública y a las normas de reconocimiento y valoración establecidas en la primera y segunda parte. Debe aplicarse un modelo centralizado, en el que la unidad contable es responsable de registrar todas las operaciones independientemente del lugar físico donde se registren.
2. El sistema debe permitir a los usuarios autorizados crear RCAs previos y otras fases de gasto previos, así como gestionar las operaciones vinculadas al módulo de anticipos de efectivo fijos, tanto desde el gestor de archivos como desde el módulo contable.
3. Las cuentas anuales deben ser de carácter unitario y mostrar el patrimonio y la situación financiera, el resultado económico y de capital, así como la ejecución del presupuesto de la entidad contable en su conjunto.
4. El sistema debe garantizar la debida concordancia de las cuentas con las operaciones de ejecución presupuestaria, permitiendo las sinergias necesarias para promoverla, sin que estas sean en ningún caso un obstáculo para mantener las cuentas conforme al marco conceptual y a los mencionados estándares de reconocimiento y valoración, favoreciendo siempre que sea posible el registro de los hechos contables de manera única, sin dispersarlos en varias entradas.
5. El sistema debe garantizar la debida concordancia de las cuentas con las operaciones de ejecución presupuestaria, permitiendo las sinergias necesarias para promoverla, sin que estas sean en ningún caso un obstáculo para mantener las cuentas conforme al marco conceptual y las normas de reconocimiento y valoración mencionadas anteriormente, favoreciendo en la medida de lo posible el registro de los hechos contables de manera única, sin dispersar estos en varias entradas.

Otras consideraciones

En cualquier caso, el SIC, entendido como la aplicación contable y de capital, debe tener las siguientes funcionalidades:

- a) Gestión de los usuarios y de la organización. Debe permitir la asignación de roles predefinidos a los usuarios, haciendo posible limitar sus acciones de tal manera que un usuario en relación con una funcionalidad del software pueda: administrar (hacer cambios sin limitaciones), hacer y guardar cambios (hacer cambios sujetos a limitaciones cuando sea necesario), consultarlos o no tener acceso a ellos.

Del mismo modo, el sistema limitará el acceso al uso o consulta de aplicaciones presupuestarias que no pertenecen al departamento del usuario.

- b) Gestión de terceros. Control de datos fiscales de terceros. Gestión de múltiples cuentas bancarias. Registro, desregistro y modificación de datos de terceros. Se mantendrá un historial de registros, desinscripciones y modificaciones de datos de terceros.
- c) Contabilidad financiera.
- d) Preparación de las cuentas anuales.
- e) Cierre y apertura automática del año fiscal.
- f) Contabilidad en años transitorios. Información en transición con saldos actualizados.
- g) Contabilidad analítica por actividades y centros de costes.
- h) Cálculo del coste efectivo de los servicios.
- i) Obtener datos económicos para el informe del coste y rendimiento de los servicios y el grado de alcanzamiento de los objetivos con una indicación de su coste.
- j) Gestión presupuestaria del presupuesto de ingresos y gastos, ejercicios fiscales actuales y cerrados. Procesos de gestión de gastos e ingresos para ejercicios fiscales actuales y cerrados según su naturaleza.
- k) Gestión presupuestaria del gasto plurianual de los años posteriores y seguimiento de los ingresos de los años posteriores. Incorporación o retención de crédito de estas operaciones sin necesidad de cerrarlas. Procesos para gestionar los gastos y ingresos plurianuales de los años posteriores.
- l) Preparación del presupuesto
- m) Preparación de modificaciones de crédito.
- n) Supervisión de la ejecución del presupuesto.
- o) Proyectos y proyectos contables con ingresos finales.
- p) Supervisión de la financiación afectada.
- q) Supervisión, gestión e incorporación de superávits de crédito
- r) Gestión de activos no corrientes y activos financieros.
- s) Gestión y supervisión de pasivos no corrientes y pasivos financieros.
- t) Gestión de las subvenciones recibidas y pagadas y comunicación automatizada con el BDNS.
- u) Preparación del informe de consolidación en formato de la Oficina de Auditoría y el Ministerio.
- v) Registro Contable de Facturas integrado con eFact y FACe.

- w) Proceso para el procesamiento de la conformidad de las facturas recibidas.
- x) Control de la morosidad en operaciones comerciales.
- y) Obtener el coste efectivo de los servicios.
- z) Gestión de la tesorería: realizar pagos por transferencia, conciliación de movimientos bancarios, control de embargos y gestión de compensaciones. Procesos para ordenar y realizar pagos por sistema de pagos.
- aa) Análisis de deudas pendientes (cobro y aplicación contable) antes de ordenar el pago (fase P) con el fin de una posible compensación.
- bb) Gestión de incautaciones y pagos con la agencia tributaria.
- cc) Gestión y seguimiento de adelantos de efectivo fijo. Procesos para gestionar el registro, justificación, sustitución y cancelación de adelantos de efectivo fijo.
- dd) Justificar la gestión y supervisión de los pagos. Justificar los procesos para la creación, justificación y cancelación de pagos.
- ee) Módulo de pasivos. Control de deuda pendiente, anualidad teórica, proyección de vencimientos.
- ff) Relación con la Hacienda Pública: provisión de información y generación de archivos de gestión del Impuesto sobre la Renta y del IVA. Sistema de información inmediata, si procede.
- gg) Rendición de cuentas: Auditoría de Cataluña y la MINHAP.
- hh) Suministro de información presupuestaria: presupuesto, liquidación y información trimestral a la oficina virtual de la MINHAP y la Generalitat de Catalunya.
- ii) Preparación de informes anuales e informes consolidados con entidades dependientes.
- jj) Firma electrónica de facturas y documentos contables por las áreas.
- kk) Identificación con nombre de usuario/contraseña o certificado digital
- i) Control de los proveedores mediante límite de gasto y CPV
- mm) Automatización del programa SIC con el programa de gestión de inventarios y activos.
- nn) Gestión simultánea de varios ejercicios

Consulta de información

La información puede consultarse tanto en pantalla como en papel impreso.

Debe ser un proceso ágil, que permita:

1. consulta de cualquier operación realizada, tanto de forma individual como conjunta

2. la consulta de datos de terceros, incluyendo:
 - Ingresos
 - Gasto presupuestario
 - Operaciones no presupuestarias
 - correspondiente a ejercicios fiscales actuales, cerrados o futuros

Proyectos y gastos con financiación afectada

1. Supervisión individualizada de proyectos
2. Posibilidad de modificar la previsión de:
 - Gastos totales
 - Porcentaje de la financiación afectada

Integración con:

- Ejecución del presupuesto de gasto
- Ingresos

Emisión de facturas

El sistema debe permitir:

1. generación de facturas a partir de los ingresos del IVA ya contabilizados
2. obtención de libros de IVA:
 - Impacto
 - Apoyado

Tesorería

El sistema debe incluir:

- Transferencias de impresión (papel y archivo)
- Comunicaciones a terceros

Características:



- Módulo de conciliación bancaria
- Integración con sistemas de tesorería
- Supervisión individualizada de las operaciones de crédito
- Comunicaciones por correo electrónico

Registro de terceros

Incluirá

- Detalles de trabajadores, acreedores, etc.
- Cuenta bancaria asociada (más de una cuenta)

Consulta por:

- NIF
- Nombre
- Cuenta

Transferencias y cheques

Generación de transferencias con:

- NIF
- Cuenta de suscripción
- Concepto
- Cantidad

Generación de archivos por banco

Impresión de cheques

Libro bancario

Registro de todos los movimientos

- Consultas por periodos
- Balance final

- Actas de tonelaje y conciliación bancaria

Incluirá:

- Material
- Movimientos
- Saldos
- Cuentas bancarias

Módulo de control de garantía

Registro de garantías bancarias

Seguimiento de:

- Presentación
- Ejecución
- Generación de documentos de respaldo

Costes e indicadores

- Adaptación de la normativa vigente
- Cálculo de los costes de servicio

Portal web de consultas contables para proveedores

El sistema incluirá un portal web integrado, que permitirá a los proveedores:

- Consulta y modifica datos personales y bancarios con certificación
- Presenta facturas electrónicas vinculadas a efact
- Comprobar el estado de la factura
- Obtener certificados fiscales

Este portal:

- Se integrará con la oficina electrónica municipal
- garantizará la integridad de los documentos
- integrará la firma electrónica (@firma)

- incorporar la marca de tiempo

Características generales

El SIC cumplirá las siguientes características:

1. Idioma: la solicitud se presentará en catalán.
2. Dispondrá de ayuda en línea en los distintos formularios tanto para la introducción de datos como para la recopilación de información.
3. Contabilidad multi-año fiscal / transicional: permitirá registrar los eventos contables de un año fiscal sin que el año anterior haya sido cerrado, así como la consulta de datos completos.
4. Registro de transacciones definitivas y provisionales, con la posibilidad de que estas últimas puedan ser canceladas o eliminadas.
5. Multitarea: Te permitirá abrir varias tareas de la aplicación simultáneamente.
6. Aplicación multi-presupuesto: permitirá incluir más de una solicitud de presupuesto en cada registro.
7. Procesos de operaciones de masa: incluirá la posibilidad de incorporar varias operaciones que, cumpliendo conjuntamente con un conjunto de requisitos, deberán procesarse conjuntamente, incorporando información común.
8. Auditoría: el sistema registrará las acciones realizadas por cada usuario para fines de auditoría. Al menos el sistema registrará para cada acción del usuario o del sistema: fecha, hora, identificador de usuario, acción, IP, valor anterior de los datos en caso de modificación o eliminación; donde la acción puede tener los valores (inserción, lectura, modificación, eliminación)
9. El sistema permitirá incorporar calificativos en los registros de operaciones para su explotación; estos calificativos pueden ser gratuitos o limitados en listas predefinidas.
10. La SIC debe contar con funcionalidades que permitan que la información económica, presupuestaria y contable que se requiera ser preparada, actualizada y publicada automáticamente en el portal de transparencia, de forma anual, trimestral o trimestral, o según lo establezca la normativa aplicable.
11. El sistema proporcionará un código identificador único para las operaciones contables dentro de cada entidad contable y ejercicio fiscal con el fin de garantizar el seguimiento de operaciones plurianuales, resultantes de ejercicios financieros cerrados, operaciones incorporadas de superávits crediticios y otras operaciones de módulos no presupuestarios. Este código único se mantendrá entre ejercicios fiscales.
12. Sistema centrado en la recopilación de información de otras aplicaciones: la información contable se recibirá como resultado de la ejecución de los distintos softwares de gestión de

información que se desarrollen. Estos programas podrán registrar eventos contables provisionalmente y modificar su estado a medida que registran eventos relacionados con ellos hasta la contabilidad final del evento contable.

Gestión de usuarios, organización y descentralización

a) El software permitirá configurar las acciones disponibles para cada usuario según su rol y las tareas asignadas dentro de la organización, limitando los niveles de permisos para que no puedan realizar todas las operaciones. La gestión de usuarios cumplirá no solo con los requisitos de configuración, sino también con los de seguridad, asegurando que los usuarios solo tengan acceso a la información necesaria para el desarrollo de sus funciones.

b) Las facturas en el Registro Contable de Facturas solo serán visibles para la unidad responsable de su procesamiento y para la unidad responsable del Registro Contable de Facturas, de acuerdo con los roles y permisos configurados. La solución licitada debe incluir integración entre el SIC y el gestor de archivos, permitiendo que las facturas y la documentación asociada se procesen dentro del archivo administrativo correspondiente, con total trazabilidad del circuito de registro, conformidad, aprobación, contabilidad y supervisión.

c) Los registros de nuevos usuarios, la cancelación de los existentes y las modificaciones de datos y permisos deben poder realizarse directamente en el sistema.

Ciclo presupuestario

a) El sistema de información contable proporcionará todas las herramientas necesarias para cumplir con el ciclo presupuestario, desde la preparación del presupuesto hasta su liquidación e incorporación de los restos, así como el tratamiento de los resultados de los presupuestos para años cerrados y el seguimiento y gestión de gastos e ingresos plurianuales.

b) La SIC permitirá la consulta de datos agregados según las distintas clasificaciones presupuestarias y agrupaciones de las mismas, así como vinculando bolsillos entre fechas y permitiendo la incorporación de operaciones en curso (provisionales o preoperativas) o no. También

a. Te permitirá elegir entre los distintos acumuladores disponibles según el tipo de lista solicitada.

b. Tendrá múltiples filtros que permiten limitarla. La información resultante será exportable a hojas de cálculo en formatos estándar

(CSV o XLS) que permiten el procesamiento posterior de datos, los cuales pueden usarse directamente a través de paquetes de software comúnmente utilizados. Estos procesos se ejecutarán de forma asíncrona para evitar afectar al rendimiento de la aplicación.

c. También te permitirá obtener las operaciones relacionadas con una búsqueda específica que justifiquen el cálculo de la acumulada (mayor de operaciones).

Tesorería

La SIC contará con las herramientas necesarias para facilitar la gestión de la tesorería y el registro de hechos contables, añadiendo valor a la gestión de la tesorería. En particular, proporcionará sistemas de gestión para las siguientes funcionalidades:

1. Anticipos de efectivo fijos: permitirá la creación de anticipos de efectivo fijos, tanto ordinarios como puntuales, su justificación, sustitución y cancelación. En particular, la SIC favorecerá la gestión descentralizada de estos anticipos, permitiendo, cuando corresponda, que los centros de gestión mantengan el control sobre sus fondos, emitan órdenes de pago y realicen pagos, así como preparen cuentas de apoyo. Por otro lado, ofrecerá a la tesorería las herramientas necesarias para controlar la situación de los fondos entregados y supervisar el estado de los anticipos en todo momento.

2. Que los pagos se justifiquen: permitirá justificar la creación de pagos y facilitará su control y gestión, incluyendo el seguimiento del periodo de justificación. Permitirá la recuperación de documentos registrados a través del registro contable de facturas como recibos. Contará con los servicios necesarios para implementar los diferentes procesos relacionados con la gestión de los pagos a justificar, específicamente el registro de pagos a justificar, la justificación y la reposición.

3. Gestión de valores y efectivo en depósito: el sistema registrará los valores y el efectivo depositados individualmente, registrando la forma y la causa de la constitución del depósito y permitiendo su rentabilidad y embargo individualizados.

4. **Fracción de deudas y gestión de compensaciones:** debe permitir el pago en cuotas de obligaciones reconocidas de pago y compensación, así como la verificación automática, en el momento del pago, de que el NIF del acreedor no tiene deudas pendientes con la tesorería municipal, incorporando, cuando corresponda, mecanismos de compensación o retención.

Datos para la gestión de tesorería. La SIC proporcionará informes sobre la posición del contable de tesorería y la realización de cobros y pagos clasificados entre presupuestarios y no presupuestarios, el presupuesto desagregado al menos por capítulos y dividido entre los años en curso y los años cerrados, mientras que el no presupuestario proporcionará la justificación de las cuentas equivalentes.

El sistema preparará los datos trimestrales sobre pagos y cobros que se reportarán al Ministerio de Finanzas derivados de la Orden HAP/2105/2012, de 1 de octubre, que clasifica los pagos como incluidos en el cálculo del periodo medio de pago a los proveedores o no incluidos, así como permite el cálculo de morosidades.

La gestión de ingresos debe realizarse subiendo automáticamente los archivos. Esta es una de las operaciones que debe poder ejecutarse de forma parametrizada.

La gestión de los pagos se realizará preferentemente en relaciones, tanto de pedidos como de pago, que cuenten con los servicios necesarios para integrarlos en las diferentes operaciones que puedan generarse. Estos servicios deben incluir la capacidad de crear relaciones según diferentes criterios de selección (área, proveedor, fecha, entre otros), insertar obligaciones u órdenes de pago en estas relaciones, modificar su estado y recuperar los documentos generados. Del mismo modo, en operaciones de gastos, la fase P no puede crearse sin que la fase O haya sido previamente aprobada.

La SIC preparará los cuadernos 34-1 para la emisión de transferencias nacionales e internacionales.

Registro de Facturas y Contabilidad de Facturas

El SIC contará con los procesos necesarios para el registro, procesamiento y supervisión de facturas en el Registro Contable de Facturas (RCF), desde su registro hasta su

pago o cancelación. Estos procesos serán modificables desde las interfaces de usuario

por usuarios cualificados y no requerirán conocimientos informáticos para su creación o modificación.

Los documentos de factura electrónica respetarán el formato vigente en todo momento. Las facturas, así como cualquier otro documento adjunto que puedan incorporar, aparecerán en el Registro Contable de Facturas. En este sentido, los documentos electrónicos deben cumplir con los estándares técnicos de interoperabilidad y recopilar los metadatos necesarios.

En el caso de las facturas en papel, estas se registrarán en el registro administrativo y esto se remitirá a la Unidad de Intervención, que introducirá manualmente los datos en el Registro Contable de Facturas (RCF).

La SIC debe disponer de los procesos necesarios de procesamiento de facturas. Debe ser capaz de realizar al menos los siguientes tramitados: registro de la factura en el RCF, distribución a la unidad responsable del procesamiento, asignación al presupuesto, conformidad, aprobación y contabilidad final, así como su cancelación en cualquier momento. También contará con un sistema de notificaciones a los usuarios para indicar las tareas pendientes relacionadas con el procesamiento de la factura.

El Registro Contable de Facturas contará con las herramientas necesarias para supervisar el procesamiento de facturas, así como para facilitar la promoción de este procesamiento por parte de los responsables del mencionado RCF.

El Registro Contable de Facturas mantendrá los códigos de rechazo tipificados por las normativas, que aparecerán en las consultas/vistas de datos. Además del código de rechazo, los campos de fecha y descripción en el momento de la cancelación serán obligatorios.

La SIC informará al Registro Contable de Facturas de la fecha de pago efectiva para que pueda incorporarla junto con la información de cada factura y calcular los datos necesarios para la gestión de morosidades, así como proporcionar esta información al correspondiente Punto de Entrada General de Facturas Electrónicas (eFACT o FAcE).

Cada factura debe estar asociada a un CR o a un DA, según corresponda. El sistema debe permitir un circuito para la creación de CR previos por parte de usuarios autorizados, con un tercero obligatorio, NIF/CIF, CPV, solicitud presupuestaria, importe y otros datos necesarios para su supervisión. Los CR anteriores no pueden superar los 5.000 euros, excluyendo el IVA.

El sistema debe acumular automáticamente el RC anterior por terceros (NIF/CIF) y CPV. Cuando el importe acumulado del mismo binomio/CPV de terceros supere los 15.000 euros, excluyendo el IVA, debe emitirse un aviso automático al área de gestión. Las facturas vinculadas a RC anteriores que hayan generado este aviso deben ser marcadas en el sistema, para su procesamiento en la función de auditoría y, cuando corresponda, para la posible formulación de una objeción.

Cuando el gestor de archivos contiene un informe desfavorable de la Oficina del Secretario, el AD vinculado debe marcarse automáticamente en el SIC, para efectos de su tratamiento en la función de auditoría y, cuando corresponda, de cualquier objeción.

Otros datos de gestión:

- a) Cuentas bancarias estructuradas con los datos necesarios para realizar transferencias internacionales. (Código IBAN y códigos BIC o SWIFT). Deben estar asociadas al menos tres cuentas para cada tercero.
- b) Identificación si es un tercero que debe incluirse en el formulario 347 y para qué operaciones.
- c) Identificación si es un tercero en quien debe invertirse el contribuyente del IVA (si no se trata de forma diferente al software).
- d) Identificación si es un tercero sobre quien deben hacerse retenciones, porcentaje y contraseña del Impuesto sobre la Renta Física (siempre que no se trate de forma diferente al software).

La gestión de los datos de terceros se llevará a cabo de tal manera que el sistema mantenga un historial de cambios que permita su monitorización. Al menos, debe ser posible rastrear para cada variable, de: el valor previo a la modificación, el nuevo valor, la fecha del cambio y el usuario que realizó el cambio.

También se proporcionarán operaciones de registro, desregistro, modificación y eliminación lógica de terceros a través de la API de integración, de modo que aquellos municipios que dispongan de un Procesador Electrónico de Archivos puedan realizar las operaciones llamándolo, almacenando cómodamente el documento que justifica la operación.

También permitirá el control de los embargos sobre el tercero. Debe existir algún mecanismo de ayuda para evitar la inclusión en el sistema del pago de obligaciones del tercero cuando se encuentre en situación de embargo.

Finalmente, permitirá el uso de terceros "genéricos" para la entrada sumaria de transacciones cuyos datos según su tercero correcto se encuentren en otras aplicaciones, como nóminas, ingresos o similares. Para estos fines, permitirá la gestión del tercero ficticio para que no afecte a la información fiscal.

Relaciones fiscales con la Hacienda Pública

La SIC tendrá el formulario 997 para la incautación de pagos presupuestarios, de tal manera que permita la validación y liberación de los pagos que la entidad realiza frente a posibles incautaciones por parte de la agencia tributaria, y que aquellos pagos no liberados por la agencia tributaria sean retendidos.

Por otro lado, la SIC implementará una gestión integral del IVA, de modo que los siguientes libros, listas y modelos puedan obtenerse del registro de transacciones fiscales sin manipulación:

- a) Libro de registro de facturas emitidas.
- b) Libro de registro de facturas recibidas.
- c) Libro de registros de activos de inversión.
- d) Libro de registros de operaciones intracomunitarias.
- e) Lista resumen trimestral para el formulario 303.
- f) Lista para el formulario 349 de operaciones intracomunitarias.
- g) Formulario 390 del resumen anual de operaciones.
- h) Formulario 347 en archivo y lista. Cartas para enviar a terceros relacionados.

Asimismo, y previendo una posible situación de obligación de llevar electrónicamente los libros del IVA a la sede de la agencia tributaria, la SIC estará preparada para conectarse al sistema de suministro inmediato de información del IVA (SII).

Asimismo, la SIC llevará a cabo una gestión integral del Impuesto sobre la Renta de las Personas Físicas retenido, de modo que las siguientes listas, certificados y formularios puedan obtenerse del registro de transacciones fiscales sin manipulación:

- a) Resumen mensual de retenciones clasificadas según los correspondientes encabezados.
- b) Presentar el Formulario 111 para retenciones y pagos a cuenta.
- c) Presentar el formulario 190 del resumen anual de retenciones realizadas.
- d) Cartas – certificados de retenciones y pagos a cuenta.

Gestión de activos y pasivos no corrientes

De manera integrada con las cuentas y definiendo los elementos internos necesarios para garantizar la correcta concordancia entre la información del balance y los detalles que sostiene, será responsabilidad de la SIC mantener cada uno de los elementos que justifiquen los valores presentados en forma agregada en el balance, indicando el método de valoración utilizado, permitiendo que la depreciación, las provisiones y las deterioraciones de cada elemento incluido en los siguientes ítems del balance se registren y calculen individualmente:

Activos fijos intangibles

- a) Activos fijos tangibles
- b) Inversiones inmobiliarias
- c) Inversiones financieras a largo plazo en entidades de grupo, multigrupo y asociadas
- d) Inversiones financieras a largo plazo
- e) Activos en estado de venta
- f) Activos construidos o adquiridos para otras entidades
- g) Inversiones financieras a corto plazo en entidades de grupo, multigrupo y asociadas
- h) Inversiones financieras a corto plazo
- i) Ajustes por acumulación
- j) Subvenciones recibidas pendientes de asignación a los resultados

- k) Disposiciones a largo plazo
- l) Deudas a largo plazo
- m) Deudas con entidades asociadas de grupo, multigrupo y a largo plazo
- n) Acreedores y otras cuentas a pagar a largo plazo
- o) Ajustes de acumulación a largo plazo
- p) Disposiciones a corto plazo
- q) Deudas a corto plazo
- r) Deudas con entidades de grupo, multigrupo y asociadas a corto plazo
- s) Ajustes de acumulación a corto plazo

El sistema debe permitir la contabilidad de facturas vinculadas a activos aunque no estén previamente registradas o actualizadas en el inventario. En cualquier caso, debe garantizar el vínculo y la coherencia posterior entre la información contable y la de inventario.

Específicamente, y de acuerdo con el tipo de concepto del balance al que pertenece, debería ser posible registrar información sobre:

- a) Descripción del plan contable al que está asociado el concepto
- b) Valor del balance
- c) Tipo/criterio de valoración (precio de adquisición, coste de producción, valor razonable, coste amortizado, valor presente).
- d) Método de depreciación, vida útil o coeficiente de depreciación, valor residual y otra información necesaria para la depreciación
- (c) Valor Depreciado
- f) Valor de deterioro registrado y valor actual de deterioro
- g) Centro de costes o actividad donde las asignaciones deben asignarse a la depreciación y a las variaciones en el deterioro.
- h) Elementos relacionados (ejemplo: una instalación con el edificio en el que está integrada)
- i) Relación con las coberturas contables, si existen
- j) Si es un ítem recibido en cesión o cesión y fecha. Fecha de revocación.
- k) Si es un artículo entregado en cesión o cesión y fecha. Fecha de revocación.

Gestión de gastos pendiente de la aplicación al presupuesto

El sistema debe permitir el control y la supervisión de los movimientos de la cuenta 413 y su transferencia de información compatible con las presentaciones que deben realizarse a la Administración General del Estado.

Coste de actividades e indicadores de gestión

El Plan General de Contabilidad Pública aprobado por la Orden EHA/1037/2010, de 13 de abril, establece en la parte 3, relativa a las cuentas anuales, la necesidad de incluir en el Informe información relativa a costes por actividades e indicadores de gestión, en el caso en cuestión, serían organismos locales supramunicipales. Específicamente, las notas 26 *La información sobre el coste de las actividades* y 27 *Indicadores de Gestión* debe completarse conforme a los criterios establecidos en la Resolución de 28 de julio de 2011 del Contralor General de la Administración Estatal. El Sistema de Información Contable debe permitir:

- a) Crear y mantener una base de datos de centros de costes y actividades con una estructura en forma de árbol, identificada con un código alfanumérico y clasificada según la resolución (finalistas o principales, auxiliares, DAG, anexos, organización, TROPI y mixtos).
- b) Asignación a centros de costes y/o actividades en operaciones provisionales (antes de su contabilidad).
- c) Asignación a centros de coste y/o actividades de los elementos incluidos en la gestión de activos y pasivos no corrientes (punto f) para asignar adecuadamente los gastos e ingresos derivados de la gestión de estos elementos.
- d) Asignar costes a los elementos de coste basándose en la cuenta contable.
- e) Modificar los centros de costes y/o las actividades operativas en masa y después de su contabilidad final.
- f) Distribuir los costes de acuerdo con las fases de distribución establecidas en la Resolución del 28 de julio de 2011. Definir los siguientes parámetros para llevar a cabo las distribuciones:
 - a. Criterios de distribución para cada uno de los centros de costes y actividades.
 - b. Porcentajes de distribución o indicadores de distribución a partir de los cuales debe calcularse y aplicarse el porcentaje
 - c. Actividades de destino (por código de identificación o por categoría completa) para cada uno de los centros y/o actividades a distribuir.

g) Introducir los datos para el cálculo de los indicadores de gestión: descripción de la unidad de medida de las acciones, número de acciones realizadas, número de acciones planificadas, porcentaje de población cubierta, descripción de la unidad de medida de usuarios, número de usuarios y número de trabajadores equivalentes.

h) Generar las notas 26 y 27 del Informe de Cuenta General según los modelos establecidos, pudiendo elegir si se genera para todas las actividades finalistas o solo para aquellas financiadas con tasas y precios públicos.

i) Habrá audiencias con información sobre la asignación de ingresos y gastos financieros a centros de costes y actividades.

Operaciones provisionales (o preoperativas) y definitivas

La SIC podrá registrar operaciones provisionales, entendidas como aquellas operaciones que, por alguna razón, no se consideran definitivas y, por tanto, no lo son

pueden establecerse en los libros contables, sin perjuicio de que puedan llegar a ser definitivamente contabilizado.

Las operaciones provisionales se beneficiarán de los mismos controles y verificaciones para garantizar la misma corrección que las finales.

Estas operaciones provisionales pueden estar vinculadas a procesos de gestión, que serán responsables de comunicar los cambios de estado necesarios hasta que finalmente se contabilicen.

El SIC, por su parte, será responsable de garantizar que en ciertos estados estas operaciones no puedan ser modificadas ni cambiadas de estado fuera del procedimiento.

Las operaciones provisionales pueden modificarse e incluso cancelarse o eliminarse, siempre que su estado lo permita, tanto desde el SIC como a través de la API para su integración con otros sistemas. El sistema debe tener diferentes niveles de permisos para controlar qué usuarios pueden llevar a cabo estas acciones y garantizar su trazabilidad.

Siempre que sea posible, se identificará a la persona responsable de la operación provisional y se controlará para que ningún usuario no autorizado pueda realizar cambios o cancelar una operación.

En el caso de operaciones presupuestarias, estas se reflejarán en los estados contables, que podrán obtenerse teniendo en cuenta solo operaciones definitivas o teniendo en cuenta operaciones provisionales.

En el caso de operaciones presupuestarias de gasto, la SIC llevará a cabo controles de crédito, incluidas las operaciones provisionales.

Integración con el Punto General de las Facturas Electrónicas

El Registro Contable de Facturas debe integrarse con eFact y FACe tanto para la descarga de facturas electrónicas como para el cambio de su estatus. Asimismo, debe asignar automáticamente, cuando corresponda, facturas electrónicas a las unidades responsables de su tramitación conforme a sus códigos DIR3.

La integración con el servicio eFACT de la AOC debe realizarse bajo los términos y especificaciones regulados por el Consorcio de la Administración Abierta de Cataluña. En este sentido, esta integración deberá realizarse mediante llamadas a la API REST disponible, en lugar de acceder a buzones FTP/SFTP, ya que estos últimos dejarán de estar disponibles a partir del 1 de octubre de 2025.

Carga de archivo

Nómina

El postor ganador debe ser capaz de justificar las nóminas de la entidad local con la siguiente información para cada nómina mensual o extraordinaria:

a) Una entrada para cada trabajador, incluyendo el gasto presupuestario correspondiente, cuantificado y clasificado por solicitudes de gasto presupuestario, que indique, cuando corresponda, los proyectos contables, actividades o centros de costes.

Asimismo, la entrada debe incluir las retenciones de nómina clasificadas de acuerdo con las cuentas correspondientes del Plan General de Contabilidad Pública, ya sean originadas por obligaciones fiscales (Impuesto sobre la Renta Personal, Seguridad Social), legales (retenciones judiciales) o obligaciones internas de la entidad (devolución de adelantos al personal, cuotas sindicales, contribuciones a planes de pensiones u otros conceptos equivalentes).

El sistema debe permitir la subida inicial del AD anual para cada trabajador, basado en el archivo generado por el programa de nómina. Posteriormente, debe permitir la subida periódica del archivo de obligaciones de nómina, también por trabajador, con las retenciones correspondientes. En los casos en que no haya AD previo o esto esté funcionalmente determinado, el sistema debe permitir la generación del ADO en el momento de subir el archivo de nómina.

El archivo de nóminas debe clasificar cada gasto según las cuentas contables financieras correspondientes y permitir que se atribuya a la actividad, proyecto contable o centro de costes correspondiente.

b) Una segunda entrada que incluya la previsión de gasto de la seguridad social del empleador al final de la nómina, cuantificada y clasificada por solicitudes de presupuesto

de gastos, con sus proyectos contables y bajo el tercio de la seguridad social. En el expediente, el gasto se carga a la cuenta financiera de la seguridad social y se clasifica por actividad y centro de costes.

c) Una tercera entrada de ingresos que incluya la parte de la seguridad social que se compensará por la baja por enfermedad pagada por ella y que reduzca la transferencia que se realizará el mes siguiente a la seguridad social, aplicando los ingresos y su asignación a las cuentas financieras y a las actividades y centros de costes.

d) El sistema debe permitir la generación de uno o más pagos masivos de nómina a través de uno o más archivos.

Gestión de ingresos

Los conjuntos de datos intercambiados son:

- a) Reconocimiento de derechos
- b) Pagos en Liquidabilidad Voluntaria
- c) Pagos voluntarios no liquidables
- d) Colecciones en el Ejecutivo
- e) Reembolsos de pagos imprevistos
- f) Baja por enfermedad

Si el licitador ganador tiene un diseño para registrar los archivos y la subida automática de los pagos mensuales de los recursos de otras entidades, lo entregará al Ayuntamiento mediante un archivo cuyo formato será especificado por la empresa proveedora.

El proceso de subida implicará la ejecución de los controles necesarios para la correcta contabilidad posterior (evitando situaciones como: cancelaciones sin derechos reconocidos, ingresos superiores al derecho reconocido, derechos reconocidos sin solicitud presupuestaria, etc.). La subida se realizará periódicamente desde la unidad de Apoyo Económico del Área de Consulta y Asistencia Municipal, por lo que deberán proporcionarse los instrumentos necesarios para llevar a cabo estas cargas, sean individuales o masivas. La propia unidad será responsable de corregir cualquier error que pueda aparecer.

Control financiero

El sistema debe generar la auditoría del registro contable de facturas, el informe anual de morosidad y la cuenta 413.

Control interno

La plataforma debe incorporar un módulo integral de control interno que permita la gestión, de forma diferenciada pero integrada, tanto del ejercicio de la función de auditoría como de

las acciones de control financiero, de acuerdo con el Real Decreto 424/2017, de 28 de abril, y con el modelo de control interno adoptado por el Ayuntamiento.

El módulo debe incluir auditoría y acciones de intervención previa, así como control permanente, auditoría pública, control de eficacia, planificación anual, programas de trabajo, gestión de evidencias, emisión de informes y seguimiento de conclusiones, recomendaciones y medidas correctivas.

El sistema debe incorporar, configurar y asociar con los procedimientos correspondientes los expedientes, listas de comprobación, requisitos básicos y modelos de control interno elaborados por la Diputación de Girona que sean aplicables al Ayuntamiento. Estos archivos deben integrarse funcionalmente en el circuito de auditoría de los archivos y permitir su completación, incorporar observaciones, determinar el resultado del control y generar el correspondiente informe o documento de auditoría.

Consulta de la información, impresión y requisitos funcionales del sistema

Modalidades de acceso a la información

El sistema debe permitir el acceso a la información de forma ágil y en tiempo real, sin necesidad de conocimientos técnicos avanzados por parte del usuario final. La consulta puede llevarse a cabo de las siguientes maneras:

Por pantalla: con una interfaz clara y estructurada, posibilidad de filtrar, ordenar y agrupar resultados, navegar entre registros relacionados (por ejemplo, desde una entrada contable hasta el documento fuente) y actualizar los datos en tiempo real.

Mediante impresión y exportación: con generación de listas e informes en formatos PDF, Excel y CSV; posibilidad de configurar columnas, filtros y ordenes antes de imprimir o exportar; inclusión automática de cabeceras de identificación del Ayuntamiento de Olot, fecha de generación y parámetros de filtrado aplicados; e impresión directa desde el propio sistema sin necesidad de herramientas externas.

Áreas de consulta

El sistema debe permitir la consulta de cualquier transacción registrada, tanto individual como en conjunto, con la posibilidad de combinar múltiples criterios de filtrado y visualizar los saldos acumulados y la evolución temporal.

En lo que respecta a **la consulta de datos de terceros** (personas físicas o jurídicas), el sistema debe permitir al menos el acceso a:

- **Ingresos:** derechos reconocidos, acuerdos, cobros y saldos pendientes.

- **Gastos presupuestarios:** obligaciones reconocidas, pagos realizados y saldos pendientes.
- **Operaciones no presupuestarias:** movimientos de efectivo, bonos, depósitos y otras operaciones fuera del presupuesto.

En cuanto a los ejercicios fiscales, el sistema debe permitir la consulta y operación simultánea de:

- **Ejercicios actuales:** datos actualizados en tiempo real.
- **Ejercicios cerrados:** acceso en modo consulta, sin posibilidad de modificaciones accidentales.
- **Años futuros:** previsiones y compromisos plurianuales registrados.

La consulta entre ejercicios debe ser posible simultáneamente, sin necesidad de cerrar sesiones ni cambiar de entorno.

Cuadro de puntuación e indicadores de gestión

El sistema debe contar con un panel que ofrezca información global y personalizada, manteniendo y mostrando al menos los datos producidos en los últimos cuatro años. Toda la información debe extraerse directamente del sistema contable y de capital que es objeto de esta licitación, sin necesidad de introducir datos manualmente, y debe actualizarse en tiempo real.

Indicadores de advertencia (semáforos)

El cuadro de instrumentos deberá mostrar, mediante un sistema visual de semáforos, los siguientes indicadores de alerta con los criterios de color especificados:

Indicador	Criterios de color
Superávit de caja ajustado para gastos generales	Negativo: rojo / Positivo: verde
Resultado ajustado del presupuesto	Negativo: rojo / Positivo: verde
Tipos de interés pendientes	0–75%: verde / 75–110%: naranja / >110%: rojo
Acreedores pendientes de solicitud presupuestaria (cuenta 413)	Con balance: rojo / Sin equilibrio: verde
Acreedores para devoluciones de ingresos (cuenta 418)	Con balance: rojo / Sin equilibrio: verde
Facturas en el registro pendientes de descarga	Hay: rojo / No hay ninguno: verde
Fin del año fiscal	Sí: verde / No: rojo

Indicadores de ejecución presupuestaria y deuda

El panel debe mostrar, de forma desagregada y actualizada, los siguientes indicadores:

- **Resultado del presupuesto ajustado:** calculado conforme a la normativa contable local vigente.
- **Deuda pendiente:** importe total de la deuda financiera pendiente, expresado en euros y como porcentaje de los ingresos corrientes liquidados.
- **Acreedores pendientes de solicitud en el presupuesto:** saldo de la cuenta 413, indicando la antigüedad de las cantidades pendientes.
- **Plazo medio de pago (PMP):** calculado conforme al Real Decreto 635/2014, de 25 de julio, que desarrolla la metodología para calcular el periodo medio de pago a los proveedores de las administraciones públicas.
- **Ejecución del presupuesto actual de ingresos,** desglosado por capítulo y aplicación presupuestaria, con una indicación de los importes de derechos reconocidos (DR) e ingresos realizados (I).
- **Ejecución del presupuesto de gasto actual,** desglosado por área de gasto, aplicación de capítulos y presupuestos, indicando los importes de autorizaciones (A), provisiones (D), obligaciones reconocidas (O), pagos ordenados (P) y modificaciones presupuestarias (MP).

Tiempo de tramitación de facturas

El sistema debe calcular y mostrar automáticamente los tiempos de tramitación de las facturas a partir de las fechas registradas en el propio sistema, incluyendo:

1. Tiempo entre la fecha de registro en el Punto de Entrada General de Facturas Electrónicas (eFact o FACE) y la fecha de registro en el Registro Contable de Facturas.
2. Tiempo entre la fecha de ingreso en el Registro Contable de Facturas y la fecha de aprobación de la factura.
3. Tiempo entre la fecha de ingreso en el Registro Contable de Facturas y la fecha de pago de la factura.
4. Tiempo entre la fecha de aprobación de la factura y la fecha de pago.

Estos indicadores deberían poder consultarse en forma agregada (media del periodo) y individualmente por factura, con posibilidad de filtrar por proveedor, departamento, año fiscal y rango de fechas.

Información para tutoriales y control interno

El sistema debe proporcionar la información necesaria para el rendimiento de los tutoriales y la función de control interno, mostrando los siguientes indicadores de forma clara y actualizada:

Indicador	Criterios
Cuenta 472 (Tesorería Pública, IVA de entrada) con saldo 0	Sí: verde / No: rojo
Cuenta 477 (Tesorería Pública, IVA cobrado) con saldo 0	Sí: verde / No: rojo
Cuenta 571 (Bancos y entidades de crédito) en efectivo	Sí: verde / No: rojo
Cuentas 557X (anticipos de efectivo fijos) con saldo de 0	Sí: verde / No: rojo
Facturas pendientes de registro en el Registro Contable de Facturas	Hay: rojo / No hay ninguno: verde
Activos registrados en el inventario	Sí: verde / No: rojo

Indicadores evolutivos (sección 25 del Informe de Cuenta General)

El cuadro de puntuación debe mostrar, mediante gráficos evolutivos que permitan mostrar la tendencia de los últimos cuatro años, los indicadores de gestión de la sección 25 del informe general de cuentas, incluyendo, necesariamente:

1. Superávit de caja ajustado para gastos generales
2. Grado de ejecución del presupuesto de ingresos y gastos
3. Grado de cobro y pago (actual y cerrado)
4. Autonomía
5. Autonomía fiscal
6. Ingreso per cápita (actual, capital y financiero)
7. Gasto per cápita (actual, de capital y financiero)
8. Superávit o déficit per cápita
9. Esfuerzo de inversión
10. Liquidez inmediata
11. Liquidez a corto plazo
12. Liquidez general
13. Ratio de deuda
14. Deuda per cápita
15. *Flujo de caja*
16. Periodo medio de recolección
17. Coste efectivo de los servicios

Visualización por ODS

El cuadro de puntuación debe incorporar una visión específica de la distribución del presupuesto según los Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS), basada en la cifra de identificación de los ODS incorporada en cada partida presupuestaria. Esta visión debe permitir:

1. Visualiza el presupuesto de gasto agregado por ODS, mostrando el crédito inicial, modificaciones, créditos finales y el grado de ejecución de cada ODS, con una representación gráfica (barras o sectores).
2. Cruzar la información por ODS con las clasificaciones orgánica, económica y funcional por programas, para que sea posible identificar qué áreas, departamentos o programas contribuyen a cada ODS.
3. Mostrar la evolución de la inversión por ODS en los últimos cuatro años, en formato de un gráfico evolutivo comparable al resto de indicadores del cuadro de puntuación.
4. Exporta la información filtrada por ODS en formatos PDF, Excel y CSV para facilitar la rendición de cuentas y la sostenibilidad.
5. Publicar automáticamente la información de distribución presupuestaria por ODS en el portal de transparencia del Ayuntamiento de Olot con la misma frecuencia que el resto de la información económica y presupuestaria.

Parametrización según perfiles de usuario

El sistema debe permitir la definición y gestión de perfiles de usuario de forma autónoma por parte del administrador del Ayuntamiento de Olot sin necesidad de intervención del proveedor. Esta parametrización debe incluir, al menos:

- Asignación de roles predefinidos y creación de perfiles personalizados adaptados a la estructura organizativa municipal.
- Restricción del acceso a funcionalidades, módulos, consultas y aplicaciones presupuestarias dependiendo del perfil y departamento del usuario.
- Asignación granular de permisos de lectura, modificación, creación o eliminación para cada perfil.
- Registro del usuario responsable de cada operación realizada en el sistema.

Integración con otras aplicaciones

El sistema debe garantizar la interoperabilidad con las aplicaciones corporativas del Ayuntamiento de Olot y con los sistemas de información de las administraciones públicas, evitando la duplicación de la entrada de datos. Esta integración debe incluir, al menos:

- Integración con los servicios del Consorcio AOC (E-NOTUM, E-TRAM, PICA, EFact, etc.) aplicables.
- Integración con el Punto de Entrada General para Facturas Electrónicas (eFact y FAcE) y con el Registro Contable de Facturas.
- Conexión a otros sistemas municipales mediante servicios web estándar (REST, SOAP o equivalente) o archivos de intercambio en formatos estandarizados (XML, JSON, CSV).
- Entrega al Ayuntamiento de Olot, durante la fase de implementación, de la documentación técnica completa de las APIs e interfaces de integración disponibles.

Importación y exportación de datos

El sistema debe contar con funcionalidades de importación y exportación que permitan:

- **Importación:** carga masiva de datos desde archivos externos en formatos estándar (XML, CSV, Excel o equivalente), con validación previa de la integridad y consistencia de los datos y generación de un informe de error en caso de incidentes.
- **Exportación:** extracción de cualquier conjunto de datos en formatos estándar reutilizables, sin restricciones técnicas impuestas por el proveedor, con la posibilidad de programar exportaciones periódicas automáticas.
- **Migración:** subir los datos históricos del Ayuntamiento de Olot desde los sistemas actuales, de acuerdo con el plan de migración acordado durante la fase de implementación, garantizando la integridad y trazabilidad de toda la información migrada.

Trazabilidad de las operaciones

El sistema debe contar con un registro de auditoría que permita la trazabilidad completa de todas las operaciones realizadas, con las siguientes características:

- Registro automático de todas las acciones del usuario: registros, desregistros, modificaciones y consultas de datos sensibles, identificando al usuario, fecha y hora, dirección IP y operación realizada.
- Mantener el registro de auditoría por un periodo mínimo de cinco años, conforme a la normativa aplicable sobre documentación administrativa.
- Imposibilidad de modificar o eliminar el registro por parte de cualquier usuario, incluidos los administradores del sistema.
- Posibilidad de consulta y exportación del registro por parte del personal autorizado del Ayuntamiento de Olot con filtros por usuario, fecha, módulo y tipo de operación.

Inventario municipal y gestión del patrimonio

Resumen de la solución

La solución de gestión de patrimonios debe proporcionarse en modo servicio en la nube (SaaS), con acceso web al 100%, sin necesidad de instalar software en los dispositivos de los usuarios. La plataforma debe incluir la infraestructura tecnológica necesaria, instalación, parametrización, mantenimiento evolutivo y correctivo, así como servicios de soporte funcional y técnico a los usuarios durante todo el plazo del contrato.

La solución debería ofrecer una visión consolidada del inventario patrimonial del Ayuntamiento de Olot, permitiendo la consulta estructurada de los datos, su actualización y la obtención de información para la toma de decisiones, la planificación de acciones y el seguimiento de los activos municipales.

Georreferenciación y representación territorial

La plataforma debe permitir la georreferenciación de los elementos inventariados y su representación en el territorio, facilitando la consulta, el análisis y la gestión integrada de todos los activos municipales desde una perspectiva territorial. Específicamente, debe:

- a) Permitir la ubicación geográfica de cada activo en cartografía municipal actualizada, con la posibilidad de visualizarlo en un mapa y en vista de lista simultáneamente o alternativamente.
- b) Integrarse con sistemas municipales de información geográfica (SIG) o servicios estándar de cartografía (WMS, WFS o equivalentes), sin necesidad de duplicar información geoespacial.
- c) Permitir la consulta y filtrado de activos por área geográfica, barrio, distrito o cualquier otra delimitación territorial definida por el Ayuntamiento de Olot.
- d) Facilitar la representación gráfica del estado de los bienes, su propiedad y situación legal en el mapa.

Gestión de archivos de activos e inventario

El sistema debe mantener un archivo individualizado para cada bien patrimonial, que incluirá al menos la siguiente información:

- a) **Identificación:** código único de identificación, denominación, descripción, tipología y clasificación conforme al Reglamento sobre Activos de Entidades Locales (RD 1372/1986, de 13 de junio) y a las normativas contables aplicables.
- b) **Ubicación:** dirección, referencia catastral, coordenadas geográficas y, cuando corresponda, referencia del registro en el Registro de la Propiedad.

c) **Situación jurídica:** naturaleza del bien (público, patrimonial, dominio comunal), título de adquisición, fecha de adquisición y, cuando corresponda, cargas, cargas o limitaciones.

d) **Valoración contable:** valor de adquisición o coste de producción, valor del balance, método de depreciación, vida útil, ratio de depreciación, valor residual, depreciación acumulada y deterioro registrado, de acuerdo con la información del SCI.

e) **Estado físico y conservación:** estado de conservación, año de construcción o adquisición, superficie, características técnicas relevantes y documentación asociada (planos, fotografías, certificados, etc.).

f) **Asignación y uso:** uso actual, departamento o servicio responsable, y si el activo está asignado a un servicio público específico.

Registros, desinscripciones y modificaciones

El sistema debe gestionar todo el ciclo de vida de los bienes patrimoniales:

a) **Registro de activos:** registro de nuevos activos con todos los datos del archivo, con la posibilidad de subida masiva usando archivos en formatos estándar.

b) **Modificación de datos:** actualización de cualquier campo del archivo, con un registro del historial de cambios, la fecha y el usuario responsable de cada modificación.

c) **Desregistro de activos:** registro de la causa de la baja (alienación, cesión, destrucción, etc.), fecha y documentación de respaldo, mantenimiento del historial del activo para fines de auditoría.

d) **Reclasificación:** cambio en la naturaleza o tipo del activo, con total trazabilidad de la modificación.

Gestión de asignaciones, asignaciones y concesiones

El sistema debe permitir el seguimiento de las situaciones legales especiales de los bienes:

a) Registro de activos transferidos o cesionados a terceros, indicando la fecha de inicio, la fecha esperada de reversión y las condiciones de la cesión o cesión de la empresa.

b) Registro de activos recibidos por cesión o cesión de otras administraciones, con los mismos datos.

c) Gestión de concesiones y autorizaciones para el uso de activos en dominio público, incluyendo el seguimiento de los términos y condiciones económicas asociadas.

d) Sistema automático de notificación para las fechas de caducidad de cesiones, cesiones y concesiones.

Integración con el sistema de información contable (SIC)

La plataforma de inventario y patrimonio debe estar completamente integrada con el SIC, garantizando la coherencia entre la información de activos y la contabilidad:

- a) Sincronización automática de los valores en libros de los activos (valor del balance, depreciación, deterioros) entre el inventario y el SIC, evitando la duplicación de la introducción de datos.
- b) Posibilidad de contabilizar facturas vinculadas a activos del SIC, con posterior vinculación al archivo de activos en el inventario, garantizando la trazabilidad entre la operación contable y el elemento del activo.
- c) Generación automática de anotaciones contables derivadas de transacciones de capital (registros, desregistros, depreciaciones, reclasificaciones), de acuerdo con la ICAL-Normal y el Plan General de Contabilidad Pública adaptado a la administración local.
- d) Consistencia permanente entre los saldos de las cuentas de activos fijos en el balance y los detalles de los activos registrados en el inventario.

Migración de datos de inventario

El licitador ganador debe definir y ejecutar un plan de migración para los datos del inventario patrimonial existente, que garantice la integridad, trazabilidad y coherencia de toda la información migrada. El plan de migración debe incluir:

- a) Análisis y mapeo de datos del sistema actual a la estructura del nuevo sistema.
- b) Validación de la calidad de los datos migrados y generación de un informe de resultados.
- c) Periodo de convivencia entre el sistema actual y el nuevo, durante el cual el sistema anterior permanecerá en modo de consulta.

Explotación de información e informes

El sistema debe permitir la obtención de información para la toma de decisiones y el cumplimiento de las obligaciones legales del Ayuntamiento de Olot:

- a) Generación del inventario general de activos y derechos en los formatos exigidos por las normativas aplicables y para los órganos de control (Oficina de Cuentas, Tribunal de Cuentas, etc.).
- b) Listas e informes configurables por tipo de activo, departamento responsable, situación legal, estado de conservación o cualquier otro criterio de filtrado.
- c) Exportación de datos en formatos estándar (PDF, Excel, CSV) para su procesamiento posterior.

d) Publicación automática en el portal de transparencia de la información de activos requerida por la normativa vigente de transparencia.