APROVAT PER DECRET D'ALCALDIA
NÚM. 2100/2026, DE 16 DE NOVEMBRE
DE 2026.
MARIO ARÁEZ GARCÍA, SECRETARI

Núm. Expedient: X2026002190

PLEC DE PRESCRIPCIONS TÈCNIQUES PARTICULARS QUE HA DE REGIR EL CONTRACTE MIXT DE SUBMINISTRAMENT D'UN PROGRAMARI DE GESTIÓ TRIBUTÀRIA I RECAPTACIÓ I DEL SEU SERVEI DE MANTENIMENT

1. OBJECTE DEL CONTRACTE

Constitueix l'objecte del contracte la prestació del subministrament d'una plataforma tecnològica d'un sistema d'informació de gestió tributària i recaptació municipal (d'ara endavant SIGTR) per l'Ajuntament de Celrà, en el marc de l'administració electrònica i en la modalitat de software com servei (SaaS) en el "núvol" o mitjançant un programari instal·lat a l'Ajuntament, d'acord amb les condicions establertes en aquest Plec de prescripcions tècniques particulars especificades tot seguit.

L'Ajuntament fins ara disposa del programa ACCEDE amb el qual hi té la gestió, en voluntària, de l'ICIO i les taxes d'urbanisme i activitats, una part de les taxes de gestió de residus municipals, taxes per utilització d'espais, cànons de concessions, sancions i la taxa del servei de l'escola de dansa. Aquests conceptes són els que s'hauran de gestionar amb el programa objecte d'aquest contracte.

L'objecte principal del contracte de subministrament d'un programari que permeti gestionar de forma automàtica els ingressos municipals i millori els processos tributaris, recaptadors i sancionadors.

Els objectius generals que persegueix aquest projecte són:

- Millorar la qualitat del servei ofert als contribuents, garantint atenció més eficient i personalitzada
- Assegurar el compliment normatius de les lleis 39/2015 i 40/2015 sobre procediment administratiu i règim jurídic del sector públic i Reial Decret 203/2021, reglament d'actuació i funcionament del sector públic per mitjans electrònics.
- Implementar un sistema de tramitació d'expedients tributaris que permeti la seva gestió en totes les seves fases, control de terminis, generació de documents electrònics i seguiment de l'estat de l'expedient.

2. CARACTERÍSTIQUES TECNOLÒGIQUES I FUNCIONALS MÍNIMES

Les característiques tecnològiques:

Model i accés:

- El nou programari estarà instal·lat al núvol del proveïdor, incloent tot l'espai necessari per l'Ajuntament de Celrà, així com les llicències que se'n derivin. L'aplicatiu serà accessible mitjançant connexió a internet i un navegador. O mitjançant un programari instal·lat a l'Ajuntament.
- Un mínim de 4 persones treballadores de l'Ajuntament de Celrà seran usuàries i tindran accés al nou programari mitjançant usuari i paraula clau o a través dels seus certificats digitals TCAT. Caldrà donar permisos explícits per consultar o modificar dades i documents a les persones usuàries del nou programari.
- Permetre la utilització de diferents certificats digitals (com a mínim els emesos per la FNMT i Tcat) i el DNI electrònic com a part del procés d'autenticació.

Seguretat, protecció de dades i compliment normatiu

- Les dades estaran disposades en servidors segurs complint, com a mínim el nivell mitjà de l'Esquema Nacional de Seguretat. I el nou programari ha d'estar desenvolupat utilitzant mètodes i estàndards de seguretat en la programació.
- L'adjudicatari facilitarà els serveis d'anàlisi de vulnerabilitats de servidors, pàgines web i codi font que l'Ajuntament vagi executant i aplicarà, amb la màxim brevetat, les solucions necessàries a qualsevol possible risc que es pugui detectar, sense que això representi cap cost addicional a l'Ajuntament.
- El nou programari ha de donar compliment a la Llei 3/2018, de 5 de desembre, sobre Protecció de Dades i Garantia dels Drets Digitals i l'adjudicatari exercirà d'encarregat del tractament de les dades objecte de gestió.
- Ha complir també amb la legislació vigent sobre procediment administratiu, procediment tributari i administració electrònica.

Gestió de permisos

- L'aplicatiu estarà estructurat de tal manera que a tots els usuaris se'ls hagi de donar permisos explícits per poder accedir a consultar o modificar dades i documents. Els permisos es podran agrupar per rols o per grups orgànics de treballadors/res i la seva gestió es podrà realitzar per part d'un o més usuaris administradors de la plataforma.
- L'aplicatiu disposarà d'un sistema de logs que permetin realitzar auditories d'accés i modificació de dades i traçabilitat de les gestions realitzades, alineant-se amb el que marca l'Esquema Nacional de Seguretat

Còpies de seguretat i retorn de la informació

- L'adjudicatari és l'encarregat i responsable de realitzar les còpies de seguretat de tot el programari. L'ajuntament podrà sol·licitar la recuperació de dades dels darrers 7 dies, de principi de cada mes i de final d'un exercici, com a mínim.
- Al finalitzar el contracte, l'adjudicatari retornarà a l'Ajuntament totes les dades i documents que s'hagin generat durant la seva execució en un format reutilitzable que haurà de ser pactat amb els serveis tècnics municipals.

Funcionalitats mínimes:

- Gestió de padrons, de contribuents, recaptació en voluntària, liquidacions, gestió de sancions, gestió de documents i fraccionaments/ajornaments.

Interoperabilitat

Atès que aquest programari haurà de compartir dades i processos amb d'altres que formen part de la gestió corporativa i que ha d'utilitzar molts dels serveis supramunicipals que les administracions públiques han posat a disposició per accedir a les dades que gestionen, la plataforma haurà de tenir múltiples opcions d'interoperabilitat amb d'altres plataformes, el que li donarà potència, eficiència i possibilitats d'automatitzar tasques. Com a mínim haurà de disposar de les següents integracions/compatibilitats:

- Servei VALID per identificació
- Servei eNotum per notificacions electròniques
- BOE per notificacions edictals
- El programari de gestió d'expedients de què disposa l'Ajuntament (Genesys)

- Fitxers bancaris
- Passarel·la de pagament
- Fitxers per agilitzar la presentació de models per complir amb les obligacions fiscals amb l'AEAT.
- Correu electrònic
- Fitxers per comptabilització de la recaptació amb Sicalwin (servidors a DdGi)
- XALOC: compatibilitat amb fitxers Rex i Lin per a l'intercanvi d'informació.

La manca de interoperabilitat mínima exigida serà causa de resolució contractual.

Actualitzacions i compliment normatiu

L'adjudicatari haurà de presentar una actitud proactiva en relació amb l'evolució de la plataforma i anirà incorporant millores i noves funcionalitats adaptant-se a les necessitats de recaptació de l'Ajuntament, les quals seran documentades i informades. En tot cas sempre s'hauran de fer les modificacions necessàries per atendre canvis normatius en qualsevol dels àmbits de gestió del programari. Aquestes millores i modificacions no tindran cost addicional per l'Ajuntament.

3. SERVEIS A PRESTAR

Assessorament i planificació per la posada en marxa del nou programari

Assignació de tècnic o equip de tècnics al projecte

L'adjudicatari assignarà un o varis tècnics interlocutors amb l'Ajuntament per l'assessorament telefònic diari per la migració de dades, posada en funcionament, seguiment i qualsevol altre sobre la utilització del nou programari. A part de l'assessorament telefònic diari, aquests podran ser requerits pels responsables corporatius del projecte per efectuar reunions de seguiment telemàtiques o presencials a l'Ajuntament amb una periodicitat trimestral.

Planificació

La primera setmana després de l'adjudicació es farà una primera reunió de treball per analitzar i consensuar el pla de treball proposat per l'empresa, planificar les feines i establir el cronograma. Serà potestat de l'Ajuntament decidir si les reunions han de ser presencials o poden ser telemàtiques.

S'estableix un termini màxim de 1 mes des de la data que s'indiqui en la formalització del contracte per al subministrament, instal·lació i configuració del sistema i posada en funcionament.

El termini per a la migració total de les dades s'acordarà entre l'Ajuntament i l'empresa adjudicatària i podrà ser superior a 15 dies hàbils en cas d'incidència justificada, sempre i quan sigui compatible amb el funcionament normal del sistema.

Migracions

L'Adjudicatari realitzarà les migracions a la seva plataforma de les dades següents dels actuals sistemes de dades corporatius (dades en formats ASCII i ACCESS

compatibles amb Excel), aplicant criteris de depuració i qualitat de les dades per evitar incongruències, duplicats i dades errònies. Les dades a migrar seran:

- Contribuents.
- Padrons històrics i vigents.
- Liquidacions i rebuts pendents.
- Històric de liquidacions i rebuts pagats i en altres situacions (datats, fraccionats, etc.)

Formació

Abans de la posada en funcionament es realitzarà una formació d'administració de la plataforma als responsables del contracte, per mostrar les opcions de configuració, permisos, plantilles, etc.

Després es realitzarà formació sobre l'operativa i les funcions del programa informàtic als possibles usuaris del mateix designats pel responsable del contracte. Aquestes formacions podran ser telemàtiques o presencials a les oficines de l'Ajuntament.

L'empresa contractista posarà a disposició de l'Ajuntament un manual actualitzat de funcionament del programa.

El programa informàtic i el manual d'ús i funcionament corresponent hauran d'estar disponibles, com a mínim, en una de les llengües oficials a Catalunya: el català o el castellà.

Posada en funcionament

Durant els primers dies de posada en funcionament de l'aplicatiu l'Ajuntament pot requerir la presencialitat del responsable tècnic del projecte de l'empresa adjudicatària, per donar suport a l'operació de la plataforma i solucionar els dubtes que puguin sorgir.

Operació de la plataforma

Durant l'execució del programa i mentre duri el contracte l'adjudicatari haurà de prestar els serveis de suport a la resolució d'incidències derivades de la utilització del programari i, com a mínim, haurà de proporcionar dos canals de contacte:

- Telefònic, per incidències urgents que impliquen l'aturada d'algun servei crític, que pot estar restringit a un nombre limitat d'interlocutors.
- Mitjançant una eina de "tiqueting" disponible a la web de l'adjudicatari.

Els temps de resposta a les incidències haurà de ser menor a:

- 4 hores laborables, en el cas d'incidències molt urgents que impliquin aturades de serveis crítics o afectin a un gran volum de dades.
- 8 hores laborables, en incidències importants però no urgents.
- 10 dies hàbils, en el cas d'incidències de poca transcendència que no pertorbin el servei.

El responsable del contracte classificarà les incidències en una categoria o altra.

4. CONFIDENCIALITAT I PROTECCIÓ DE DADES PERSONALS

Compromís de confidencialitat

- Les dades que es gestionin a través del servei seran exclusivament per a l'ús descrit en el contracte i queda totalment prohibit fer-ne ús diferent per part de l'adjudicatari o tercers no autoritzats prèviament.
- L'adjudicatari informarà a l'Ajuntament sobre les instruccions de confidencialitat que regeixen el seu personal i garantirà que el seu personal rebi la formació necessària en matèria de protecció de dades.
- La confidencialitat per part de l'adjudicatari i tot el seu personal es mantindrà durant el període de vigència del contracte i també un cop extingit aquest.

Responsabilitat en matèria de dades personals

- L'Ajuntament de Celrà és el responsable del tractament de les dades personals.
- L'adjudicatari serà l'encarregat del tractament atès que tractarà les dades personals per compte de l'Ajuntament de Celrà, i durà a terme el tractament de dades d'acord amb les instruccions de l'Ajuntament que s'estabiran en el contracte que preveu l'article 28.3 del RGDP.
- Els subcontractistes també tindran la consideració d'encarregats del tractament. L'adjudicatari i el subcontractista hauran de subscriure un contracte en els termes que preveu l'article 28.3 del RGDP.

Mesures de seguretat i auditoria

- Els sistemes d'informació de l'adjudicatari així com els productes, aplicacions, i/o solucions tecnològiques que ofereixi per a la prestació del servei hauran d'estar plenament adequades a l'ENS. En particular, hauran de permetre la gestió correcta d'usuaris i d'accessos, i la traçabilitat de les accions.
- Les aplicacions contractades per a la prestació del servei han de permetre una correcta gestió d'usuaris i d'accessos, així com de traçabilitat d'accions si el nivell de sensibilitat de les dades ho requereix.
- Si el servei es porta a terme en els locals i/o sistemes de l'adjudicatari, aquest, es compromet a implantar les mesures per a garantir la integritat i seguretat de les dades, i haurà d'indicar la direcció postal o referència concreta perquè l'Ajuntament pugui conèixer-ne els detalls.
- L'adjudicatari posarà a disposició de l'Ajuntament la informació necessària per demostrar que compleix les seves obligacions, per poder supervisar el tractament de dades, així com per realitzar les auditories o les inspeccions que convinguin.

Recollida de dades i atenció a l'exercici de drets

- En els formularis de recollida de dades s'usarà el text informatiu aprovat per l'Ajuntament, amb la informació que determina la normativa vigent en matèria de protecció de dades. També s'hi farà constar l'adjudicatari com a encarregat del tractament.
- L'adjudicatari donarà compte a l'Ajuntament i informarà detalladament a les persones afectades sobre el procediment per exercir els seus drets de protecció de dades, davant de qui s'han de presentar les sol·licituds, qui n'assumirà l'atenció i en quin termini es resoldran.
- L'adjudicatari cooperarà i facilitarà eines per a gestionar i atendre les sol·licituds d'exercici dels drets de protecció de dades que les persones afectades realitzin davant l'Ajuntament.

- En el cas que l'exercici dels drets de protecció de dades s'efectuïn directament davant de l'encarregat del tractament, si aquest el pot atendre, ho farà per compte de l'Ajuntament i l'informarà.

Eliminació de dades

- En finalitzar la prestació del servei contractat l'adjudicatari es comprometrà a la destrucció de les dades de forma segura, un cop retornades a l'Ajuntament o a transferir-les al nou encarregat del tractament que l'Ajuntament hagués pogut designar. Les dades que per raons de responsabilitats derivades s'haguessin de conservar durant un temps es mantindran bloquejades de manera adient.
- L'adjudicatari certificarà formalment a l'Ajuntament l'eliminació o el bloqueig de dades objecte de la prestació del servei contractat, així com les derivades de la seva gestió.
- L'adjudicatari informarà a l'Ajuntament sobre els mètodes i mecanismes d'eliminació i bloqueig de dades que apliquin sobre les dades gestionades.

ANNEX 1 – Funcionalitats mínimes del programa informàtic de gestió tributària i recaptació.

Aquest apartat presenta funcionalitats concretes i específiques requerides en global, que s'han classificat en un seguit d'apartats a títol orientatiu sense ànim de ser una classificació restrictiva respecte a l'estructura del programa informàtic.

Gestió de contribuents

Gestionar les dades bàsiques dels contribuents, permetent afegir-hi documents personals: Dades identificatives, adreces postals, dades bancàries i dades de contacte.
Hi ha d'haver la possibilitat d'indicar una adreça de correu electrònic i un telèfon mòbil que s'hagin indicat per enviar els avisos de les notificacions electròniques.
S'ha de permetre l'exportació en formats reutilitzables, com CSV per exemple.
Incorporarà una gestió de representants i de deutors

Gestió de padrons

Tractament fàcil i àgil dels diferents padrons que els ajuntaments gestionen per cobrar els tributs municipals, que permetran la cerca, alta, baixa, modificació, etc., de cada element.
Es podran generar altres padrons que impliquin una gestió manual de les dades, així com dels imports i càlculs vinculats, amb la finalitat de traspassar-los com a rebuts a la recaptació voluntària.
Hi haurà una gestió de domiciliacions, d'exempcions i de bonificacions.
Ha de permetre gestionar fraccionaments i ajornaments.
Ha de permetre generar rebuts unificats de diferents tributs o de múltiples objectes tributaris del mateix contribuent.
Des dels padrons es podran generar liquidacions dels objectes tributaris que es gestionen.
Ha de permetre la gestió i control de les Contribucions Especials i les Quotes Urbanístiques.

Recaptació voluntària

Gestió de rebuts i ingressos àgil i versàtil amb total compliment de la legislació vigent.

Es guardaran totes les dades dels rebuts necessàries per a la seva posterior gestió i tindrà eines potents de consulta, llistats, anàlisi i exportació de dades, així com d'auditoria i traçabilitat.
S'han de poder gestionar els pagaments totals o parcials dels rebuts, així com la gestió de costes, recàrrecs, interessos de demora, etc.
Es podran generar els fitxers bancaris de cobrament, així com gestionar els fitxers de retorn de cobrament, devolucions i domiciliacions.
A partir de les dades dels rebuts, es podran generar documents individualitzats o mitjançant procediments massius, a partir de plantilles predefinides.
Les notificacions electròniques es realitzaran mitjançant la plataforma ENOTUM i ha de permetre la notificació per edicte al BOE de les liquidacions.
Es podran realitzar comunicacions parametritzables de dades i documents per altres vies, com correu electrònic.
Ha d'incorporar un mecanisme de fraccionament de rebuts, d'ajornament i de plans de pagament.
Ha de permetre l'anul·lació (data) de rebuts i la paralització i el seu control.
Ha de permetre el registre de responsables solidaris (copropietaris...)
Ha d'incorporar eines de control de prescripcions i la seva gestió automatitzada.
Ha d'incorporar eines de traspàs dels rebuts a via executiva a Xaloc, tant de manera manual com automatitzada.

Liquidacions i autoliquidacions

Parametritzar diferents tipus de liquidacions que generaran un rebut a la recaptació municipal i un document de pagament pel contribuent a partir de plantilles predefinides.
Guardarà un registre de totes les liquidacions efectuades, així com les dades sobre el seu estat, notificació, aprovació, pagament, etc.
Es podran generar autoliquidacions, en base a dades parametritzables que també generaran documents basats en plantilles predefinides.
Les autoliquidacions podran generar documents de pagament o es podran pagar directament mitjançant passarel·les de pagament corporatives.
Permetre la gestió dels tributs pel procediment d'autoliquidació.

Gestió de sancions

Gestió de sancions des del moment de la seva càrrega fins que es traspassi com a deute a la recaptació municipal o directament a l'organisme de gestió tributària a qui s'hagi delegat.
Hi haurà una gestió de la cerca, consulta i modificació de totes les dades de la sanció.
Generació de documents en procediments massius o individuals, que es podran notificar o enviar de la mateixa manera.
Es gestionaran tots els estats de les sancions (inici, instrucció, notificació, al·legacions, etc.)

Ajornaments i fraccionaments de pagaments

Permetre configurar les condicions generals establides en la normativa tributària i les específiques segons el que s'estableix en l'Ordenança Fiscal Municipal.
El sistema ha de permetre realitzar ajornaments o fraccionaments per mitjà de tramitació automatitzada.
Contemplar la possibilitat de realitzar simulacions d'ajornament o fraccionament amb possibilitat d'impressió del resultat (fraccions a pagar).

S'han de poder cancel·lar ajornaments i fraccionaments no atesos o atesos parcialment, reposant els rebuts al seu estat original. Realitzar fraccionaments per nombre de terminis i per import (principal o total de fracció).
Emissió de documents de pagament amb possibilitat de domiciliar el pagament.
Gestionar el càlcul d'interessos en ajornaments i fraccionaments distingint entre interessos legals o interessos de demora en funció de si s'aporta la corresponent garantia.
L'emissió d'informes d'estat de situació de l'ajornament i fraccionament concedit amb desglossament de pagament i pendent de pagament.

Document signat electrònicament.