



**SUBMINISTRAMENT, IMPLANTACIÓ I SERVEIS D'EXPLOTACIÓ D'UN
SISTEMA D'INFORMACIÓ PER A LA GESTIÓ TRIBUTÀRIA I DE RECAPTACIÓ**

Plec de Prescripcions Tècniques

Codi: 007-01-PPT-0074

Terrassa, maig 2019

Còpia N^o: 1

Full de control de la documentació

Títol		
SUBMINISTRAMENT I SERVEIS D'EXPLOTACIÓ D'UN SISTEMA D'INFORMACIÓ PER A LA GESTIÓ TRIBUTÀRIA I RECAPTACIÓ		
Plec de Prescripcions Tècniques		
Codi	Revisió	Data
007-01-PPT-0074	V9	30 de maig de 2019
Classificació	Tipus de document	Estat
Públic X	Document tècnic	Esborrany
Restringit intern	Presentació	Informe Final X
Restringit client	Proposta/ Informe X	
	Altres:	
Nom d'arxiu	(D0133)007-01-PPT-0074v8 PPT sistema gestio tributaria.doc	
Ruta localització		
Paraules clau		
Resum del contingut		
	Nom	Firma
Edició (TSI) (Responsable actualització doc.)	Manel Guerra Cáceres	
Aprovat	Manel Guerra Cáceres	
Aprovat	Miquel Angel Gamell Farré	
Aprovat	Maria Betlem Trell Plaza	

Índex

1.	INTRODUCCIÓ	7
2.	GLOSSARI	9
3.	OBJECTE DE DEL CONTRACTE	10
4.	ABAST DE LA CONTRACTACIÓ	11
4.1.	FUNCIONALITATS.....	12
4.1.1.	<i>Arxiu de persones</i>	12
4.1.2.	<i>Gestió d'adreces</i>	13
4.1.3.	<i>Registre</i>	13
4.1.4.	<i>Gestor d'expedients</i>	13
4.1.5.	<i>Procediments tributaris</i>	15
4.1.6.	<i>Fiscalització</i>	16
4.1.7.	<i>Procediment d'inspecció i sancionador tributari</i>	17
4.1.8.	<i>Domiciliacions</i>	17
4.1.9.	<i>Valors</i>	17
4.1.10.	<i>Recaptació voluntària</i>	18
4.1.11.	<i>Recaptació executiva</i>	18
4.1.12.	<i>Procediment d'embargament</i>	19
4.1.13.	<i>Gestió de cobrament</i>	19
4.1.14.	<i>Selector d'informació</i>	20
4.1.15.	<i>Notificacions</i>	20
4.1.16.	<i>Comptabilitat auxiliar</i>	20
4.1.17.	<i>Oficina Virtual</i>	21
4.1.18.	<i>Càrrega automatitzada de suports</i>	21
4.1.19.	<i>Gestió tributaria de l'IBI</i>	22
4.1.20.	<i>Gestió cadastral</i>	22
4.1.21.	<i>Vehicles</i>	22
4.1.22.	<i>Gestió tributaria i censal de l'IAE</i>	23
4.1.23.	<i>IIVTNU</i>	23
4.1.24.	<i>ICIO</i>	23
4.1.25.	<i>Taxes, Preus Públics i resta d'ingressos</i>	23
4.1.26.	<i>Multes de trànsit</i>	24
4.1.27.	<i>Administració de perfils, seguretat i govern de l'eina</i>	25
4.1.28.	<i>Seguiment i Control</i>	25
4.1.29.	<i>Eina de generació d'informes</i>	26
4.1.30.	<i>Projecció i previsió de resultats</i>	26
4.1.31.	<i>Eines d'organització del treball i planificació de processos</i>	26
4.1.32.	<i>Gestió Documental</i>	27
4.1.33.	<i>Control d'assistència a contribuents</i>	27
4.1.34.	<i>Perspectiva de gènere</i>	27
4.2.	REQUERIMENTS TÈCNICS.....	27
4.2.1.	<i>Característiques generals</i>	27
4.2.2.	<i>Telecomunicacions</i>	29
4.2.3.	<i>Documentació, manuals i codi font</i>	30
4.3.	REQUERIMENTS LEGALS	30
4.3.1.	<i>Requisits normatius</i>	31

4.3.2.	Normes tècniques d'interoperabilitat.....	31
4.3.3.	Normativa municipal i interna aprovada per l'Ajuntament de Terrassa:.....	32
4.3.4.	Normes tècniques relatives a la gestió documental.....	32
4.4.	INTEROPERABILITAT I INTEGRACIONS	33
4.4.1.	Exigibles.....	33
4.4.1.1.	Gestió comptable.....	33
4.4.1.2.	EDITRAN.....	33
4.4.1.3.	ANCERT.....	34
4.4.1.4.	Cadastre.....	34
4.4.1.5.	Agència Tributària de Catalunya	34
4.4.1.6.	Agència Estatal de l'Administració Tributària	34
4.4.1.7.	Direcció General de Trànsit.....	34
4.4.1.8.	Butlletí Oficial de l'Estat.....	34
4.4.1.9.	Seu electrònica.....	35
4.4.1.10.	Col·legi de gestors	35
4.4.1.11.	Administració Oberta de Catalunya (AOC).....	35
4.4.1.12.	Aplicacions de desenvolupament propi i aplicacions externes des de les quals es generen tributs.....	35
4.4.1.13.	Sistemes d'informació corporatius.....	36
4.5.	ESTABLIMENT DEL SERVEI.....	36
4.5.1.	Implantació i parametrització	36
4.5.2.	Migració de dades del sistema actual.....	37
4.5.3.	Formació.....	37
4.5.4.	Aula de Formació.....	37
4.6.	SUPORT I EXPLOTACIÓ	38
4.6.1.	Suport i assistència a la posada en marxa	38
4.6.2.	Suport a la gestió	38
4.6.3.	Suport a l'explotació.....	39
4.6.4.	Prestació de serveis de manteniment.....	39
4.6.5.	Polítiques de desenvolupament i manteniment.....	40
4.6.6.	Model d'organització	40
5.	CONDICIONS CONTRACTUALS RELATIVES A PROTECCIÓ DE DADES I A LA TITULARITAT, A L'ÚS I AL TRACTAMENT DE LES DADES.....	41
5.1.	REGULACIÓ ESPECÍFICA DE LA PRESTACIÓ DEL SERVEI	41
5.2.	TITULARITAT I ÚS DE LES DADES	42
5.3.	PORTABILITAT DE LES DADES I FINALITZACIÓ DEL SERVEI.....	43
5.3.1.	Portabilitat de les dades.....	43
5.3.2.	Finalització del servei	43
5.4.	PLA DE RETORN DE SERVEIS	44
5.5.	SEGURETAT DE LA INFORMACIÓ.....	45
5.5.1.	Localització de les dades	45
5.6.	MESURES DE SEGURETAT	45
5.7.	GESTIÓ D'USUARIS.....	47
6.	CONFIDENCIALITAT I PROTECCIÓ DE DADES PERSONALS	48
6.1.	COMPROMÍS DE CONFIDENCIALITAT	48
6.2.	RESPONSABILITAT EN MATÈRIA DE DADES PERSONALS	48
6.3.	MESURES DE SEGURETAT I AUDITORIA	49
6.4.	RECOLLIDA DE DADES I DRETS D'ACCÉS, RECTIFICACIÓ, CANCEL·LACIÓ I OPOSICIÓ (ARCO)	50
6.5.	ELIMINACIÓ DE DADES.....	50
7.	GESTIÓ DE DOCUMENTS	51

7.1.	REGULACIÓ I TRANSPARÈNCIA	51
7.2.	GESTIÓ CORPORATIVA	51
7.3.	CARACTERÍSTIQUES DELS DOCUMENTS	52
7.4.	PRESERVACIÓ DE L'AUTENTICITAT	52
8.	GESTIÓ DEL PROJECTE	53
8.1.	EQUIP DE TREBALL	53
8.2.	ORGANITZACIÓ DEL PROJECTE	54
8.2.1.	<i>Direcció del projecte</i>	54
8.2.2.	<i>Seguiment i control del projecte</i>	54
9.	MILLORES	54
9.1.	INTEGRACIÓ AMB SOFTWARE TELEFÒNIC	54
9.2.	CAMPS ESPECÍFICS	55
10.	MANTENIMENT PREVENTIU, CORRECTIU I EVOLUTIU	55
10.1.	COBERTURA HORÀRIA DEL SERVEI DE MANTENIMENT CORRECTIU	55
10.1.1.	<i>Actuacions programades</i>	56
10.2.	CATEGORITZACIÓ D'INCIDÈNCIES	56
10.2.1.	<i>Descripció de les prioritats</i>	57
10.2.2.	<i>Classificació de l'impacte</i>	58
10.2.3.	<i>Classificació de la urgència</i>	58
11.	ACORDS DE NIVELL DE SERVEI	59
11.1.	DISPONIBILITAT DEL SERVEI	60
11.2.	TERMINIS PER A LA RESOLUCIÓ D'INCIDÈNCIES	60
12.	CONDICIONS D'EXECUCIÓ DEL CONTRACTE	61
12.1.	LLOC DE PRESTACIÓ DELS SERVEIS	61
12.2.	UTILITZACIÓ D'EINES TECNOLÒGIQUES EN LA PRESTACIÓ DELS SERVEIS	61
12.3.	DISPONIBILITAT DEL PERSONAL TÈCNIC DE L'AJUNTAMENT	61
12.4.	ACCÉS A LES DEPENDÈNCIES DE L'AJUNTAMENT	62
12.5.	PROACTIVITAT	62
12.6.	CONCEPTES I DEFINICIONS	62
12.6.1.	<i>Incidències</i>	62
12.6.2.	<i>Peticions de servei</i>	62
12.6.3.	<i>Temps de detecció</i>	63
12.6.4.	<i>Temps de resposta</i>	63
12.6.5.	<i>Temps de resolució</i>	63
12.6.6.	<i>Assistència remota</i>	63
12.6.7.	<i>Manteniment preventiu</i>	63
12.6.8.	<i>Manteniment correctiu</i>	63
12.6.9.	<i>Manteniment evolutiu</i>	64
12.6.10.	<i>Manteniment perfectiu</i>	64
12.7.	MODEL DE RELACIÓ	64
12.7.1.	<i>Durant la implantació del sistema</i>	64
12.7.2.	<i>Durant el període d'explotació del sistema</i>	65
12.8.	DOCUMENTACIÓ	65
13.	TERMINIS D'EXECUCIÓ	65
13.1.	TERMINI MÀXIM PER A INICI DEL PROJECTE	65
13.2.	TERMINI MÀXIM PER A LA IMPLANTACIÓ DEL SISTEMA	65
13.3.	DURADA TOTAL DE CONTRACTE	65

13.4.	PRÒRROGUES	65
13.5.	TERMINI PER A LA DEVOLUCIÓ DEL SERVEI.....	66
14.	FORMA DE PRESENTACIÓ DE LES OFERTES.....	66
14.1.	SESSIÓ DE DEMOSTRACIÓ PRÀCTICA	67

Índex de figures i taules

Figura 1	Cobertura horària dels serveis de manteniment	56
Figura 2	Matriu de classificació de les prioritats de les incidències.....	57
Figura 3	Acords de nivell de servei (manteniment correctiu).....	60

1. Introducció

L'Ajuntament de Terrassa ha apostat ferma i decididament per l'ús de les tecnologies de la informació i comunicació com a palanca de valor per a la transformació i optimització de la pròpia organització interna i, per extensió, per a la millora dels serveis que presta a la ciutadania. Això ha permès que, hores d'ara, l'Ajuntament sigui capdavanter i referent en administració electrònica, tant pel que fa als circuits de gestió interns com pel que fa a la interacció de la ciutadania amb el consistori. Entre d'altres reconeixements, l'Ajuntament de Terrassa obtingué al gener del 2015 el 1er. premi de l'Administració Oberta de Catalunya en la categoria d'Ajuntaments de més de 50.000 habitants. En l'edició de l'any 2017 i 2018, l'Ajuntament ha renovat aquest guardó.

L'Ajuntament de Terrassa necessita abordar un procés de modernització dels seus serveis amb l'objecte d'incrementar l'eficiència en la gestió tributària i recaptatòria, millorant alhora la qualitat del servei que es presta als ciutadans i a les empreses.

La Llei 39/2015, de 1 d'octubre, del Procediment Administratiu Comú de les Administracions Públiques, i la Llei 40/2015, d'1 d'octubre, de Règim Jurídic del Sector Públic, estableixen que l'ús del mitjà electrònic ha de constituir el mitjà habitual en les relacions de les Administracions amb els ciutadans i d'aquelles entre si. Aquestes lleis obliguen a aprofundir decididament en un procés de canvi o transformació que hauran de seguir totes les administracions públiques perquè els ciutadans i les empreses tinguin a la seva disposició canals no presencials d'accés a els serveis públics, permetent-los realitzar a través dels mateixos qualssevol tramitacions administratives, inclòs el coneixement de l'estat de tramitació dels seus expedients.

D'altra banda, aquestes lleis impliquen una aposta decidida per l'Administració Electrònica integral, eliminant el suport paper, minimitzant l'exigència d'aportació de documents per part dels administrats i exigint la relació electrònica entre les diferents administracions.

Especialment significativa és l'obligatorietat per a les empreses de l'ús de mitjans electrònics en la seva relació amb totes les administracions, seguint el camí marcat fa anys per l'Agència Tributària i la Seguretat Social.

És evident que, en aquest nou escenari, les tecnologies de la informació i les comunicacions hi juguen un paper fonamental, ja que són el mitjà que permet que els ciutadans puguin dur a terme qualsevol actuació

sense necessitat de la seva presència física (seu electrònica, telèfon, mail , etc.) i, en tot cas, amb la garantia de la seguretat jurídica d'aquestes actuacions, així com el fidel compliment de la Llei de Protecció de Dades.

A les àrees de gestió tributària i de recaptació és on habitualment es concentren una gran part dels tràmits que ciutadania i empreses duen a terme amb l'Ajuntament, essent, a més, els serveis als quals es demana un nivell de qualitat i d'eficiència més elevat.

Amb l'execució del present projecte, es vol dur a terme un procés de modernització d'aquest Ajuntament, amb les consegüents millores que d'això s'han d'obtenir, tant en l'àmbit econòmic com en el del servei administratiu que es presta.

El nou sistema d'informació ha de permetre dur a terme una gestió integral centrada en el/la contribuent, facilitant, des d'un únic punt d'atenció i amb independència de la seva ubicació física, la resolució de qualsevol gestió de caràcter tributari que plantegi la ciutadania o una empresa, eliminant la compartimentació basada en tasques o funcions administratives específiques.

En tot cas, el present projecte haurà de garantir el compliment de les lleis 39/2015, de procediment administratiu comú, i 40/2015 de Règim Jurídic del Sector Públic, pel que fa als departaments de gestió tributària i recaptació.

Els licitadors hauran d'aportar tota la documentació necessària per avaluar l'abast funcional del sistema d'informació proposat, així com els serveis tecnològics i professionals que inclouen en la seva oferta, ja que seran la base de l'estudi per a la valoració de les seves propostes.

2. Glossari

Terminologia abreujada que s'utilitza en el document:

<i>ANS</i>	<i>Acord de Nivell de Servei (ANS)</i>
<i>CAU</i>	<i>Centre d'Atenció a l'Usuari</i>
<i>ENS</i>	<i>Esquema Nacional de Seguretat</i>
<i>ENI</i>	<i>Esquema Nacional d'interoperabilitat</i>
<i>LOPD</i>	<i>Llei Orgànica de Protecció de Dades de Caràcter Personal</i>
<i>NBD</i>	<i>Next Business Day (Següent dia laborable)</i>
<i>PC</i>	<i>Ordinador Personal (Personal Computer)</i>
<i>PCA</i>	<i>Plec de Clàusules Administratives</i>
<i>PMO</i>	<i>Project Management Office (Oficina de Gestió de Projectes)</i>
<i>PPT</i>	<i>Plec de Prescripcions Tècniques</i>
<i>RGPD</i>	<i>Reglament General de Protecció de Dades (Llei 3/2018)</i>
<i>SI</i>	<i>Sistema d'Informació</i>
<i>SLA</i>	<i>Service Level Agreement (Acord de Nivell de Servei)</i>
<i>TIC</i>	<i>Tecnologies de la Informació i Comunicació</i>

3. Objecte de del contracte

L'objecte del present Plec de Prescripcions Tècniques (PPT) és la definició dels subministraments i serveis a realitzar, així com les condicions tècniques a complir per l'adjudicatària en la realització del "SUBMINISTRAMENT, IMPLANTACIÓ I SERVEIS D'EXPLOTACIÓ D'UN SISTEMA D'INFORMACIÓ PER A LA GESTIÓ TRIBUTÀRIA I DE RECAPTACIÓ", així com les relacions entre l'Ajuntament de Terrassa i l'adjudicatària en tot allò referent a aspectes tècnics del subministrament i seguiment del contracte. De manera no exhaustiva, l'abast d'aquesta contractació es centra en:

- a) Subministrament d'una llicència de programari per a ús il·limitat i sense restriccions d'un Sistema d'Informació de Gestió Tributària i Recaptació, en endavant SIGTR, consistent en una aplicació informàtica orientada a cobrir les funcionalitats de la gestió, la inspecció i la recaptació dels ingressos municipals de l'Ajuntament de Terrassa.
- b) Serveis d'assistència tècnica necessaris per a la parametrització, implantació del SIGTR, adaptats a les característiques particulars i processos de gestió de l'Ajuntament de Terrassa.
- c) Serveis d'integració amb aplicacions i sistemes externs (de terceres parts) o propis de l'Ajuntament.
- d) Serveis d'assistència tècnica per a la migració de dades des del sistema d'informació actual de l'Ajuntament de Terrassa cap al nou SIGTR.
- e) Serveis de plataforma de maquinari i programari necessaris per a l'operació del programari SIGTR, en un entorn en el núvol (cloud) a les dependències de l'Ajuntament de Terrassa.
- f) Formació de tècnics i usuaris necessària per a la seva explotació
- g) Facilitar el suport necessari per a la posta en marxa del SIGTR
- h) Serveis d'assistència posterior a la posada en funcionament del SIGTR, a prestar en la ubicació que determini l'Ajuntament de Terrassa
- i) Serveis de consultoria i suport a la gestió i explotació del SIGTR durant tot el termini del contracte
- j) Serveis de manteniment correctiu i evolutiu del SIGTR, a partir del moment de la seva implantació
- k) Serveis tecnològics integrals de Centre de Procés de Dades i comunicacions segures entre aquest i la xarxa corporativa de l'Ajuntament de Terrassa

4. Abast de la contractació

La contractació comprèn el subministrament d'una llicència de programari per a l'ús d'una aplicació informàtica per a la gestió integral dels tributs i altres ingressos de dret públic, i també els serveis professionals necessaris per a la seva posada en funcionament i explotació per part dels usuaris de l'Ajuntament de Terrassa.

Per a la correcta explotació de la mateixa, l'adjudicatària haurà de realitzar les tasques necessàries de parametrització i adaptació, havent de contemplar per a això:

- a) Aportació de personal altament qualificat en les àrees de gestió objecte del projecte i experts en l'aplicació informàtica oferta, per analitzar els requeriments d'implantació i parametrització necessaris, segons pla de treball a presentar
- b) Implantació de tots els components necessaris per a l'operativitat de les funcionalitats de l'aplicació en els ordinadors destinats a l'efecte
- c) Parametrització de les funcionalitats
- d) Proves i validació
- e) Migració de les dades des del sistema actual a la nova aplicació.
- f) Suport i assistència en les tasques d'explotació.
- g) Formació del personal de les àrees implicades en tots els nivells: gestió, direcció i tècnic.
- h) Serveis d'allotjament de l'aplicació informàtica, i també de totes les dades que el mateix generi, i dels històrics del sistema actual que l'Ajuntament de Terrassa faciliti a la part adjudicatària, la qual haurà de garantir un accés òptim als mateixos.

L'Ajuntament de Terrassa no haurà de fer cap inversió addicional, excepte la destinada a la seva pròpia xarxa local i als llocs de treball dels usuaris (PC, impressora, escàner), ja que tot l'equipament necessari de servidors i bases de dades (i llicències de programari vinculades), i també les comunicacions segures amb el Centre Servidor, estan inclosos en el servei.

L'adjudicatària que presti els serveis haurà de mantenir i actualitzar el funcionament adequat del SIGTR, mitjançant la infraestructura necessària del núvol per tal que els serveis disposin dels nivells necessaris per l'Ajuntament de Terrassa.

L'adjudicatària assumeix totes les responsabilitats en la gestió i en el control del SIGTR, així com dels components en totes les capes tecnològiques del núvol (xarxa, hardware, software i el sistema de comunicacions necessari per accedir-hi).

Per tant, l'Ajuntament de Terrassa no gestionarà ni serà responsable dels sistemes tecnològics, ni de comunicacions, ni de las aplicacions necessàries, més enllà de les capacitats de gestió dels usuaris, configuració i personalització del SIGTR que ofereix l'adjudicatària.

4.1. Funcionalitats

La cobertura funcional de l'aplicació ha de ser, com a mínim, la que figura a continuació. En cadascun dels apartats es detalla quines de les funcionalitats ha de contenir el SIGTR en el moment de presentació de l'oferta i quines poden ser desenvolupades en el decurs dels 18 mesos següents a la data d'adjudicació del contracte, sigui per què cal una integració amb els sistemes d'informació de l'Ajuntament (en quin cas hauran d'estar a punt en el moment en que es produeixi la migració), sigui per què són funcionalitats necessàries però no imprescindibles per realitzar aquesta migració. L'Ajuntament de Terrassa podrà exigir la demostració d'aquestes funcionalitats, prèviament a l'adjudicació del contracte.

Atenent a aquestes característiques, les funcionalitats es classifiquen en:

- **A** – Disponibles en el moment de la presentació de la oferta
- **B** – Disponibles en el moment de la migració
- **C** – A desenvolupar en un termini màxim de 18 mesos a partir la presentació de la oferta

4.1.1. Arxiu de persones

1.	Manteniment de persones de forma interactiva i per càrrega de suports	A
2.	Vinculació amb tota la informació de la base de dades	A
3.	Selecció d'idioma de preferència de les persones	A
4.	Històric de les dades de contribuents i de domicilis fiscals	A
5.	Sistema de depuració de les dades de contribuents i de domicilis fiscals	A
6.	Es requerirà que l'aplicació proporcioni, amb accés senzill i ràpid, la visió completa de tota la informació vinculada a contribuents, per a totes les gestions o per a procediments concrets	A
7.	Carpeta tributària i compte del/la contribuent	C
8.	Vinculació d'informació digital signada electrònicament amb contribuents, adreces i domiciliacions	C

9.	Consulta al Registre Electrònic d'apoderaments de l'Administració General de l'Estat	C
10.	Tractament singular per a grans contribuents i organismes públics	C
11.	Gestió de "pla de pagament personalitzat"	C
12.	Registre d'atencions telefòniques i presencials realitzades per contribuent	C

4.1.2. Gestió d'adreces

13.	Integració amb el sistema d'adreces de l'Ajuntament	B
-----	---	---

4.1.3. Registre

14.	Registre d'entrada i sortida de documents integrat amb el gestor d'expedients tributaris, adequat a les especificacions SICRES	A
15.	Digitalització certificada/Escaneig certificat de documents de forma individual o massiva, associats automàticament a la corresponent entrada/sortida.	A
16.	Estructura específica del numero de registre d'entrada compatible amb la de l'Ajuntament de Terrassa	A
17.	Associació de documents en format digital	A
18.	Firma electrònica dels documents associats	A
19.	Entrada i sortida de documents directament o a través de Serveis Web de forma integrada amb el Registre General de l'Ajuntament. Integració amb el Registre telemàtic.	B
20.	Captura de signatura biomètrica justificativa associada automàticament a la corresponent entrada/sortida.	C

4.1.4. Gestor d'expedients

21.	Gestió d'expedients relatius als diferents procediments tributaris, que abasti el cicle de gestió, recaptació i inspecció, en format electrònic, i integrada amb la base de dades, mòdul de gestió, registre de documents i llibre de resolucions	A
22.	Sistema de notificació telemàtica integrat en el Sistema de Gestió Tributària i Recaptació.	A
23.	Configuració de cada tipus d'expedient amb les seves actuacions segons la fase del procediment.	A
24.	Integració de les actuacions amb els seus respectius mòduls tributaris.	A
25.	Alta i manteniment de tot tipus de documents que generen els procediments tributaris	A
26.	Inclusió de signatura electrònica en els documents.	A

27.	Accés via Internet als documents per comprovar la seva veracitat.	A
28.	Arxiu en el gestor documental de tots els documents generats.	A
29.	Gestió per Safates de Tasques, per usuaris o per departaments, serveis o oficines.	A
30.	Composició i foliat d'expedients signats electrònicament.	A
31.	Control i visualització dels expedients en les seves diferents etapes de tramitació, diferenciant per estats.	A
32.	Control i visualització dels expedients amb incidències en la seva tramitació (per càrrega d'informació externa que modifica la seva validesa o variació de l'estat dels valors, fonamentalment), amb oferiment de possibilitats d'actuació.	A
33.	Control en la tramitació d'expedients que impedeixi alterar la proposta d'acord una vegada fiscalitzada.	A
34.	Signatura electrònica d'expedients, de propostes i de resolucions de forma individual o col·lectiva	A
35.	Possibilitat d'interrelacionar procediments diferents per contribuent, adreça.	A
36.	Alta d'expedient de gestió amb registre d'entrada tributari.	A
37.	Alta d'expedient d'ofici.	A
38.	Codificació específica del numero d'expedient de gestió adaptada a la codificació municipal.	B
39.	Integració amb el Sistema de gestió d'expedients corporatiu.	B
40.	Gestió d'Expedients amb efectes automàtics en Gestió i Comptabilitat, això és, Gestió d'Expedients en la qual qualsevol acord/resolució adoptada per l'Òrgan competent desencadeni, de forma automàtica, les seves conseqüències concretes sobre els elements de gestió (Objectes Tributaris, valors, etc.) i també les seves conseqüències comptables.	B
41.	Alta d'expedient de gestió a partir d'entrada ja existent en el Registre General, així com recuperació d'instàncies existents des de Registre General d'Entrada immediat a través de Webservice, incorporant en l'expedient la documentació existent associada al registre.	B
42.	Aportació de documentació a expedient a partir d'entrada ja existent en el Registre General o nou registre	B
43.	Tramitació d'expedients de forma individual i col·lectiva. Possibilitat de tramitació individual però incorporant, per motius d'eficàcia i eficiència en la gestió, el tràmit d'acord/resolució de forma col·lectiva.	C

44. Captura de signatura biomètrica justificativa de la pràctica de notificacions o lliurament de qualsevol altre document als interessats.	C
45. Escaneig certificat de documents de forma individual o massiva, amb vinculació a expedients o rebuts, liquidacions o autoliquidacions, en qualsevol fase de tramitació, i accés a aquests documents des d'un o varis expedients	C
46. Possibilitat de disposar de numero d'expedient extern relacionat amb l'expedient de gestió.	C
47. En la tramitació d'expedients, en la pantalla per a la realització de la proposta d'aprovació, ha de poder-se: <ol style="list-style-type: none"> 1. Indicar l'Òrgan d'aprovació, col·legiat o unipersonal. 2. Indicar una breu descripció de l'Assumpte. 3. Incloure, almenys, quatre càrrecs signataris. 4. Adjuntar documents PDF a la proposta. 5. Indicar la informació necessària per a la seva posterior notificació automàtica (destinatari, peus de recurs, etc). 	C
48. Possibilitat d'iniciar una nova sol·licitud (expedient de gestió) des d'un altre expedient ja existent, utilitzant les dades ja obrants en aquest.	C
49. Possibilitat de visualitzar gràficament els processos i les tramitacions vigents mitjançant un gràfic de fluxos	C

4.1.5. Procediments tributaris

50. Tramitació completa i electrònica de fraccionaments i ajornaments de deutes, tant en voluntària com en executiva	A
51. Cancel·lació d'ajornaments i fraccionaments no atesos o atesos parcialment, amb reposició dels rebuts al seu estat original o el que correspongui	A
52. Possibilitat de fraccionaments o ajornaments per valor individual, per un conjunt de rebuts o per import total del deute acumulat, podent-se modificar o adaptar, de forma excepcional i justificada, i per a procediments determinats, els imports de recàrrecs i interessos de demora.	A
53. Possibilitat de fraccionar autoliquidacions	A
54. Domiciliació bancària del pagament dels ajornaments i fraccionaments o emissió de cartes de pagament en format quadern Q60 de l'AEB	A
55. Càlcul i liquidació dels interessos en ajornaments i fraccionaments, distingint entre	A

interessos legals i interessos de demora, en funció de la garantia aportada	
56. Tramitació de fraccionaments i ajornaments amb resolució instantània automatitzada en les condicions i imports establerts en les ordenances fiscals de l'Ajuntament	A
57. Tramitació completa dels procediments de devolució d'ingressos indeguts o duplicats	A
58. Liquidació dels interessos de demora a pagar per devolucions d'ingressos indeguts	A
59. Comprovació de si els titulars d'un dret de devolució tenen deutes pendents en via executiva a efectes del seu cobrament per compensació	A
60. Ordenació de devolucions per transferència al compte d'origen de rebuts domiciliats o al compte indicat pel titular en altres casos	A
61. Tramitació completa de les suspensions de procediment	A
62. Possibilitat de Notificació interactiva (immediata o diferida), o per gestió massiva i/o per butlletí, de qualsevol actuació notificable.	A
63. Concessió de beneficis fiscals d'acord amb el què estableixen les ordenances fiscals, els quals seran aplicats sistemàticament en la generació de padrons i emissió de liquidacions	A
64. Definició dels paràmetres de cadascun dels objectes tributaris.	A
65. Tramitació d'un "pla de pagament personalitzat" que permeti al deutor pagar la totalitat o una part del seu deute anual, en tributs de cobrament periòdic, mitjançant ingressos mensuals a compte domiciliats en el compte bancari que designi. En l'últim termini, es regularitzarà la diferència que hi pogués haver entre el total a pagar i els ingressos a compte, segons el procediment corresponent establert en les ordenances fiscals	C
66. Tramitació de comunicació interactiva de concessió (beneficis fiscals, etc), prèviament a la corresponent aprovació de la sol·licitud, sense actuació posterior de notificació	C
67. Possibilitat d'incorporar camps complementaris als mòduls tributaris.	C

4.1.6. Fiscalització

68. Procés de fiscalització a priori o a posteriori dels expedients, tal com el disposi el Pla Anual de Fiscalització de l'Ajuntament.	A
69. Identificació, en el procés de fiscalització a priori, del resultat d'aquesta fiscalització, per a una posterior explotació d'aquesta informació.	A
70. Identificació, en el procés de fiscalització a posteriori, del resultat d'aquesta fiscalització, per a una posterior explotació d'aquesta informació.	A

71. Facilitats d'obtenció de la informació necessària per als processos d'auditoria i control establerts per la Intervenció municipal.

B

4.1.7. Procediment d'inspecció i sancionador tributari

72. **Tramitació i gestió de tots els procediments administratius i actuacions del procediment d'inspecció i sancionador, inclosos els seus models documentals, integrats amb la resta de l'aplicació i en concret amb els mòduls de gestió tributària i censal**

A

73. **Emissió de notificacions interactives/massives de les comunicacions derivades dels Procediments d'Inspecció i Procediments Sancionadors.**

A

74. **Emissió d'actes incorporant el còmput de la graduació de sancions**

A

75. Gestió de la informació de forma remota mitjançant dispositius mòbils per dur a terme treball de camp, incorporant signatura digitalitzada tant de l'inspector com de la persona interessada, així com enviament d'actes i informes via e-mail i actualització de bases de dades, si s'escau.

C

76. Integració de la inspecció tributària amb la resta de procediments inspectors que es gestionen des del Servei

C

4.1.8. Domiciliacions

77. **Manteniment de domiciliacions individuals de forma interactiva o massiva per tractament de suports bancaris**

A

78. **Possibilitat d'aplicació de descomptes per domiciliació**

A

79. **Generació i tractament de les domiciliacions amb subjecció a les normes i procediments bancaris establerts**

A

80. **Històric de domiciliacions**

A

81. Domiciliació general del contribuent, tan dels objectes tributaris actuals com futurs, de liquidacions i de fraccionaments

C

4.1.9. Valors

82. **Gestió completa de rebuts, liquidacions i autoliquidacions, de naturalesa tributària com no tributària**

A

83. **Generació i emissió de padrons, així com la seva aprovació**

A

84. **Emissió de padrons fraccionats en diferents terminis**

A

85. Processos automatitzats que permetin la rectificació de valors erronis, generant noves liquidacions, complementàries o substitutòries, anul·lacions o propostes de devolucions, segons correspongui a l'estat dels valors a rectificar, de forma desglossada	A
86. Liquidació i aplicació dels recàrrecs per declaració extemporània i dels interessos de demora exigibles	A
87. Històric de les gestions realitzades en cada valor i dels imports pels quals ha passat	A
88. Càlcul del deute segons l'estat del valor	A
89. Càlcul de la prescripció, control i interrupció de la prescripció	A

4.1.10. Recaptació voluntària

90. Gestió de la de posada al cobrament dels tributs de cobrament periòdic en període voluntari	A
91. Gestió de la posada al cobrament de liquidacions d'ingrés directe	A
92. Gestió del cobrament d'autoliquidacions	A
93. Càrrega en voluntària de valors externs	B

4.1.11. Recaptació executiva

94. Passi dels valors de voluntària a executiva i gestió del procés de posada al cobrament de valors en executiva	A
95. Emissió de provisions de constrenyiment individuals o col·lectives	A
96. Liquidació i aplicació dels recàrrecs del període executiu, dels interessos de demora exigibles i de les costes de procediment	A
97. Reposicions a voluntària	A
98. Formació d'expedients en via executiva. Acumulació i segregació de deutes. Liquidació i tancament d'expedients	A
99. Càrrega en executiva de valors externs	B
100. Compensació d'ofici amb pagaments que hagi de realitzar l'Ajuntament, per la qual cal integració amb el sistema comptable	B
101. Tramitació i gestió de totes les actuacions, fases i models documentals establerts en el reglament general de recaptació propis del procediment executiu	C
102. Tramitació de procediments d'hipoteca legal tàcita	C

4.1.12. Procediment d'embargament

103. Inici automatitzat de la fase d'embargament per manca de pagament de la provisió de constrenyiment Incorporació de valors a expedients ja iniciats	A
104. Sol·licitud d'informació de forma individual o massiva de comptes, salaris, vehicles, crèdits, immobles i d'altres tipus de béns	A
105. Embargament de diners dipositats en comptes. Aplicació completa de la norma Q63 AEB	A
106. Embargament de sous, salaris i pensions. Intercanvi d'informació amb la TGSS i l'INSS	A
107. Embargament de devolucions tributàries de l'AEAT	A
108. Gestió de fallits i de crèdits incobrables. Baixes per insolvència provisional i definitiva	A
109. Derivacions de responsabilitat i successions en el deute, a partir dels valors declarats fallits	A
110. Procediments de derivació per afecció de béns	A
111. Gestió integrada d'embargaments de comptes, salaris i altres, amb l'Agència Tributària de Catalunya, d'acord amb els convenis subscrits	B
112. Gestió i tramitació completa i automatitzada de les actuacions per a l'embargament de béns i drets, des de la sol·licitud d'informació fins al tancament de l'expedient	C
113. Execució de garanties	C
114. Embargament de béns immobles. Intercanvi d'informació amb Registres	C
115. Embargament de vehicles i altres béns mobles. Intercanvi d'informació amb Registres	C
116. Altres actuacions d'embargament: valors, crèdits, establiments mercantils	C
117. Gestió de procediments concursals. Integració amb informació mercantil i judicial. Compareixença en procediments i seguiment, fins a la seva resolució.	C

4.1.13. Gestió de cobrament

118. Gestió de tot tipus de cobraments de forma interactiva o massiva	A
119. Possibilitat de realització de cobraments parcials o a compte de valors, a la data actual o a una data determinada	A
120. Generació i emissió de documents d'ingrés de qualsevol tipus (rebut, liquidació, multa, sanció, ajornament o fraccionament, provisió de constrenyiment, pagament a compte d'un expedient executiu, etc.)	A

121. **Adequació completa del sistema a les especificacions del quadern 60 de l'AEB, amb totes les modalitats i funcionalitats** **A**

4.1.14. **Selector d'informació**

122. **Selecció massiva d'elements de la base de dades mitjançant la combinació de paràmetres per a la seva gestió posterior** **C**

4.1.15. **Notificacions**

123. **Gestió de tot tipus de notificacions de documents generats pel sistema, de forma individual o massiva, en un format estàndard, i d'acord amb el contingut i elements estètics determinats per l'Ajuntament** **A**

124. **Generació de remeses de notificacions individuals o agrupades** **A**

125. **Generació dels avisos de pagament de padrons** **A**

126. **Seguiment de les remeses generades, incloent la gestió de la informació i de les imatges de les notificacions** **A**

127. **Adequació al sistema d'intercanvi d'informació de Correos SICER, i obert a sistemes anàlegs d'altres empreses de notificació** **A**

128. **Selecció de notificacions no realitzades per a la seva tramitació mitjançant publicació edictal, així com seguiment i control de resultats** **A**

129. **Gestió de notificació electrònica, amb avís d'emissió per correu electrònic o per SMS** **A**

130. **Notificació a persones jurídiques, professionals, a més de persones físiques, en format electrònic d'acord amb el què preveu la Llei 39/2015 d'1 d'octubre** **A**

131. **Utilització de les fonts de dades a disposició per dur a terme la notificació electrònica, com pot ser l'adreça electrònica vial.** **C**

4.1.16. **Comptabilitat auxiliar**

132. **Exportació de dades per a l'intercanvi amb el sistema comptable de l'Ajuntament que permeti comptabilitzar, de forma automàtica, totes les operacions pròpies de l'execució dels ingressos (drets reconeguts, drets recaptats, anul·lacions, baixes per prescripció, baixes per insolvència, devolucions d'ingressos, etc.)** **A**

133. **Conciliació bancària i quadrament comptable de las operacions tributàries** **A**

4.1.17. Oficina Virtual

Accés dels contribuents i dels col·laboradors socials amb identificació, autenticació i signatura mitjançant certificats digitals acceptats per l'Ajuntament de Terrassa i/o mecanismes de clau concertada amb les funcionalitats següents:

134. Accés a tota la seva informació tributària	A
135. Actualització de dades personals	A
136. Pagament telemàtic de deutes a través de la plataforma de pagament designada per l'Ajuntament de Terrassa o mitjançant "càrrec en compte" en entitats financeres	A
137. Tramitació completa de domiciliacions bancàries	A
138. Tramitació completa de fraccionaments i ajornaments de pagaments	A
139. Consulta de béns i objectes tributaris, i el seu historial	A
140. Consulta de deutes i de pagaments realitzats	A
141. Obtenció de cartes de pagament, duplicats de rebuts, justificants de deutes i certificats de deutes	A
142. Gestió d'Autoliquidacions, que s'haurà d'adaptar a totes les modalitats que tingui establertes l'Ajuntament	A
143. Presentació telemàtica de declaracions, sol·licituds, recursos i qualsevol altra actuació tributària	A
144. Aportació de documents	A
145. Descàrrega de documents	A
146. Seguiment de l'estat de tramitació dels expedients	A
147. Notificació electrònica en seu	A

4.1.18. Càrrega automatitzada de suports

148. Quaderns bancaris AEB, fitxers SICER o qualsevol altre suport requerit en l'àmbit tributari i de la recaptació (AEAT, Seguretat Social, Cadastre, DGT, etc.)	A
149. Integració del sistema de comunicacions EDITRAN	A

4.1.19. Gestió tributaria de l'IBI

150. Processos de validació, càrrega i actualització dels objectes tributaris de l'IBI mitjançant tractament de suports cadastrals	A
151. Processos de gestió tributària de l'IBI Urbana, Rústica i Característiques especials: exempcions, bonificacions i no subjectes	A
152. Càlcul i generació de rebuts i padrons amb els beneficis fiscals incorporats	A
153. Càlcul i generació de liquidacions de forma interactiva i massiva per tractament de fitxers DOC / FIN	A
154. Connexió amb bases de dades externes (AEAT, Generalitat, etc..) per al càlcul dels beneficis fiscals previstos	C

4.1.20. Gestió cadastral

155. Tramitació d'alteracions físiques i jurídiques, a partir del tractament de tots els fitxers cadastrals	A
156. Integració de les alteracions amb el Mapa de Gestió Cadastral	C
157. Integració mitjançant Serveis Web amb la base de dades de la DGC per a la consulta i gestió de les alteracions jurídiques	C
158. Integració amb el sistema de comunicació cadastral vigent a l'Ajuntament de Terrassa	C
159. Visualitzador GIS integrat amb la informació territorial municipal i de la Direcció General del Cadastre	C

4.1.21. Vehicles

160. Generació d'autoliquidacions assistides de forma presencial o per via telemàtica	A
161. Manteniment d'Objectes tributaris de forma interactiva, per tractament de suports de la DGT	A
162. Processos de gestió tributaria de IVTM: exempcions i bonificacions	A
163. Càlcul i generació de rebuts i padrons, amb els beneficis fiscals incorporats	A
164. Càlcul i generació de liquidacions de forma interactiva i massiva per tractament dels fitxers de la DGT	A
165. Intercanvi d'informació amb la DGT de la gestió d'impagaments de l'impost per a la seva	A

acreditació telemàtica (ATMV)	
166. Integració on-line via Serveis Web amb la DGT	C

4.1.22. Gestió tributària i censal de l'IAE

167. Gestió censal de l'IAE	A
168. Processos de gestió tributària de l'IAE: exempcions i bonificacions	A
169. Càlcul i generació de rebuts i padrons amb els beneficis fiscals incorporats	A
170. Integració amb el sistema de categories fiscals de carrers de Terrassa	B
171. Càlcul i generació de liquidacions de forma interactiva i massiva per tractament dels suports trimestrals i anuals de la AEAT	C

4.1.23. IIVTNU

172. Generació d'autoliquidacions de forma presencial o per via telemàtica	A
173. Càrrega i integració dels fitxers ANCERT i generació de requeriments massius en els casos d'absència de presentació	A
174. Generació de liquidacions amb els beneficis fiscals incorporats	A
175. Integració amb el sistema de canvis de titularitat cadastral d'immobles	A
176. Integració on-line via Serveis Web amb la plataforma ANCERT	C
177. Connexió amb bases de dades externes (AEAT, Generalitat, etc..) per al càlcul dels beneficis fiscals previstos	C

4.1.24. ICIO

178. Generació de liquidacions provisionals a partir de les llicències atorgades, amb els beneficis fiscals incorporats	A
179. Integració amb el Servei d'Urbanisme, mitjançant Serveis Web	B
180. Registre de finals d'obra i pressupostos	C
181. Generació de liquidacions definitives	C

4.1.25. Taxes, Preus Públics i resta d'ingressos

182. Manteniment de paràmetres i tarifes	A
---	---

183. Generació d'autoliquidacions, liquidacions, rebuts i padrons, partint dels objectes tributaris i els censos dels quals en depenen, amb els beneficis fiscals incorporats	A
184. Generació d'objectes tributaris vinculats al territori, i en especial:	
1. Cens de guals:	A
1. Disposició d'un cens dels guals de la ciutat, el qual contindrà tots els elements necessaris (gràfics i alfanumèrics) per al càlcul del tribut	
2. Generació del padró de la taxa a partir del cens amb incorporació dels beneficis fiscals	
3. Gestió d'altres i baixes en el cens, amb les seves derivades tributàries (gestió i inspecció)	
2. Cens d'ocupacions i aprofitaments del domini públic	B
3. Cens de la taxa sobre la gestió de residus (residus domiciliaris i comercials):	B
1. Disposició d'un cens d'habitatges i persones que contindrà els elements necessaris per al càlcul de la taxa domiciliària	
2. Disposició d'un cens d'activitats de l'Ajuntament / integració amb el cens d'activitats existent, que contindrà els elements necessaris per al càlcul de la taxa comercial	
3. Generació dels padrons de la taxa a partir dels censos amb incorporació dels beneficis fiscals	
4. Gestió d'altres i baixes en el cens, amb les seves derivades tributàries (gestió i inspecció)	
185. Integració amb altres bases de dades de Serveis de l'Ajuntament, mitjançant Serveis Web a través de les quals es generen les taxes, preus i resta d'ingressos	B
186. Connexió amb bases de dades externes (AEAT, Generalitat, DGT, etc..) per al càlcul de les quotes i beneficis fiscals previstos	C

4.1.26. Multes de trànsit

187. Tramitació completa del procediment sancionador en matèria de trànsit, en totes les seves fases, des del moment de la denúncia fins la seva finalització	A
188. Tots els procediments administratius i actuacions del procediment d'instrucció i sancionador, inclosos els seus models documentals, integrats amb la resta de l'aplicació	A
189. Introducció de dades de les denúncies i creació d'expedients de forma interactiva o automàtica des de diferents dispositius, fixos o mòbils, o per descàrrega de fitxers	A
190. Captura de dades dels infractors des de la base de dades de l'Ajuntament o de la DGT	A

191. Consulta i seguiment de l'estat de tramitació dels expedients sancionadors, en totes les seves fases, amb diferents opcions	A
192. Control de pagament de butlletes de denúncia abans de la creació de l'expedient	A
193. Cobrament de les butlletes de denúncia i de les sancions en format Q60 AEB	C
194. Notificació de denúncia amb incorporació de fotografies i elements gràfics que constitueixen elements de prova de la infracció comesa	C
195. Integració amb el sistema de gestió de retirades de vehicles	C

4.1.27. Administració de perfils, seguretat i govern de l'eina

196. Alta i baixa d'usuaris i assignació de funcionalitat als usuaris en base a la seva funció i tasques encomanades en l'organització	A
197. Gestió dels diferents mestres de dades necessaris pe a la plataforma	A
198. Sistema de plantilles i modulació de documents i notificacions centralitzat	A
199. Gestió d'usuaris i rols de la plataforma integrada amb l'Active Directory corporatiu, de manera directa o indirecta. Ha de permetre també un mecanisme de Single Sign On per facilitar la usabilitat i ràpid accés entre plataformes.	C

4.1.28. Seguiment i Control

200. Seguiment i Control de tots els elements que integren el sistema, especialment:	A
<ol style="list-style-type: none"> 1. Seguiment en temps real de la recaptació voluntària i executiva, i de la gestió dels embargaments en les seves diferents fases. Els imports recaptats distingiran l'import principal, interessos, recàrrec 5%, 10% i 20%, i despeses 2. Seguiment de la prescripció 3. Seguiment de les suspensions, fraccionaments, gestió de baixes i altres paralitzacions 4. Seguiment de l'evolució de la base de dades de Contribuents 5. Seguiment de l'evolució de les domiciliacions 6. Seguiment de la situació dels expedients iniciats, finalitzats i pendents de cada Unitat 7. Seguiment en temps real de les assistències personalitzades, persones a les quals s'ha atès i personal municipal que les ha atès 8. Seguiment de les actuacions notificables de cada Unitat 9. Seguiment de la situació de les remeses de notificacions 	
201. Seguiment i control online i de forma remota (mitjançant dispositius mòbils), a disposició del	C

personal directiu tributari, de l'estat dels ingressos, control de la gestió dels expedients, evolució de padrons, assistència als/les contribuents, i en general, indicadors sobre l'evolució del servei sota el seu comandament

4.1.29. Eina de generació d'informes

202. L'aplicació ha de disposar d'un sistema que pugui gestionar l'usuari final per a la creació de consultes i qualsevol tipus d'informes, llistats o documents, relacionat amb el sistema de seguiment i control de l'apartat anterior	A
203. El sistema de generació d'informes proporcionarà capacitats de creació d'informes per a usuaris i aplicacions web (si s'escau).	A
204. Els objectius d'aquest sistema serà cobrir un ampli rang de necessitats de creació d'informes, abastant des d'informes operatius de gestió, d'anàlisi i documentació per als contribuents, fins a informes de caràcter directiu, on es reflecteixin els indicadors generals del servei amb caràcter periòdic (setmanal/mensual).	A
205. L'eina permetrà l'exportació dels resultats cap a aplicacions d'ofimàtica estàndards o arxius de text pla.	A
206. El sistema de generació d'informes estarà integrat amb tots els mòduls de la aplicació.	A
207. Es valorarà l'existència d'informes preconfigurats orientats a l'usuari final, on se li ofereixin opcions de selecció associats a processos tributaris habituals.	A

4.1.30. Projecció i previsió de resultats

208. A partir de la informació que disposa el sistema, es valorarà les eines que permetin realitzar projeccions de resultats a exercicis futurs dels diferents padrons i tributs municipals, atenent a l'evolució d'exercicis anteriors i la previsible evolució a partir de les diferents variables existents	C
--	----------

4.1.31. Eines d'organització del treball i planificació de processos

209. El SIGTR disposarà d'eines que permetin l'organització i planificació del treball, i assignació de tasques, com ara l'agenda individual per usuari, safates de gestió o lots de treball, així com processos de tractament massiu, ja sigui en temps real o en diferit.	A
--	----------

4.1.32. Gestió Documental

210. L'aplicació ha de contenir eines per al tractament dels documents que es generin des de la mateixa, contemplant el control de versions per contingut, les funcionalitats de traçabilitat, control d'accessos, seguretat i generació de consultes	A
211. Ha de contemplar el manteniment de plantilles de documents i el manteniment de versions de les mateixes.	A
212. Tot document tindrà relacionades les metadades que defineix el model de metadades de l'Ajuntament i altres estàndards (com l'ENI), com poden ser el codi de classificació o la tipologia documental	A

4.1.33. Control d'assistència a contribuents

213. El SIGTR haurà de contemplar el control de les assistències que es realitzin als contribuents des de qualsevol oficina i per part de qualsevol usuari del servei, al més alt nivell de detall possible i amb independència del canal utilitzat (presencial, telefònic, Internet, etc.).	C
214. De la mateixa manera, en el SIGTR es gestionarà l'historial de contactes amb el contribuent - CRM-, en el qual es recollirà la història de totes les relacions tingudes amb el mateix, permetent d'aquesta manera que qualsevol usuari del servei, en el temps més breu possible, pugui tenir un coneixement detallat de la situació històrica del contribuent, possibilitant així prestar-li un nivell de servei òptim.	C

4.1.34. Perspectiva de gènere

215. Amb l'objectiu de poder fer l'anàlisi de padrons amb perspectiva de gènere i adoptar polítiques actives en foment de la igualtat, el sistema haurà de contenir informació que permeti diferenciar per sexe i fer extracció de dades i estadístiques de forma desagregada.	C
--	---

4.2. Requeriments tècnics

Els requeriments tècnics mínims que ha de complir el SIGTR son els següents:

4.2.1. Característiques generals

El SIGTR ha d'estar dissenyat en base a una arquitectura web multinivell i desplegat al núvol (cloud) segons definició i característiques del NIST (National Institute of Standards and Technology). El licitador haurà

d'especificar el tipus de núvol que ofereix i detallar l'arquitectura tecnològica de la plataforma en la que residirà la solució proposada.

Especialment haurà de detallar els elements de tota la infraestructura que estan destinats a donar un servei d'alta disponibilitat (redundància, disaster recovery, pla de continuïtat, seguretat física i lògica, ...) i que, en general, proporcionen el nivell de seguretat adequat a les exigències de compliment del ENS.

Adicionalment, es requereix que el SIGTR funcioni sobre un gestor de base dades fiable i d'àmplia implantació en el mercat.

Pel que fa al servidor d'aplicacions, es valorarà que estigui orientat a un entorn transaccional optimitzat per a LAN/WAN.

Qualsevol producte hardware o software que inclogui l'adjudicatària com a component per a proporcionar el servei sol·licitat, ha d'estar en producció dins de mercat (no descatalogat), suportat pel fabricant i actualitzat periòdicament per tal de resoldre errors (bugs) i reduir vulnerabilitats.

La solució ha de ser accessible i completament usable pels usuaris des dels navegadors web més comuns (Firefox, Safari, Chrome, Internet Explorer, Edge), sobre diferents sistemes operatius (Windows, OS X, Linux) i sense restricció cap a les últimes versions estables. Aixímateix, els navegadors no han de tenir dependència de cap plugin desclassificat, ni de tecnologies considerades no segures i/o obsoletes.

Els usuaris de l'Ajuntament de Terrassa o els propis contribuents podran accedir al SIGTR mitjançant dispositius heterogenis a través de la xarxa privada o accedint a través d'Internet de forma segura.

La interfície gràfica haurà de respectar els criteris d'accessibilitat web, seguint les pautes recomanades per WCAG 2.0.

Tot el que afecti a la comunicació amb la ciutadania, l'oficina virtual i tota la documentació generada pel SIGTR ha de ser multi-idioma, com a mínim català i castellà.

Els requeriments tècnics hauran de satisfer els nivells de seguretat exigits en els apartats de Seguretat de la informació i Confidencialitat protecció de dades de caràcter personal d'aquest plec.

L'adjudicatària proporcionarà tota la documentació referent al Diccionari de Dades, de cara a facilitar la comprensió de l'estructura de dades de forma que l'Ajuntament de Terrassa pugui explotar aquestes dades, si calgués, de forma independent.

Per assegurar la disponibilitat del servei i el manteniment correcte del SIGTR, es considera que almenys s'ha de disposar dels següents entorns de treball:

- a) Migració de dades: a causa de les característiques pròpies del projecte d'implantació, serà necessari durant les activitats de migració disposar d'un entorn especialitzat de migració amb gran capacitat de dades i de processament en el qual es copiaran totes les dades a migrar, es realitzaran les transformacions i es generaran els fitxers de càrrega requerits
- b) L'adjudicatària podrà crear altres entorns addicionals que consideri necessaris durant la implantació
- c) Test: desplegat en aquest entorn es realitzaran les proves d'integració i formació. L'adjudicatària proposarà mecanismes de còpia de dades requerides de forma periòdica des de l'entorn de producció a preproducció, atenent les necessitats regulatòries que li apliquin, de manera que es garanteixin la semblança dels entorns i la confidencialitat de les dades
- d) Producció: l'entorn de producció serà el que accedeixin els usuaris de l'Ajuntament de Terrassa i la ciutadania per a l'operació normal del servei

L'adjudicatària haurà d'especificar els serveis d'operació, monitorització i administració de la infraestructura de que disposa per tal d'oferir la màxima disponibilitat, rendiment i prestacions.

No s'exigirà, per al correcte funcionament del SIGTR, l'adquisició, per part de l'Ajuntament de Terrassa, d'altres eines o productes addicionals, excepte les de caràcter ofimàtic, que poguessin suposar costos de manteniment o altres que, si és el cas, serien assumits íntegrament per l'adjudicatària durant tot el contracte.

No obstant això, les propostes han d'especificar les llicències de productes de tercers que, si escau, són necessàries per al seu funcionament, les versions dels mateixos per a les que l'aplicació està homologada, les seves modalitats de contractació i, en general, tot paràmetre rellevant per a coneixement de l'Ajuntament de Terrassa.

4.2.2. Telecomunicacions

La connexió amb el SIGTR des de les instal·lacions centrals de l'Ajuntament de Terrassa està inclosa dins de l'abast del present plec de prescripcions. La connexió es realitzarà a través d'un circuit dedicat, amb

independència dels circuits de dades existents en l'Ajuntament (p.e. a través de MPLS). A més a més, s'haurà d'incloure un circuit redundant, a mode de *backup* (a través d'un altre operador) en el cas que el primer no estigui operatiu, i que permetrà una operació no degradada en cas que entri en servei (de manera automàtica en cas de fallida del primer). Pel que fa a l'Ajuntament, els circuits finalitzaran en els centres de procés de dades que aquest disposa (Terrassa ciutat). El cabal dels circuits s'haurà de dimensionar i ajustar de forma que permeti una operació sense cap tipus de demora per a l'usuari final.

Els licitadors han d'incloure en les seves propostes el lloguer dels circuits als operadors corresponents durant la vigència del contracte, equips de commutació, adaptadors, establiment de configuracions, etc. El cost econòmic que això pugui representar està inclòs en el pressupost, sota el concepte 3 "Serveis d'exploració i manteniment".

Les configuracions definitives s'acordaran durant la fase de replanteig del projecte amb l'equip tècnic municipal, i hauran de vetllar per tal de garantir la màxima seguretat i confidencialitat en la tramesa d'informació entre els sistemes de l'adjudicatària i els sistemes de l'Ajuntament.

4.2.3. Documentació, manuals i codi font

Els manuals d'usuari i tota la documentació del SIGTR es lliurarà en suport digital, i en paper en cas que l'Ajuntament de Terrassa ho requereixi, i es mantindrà actualitzada permanentment amb les noves funcionalitats i modificacions realitzades a l'aplicació.

L'aplicació s'ha de lliurar documentada pel que fa al model de dades, de tal manera que l'Ajuntament de Terrassa pugui disposar del coneixement necessari perquè pugui explotar la informació de forma independent.

L'adjudicatària haurà de garantir la disponibilitat del codi font de l'aplicació en cas de tancament de l'empresa per qualsevol motiu, fusió o absorció per altres o per canvi en la línia de negoci de la mateixa.

4.3. Requeriments legals

El sistema ha de donar compliment, en tot allò que representa l'accés i el tractament de la informació, a allò que es contempla a nivell de Llei Orgànica 3/2018 de 5 de desembre de Protecció de Dades Personals i Garantia dels Drets Digitals, així com el que estableixen els seus reglaments. També s'haurà de tenir en compte allò que estableix l'Esquema Nacional de Seguretat (ENS) i l'Esquema Nacional d'Interoperabilitat (ENI).

Legislativament es donarà compliment a la normativa en matèria de procediment administratiu, règim jurídic, administració electrònica, protecció de dades, seguretat i interoperabilitat vigent. Així mateix, es demana el compliment d'estàndards tècnics.

L'aplicació s'adaptarà als canvis normatius que puguin sorgir durant el seu funcionament.

4.3.1. Requisits normatius

- Llei 10/2001, de 13 de juliol, d'arxius i documents, modificada per la Llei 20/2015, de 29 de juliol.
- Llei 37/2007, de 16 de novembre, sobre reutilització de la informació del sector públic, actualitzada mitjançant la Llei 18/2015, de 9 de juliol.
- Llei 26/2010, de 3 d'agost, de règim jurídic i de procediment administratiu de les administracions públiques de Catalunya.
- Llei 29/2010, de 3 d'agost, de l'ús dels mitjans electrònics en el sector públic de Catalunya.
- Llei 25/2013, de 27 de desembre, d'impuls de la facturació electrònica.
- Llei 39/2015, d'1 d'octubre, de procediment administratiu comú de les administracions públiques.
- Llei 40/2015, d'1 d'octubre, de règim jurídic del sector públic.
- Reial Decret 3/2010, de 8 de gener, pel qual es regula l'Esquema Nacional de Seguretat en l'àmbit de l'Administració Electrònica, modificat pel Reial Decret 951/2015, de 23 d'octubre.
- Reial Decret 4/2010, de 8 de gener, pel qual s'aprova l'Esquema Nacional d'Interoperabilitat.
- Llei 59/2003, de 19 de desembre, de signatura electrònica.
- Llei Orgànica 3/2018 de 5 de desembre, de Protecció de Dades Personal i Garantia dels Drets Digitals
- Reglament (UE) 2016/679 del Parlament Europeu i del Consell, de 27 d'abril de 2016, relatiu a la protecció de les persones físiques pel que fa al tractament de dades personals i a la lliure circulació d'aquestes dades i pel qual es deroga la Directiva 95/46 / CE (Reglament general de protecció de dades)
- Reial decret 951/2015, de 23 d'octubre, de modificació del Reial decret 3/2010, de 8 de gener, per el qual es regula l'Esquema Nacional de Seguretat en l'àmbit de l'Administració electrònica.
- Llei 19/2013, de 9 de desembre, de transparència, accés a la informació pública i bon govern.
- Llei 19/2014, de 29 de desembre, de transparència, accés a la informació pública i bon govern.
- Decret 117/1990, de 3 de maig, sobre avaluació i tria de documentació de l'Administració pública.
- Decret 13/2008, de 22 de gener, sobre accés, avaluació i tria de document.

4.3.2. Normes tècniques d'interoperabilitat.

- Resolució de 3 d'octubre de 2012, de la Secretaria d'Estat d'Administracions Públiques, mitjançant la qual s'aprova la Norma Tècnica d'Interoperabilitat de catàlegs estàndard.

- Resolució de 19 de juliol de 2011, la Secretaria d'Estat d'Administracions Públiques , mitjançant la qual s'aprova la Norma Tècnica de Interoperabilidad de Digitalización de Documentos
- Resolució de 19 de juliol de 2011, de la Secretaria d'Estat d'Administracions Públiques, mitjançant la qual s'aprova la Norma Tècnica de Interoperabilidad de Expediente Electrónico
- Resolució de 28 de juny de 2012 de la Secretaria d'Estat d'Administracions Públiques, mitjançant la qual s'aprova la Norma Tècnica de Interoperabilidad de Protocolos de intermediación de datos.
- Resolució de 28 de juny de 2012, de la Secretaria d'Estat d'Administracions Públiques, mitjançant la qual s'aprova la Norma Tècnica de Interoperabilidad de Relación de modelos de datos.
- Resolució de 19 de juliol de 2011 de la Secretaria d'Estat d'Administracions Públiques, mitjançant la qual s'aprova la Norma Tècnica de Interoperabilidad de Procedimientos de copiado auténtico y conversión entre documentos electrónicos
- Resolució de 19 de juliol de 2011 de la Secretaria d'Estat d'Administracions Públiques, mitjançant la qual s'aprova la Norma Tècnica de Interoperabilidad de Modelo de Datos para el Intercambio de asientos entre las entidades registrales

4.3.3. Normativa municipal i interna aprovada per l'Ajuntament de Terrassa:

- Ordenança municipal per al govern i l'administració electrònica.
- Resolució de creació del registre electrònic de l'Ajuntament de Terrassa i aprovació de la seva instrucció de gestió.
- Decret 6338/2010, de 3 de juny, de creació i règim regulador de la Seu Electrònica titularitat de l'Ajuntament de Terrassa.
- Decret 6969/2011, de 6 de juny, de creació i manual d'ús de la notificació electrònica a l'Ajuntament de Terrassa.
- Reglament del Sistema arxivístic municipal de Terrassa, 2005.
- Quadre de classificació municipal, 2009.
- Manual de gestió documental de l'Ajuntament de Terrassa, 2009.
- Model de metadades, 2010.
- Guia de digitalització municipal, 2013.

4.3.4. Normes tècniques relatives a la gestió documental

El programari haurà de donar compliment, pel que fa a la gestió documental, a les següents directrius:

- UNE ISO 15489 Informació i documentació, Gestió de documents.
- Norma UNE ISO 23081. Informació i Documentació. Processos de gestió de documents: Metadades per a la gestió de documentació.
- Requisits establerts per la MoReq2 o MoReq2010.

4.4. Interoperabilitat i integracions

L'adjudicatària haurà de proporcionar mecanismes per donar suport a la interoperabilitat per tal de permetre la utilització de dades i serveis a través de múltiples proveïdors, o a aplicacions de desenvolupament propi. Aquestes eines seran preferiblement Serveis Web que complexin les següents característiques:

- a) Serveis basats en arquitectura REST
- b) Intercanvi de dades en format JSON
- c) Comunicació a través d'un canal segur HTTPS/TLS
- d) Autenticació via JWT
- e) Interoperació amb altres administracions o organismes en compliment del Esquema Nacional d'Interoperabilitat -ENI-

L'Ajuntament de Terrassa posarà a disposició dels licitadors que ho sol·licitin, la informació corresponent a altres sistemes corporatius addicionals susceptibles de ser integrats amb l'aplicació tributària a contractar. Els licitadors hauran d'aportar la relació de Serveis Web de què disposa el SIGTR, havent d'incloure la totalitat dels mateixos en el subministrament, sense cost i convenientment actualitzats, sent aquesta aportació objecte de valoració.

Adicionalment als que s'especificaran, s'exigeix que l'aplicació a subministrar integri tots els serveis d'accés disponibles en l'actualitat amb altres institucions (Generalitat de Catalunya, DGT, AEAT, Seguretat Social, etc.), havent d'incorporar durant tot el contracte, qualsevol altres de nous que es puguin habilitar i que l'Ajuntament de Terrassa consideri d'utilitat, sense cost addicional.

4.4.1. Exigibles

Amb caràcter obligatori l'adjudicatària proporcionarà les següents integracions:

4.4.1.1. Gestió comptable

L'Ajuntament utilitza com a programari de gestió comptable GEMA de T-SYSTEMS, les funcionalitats mínimes d'aquesta integració són les descrites en l'apartat corresponent.

4.4.1.2. EDITRAN

S'exigeix la integració completa en el sistema de la plataforma EDITRAN, contemplant la gestió desatesa d'enviaments i recepcions de fitxers amb qualsevol entitat que suporti aquest sistema de comunicacions.

L'adjudicatària haurà de posar a disposició de l'Ajuntament de Terrassa la llicència d'ús d'aquest sistema i el seu manteniment, així com l'operació diària del mateix, en el marc dels serveis tecnològics integrals a prestar.

4.4.1.3. ANCERT

L'aplicació oferta haurà de contemplar, sent objecte específic de valoració, la integració "on-line", mitjançant Serveis Web, al màxim nivell de funcionalitat, amb la plataforma notarial ANCERT, havent de permetre:

- a) Consulta de deute pendent en executiva i emissió de certificat o carta de pagament, si s'escau
- b) Generació automàtica de l'expedient de IIVTNU, incloent l'emissió de la corresponent liquidació, a partir de la fitxa notarial
- c) Descàrrega d'escriptures

4.4.1.4. Cadastre

Integració mitjançant Serveis Web amb la base de dades de la DG de Cadastre, incloent la comunicació de modificacions de titularitat, i tot allò que derivi de l'actual conveni de col·laboració cadastral, signat per l'Ajuntament i la Direcció General del Cadastre, com la integració amb el Mapa de Gestió Cadastral.

4.4.1.5. Agència Tributària de Catalunya

Integració amb els sistemes d'intercanvi d'informació i col·laboració en la gestió recaptatòria i tributària establerts entre l'Ajuntament i l'Agència Tributària de Catalunya en el marc dels convenis de col·laboració subscrits.

4.4.1.6. Agència Estatal de l'Administració Tributària

Integració amb els sistemes d'intercanvi d'informació i col·laboració en la gestió recaptatòria i tributària establerts entre l'Ajuntament i l'Agència Estatal de l'Administració Tributària en el marc dels convenis de col·laboració subscrits.

4.4.1.7. Direcció General de Trànsit

Integració amb els sistemes d'intercanvi d'informació per a la gestió de sancions i la gestió de vehicles

4.4.1.8. Butlletí Oficial de l'Estat

Integració amb el sistema de publicacions en el Tauler Edictal Únic del BOE

4.4.1.9. Seu electrònica

Dins del contracte s'ha d'incloure obligatòriament el desenvolupament i implantació dels Serveis Web que permetin les següents consultes des de la seu de l'Ajuntament:

- a) Consulta detallada de rebuts pendents de pagament
- b) Consulta de l'adreça fiscal
- c) Consulta de la llista d'objectes tributaris, amb la següent informació de cadascun: descripció i IBAN on està domiciliat
- d) Consulta del detall de l'objecte tributari, amb la següent informació: descripció, tribut, data d'alta, coeficient de propietat, IBAN on està domiciliat, dades específiques de l'objecte (per l'IBI: Adreça, Ref. cadastral, valor cadastral..., per l'IVTM: Matrícula, marca, model..., etc.)
- e) Consulta de la llista de liquidacions, amb la següent informació de cadascuna: exercici, tribut, data de la liquidació i objecte tributari
- f) Consulta del detall d'una liquidació, amb la següent informació: exercici, data, tipus de liquidació, objecte tributari, detall, llista de rebuts de la liquidació detallant de cadascun: número de rebut, import, interessos, recàrrecs estat (pagat / pendent), venciment i data de pagament
- g) Opció de descarregar duplicat de rebut pagat
- h) Consulta de la llista de multes de trànsit, amb la següent informació de cadascuna: butlleta, expedient, data i lloc de la denuncia, infracció, matrícula, import i estat
- i) Consulta del número de notificacions pendents de Gestió Tributària, Recaptació i Multes

4.4.1.10. Col·legi de gestors

- a) Integració amb la plataforma A9 per a la tramitació telemàtica de l'IVTM.

4.4.1.11. Administració Oberta de Catalunya (AOC)

Integració amb els serveis:

- a) Valid (idCat SMS)
- b) eNotum
- c) Via Oberta

4.4.1.12. Aplicacions de desenvolupament propi i aplicacions externes des de les quals es generen tributs

El sistema proporcionarà integracions, mitjançant Serveis Web desplegats a través d'un bus de serveis OSB (ORACLE) o mitjançant càrregues, amb les aplicacions de desenvolupament propi i externes que gestionen

serveis que tenen com a contraprestació taxes o preus públics. Les aplicacions són, entre d'altres, les següents:

- Gestió dels Serveis d'Educació
- Gestió dels Serveis Socials
- Aplicacions de desenvolupament propi dels diferents àmbits:
 - o Terrasses de bar i altres ocupacions del domini públic
 - o Gestió de mercats municipals i del Mercadal setmanal
 - o Gestió dels Horts municipals
 - o Gestió del cens d'animals domèstics
 - o Gestió del cementiri municipal
- Gestió dels serveis d'aigua "Taigua": Carrega i cobrament de rebuts en executiva

Mitjançant aquestes integracions el sistema haurà de tenir:

- a) Capacitat de generar liquidacions, obtenir els documents pel seu cobrament i consultar l'estat de les mateixes
- b) Capacitat de consulta dels censos
- c) Capacitat d'obtenir fitxers dels censos per poder ser tractats amb les aplicacions pròpies.

4.4.1.13. Sistemes d'informació corporatius

Integració mitjançant serveis web amb sistemes d'informació corporatius preexistents:

- a) Registre d'Entrada i Sortida
- b) Serveis de Gestió documental (Arxiu electrònic)
- c) Serveis de signatura i certificats centralitzats
- d) Serveis d'informació territorial
- e) Directori Actiu

4.5. Establiment del servei

4.5.1. Implantació i parametrització

El projecte comprèn la implantació i l'establiment del servei adequat a les necessitats de l'Ajuntament de Terrassa, transformant un model de serveis d'informàtica intern a un model de serveis en el núvol, i inclourà com a mínim les activitats descrites en l'objecte i en l'abast d'aquest plec.

4.5.2. Migració de dades del sistema actual

L'adjudicatària haurà de disposar d'eines i procediments per al procés de migració de dades des de les aplicacions actuals cap al nou SIGTR.

Es valoraran les característiques dels mateixos, així com les seves prestacions en relació a garantir la consistència, integritat i fiabilitat en tot aquest procés.

En el pla de treball que s'ha d'aportar en l'oferta, s'hauran de detallar les fases del procés de migració, les activitats a desenvolupar en les mateixes i els recursos disponibles per a realitzar-les, indicant els perfils professionals d'aquests recursos.

L'entorn de les dades a migrar és Oracle 12c.

Hauran de reflectir-se així mateix els processos de verificació que es duran a terme per comprovar la fiabilitat de la migració.

4.5.3. Formació

Formació de tècnics i usuaris necessària per a la seva explotació, a la qual es destinaran cursos per un mínim de 200 hores. La formació es realitzarà en el lloc designat per l'Ajuntament abans de la posada en marxa del SIGTR.

Formació del personal de les àrees implicades en els nivells següents:

- Formació d'usuaris de gestió, inspecció i recaptació
- Formació d'usuaris d'atenció a la ciutadania
- Formació d'usuaris de direcció
- Formació d'usuaris tècnics

4.5.4. Aula de Formació

La licitadora inclourà en la seva proposta la dotació d'una aula de formació en dependències de tercers i alienes a les de l'Ajuntament (p.e. CECOT, aules universitàries, oficina condicionada a tal efecte, etc) dotada amb VINT (20) llocs de treball, amb ordinador i amb connexió al sistema d'informació sobre el que operarà l'Ajuntament.

El termini de vigència d'utilització d'aquesta aula ha de permetre realitzar la formació als usuaris de la plataforma de programari que s'implantarà. El licitador haurà de preveure les telecomunicacions necessàries per a que es pugui operar des d'aquesta ubicació remota.

En qualsevol cas, la ubicació de l'aula haurà de ser en la mateixa ciutat de Terrassa, i pròxima a les dependències municipals preferiblement.

4.6. Suport i explotació

A l'efecte de l'oferta, s'entén per suport a la gestió i explotació el conjunt de serveis i tasques que, en forma no limitadora, es descriuen en aquest apartat.

4.6.1. Suport i assistència a la posada en marxa

Serveis d'assistència posterior a la posada en marxa del SIGTR, a prestar en la ubicació que determini l'Ajuntament de Terrassa, a la qual es destinarà un mínim de 1 persona durant 6 mesos.

4.6.2. Suport a la gestió

Es tracta d'activitats orientades a donar suport i assistència en les operacions de gestió suportades en el SIGTR, fonamentalment les referides als processos interactius i els d'atenció directa al contribuent.

L'empresa licitadora haurà d'especificar, amb el major detall possible, l'abast d'aquesta prestació. A tall d'exemple de les operacions que s'han d'incloure en aquest suport, s'aporta la següent relació no limitadora:

- Resposta a consultes sobre accessos i operatòria de les diferents funcionalitats de l'aplicació
- Resposta a consultes sobre interpretacions normatives que han servit de criteris de disseny de la mateixa
- Interpretacions de resultats obtinguts per l'aplicació
- Aclariment de dubtes i estudi conjunt d'eventuals o aparents errors, per tal d'avaluar amb l'usuari si es tracta d'un error d'operació, d'un ús indegut d'una funcionalitat per a fins no previstos en la mateixa o d'un error de dades com a conseqüència d'un funcionament anòmal
- Assistència a la implantació i operació de noves versions, noves funcionalitats o millores

El suport a la gestió es prestarà des d'una primera línia d'atenció per qüestions genèriques o relatives a mòduls horitzontals i es derivarà a una segona línia de personal especialitzat sempre que la incidència o la consulta ho requereixin.

L'horari de prestació mínim d'aquest suport a la gestió serà de dilluns a divendres (laborables segons calendari de Terrassa de 8:00h a 15:00 hores, i de manera ininterrompuda. El suport telefònic s'haurà de prestar a través d'una línia sense tarifació addicional (no amb números 900 amb cost afegit).

4.6.3. Suport a l'explotació

Es tracta d'activitats orientades a donar suport i assistència en les tasques de producció, fonamentalment les referides a processos massius, càrregues de fitxers i emissions específiques.

S'inclouen en aquesta prestació les actuacions d'assistència als usuaris en matèria d'informes específics, problemes de dades, assessorament sobre l'optimització de l'explotació del SIGTR i suport a la planificació de les tasques repetitives.

Així mateix, es prestaran serveis per a la resolució de dubtes sobre les transaccions i els seus efectes i, fins i tot, la realització, mitjançant encàrrec exprés, d'actuacions de caràcter correctiu en cas de produir-se alguna anomalia no imputable a l'aplicació, en aquests processos transaccionals.

L'empresa licitadora haurà d'especificar, amb el major detall possible, l'abast d'aquesta prestació. A títol enunciatiu i no limitatiu, a continuació s'indiquen algunes operacions que ha d'incloure aquest suport:

- Recepció, resolució i canalitzacions de peticions i incidències
- Processos de rebuts en voluntària
- Gestió de fitxers bancaris
- Emissió i càrrega de fitxers d'altres Administracions
- Emissions massives
- Execució i validació d'estadístiques

L'horari de prestació mínim d'aquest suport a l'explotació serà de dilluns a divendres de 8 a 15 hores, i de manera ininterrompuda. El suport telefònic s'haurà de prestar a través d'una línia sense tarifació addicional (no amb números 900 amb cost afegit).

4.6.4. Prestació de serveis de manteniment

El servei de manteniment respondrà als termes i condicions que es detallen a continuació:

- **Manteniment evolutiu:** Realització de les operacions necessàries per a l'actualització i inclusió dels nous continguts, noves funcionalitats, millores sobre les funcionalitats actuals i canvis derivats de modificacions de caràcter legal
- **Manteniment correctiu:** Realització de totes les operacions necessàries per corregir el funcionament incorrecte de l'aplicació durant el període de vigència del contracte
- **Formació d'usuaris/àries:** Instrucció dels usuaris en el maneig de les noves funcionalitats o modificacions produïdes com a conseqüència de les activitats de manteniment anteriors, així com per als casos de deficiències o errors sistemàtics en l'operació de l'aplicació per part dels usuaris

Les operacions a contemplar en els conceptes de manteniment correctiu i evolutiu inclouen, tant la correcció o depuració del codi, com l'actualització de la configuració existent. S'hi ha d'incloure, a més, la realització de les proves unitàries i d'integració necessàries per a la posada en producció de les modificacions i l'actualització de la documentació relativa als canvis efectuats.

Les noves funcionalitats o mòduls de gestió resultants del manteniment evolutiu, han d'estar disponibles en el SIGTR amb anterioritat a la seva data d'entrada en vigor, a fi de que els usuaris puguin adquirir l'entrenament i la formació necessaris per a la seva correcta utilització.

Les modificacions que es produeixin com a conseqüència de les operacions de manteniment evolutiu, han de ser objecte d'avís previ en el qual es detallin els eventuais possibles canvis o nous requisits pel que es refereix a infraestructura de sistemes.

La posada en producció de les modificacions produïdes com a conseqüència de les operacions de manteniment correctiu es durà a terme segons s'acordi entre les parts perquè, en funció de les circumstàncies, es reposit el servei de forma ràpida i causant el menor nombre d'inconvenients possibles.

4.6.5. Polítiques de desenvolupament i manteniment

Les empreses oferents hauran de detallar les polítiques, metodologies, recursos i infraestructures assignades al desenvolupament i manteniment de l'aplicació. Es valorarà l'existència d'utilitats integrades d'auditoria que permetin un diagnòstic ràpid de les incidències que poguessin sorgir.

4.6.6. Model d'organització

La posada en marxa del nou SIGTR exigirà canvis en el model d'organització del treball i dels processos de l'Ajuntament de Terrassa.

Es valorarà la prestació, per part de l'adjudicatària, de serveis d'assistència tècnica de suport a la definició del model d'organització del treball i dels processos de l'Ajuntament de Terrassa, que hauran de ser prestats per part de professionals que puguin acreditar haver dut a terme processos d'aquesta mena a entitats locals similars. S'aportarà el currículum vitae dels professionals a destinar a aquesta tasca.

Les licitadores hauran de detallar la metodologia i el pla de treball per al desenvolupament d'aquesta tasca, que serà contemplada en els criteris de valoració.

5. Condicions contractuals relatives a protecció de dades i a la titularitat, a l'ús i al tractament de les dades.

5.1. Regulació específica de la prestació del servei

1. A banda del compliment en matèria de contractació d'allò establert en la Llei 9/2017, de 8 de novembre, de Contractes del Sector Públic, per la qual es transposen a l'ordenament jurídic espanyol les Directives del Parlament Europeu i del Consell 2014/23 / UE i 2014/24 / UE, de 26 de febrer de 2014, l'adjudicatària se sotmetrà al compliment de la regulació específica següent:

- Llei Orgànica 3/2018 de 5 de desembre, de Protecció de Dades Personal i Garantía dels Drets Digitals
- Reial Decret 3/2010, de 8 de gener, pel qual es regula l'Esquema Nacional de Seguretat (ENS) en l'àmbit de l'Administració Electrònica
- Reial Decret 4/2010, de 8 de gener, pel qual es regula l'Esquema Nacional d'Interoperabilitat (ENI) en l'àmbit de l'Administració Electrònica i cadascuna de les resolucions de normes tècniques que el desenvolupen
- Llei 10/2001, de 13 de juliol, d'arxius i gestió de documents de Catalunya i la regulació municipal en aquesta matèria

2. L'adjudicatària s'obliga així mateix a incorporar en la prestació del servei les mesures que garanteixin el compliment de les noves regulacions que es puguin aprovar durant la vigència del contracte, o el desenvolupament de les existents al moment de la seva data d'inici.

3. En matèria de protecció de dades i atesa la naturalesa del servei, l'adjudicatària tindrà a tots els efectes la consideració de "Encarregat del tractament" i, com a tal, haurà d'assumir les obligacions que se'n derivin.

4. En relació amb aquestes matèries i a banda de les prescripcions específiques que es puguin establir en aquests plecs, l'adjudicatària assumeix com a documentació contractual:

- Les mesures tècniques i organitzatives de prestador per a garantir la seguretat, la gestió de documents i la confidencialitat i protecció de dades personals
- Els requisits específics per a la disponibilitat de les dades mitjançant un Acord de Nivell de Servei (SLA), amb inclusió dels indicadors de qualitat i els valors mínims acceptables
- La designació d'una persona responsable del contracte per part de l'adjudicatària, d'acord amb el que estableix l'art. 62 de la Llei 9/2017, que juntament amb la persona designada per l'Ajuntament actuaran com interlocutors en el seu seguiment i per a resoldre les incidències que se'n puguin derivar
- El compromís de que la gestió del servei en matèria de seguretat es porti a terme per part de personal qualificat, d'acord amb el que estableix l'ENS

5. L'adjudicatària assumirà l'obligació de comunicar qualsevol canvi que es pugui produir en les condicions de prestació del servei en relació amb la infraestructura tecnològica, programari, comunicacions, seguretat, disponibilitat i ús de les dades, així com aquells que puguin afectar als subcontractistes implicats en la prestació del servei.

6. L'adjudicatària ha de garantir que pot habilitar mecanismes per a permetre l'accés a la informació a personal de l'Ajuntament de Terrassa per a funcions de control i auditoria oportunes en qualsevol àmbit especificat en aquestes clàusules, així com a efectes d'investigació per les autoritats competents.

5.2. Titularitat i ús de les dades

En relació amb la titularitat i ús de les dades l'adjudicatària assumeix que:

- La totalitat de les dades transferides per a la posada en funcionament del SIGTR i que les que es puguin generar en el futur són propietat de l'Ajuntament de Terrassa.
- L'ús d'aquestes dades per part de l'adjudicatària com a banc de proves per a introduir possibles millores en la prestació del servei haurà de ser prèviament autoritzada per l'Ajuntament de Terrassa, que en podrà monitorar l'ús.
- La restricció en l'ús de les dades, més enllà de les limitacions referides a confidencialitat i protecció de dades personals establertes en aquestes prescripcions tècniques, inclou qualsevol ús o explotació, comercial o no, d'aquestes dades de forma anònima i dissociada.

- La titularitat de l'Ajuntament de Terrassa sobre les dades inclou així mateix les metadades derivades de l'ús del SIGTR en la gestió administrativa i explotació que l'Ajuntament en faci.

5.3. Portabilitat de les dades i finalització del servei

5.3.1. Portabilitat de les dades

L'adjudicatària garantirà en tot moment la portabilitat de les dades derivades de la gestió del servei, d'acord amb els següents requisits:

- El lliurament de les dades i documents es realitzarà a la fi del contracte o servei en el format acordat en el contracte
- Els formats de retorn estaran sempre alineats amb les especificacions de l'Esquema Nacional d'interoperabilitat i el seu Catàleg d'Estàndards, és a dir, seran estàndards oberts i que garanteixin la neutralitat tecnològica
- El termini de lliurament serà el més breu possible i en cap cas impedirà la continuïtat del servei si aquest ha estat adjudicat a un altre proveïdor, d'acord amb el Pla de retorn
- L'adjudicatària assumeix que facilitarà el traspàs de dades a un altre proveïdor
- El lliurament de les dades i documents aniran acompanyats dels requisits necessaris per a garantir-ne la seva integritat i autenticitat, d'acord amb l'ENI, ja sigui a la fi del contracte o en qualsevol altre moment que s'estipuli o es consideri necessari per l'Ajuntament de Terrassa
- Les dades es lliuraran de manera estructurada, basats en model relacional i amb la documentació necessària per a la seva correcta migració i posada en funcionament
- La portabilitat de les dades i documents no suposarà despeses vinculades a aquestes accions en cap cas

5.3.2. Finalització del servei

1. La finalització de la prestació del servei suposarà l'aplicació del Pla de retorn i l'eliminació de les totes les dades i els documents de manera que aquesta informació no pugui ser recuperada ni reconstituïda, incloses les metadades associades a aquesta informació.

2. El termini per a portar a terme l'eliminació completa i definitiva de la informació serà com a màxim de 3 mesos a partir del moment que l'Ajuntament de Terrassa i l'empresa prestatària del servei hagin realitzat les corresponents verificacions d'integritat i posada en marxa i signat el corresponent document de recepció.

3. L'adjudicatària inclourà en el seu Pla de retorn el compromís de certificar l'eliminació de les dades i garantir-ne la traçabilitat i l'auditoria per part de l'Ajuntament de Terrassa.

4. La portabilitat de dades es podrà exigir de manera anticipada a la fi del contracte si s'acredita l'incompliment de les condicions específiques d'aquest plec o altres causes que ho justifiquin, així com pel tractament inadequat d'una empresa subcontractada o per la falta de seguretat en transferències internacionals de dades. També es podrà exigir quan es produeixin modificacions unilaterals per part del proveïdor de les condicions de la prestació del servei.

5. Si l'Ajuntament de Terrassa estimés que el servei prestat no és apte per al fi pretès com a conseqüència de penalitzacions aplicades, vicis, defectes o funcionament no satisfactori, i existeixi el fundat temor que les mesures reactives de l'adjudicatària respecte de la solució no siguin suficients per aconseguir aquell fi, podrà rebutjar el servei deixant a compte de l'empresari i quedant exempt de l'obligació de pagament, o tenint dret, si escau, a la recuperació del preu satisfet.

5.4. Pla de retorn de serveis

Quan es requereixi o finalitzi el servei i sigui retornat a l'Ajuntament de Terrassa segons s'indica en l'apartat 3.4, es podrà exigir l'obtenció de les dades estructurades que ha fet servir el SIGTR, per a posteriorment realitzar la supressió completa i permanent d'aquestes dades en la infraestructura de l'adjudicatària sortint, així com la certificació de que el procés s'ha realitzat correctament.

A l'efecte, els licitadors hauran d'incloure en la seva oferta un Pla de Retorn dels serveis, el qual s'acordarà en cas d'execució, quedant l'adjudicatària obligat al traspàs de aquells elements afectes a la prestació dels Serveis a l'Ajuntament de Terrassa o a un tercer designat per aquest, sense cap cost addicional per a l'Ajuntament.

El proveïdor sortint estarà obligat a mantenir el compliment del model de mesurament del servei durant el període acordat, així com a col·laborar per facilitar la transferència al proveïdor entrant, traspassant els mitjans i procediments necessaris per al Servei. L'equip del proveïdor sortint encarregat de realitzar el traspàs haurà d'haver format part de la gestió del servei.

Durant aquest període, que serà planificat per l'Ajuntament de Terrassa i amb una durada màxima de dos mesos, el proveïdor sortint no podrà incrementar els imports del servei, vigents en el moment de la finalització formal del contracte.

5.5. Seguretat de la informació

5.5.1. Localització de les dades

1. L'adjudicatària haurà d'acreditar sempre la ubicació dels servidors en els quals gestiona i emmagatzema les dades, així com la ubicació dels servidors en els quals realitzi les còpies de seguretat.
2. La ubicació dels servidors, propis o de tercers, ja sigui per la gestió de les dades del servei contractat o les còpies de seguretat, serà sempre dins de l'Espai Econòmic Europeu (EEE: Unió Europea, Islàndia, Liechtenstein i Noruega).
3. L'adjudicatària haurà d'informar si en la gestió del servei es preveuen transferències internacionals de dades, és a dir, fora de l'EEE. En aquest cas, només s'efectuaran quan existeixin garanties jurídiques suficients i aquestes transferències siguin autoritzades per l'Agència Espanyola de Protecció de Dades (AEPD) o la Comissió Europea.
4. Les transferències de dades que es puguin haver de realitzar fora dels països acceptats requeriran sempre i prèviament la conformitat de l'Ajuntament de Terrassa i l'autorització preceptiva de l'AEPD, d'acord amb les garanties internacionals establertes en cada moment.
5. L'adjudicatària resta obligada a informar a l'Ajuntament de si una Autoritat competent d'un tercer país pot sol·licitar i obtenir informació sobre dades personals dels fitxers que gestiona en els seus servidors, o els que tingui contractats, i sota quines condicions.
6. L'incompliment de les clàusules sobre la ubicació dels servidors serà motiu de rescissió del contracte i l'Ajuntament declina qualsevol responsabilitat i indemnització per aquest motiu, així com per la denegació de l'autorització de transferències internacionals per part de l'AEPD.

5.6. Mesures de seguretat

1. L'adjudicatària i qualsevol possible subcontractista haurà de disposar i acreditar que disposa d'un pla de contingència en matèria de seguretat.
2. L'adjudicatària ha de disposar de professionals qualificats i amb uns nivells idonis de gestió i maduresa en els serveis prestats.

3. L'adjudicatària i qualsevol possible subcontractista hauran de lliurar referència precisa, documentada i acreditada de que els productes de seguretat, equips, sistemes, aplicacions o els seus components han estat prèviament certificats per l'Organisme de Certificació de l'Esquema Nacional d'Avaluació i Certificació de Seguretat de Tecnologies de la Informació. En el cas que no existeixi aquesta certificació o que estigui en procés, s'inclourà igualment referència precisa, documentada i acreditada de que són els més idonis, d'acord amb la clàusula administrativa particular de l'Annex V, de l'Esquema Nacional de Seguretat.

4. La descripció tècnica del servei que impliqui tractament automatitzat de dades personals ha d'incloure el nivell de seguretat, bàsic, mitjà o alt, que permeti assolir el que s'estableix en la Llei Orgànica 3/2018 de 5 de desembre

5. També s'adoptaran les mesures necessàries en l'emmagatzemament i transmissió de dades en entorns considerats insegurs (portàtils, assistents personals, dispositius perifèrics, etc.), d'acord amb l'article 21 de l'ENS, i especialment en la transmissió de dades de nivell alt, d'acord amb la Llei Orgànica 3/2018 de 5 de desembre.

6. Les mesures per garantir la confidencialitat de la informació emmagatzemada i les transmissions podran ser per xifrat o per fragmentació, o per la seva combinació, segons es determini en cada cas.

7. L'Ajuntament haurà de disposar de la informació pertinent sobre els mètodes de xifrat de dades per part de l'adjudicatària.

8. L'adjudicatària també haurà d'informar a l'Ajuntament de les possibles mesures de seguretat que aquest haurà d'adoptar per evitar danys a les seves dades.

9. L'adjudicatària assumirà l'obligació de registrar les incidències que afectin les dades i les mesures adoptades per a resoldre-les i a informar-ne l'Ajuntament, d'acord amb el que estableix l'ENS.

10. L'adjudicatària i els seus subcontractistes realitzaran còpies de seguretat amb garanties de disponibilitat i integritat de les dades i disposaran d'un pla de continuïtat de l'activitat per a fer front a les possibles incidències que puguin afectar als seus sistemes d'informació.

11. L'adjudicatària se sotmetrà a auditories ordinàries i extraordinàries d'acord amb el que estableix l'ENS (art. 34), i haurà de facilitar informació precisa de qui la realitza i en base a quins estàndards.

12. L'adjudicatària també ha de facilitar informació de com s'auditarà internament les mesures de seguretat i l'Ajuntament tindrà sempre l'opció de verificar-les i d'accedir als registres d'accessos a les dades, així com a les auditories de seguretat internes i externes.

5.7. Gestió d'usuaris

Com a requeriments bàsics de seguretat el sistema:

- Proporcionarà funcionalitat pròpia pel que fa als controls d'accés a la mateixa, així com disposar de funcions que permetin personalitzar, per a cada perfil d'usuari, les seves característiques d'accés i operativitat. L'administració dels perfils ha d'estar centralitzada en una figura (Administrador de perfils) associada a una o diverses persones dins de l'Ajuntament de Terrassa, que seran responsables de l'assignació, modificació i / o denegació de permisos d'accés als usuaris del SIGTR
- Permetrà definir perfils d'usuaris externs al propi Ajuntament de Terrassa, amb la finalitat de proporcionar diferents funcionalitats de Gestió Tributària a col·lectius concrets i a contribuents degudament identificats
- El mòdul de seguretat oferirà, a cada usuari, únicament les funcionalitats associades al seu perfil. Comptarà amb una eina d'administració de perfils manejable per personal no informàtic, i des de la qual es permeti personalitzar l'entorn de l'aplicació sota la premissa inicialment requerida (interfície d'usuari determinada pel seu perfil)
- El mòdul de seguretat disposarà de funcions de verificació de caducitat de paraules de pas, dada que ha de ser parametrizable, així com mecanismes de validació de format de paraules de pas (longitud mínima, símbols, regles), provocant la desactivació davant un nombre determinat d'intents fallits d'accés en el procés d'autenticació
- Registrarà tots els moviments realitzats per cada usuari, a nivell de transacció puntual, incloent intents d'accés infructuosos que es puguin produir. Aquestes traces d'auditoria permetran un control exhaustiu i integrat de les operacions que es realitzin sobre el SIGTR
- Disposarà d'un fitxer històric de moviments per a les operacions tributàries i recaptatòries, oferint consultes i informes específics que permetin auditar les operacions dutes a terme en base a múltiples criteris, permetent obtenir el seu estat i característiques tant cronològica com operativament
- Permetrà la utilització de diferents certificats digitals (almenys els emesos per la FNMT i de CATCert) i del DNI electrònic com a part del procés d'autenticació
- Incorporarà mecanismes que permetin la signatura electrònica dels documents que es generin en el propi SIGTR

- Disposarà d'eines d'auditoria que facilitin el diagnòstic i el tractament d'incidències

6. Confidencialitat i protecció de dades personals

6.1. Compromís de confidencialitat

1. 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'adjudicatària o tercers no autoritzats prèviament.
2. L'adjudicatària informarà a l'Ajuntament sobre les instruccions de confidencialitat que regeixen el seu personal.
3. La confidencialitat per part de l'adjudicatària i tot el seu personal es mantindrà durant el període de vigència del contracte i també un cop extingit aquest.

6.2. Responsabilitat en matèria de dades personals

1. La legislació aplicable és la Llei Orgànica 3/2018 de 5 de desembre, de Protecció de Dades Personal i Garantía dels Drets Digitals, i normativa que la desenvolupi, així com el Reglament (UE) 2016/679 del Parlament Europeu i del Consell, de 27 d'abril de 2016, relatiu a la protecció de les persones físiques pel que fa al tractament de dades personals i a la lliure circulació d'aquestes dades i pel qual es deroga la Directiva 95/46 / CE (Reglament general de protecció de dades)
2. L'Ajuntament de Terrassa és el responsable del fitxer o fitxers amb dades de caràcter personal, tal com es defineix a l'article 28 de la Llei Orgànica 3/2018 de 5 de desembre.
3. L'accés, gestió o la integració de dades personals en sistemes que siguin propietat de l'adjudicatària implica que aquest tingui la condició d'encarregat del tractament del fitxer, tal com es defineix a l'article l'article 28 de la Llei Orgànica 3/2018 de 5 de desembre. L'Ajuntament de Terrassa continuarà essent el responsable del fitxer amb dades de caràcter personal i dels resultats derivats del tractament i la gestió del servei.

6.3. Mesures de seguretat i auditoria

1. L'adjudicatària aplicarà totes les mesures de seguretat establertes per la llei i, com a encarregat del tractament del fitxer informarà a l'Ajuntament del nivell de seguretat del fitxer o fitxers i col·laborarà amb la seva inscripció a l'entitat competent.

2. 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.

3. Si el servei es porta a terme en els locals i/o sistemes de l'adjudicatària, aquest, es compromet a implantar les mesures per a garantir la integritat i seguretat de les dades exigides pel RD 1720/2007, incloent l'elaboració d'un Document de Seguretat, que trametrà una còpia al responsable. Les mesures de seguretat especificaran els següents punts:

- a. Definició de les funcions i obligacions del personal
- b. Registre d'incidències i en el cas de dades de nivell mig o alt complir amb el que s'assenyala al RD 1720/2007 de forma addicional
- c. Control d'accés i en el cas de dades de nivell mig o alt complir amb el que s'assenyala al RD 1720/2007 de forma addicional
- d. Gestió de suports i documents i en el cas de dades de nivell mig o alt complir amb el que s'assenyala al RD 1720/2007 de forma addicional
- e. Identificació i autenticació i en el cas de dades de nivell mig complir amb el que s'assenyala al RD 1720/2007 de forma addicional
- f. Còpies de seguretat i recuperació i en el cas de dades de nivell mig o alt complir amb el que s'assenyala al RD 1720/2007 de forma addicional
- g. Responsable de seguretat en el cas de dades de nivell mig amb el que s'assenyala al RD 1720/2007
- h. Auditoria interna o externa en matèria de dades de caràcter personal en el cas de dades de nivell mig amb el que s'assenyala al RD 1720/2007 de forma addicional
- i. Registre d'accessos en el cas de dades de nivell alt amb el que s'assenyala al RD 1720/2007
- j. Xifratge de les telecomunicacions que usin xarxes públiques o xarxes sense fils en el cas de dades de nivell alt el que s'assenyala al RD 1720/2007

4. Si el servei es porta a terme en els locals i/o sistemes de l'adjudicatària, aquesta, haurà d'indicar la direcció postal o referència concreta perquè l'Ajuntament pugui conèixer-ne els detalls.

5. Quan es tracti de dades personals amb un nivell requerit de seguretat de grau mitjà o alt l'adjudicatària haurà de sotmetre's a una auditoria externa d'acord amb la Llei Orgànica 3/2018, i haurà de facilitar informació precisa de qui la realitza i en base a quins estàndards es porten a terme.

6.4. Recollida de dades i drets d'accés, rectificació, cancel·lació i oposició (ARCO)

1. En els formularis de recollida de dades s'usarà el text informatiu aprovat per l'Ajuntament de Terrassa, amb la informació que determina el Títol III de la Llei Orgànica 3/2018 de 5 de desembre i es farà esment exprés, si és el cas, de la responsabilitat de l'adjudicatària com a encarregat del fitxer.

2. L'adjudicatària garantirà la cooperació i facilitarà eines per a l'exercici dels drets d'accés, rectificació, cancel·lació i oposició per part dels ciutadans.

3. L'adjudicatària oferirà informació detallada sobre el procediment a seguir en l'exercici dels drets ARCO i qui n'assumirà l'execució i resposta a les persones interessades, dins dels terminis establerts per la llei, i en donaran compte a l'Ajuntament.

4. En el cas que s'efectuï l'exercici dels drets directament amb l'encarregat del tractament i aquest pugui resoldre'l ho farà en comptes del responsable del fitxer i n'informarà paral·lelament a l'Ajuntament.

6.5. Eliminació de dades

1. En finalitzar la prestació del servei contractat l'adjudicatària 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.

2. L'adjudicatària 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.

3. L'adjudicatària informarà a l'Ajuntament sobre els mètodes i mecanismes d'eliminació i bloqueig de dades que apliquin sobre les dades gestionades.

7. Gestió de documents

7.1. Regulació i transparència

La creació, manteniment i gestió de documents i dades en la seva aplicació o sistema han de complir els requisits bàsics dels Sistemes de Gestió de Documents, d'acord amb el que estableix la Llei 10/2001 d'Arxius i Gestió de Documents de Catalunya, la Llei 39/2015, del Procediment Administratiu Comú de les Administracions Públiques, l'Esquema Nacional d'Interoperabilitat i a les seves normes tècniques.

El SIGTR haurà de complir la legislació en matèria de transparència i dret d'accés a la informació, inclosa la publicitat activa de la informació, i el control i recuperació de dades necessaris per al retiment de comptes en matèria de transparència, auditoria i control a l'Ajuntament i per a l'exercici del dret d'accés per part de la ciutadania.

7.2. Gestió corporativa

1. L'adjudicatària haurà d'adoptar les mesures que fixi l'Ajuntament per a integrar els documents i les dades que se'n derivin als sistemes de gestió de l'Ajuntament, amb l'estructura, forma, format i periodicitat que s'estableixi en el contracte, tenint en compte que les prestació del servei afecta processos transversals i corporatius de la gestió administrativa com la tramitació de resolucions i acords i la gestió dels registres d'entrada i sortida de documents.

2. La creació i la gestió de documents ha de garantir els requisits bàsics de la gestió corporativa, d'acord amb la Llei 10/2011, d'Arxius i Gestió de Documents i de l'Esquema Nacional d'Interoperabilitat, en especial l'aplicació de:

- El Quadre Corporatiu de Classificació de la Documentació
- La gestió i l'aplicació automatitzada de les Taules d'Avaluació d'acord amb els Calendaris de Conservació de l'Ajuntament i les disposicions de la Comissió Nacional d'Accés i Avaluació i Tria de Documents de Catalunya
- La gestió i l'aplicació automatitzada del Calendari de Transferències d'acord amb el Quadre Corporatiu de Classificació de la Documentació
- La gestió del règim d'accés dels documents, amb les excepcions de restricció i els terminis d'exclusió
- L'obtenció de registres recapituladors a partir de l'avaluació i selecció de dades del sistema en la forma de registre, els formats i la periodicitat que s'estableixin

7.3. Característiques dels documents

1. L'adjudicatària haurà d'acreditar que els documents es crearan amb les garanties de validesa jurídica especificades per la Llei 39/2015 (art. 26.2), referides a la identificació dels documents, la data, les metadades que corresponguin i les signatures o mitjans suficients que s'hagin establert per a la seva autenticitat.

2. Les aplicacions que creïn i gestionin els documents hauran de complir els requisits de les Normes Tècniques d'Interoperabilitat i específicament les referides a:

- La interoperabilitat en relació amb la recuperació i la conservació dels documents digitals al llarg del seu cicle de vida, mitjançant la incorporació de les metadades que corresponguin (ENI, capítol X i, en especial, l'article 21)
- La interoperabilitat en la política de la signatura digital i certificats (ENI, art. 18)
- La preservació a llarg termini dels documents digitals en els formats que es fixin, d'acord ENI (art. 23)
- La garantia de les còpies electròniques que calgui emetre (Llei 39/2015, art. 27.3)
- Les metadades necessàries per a la identificació i gestió del document digital i, si és el cas, la seva integració a l'expedient digital que correspongui
- La indexació, parcial o definitiva, de l'expedient i el seu tancament, així com el format d'intercanvi amb altres Administracions Públiques
- Els formats utilitzats per a la creació i manteniment de documents i dades digitals seran sempre els acceptats pel Catàleg d'Estàndards de l'ENI

7.4. Preservació de l'autenticitat

1. Els expedients administratius es crearan i gestionaran d'acord amb la Llei 39/2015, de procediment administratiu comú (art. 70) quant a agregació de documents i la seva foliació, i amb les especificacions fixades per l'ENI quan calgui la seva transmissió a una Administració pública o al mateix Ajuntament.

2. Els documents i els expedients digitals mantindran en tot moment el compliment dels requisits necessaris per a la preservació a llarg termini mitjançant les metadades de gestió documents que els acompanyen, d'acord amb les especificacions de l'ENI i les que pugui fixar l'Ajuntament en les seves polítiques de gestió de documents i de preservació.

3. Els documents preservaran la informació referida a la seva signatura digital amb independència del tipus de signatura. Els documents rebuts de tercers signats mitjançant signatura qualificada es verificaran en el moment de la seva captura i la informació de verificació signatura s'associarà al tràmit de l'expedient corresponent.

4. Els documents es conservaran d'acord amb el principi d'arxiu únic que fixa la Llei 39/2015, de procediment administratiu comú (art. 17), amb garanties d'integritat, autenticitat, confidencialitat, preservació, i traçabilitat d'accions conforme a que no han estat manipulats en cap moment.

5. La transferència de documentació als sistemes de gestió de l'Arxiu Municipal sempre inclouran com a requisit la verificació prèvia d'integritat dels documents transferits, d'acord amb les polítiques de gestió de documents i de preservació de l'Ajuntament.

6. L'Ajuntament podrà exigir a l'adjudicatària l'acreditació de sistemes de monitorització per a l'assegurament de la integritat dels documents, així com la identificació dels algoritmes i mecanismes que s'apliquen.

8. Gestió del projecte

8.1. Equip de treball

L'adjudicatària haurà d'aportar tots els recursos humans i tècnics que siguin necessaris per realitzar les tasques contractades en els terminis compromesos.

En el cas dels recursos humans, els licitadors hauran d'aportar una relació nominal de les persones assignades a l'equip de treball del projecte, acompanyada d'un currículum on es reflecteixin les seves característiques professionals, experiències en projectes similars i, en general, tota dada rellevant per seva valoració, tant a nivell de perfil professional com d'adequació a les necessitats del projecte. Aquesta llista ha d'estar agrupada per perfils/rols dins del Pla de treball.

Serà especialment important el perfil del Cap de Projecte que aporti l'empresa oferent, qui actuarà com a responsable i interlocutor davant l'Ajuntament de Terrassa en tots els assumptes relatius al projecte contractat.

8.2. Organització del projecte

8.2.1. Direcció del projecte

La Direcció del Projecte anirà a càrrec de la persona o equip de treball designat per l'Ajuntament de Terrassa i serà l'encarregat de supervisar i comprovar el correcte desenvolupament dels treballs, tant en contingut com en terminis. Així mateix, la direcció del projecte serà responsable d'emetre les certificacions de recepció dels treballs.

8.2.2. Seguiment i control del projecte

El seguiment i control del projecte s'efectuarà mitjançant:

- Seguiment continu de l'evolució del Projecte entre el responsable de l'equip de treball per part de l'adjudicatària i la direcció de projecte designada per l'Ajuntament de Terrassa
- Reunions de seguiment i revisions tècniques, en què participaran el responsable de l'equip de treball per part de l'adjudicatària, i de l'equip de treball de l'Ajuntament de Terrassa, a fi de revisar el grau de compliment dels objectius, les reassignacions i variacions de efectius de personal dedicat al projecte i la validació de les programacions d'activitats realitzades

9. Millores

9.1. Integració amb software telefònic

Per part de l'Ajuntament de Terrassa es contempla la possibilitat d'habilitar un servei d'atenció als contribuents per mitjà del canal telefònic, permetent realitzar, a través del mateix, tramitacions administratives amb validesa jurídica.

Es valorarà que el SIGTR disposi d'un mòdul d'integració amb programari telefònic, amb les funcionalitats següents:

- Identificació de trucada entrant, amb posicionament automàtic i visualització de la fitxa tributària del potencial contribuent que realitza aquesta crida
- Visualització de l'historial de contactes

- Enregistrament de trucada, signatura electrònica de la mateixa i la seva incorporació a la carpeta de documents electrònics de l'expedient, situada a l'arxiu digital del SIGTR
- Enviament al contribuent, durant la trucada, de qualsevol document, carta de pagament o proposta, via correu electrònic
- Realització i enregistrament de trucades sortints, per seguiment de gestions amb els contribuents, gestions de cobrament, campanyes de domiciliació i avisos als contribuents

En aquest projecte, no s'exigeix la posada en marxa d'aquest servei, sense perjudici de la seva posada en funcionament en el moment que aquesta integració fos realitzada.

9.2. Camps específics

Es valorarà la incorporació de camps definits per l'Ajuntament en l'estructura de dades dels censos tributaris, així mateix com la disponibilitat de Serveis Web per consultar els objectes tributaris segons el valor d'aquests camps.

10. Manteniment preventiu, correctiu i evolutiu

Durant el període de vigència del contracte estan inclosos els manteniments següents:

- a) Preventiu: al menys UNA (1) revisió trimestral dels entorns instal·lats per a detecció i correcció de possibles incidències (creixement de les taules de la BB.DD, rendiment, etc.)
- b) Correctiu: d'acord amb el que es preveu explícitament en l'apartat 10.1 d'aquest Plec.
- c) Evolutiu: sota aquest concepte es consideraran dos apartats:
 - I. Actualització del programari per part de l'adjudicatària com a conseqüència d'incorporació de noves funcionalitats, noves integracions, etc.
 - II. Actualització del programari com a conseqüència de l'aplicació de canvis normatius, terminis o altres criteris que afecten el marc de regulació en aquest àmbit.

10.1. Cobertura horària del servei de manteniment correctiu

En la següent taula s'indica la cobertura horària en la que l'adjudicatària haurà de proporcionar els serveis de manteniment.

Calendari	Franja Horària	Resolució d'incidències segons prioritat			
		1	2	3	4
De Dilluns a Divendres (laboral)	De 7:00h a 19:00h	SI	SI	SI	SI
	De 19:00h a 7:00h	SI	NO	NO	NO
Dissabtes, Diumenges i Festius	De 0:00h a 24:00h	SI	NO	NO	NO

Figura 1 Cobertura horària dels serveis de manteniment

10.1.1. Actuacions programades

Les actuacions programades fan referència a intervencions tècniques (maquinari i programari) associades al sistema que, degut al seu impacte rellevant en el servei, cal que siguin realitzades en una franja horària on l'afectació a l'usuari sigui la menor possible. L'Ajuntament es reserva el dret de fixar la franja horària més adient per a portar a terme una actuació d'aquest tipus.

10.2. Categorització d'incidències

A l'objecte que el tractament de les incidències sigui unificat en els diferents àmbits d'acció tecnològic de l'Ajuntament, en aquest apartat s'indiquen els criteris objectius que determinaran la prioritat de les incidències que es produeixin. En aquest sentit, la prioritat és el resultat de la combinació de dues variables que fan referència a:

- a) **IMPACTE:** mesura quan important és la incidència en l'afectació al volum d'activitat que se'n deriva. Es valorarà, fonamentalment, a partir del nombre d'usuaris que es veuen afectats per la mateixa així com per el tipus de sistemes corporatius o serveis transversals afectats.
- b) **URGÈNCIA:** amb caràcter general s'associa a la rellevància del servei IT que es veu afectat (per exemple: correu electrònic, web, altres...) i la demora que el client accepta per a la seva resolució, d'acord amb el SLA establert.

Tenint en compte l'anterior, s'estableix la següent classificació de prioritats en la resolució d'incidències segons es mostra en la taula adjunta:

		IMPACTE			
		<i>Organització</i>	<i>Edifici Departament</i>	<i>Usuaris múltiples</i>	<i>Usuari</i>
URGÈNCIA	CRÍTICA	Prioritat 1	Prioritat 1	Prioritat 2	Prioritat 2
	ALTA	Prioritat 1	Prioritat 2	Prioritat 2	Prioritat 3
	MITJA	Prioritat 2	Prioritat 2	Prioritat 3	Prioritat 3
	BAIXA	Prioritat 2	Prioritat 3	Prioritat 3	Prioritat 4

Figura 2 Matriu de classificació de les prioritats de les incidències

Com a criteri general es consideraran dos grans grups d'incidències:

- **CRÍTQUES** les que tenen associades prioritats 1 (Crítica) i 2 (Alta).
- **NO CRÍTQUES** les que tenen associades prioritats 3 (Mitja) i 4 (Baixa)

La classificació que es presenta podrà ser modificada en funció de les necessitats dels serveis o altres criteris de gestió en TIC que l'Ajuntament precisi incorporar.

10.2.1. Descripció de les prioritats

A continuació es fa una descripció orientativa de les situacions associades a cada tipus de prioritat. En funció de la prioritat de la incidència s'assignaran els recursos per a la seva resolució, en nombre i expertesa. Es tindrà en compte que per a incidències de prioritat equivalent, es prioritzaran les que tinguin un impacte més gran. En cas d'igualtat en el nivell de prioritat i impacte, s'aplicarà el criteri d'atendre la més urgent i, per últim, en cas d'igualtat en impacte i urgència es prioritzarà la resolució de la primera que es va detectar. Aquest criteris podran ser variats en funció de les necessitats del servei a l'objecte de la millora continua del mateix. Les prioritats que s'han fixat són:

- Prioritat 1 (CRÍTICA)
Associada a les aplicacions més crítiques, atenció ciutadana (OAC's), amb impacte a tota la organització, departaments, edificis sencers amb alta urgència per a la seva resolució. Té impacte en els serveis que l'Ajuntament presta al ciutadà. No hi ha "workarounds" (solucions temporals provisionals).

- Prioritat 2 (ALTA)
Associada amb problemes de VIP's, aplicatius departamentals o que afecten a col·lectius d'usuaris, situacions en que existeix un "workaround", altres situacions amb degradació del servei.
- Prioritat 3 (MITJA)
Incidències de VIP amb baixa urgència, afectació a múltiples usuaris amb urgència mitja o baixa. Afectació que causa poc impacte en els serveis al ciutadà però interromp la productivitat dels usuaris.
- Prioritat 4 (BAIXA)
Processos d'atenció al ciutadà no afectats, afectacions a usuaris individuals amb baixa urgència.

La prioritat d'una incidència pot variar durant el seu cicle de vida. Per exemple, es poden trobar solucions temporals que restaurin acceptablement els nivells de servei i que permetin retardar el tancament de la incidència sense repercussions greus.

La prioritat d'una incidència serà calculada a partir de la taula que s'han indicat anteriorment i, en cap cas, serà arbitràriament assignada per l'operador d'atenció al CAU.

10.2.2. Classificació de l'impacte

Per a la determinació de l'impacte es tindrà en compte l'àmbit de repercussió que provoca la incidència d'acord als grups d'afectats següents:

- Organització: afectació general o a la pràctica totalitat d'usuaris del consistori i/o ciutadà (p.e. accés a Internet, Directori Actiu no disponible, etc).
- Edifici/Departament: afectació a nivell d'ubicació determinada a un grup d'usuaris departamentals (aplicacions específiques, etc).
- Usuaris múltiples: afectació amb impacte a col·lectius d'usuaris diversos i no necessàriament vinculats a la mateixa àrea o departament.
- Usuari: afectació individual en el lloc de treball o associada a privilegis d'accés, errors en la plataforma local, etc.

10.2.3. Classificació de la urgència

Per a la determinació de la urgència es tindrà en compte la classificació que es presenta tot seguit. La urgència podrà ser suggerida per l'usuari però no serà finalment fixada, en cap cas, per aquest. La urgència

mesura la demora acceptada (pel client/usuari) per a la resolució de la incidència. Com a criteri general, està vinculada als SLA's establerts en el catàleg de serveis.

- **CRÍTICA**

Afectació que representa no donar compliment a terminis de lliurament oficials amb conseqüències legals, impacte en tercers (p.e. processos de transferència per a pagament de la nòmina) o altres processos que no poden demorar els terminis establerts.

- **ALTA**

La rellevància de l'afectació suposa que es disposa de marge en el temps, però que cal no demorar l'actuació i portar-la a terme amb caràcter prioritari.

- **MITJA**

L'afectació permet continuar amb l'activitat de l'usuari però caldrà disposar del servei segons s'especifica en els acords de nivell de servei.

- **BAIXA**

La rellevància de l'afectació és molt reduïda i permet un termini de resolució dins un termini de temps més relaxat.

11. Acords de nivell de servei

A continuació es defineixen els acords de nivell de servei (ANS), que han de complir els serveis descrits en aquesta contractació.

Els horaris de prestació dels serveis són els que s'indiquen a continuació:

- a) Horari normal, de 7:00 a 19:00 hores, de dilluns a divendres
- b) Horari estès, de 19:00 a 7:00 hores, de dilluns a divendres, més tot el dia els caps de setmana i festius

Pel control i seguiment de la qualitat del servei prestat, durant la vigència del contracte, l'empresa adjudicatària haurà de proporcionar, a principi de cada mes, els següents informes:

- a) Informe sobre les incidències ocorregudes durant el mes anterior

- b) Informe sobre el nivell de disponibilitat dels serveis durant el mes anterior, detallant la disponibilitat en cada un dels dies del mes per les franges d'horari indicades.

Aquestes garanties es podran revisar, cada SIS (6) mesos, podent ser modificades, previ acord mutu entre l'Ajuntament i l'empresa adjudicatària.

11.1. Disponibilitat del servei

El nivell de disponibilitat mensual del SIGTR de l'entorn de producció segons les franges horàries de prestació del servei serà, com a mínim, el següent:

- En horari normal, superior al 99,9 %
- En horari estès, superior al 99 %

Els treballs de manteniment s'hauran de realitzar sempre en l'horari estès indicat anteriorment i prèvia comunicació a l'Ajuntament.

La formula que s'utilitzarà pel càlcul de la disponibilitat del servei en cada horari és la següent:

$$((TM - TND) / TM) * 100$$

On:

TM – Temps de disponibilitat mensual segons l'horari a tractar

TND – Temps de no disponibilitat segons l'horari a tractar

S'entén per disponibilitat el percentatge de minuts mensuals en què els elements i la infraestructura del SIGTR estiguin operatius en els horaris establerts i amb recursos suficients.

11.2. Terminis per a la resolució d'incidències

En la taula que es presenta a continuació s'indiquen els ANS per a les diferents tipologies d'incidències.

Prioritat de la incidència	Temps de resposta (màx.)	Temps de resolució (màx.)
Prioritat 1	Immediat	30 minuts
Prioritat 2	Immediat	1 hora
Prioritat 3	1 hora	2 hores
Prioritat 4	1 hora	4 hores

Figura 3 Acords de nivell de servei (manteniment correctiu)

En els cassos de Prioritat 1 i 2, l'adjudicatària dedicarà recursos de manera continuada en el cas que es superin els terminis de resolució fixats, incloent festius o caps de setmana.

12. Condicions d'execució del contracte

12.1. Lloc de prestació dels serveis

L'adjudicatària prioritzarà la realització del servei des de les seves dependències, sempre que això no suposi demora en el pla previst ó impacti en la qualitat del servei realitzat. L'Ajuntament facilitarà els codis d'accés per a realitzar connexions segures (VPN) des dels equips informàtics de l'adjudicatària als sistemes servidors existents en la l'Ajuntament. Per raons de seguretat no es podran realitzar altres connexions a nivell de xarxa informàtica del proveïdor contra els equips de la l'Ajuntament diferents a les VPN, excepte en aquells cassos que resulti ineludible.

D'altra banda i en els cassos en que sigui precís i/o recomanable, l'adjudicatària haurà de realitzar determinades accions en les pròpies dependències de l'Ajuntament. A tal efecte, l'adjudicatària facilitarà la relació detallada de personal pel qual es sol·licita l'accés a les dependències. El personal de seguretat de la l'Ajuntament autoritzarà l'accés prèvia identificació en els seus registres. El personal tècnic desplaçat a dependències de l'Ajuntament està obligat a portar l'acreditació en un lloc visible durant la seva estada en les dependències.

12.2. Utilització d'eines tecnològiques en la prestació dels serveis

Com a criteri general, correran per compte de l'adjudicatària el cost econòmic de l'ús de llicències de programari que requereixi per a la realització del servei així com les adaptacions i configuracions necessàries per a la seva correcta operació.

12.3. Disponibilitat del personal tècnic de l'Ajuntament

Per raons particulars subjectes a la distribució de la jornada laboral del personal de l'Ajuntament, només es pot garantir la disponibilitat del mateix entre les 8:00h a les 15:00 de dilluns a divendres.

L'anterior no exclou que l'adjudicatària podrà realitzar activitats fora de l'horari indicat. En aquest sentit, s'acordarà un calendari específic per aquelles actuacions programades que requereixin suport del personal

de l'Ajuntament fora de l'horari anteriorment esmentat, sobretot pel que fa a tasques amb possible impacte en els usuaris finals.

12.4. Accés a les dependències de l'Ajuntament

L'adjudicatària haurà de facilitar la relació de personal assignat al servei. L'Ajuntament facilitarà, si és oportú, la tarja acreditativa que permetrà l'accés controlat a les dependències que així ho requereixin. El personal de seguretat de la L'Ajuntament autoritzarà l'accés prèvia identificació a les seves BBDD. El personal tècnic desplaçat a dependències de l'Ajuntament està obligat a portar l'acreditació en un lloc visible durant la seva estança en el centre. L'adjudicatària comunicarà qualsevol canvi en la relació de personal que està vinculada al servei.

12.5. Proactivitat

L'adjudicatària haurà de vetllar per la correcta prestació del servei, així com afavorir activament aquelles actuacions en favor de la minimització del nombre d'incidències i, en general, de l'òptima prestació del servei.

12.6. Conceptes i definicions

En aquest apartat es defineixen una sèrie de conceptes que seran utilitzats a l'hora de realitzar els serveis objecte d'aquesta contractació.

12.6.1. Incidències

Les incidències són qualsevol anomalia en la infraestructura tecnològica (maquinari i programari) que causa una interrupció al servei o una reducció (degradació) en la qualitat del mateix. La resolució d'incidències es centra en retornar a l'operativa normal el més ràpid possible, amb el menor impacte pel negoci i l'usuari, i amb el menor cost possible. Les incidències són el resultat de fallides en la infraestructura TIC.

Es pot tenir coneixement de l'existència d'incidències en la infraestructura TIC a partir de la identificació directa en les infraestructures, a través de la informació proporcionada pels sistemes de monitoratge (gestió d'esdeveniments) o a través de la informació tramesa pels propis usuaris dels sistemes al CAU.

Pel correcte tractament de les incidències s'utilitzarà un esquema de prioritats que s'indica més endavant en aquest document.

12.6.2. Peticions de servei

Les peticions de servei són aquelles sol·licituds dels usuaris orientades a:

- Sol·licitud d'informació o consell
- Peticions de canvis estàndard
- Peticions d'accés a serveis TIC
- Altres...

Les peticions de servei hauran d'estar identificades amb el catàleg de serveis que l'organització dels serveis TIC posa a disposició dels seus usuaris. La gestió de les peticions de servei s'atendrà segons els criteris de l'Ajuntament.

12.6.3. Temps de detecció

És el temps que passa des que hi ha una fallida en la infraestructura TIC fins que la organització TIC té constància de la mateixa (ja sigui directament o a través de tercers).

12.6.4. Temps de resposta

És el temps que passa des de la detecció d'un problema fins que es realitza el registre i s'inicia el diagnòstic del problema.

12.6.5. Temps de resolució

És el temps emprat en resoldre la incidència o problema, o aplicar una solució temporal per a retornar el sistema a l'estat anterior previ a la interrupció del servei. Aquest temps inclou els desplaçaments del personal tècnic si fos precís.

12.6.6. Assistència remota

L'assistència remota és aquella que es duu a terme a través de connexions a distància amb l'equip o sobre la infraestructura sobre la que es vol intervenir.

12.6.7. Manteniment preventiu

El manteniment preventiu s'orienta a prevenir i detectar, amb antelació suficient, situacions futures que poden afectar a la disponibilitat d'ús de la infraestructura tecnològica, tant de maquinari com de programari. L'adjudicatària haurà d'incloure un pla de tasques periòdiques orientades a aquesta finalitat per als diferent entorns de serveis gestionats que opera.

12.6.8. Manteniment correctiu

El manteniment correctiu s'orienta a resoldre les incidències de la infraestructura tecnològica donant compliment als SLA establerts. Aquest manteniment té aplicació tant a nivell de maquinari com de

programari. En aquest darrer supòsit, no serà falta imputable a l'adjudicatària els errors de programari de sistema provocats pel fabricant dels equips, si fos el cas.

Com a criteri general, el manteniment correctiu (maquinari i programari) podrà ser requerit a petició del personal autoritzat del Servei de Tecnologia i Sistemes d'Informació enfront una situació de no disponibilitat de la infraestructura TIC que no hagi estat detectada pel propi adjudicatària.

12.6.9. Manteniment evolutiu

Les activitats associades al manteniment evolutiu s'orienten a mantenir actualitzada, en tot moment, la plataforma tecnològica segons les recomanacions i actualitzacions de programari que proporciona el fabricant dels equips.

L'adjudicatària informará puntualment a l'Ajuntament sobre les recomanacions d'actualització que el fabricant proposa en les seves plataformes de maquinari o programari.

12.6.10. Manteniment perfectiu

Les activitats associades al manteniment perfectiu s'orienten a la configuració i parametrització de la plataforma tecnològica per tal de millorar-ne el seu rendiment o la seva mantenibilitat.

En aquest sentit, el licitador pot incloure en la seva proposta la realització d'auditories i/o revisions de les configuracions dels sistemes (maquinari o programari), a l'objecte de detectar possibles aspectes de millora o també com a seguiment de recomanacions del fabricant.

12.7. Model de relació

12.7.1. Durant la implantació del sistema

La coordinació per al desenvolupament del projecte es realitzarà a dos nivells, segons s'indica:

- a) Comitè de Direcció: vetllarà pel compliment del contracte i en tot allò que faci referència a la vessant estratègica del desenvolupament del projecte.

El Comitè de Direcció es reunirà amb caràcter mensual durant el primer any de vigència del contracte.

- b) Comitè Tècnic: vetllarà pel desenvolupament i seguiment del projecte a nivell tàctic i operatiu. Pel que fa la seva composició, es determinarà oportunament d'acord amb les fases del projecte.

12.7.2. Durant el període d'exploració del sistema

El Comitè de Direcció es reunirà amb caràcter trimestral durant el període d'exploració del sistema implantat o a petició expressa d'alguna de les parts.

12.8. Documentació

La documentació s'haurà d'adaptar als formats de l'Ajuntament, de manera que pugui ser distribuïda en els portals intranet, e-mail, etc. Entre d'altres caldrà subministrar:

- Manuals i guies d'usuari incloent els diferents àmbits funcionals d'operació.
- Manuals d'administrador i explotador del sistema (a nivell funcional)
- Manuals d'instal·lació i integració del sistema
- Disseny i requeriments del sistema: inclourà un esquema lògic i d'interconnexió de la totalitat d'elements del sistema. (as-built). També s'inclouran les configuracions realitzades.

Tota la documentació estarà en idioma català o espanyol.

13. Terminis d'execució

13.1. Termini màxim per a inici del projecte

El contractista adjudicatària disposarà d'un màxim de VINT (20) dies naturals, des de la signatura del contracte, per tal d'iniciar el projecte (kick-off), assignant un equip professional a tal efecte.

13.2. Termini màxim per a la implantació del sistema

El termini màxim per a la implantació de la totalitat de les funcionalitats del sistema, sempre que no depenguin de terceres parts, serà de DIVUIT (18) mesos des de la data de "kick-off" del projecte.

13.3. Durada total de contracte

La durada total del contracte serà de QUATRE (4) anys des de la data de kick-off.

13.4. Pròrrogues

No hi ha pròrrogues.

13.5. Termini per a la devolució del servei

El licitador ha de garantir un termini no superior als DOS (2) mesos per tal de procurar la devolució del servei a l'Ajuntament, en cas que aquest ho requerís. En aquest concepte s'inclouen la preparació de tots els fitxers de dades vinculats al servei, documentació digital, paràmetres de configuració aplicats i tota la informació necessària per a traspasar l'operació, si fos el cas, a un nou sistema d'informació.

14. Forma de presentació de les ofertes

La licitadora haurà d'ajustar la seva proposta l'esquema d'apartats que es descriuen a continuació, per tal de facilitar la comprensió de la seva oferta. **La no inclusió dels apartats que s'indiquen suposarà l'exclusió de l'oferta del procés d'avaluació.** L'oferta haurà d'incorporar, com a mínim, els apartats següents:

- Descripció i abast funcional detallat de la proposta.

Aquest apartat inclourà tota la informació necessària per a millor comprensió del sistema que es licita. En qualsevol cas, és **imprescindible** que La licitadora relacioni els requeriments funcionals que satisfà el programari que proposa implantar d'acord amb el que es determina en l'apartat corresponent del plec de prescripcions tècniques. A més a més, les ofertes han d'incloure necessàriament i detallar de manera exhaustiva aquelles funcionalitats sol·licitades i que **NO** són proporcionades pel programari que es proposa **a data de presentació de l'oferta.**

A tal efecte, els licitadors hauran de desenvolupar-les satisfactòriament durant el període d'implantació del sistema (màxim de 18 mesos). Les propostes identificaran aquests requeriments no satisfets inicialment i en concretaran el termini d'implantació així com la seva planificació per al seu desenvolupament.

- Arquitectura tècnica del sistema, d'interoperabilitat i d'integració
- Pla d'implantació i organització del projecte:
 - a) Cronograma amb indicació de les fites i entregables més destacats.
 - b) Organització de l'equip, amb descripció de les responsabilitats i experiència dels membres, tal i com s'indica a l'apartat 8.1 d'aquest Plec
 - c) Pla d'Interoperabilitat i Integracions
 - d) Pla de Migració
 - e) Pla de Formació

- f) Pla de Comunicacions
- g) Pla d'Implantació i Parametrització
- h) Pla de Continuitat del Servei
- Organització i recursos per a la prestació dels serveis de manteniment i explotació
- Assistència tècnica per a definició del model organitzatiu
- Pla de devolució del servei
- Compliment normatiu

14.1. Sessió de demostració pràctica

Durant el procés d'avaluació de les propostes (criteris subjectes a un judici de valor) l'adjudicatària haurà de preveure la realització d'una sessió pràctica de demostració al personal que l'Ajuntament consideri, a l'objecte d'avaluar, entre d'altres, aspectes associats a:

- Prestacions funcionals del sistema.
- Facilitat d'ús i experiència d'usuari.
- Administració funcional i operativa del sistema.
- Altres aspectes que no s'hagin concretat en la proposta presentada.

No es tindran en compte aquelles prestacions que comporten adaptacions específiques per a la configuració i adaptació a l'entorn de l'Ajuntament de Terrassa, i que hauran de ser realitzades durant la fase d'implantació del sistema. En qualsevol cas i si és precís, s'hauran de concretar aquells aspectes que no quedin prou determinats en l'oferta presentada.

La presentació es durà a terme mitjançant un navegador basat en tecnologia web HTML, i d'acord amb els requisits indicats a l'apartat 4.2.1

Aquesta sessió de demostració pràctica podrà complementar la informació facilitada en la proposta i, en conseqüència, en facilitarà l'avaluació dels apartats que estan subjectes a un judici de valor.

Aquesta pàgina es deixa intencionadament en blanc