

**Ajuntament de Granollers**

**PLEC DE PRESCRIPCIONS TÈCNIQUES**

**DADES IDENTIFICATIVES DE LA LICITACIÓ**

Objecte del contracte:

**Contracte mixt de serveis i subministrament per a la implantació, posada en marxa i manteniment d'un nou sistema d'informació de la gestió tributària, la recaptació i els expedients sancionadors de l'Ajuntament de Granollers**

**Setembre de 2023**

## Índex de continguts

1. INTRODUCCIÓ.....	5
2. OBJECTE DEL CONTRACTE .....	6
3. REQUERIMENTS FUNCIONALS .....	6
3.1. Recaptació .....	6
3.1.1. Valors .....	6
3.1.2. Recaptació: característiques generals.....	7
3.1.3. Recaptació executiva.....	8
3.1.4. Gestió de cobrament.....	9
3.1.5. Devolucions d'ingrés .....	10
3.1.6. Procediments d'embargament.....	11
3.1.7. Domiciliacions .....	12
3.1.8. Comptabilitat auxiliar .....	12
3.2. Gestió tributària.....	12
3.2.1. Procediments tributaris .....	12
3.2.2. Procediments d'inspecció i sancionador tributari .....	13
3.2.3. IBI i gestió cadastral .....	14
3.2.4. Vehicles.....	14
3.2.5. IIVTNU .....	14
3.2.6. Impost d'Activitats Econòmiques (IAE).....	15
3.2.7. Contribucions Especials.....	15
3.2.8. ICIO .....	15
3.2.9. Taxes, preus públics i altres ingressos .....	15
3.3. Oficina de Sancions.....	16
3.3.1. Procediments sancionadors de trànsit .....	16
3.3.2. Altres normatives .....	17
3.3.3. Aplicació per a denúncies de la policia local des de dispositius mòbils.....	17
3.4. Intervenció i Comptabilitat.....	19
3.4.1. Fiscalització .....	19
3.4.2. Comptabilització.....	20
3.5. Atenció ciutadana .....	20
3.5.1. Oficina virtual .....	21
3.6. Serveis transversals i Gestió documental .....	22
3.6.1. Arxiu de persones .....	23
3.6.2. Territori.....	24
3.6.3. Gestor d'expedients electrònics i gestor documental .....	24
3.6.3.1. Configuració dels procediments.....	24
3.6.3.2. Funcionalitat dels expedients .....	25

3.6.3.3.	Integració amb els altres mòduls i serveis transversals.....	27
3.6.4.	Registre d'entrada/sortida.....	28
3.6.5.	Acords i Resolucions .....	28
3.6.6.	Arxiu electrònic .....	28
3.6.7.	Signatura electrònica .....	29
3.6.7.1.	Tecnologia de la signatura electrònica.....	29
3.6.7.2.	Portasignatures electrònic .....	29
3.6.7.3.	Signatura biomètrica .....	30
3.6.7.4.	Aplicació de signatura des de dispositius mòbils.....	30
3.6.7.5.	Portasignatures ciutadà .....	30
3.6.8.	Notificacions i comunicacions.....	31
3.6.9.	Explotació de la informació, indicadors i quadres de comandament .....	31
3.6.10.	Administració de Seguretat i Organigrama .....	32
3.6.11.	Càrregues d'informació .....	32
4.	REQUERIMENTS TÈCNICS .....	33
4.1.	Plataforma tecnològica.....	33
4.2.	Llicències de programari.....	34
4.3.	Generador d'informes .....	35
5.	REQUERIMENTS LEGALS .....	35
6.	INTEROPERABILITAT I INTEGRACIONS .....	36
6.1.	Mòduls i sistemes municipals .....	36
6.2.	EDITRAN .....	37
6.3.	Serveis de l'AOC .....	37
6.4.	Agència Estatal d'Administració Tributària .....	37
6.5.	Agència Tributària de Catalunya .....	37
6.6.	Direcció General de Trànsit .....	38
6.7.	Butlletí Oficial de l'Estat .....	38
6.8.	ANCERT.....	38
6.9.	Capa d'integració .....	38
7.	Pla de treball.....	39
7.1.	Fase 1: implantació del sistema .....	39
7.1.1.	Serveis de configuració, instal·lació i posada en producció .....	39
7.1.2.	Migració de dades del sistema actual .....	39
7.1.3.	Seguiment i control de l'execució del contracte .....	40
7.1.4.	Pla de formació.....	40
7.1.5.	Planificació.....	40
7.2.	Fase 2: Manteniment.....	40
7.2.1.	Acords de nivell de servei (SLA's) a aplicar durant la fase de manteniment .....	41
8.	Protecció de dades i esquema nacional de seguretat.....	41

9. Annex I – Situació actual dels sistemes informàtics de l'Ajuntament .....42

# 1. INTRODUCCIÓ

L'entrada en vigor de la Llei 39/2015, de 1 d'octubre, del Procediment Administratiu Comú de les Administracions Públiques, i la Llei 40/2015, de 1 d'octubre, de Règim Jurídic del Sector Públic, va suposar un gran repte per a l'Administració Pública, provocant la seva transformació en autèntica Administració electrònica, no només amb l'objectiu d'eliminar el paper, sinó sobretot en la cerca d'una major eficàcia en l'actuació administrativa. Així mateix aquestes normes també buscaven una millor atenció als administrats, recollint la necessitat de facilitar en el sentit més ampli possible l'accés electrònic a informacions i tramitacions. La conseqüència és, per tant, la necessària adaptació als temps actuals mitjançant l'ús de les noves tecnologies, per tal de convertir-nos en una Administració propera, accessible i transparent.

Si bé l'Ajuntament de Granollers ja ha assolit amb èxit aquest repte amb caràcter general, els més de vint anys d'antiguitat del programari que en l'actualitat facilita la gestió tributària i recaptació a la nostra administració, dificulten aspectes d'obligat compliment, com ara la tramitació electrònica dels expedients executius, o la notificació electrònica de les liquidacions tributàries. Des de l'entrada en vigor de les lleis 39/2015 i 40/2015 s'han fet servir les eines de les que disposem per tal de donar compliment a la normativa i no crear indefensió al ciutadà. Però aquestes solucions no s'adapten a les necessitats específiques de l'àmbit tributari, i estan lluny de complir amb els requisits d'eficàcia i eficiència als quals una administració moderna i responsable ha d'aspirar.

Amb la contractació d'un nou sistema d'informació per a la gestió tributària, la recaptació i els expedients sancionadors de l'Ajuntament de Granollers volem apostar per una tecnologia que ens permeti complir amb els nostres objectius:

- Una administració tributària propera i accessible, que considera com a centre de la seva actuació l'atenció al contribuent. Per aconseguir aquesta finalitat necessitem un sistema d'atenció integral i multicanal, que tingui en compte els fets vitals del ciutadà i la seva afectació tributària, per tal de ajustar la nostra atenció a les necessitats de l'administrat.
- Una administració tributària eficaç, que busca la simplificació dels processos i la tramitació automatitzada. Per aconseguir aquesta finalitat necessitem un sistema que compleixi la normativa tributària i alhora sàpiga anticipar-se, faciliti la gestió, i aprofiti dades d'incidències prèvies per proposar tramitacions, amb utilització del segell d'òrgan en els casos que així habiliti la normativa.
- Una administració tributària eficient, que analitza i explota les dades al seu abast per tal de maximitzar la recaptació executiva i evitar el frau fiscal. Per aconseguir aquesta finalitat necessitem un sistema que permeti obtenir i explotar informació pròpia i d'altres administracions públiques, fàcilment configurable per tal d'adaptar-se a les necessitats canviants de la nostra societat.

L'àmbit tributari municipal concentra una gran quantitat de tramitacions que afecten tant a persones físiques com a persones jurídiques, ja siguin o no residents de Granollers, amb caràcter puntual, o bé de manera periòdica any rere any. És normal que es demani als serveis tributaris alts nivells de qualitat i eficiència, considerant la important repercussió de la seva actuació. La qualitat ens permet una millor atenció al contribuent, i l'eficiència permet una millor rendibilitat per a l'organització municipal, que repercuteix en millor capacitat econòmica per afrontar les prestacions de serveis pròpies de la competència municipal. Per això apostem per a la contractació d'un programari que s'adeqüi a aquestes finalitats, i que ens permeti continuar creixent com a administració tributària moderna i propera.

## 2. OBJECTE DEL CONTRACTE

L'objecte del contracte és el subministrament, la implantació, la posada en marxa i el manteniment d'un nou sistema d'informació per a la gestió tributària, la recaptació i els expedients sancionadors de l'Ajuntament de Granollers, en substitució de l'actual.

De manera no exhaustiva, les tasques objecte del contracte són les següents:

- Subministrament de les llicències de programari necessàries, per a ús il·limitat i sense restriccions, d'un sistema d'informació de gestió tributària, recaptació i expedients sancionadors 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 Granollers.
- Subministrament de les llicències, per a ús il·limitat i sense restriccions, d'una aplicació mòbil (app) per als telèfons intel·ligents (smartphones) dels agents per a la interposició de denúncies per part de la policia local de Granollers, i altres tasques de control pròpies de la seva funció.
- Instal·lació del programari en els servidors de l'Ajuntament de Granollers.
- Implantació mitjançant la definició detallada i acurada d'un projecte que abasti tot el sistema proposat, definint i configurant tots els serveis, funcionalitats i integracions.
- Formació que permeti el coneixement i ús del sistema implantat tant des del vessant operatiu per part dels usuaris de les àrees implicades com des de la vessant tècnica.
- Migració de les dades de l'actual sistema de gestió tributària, recaptació i expedients sancionadors al nou que es proposi.
- Suport necessari per a la posada en marxa del nou sistema.
- Serveis de suport i manteniment durant tot el termini del contracte.

Tots els requeriments detallats en aquest plec són d'obligat compliment.

## 3. REQUERIMENTS FUNCIONALS

### 3.1. Recaptació

#### 3.1.1. Valors

La funcionalitat ha de ser capaç de gestionar de manera completa rebuts, liquidacions i autoliquidacions, tant de naturalesa tributària com no tributària.

Ha de ser possible tractar de manera conjunta dos tributs diferenciats en un únic rebut.

La funcionalitat ha d'estar preparada per gestionar, emetre i aprovar padrons, que podran estar fraccionats en diferents terminis.

L'aplicació ha d'incorporar la possibilitat de generar processos automatitzats que facilitin la gestió, control i depuració dels padrons.

La rectificació de valors erronis ha de permetre la generació de noves liquidacions, liquidacions complementàries o substitutòries, anul·lacions totals o parcials, així com propostes de devolucions d'ingressos. En tot cas, aquestes actuacions han de tenir causa en el valor original, i l'eina ha de permetre fer un seguiment senzill de l'històric de les actuacions realitzades, fins i tot en el cas de liquidacions complementàries o substitutòries.

La funcionalitat ha de permetre consultar l'històric de les gestions realitzades en cada valor, així com l'import i diferents estats. També ha de permetre fer un control automatitzat i

massiu de la prescripció, amb possibilitat de parametrització segons els criteris tècnics municipals.

El càlcul del deute en tot cas ha de tenir base en l'estat del valor. Ha de ser possible liquidar i aplicar recàrrecs per declaració extemporànea així com els interessos legalment exigibles.

Ha de ser possible la definició del valor fent constar en primer lloc l'any de l'exercici de liquidació.

### **3.1.2. Recaptació: característiques generals**

La funcionalitat a contractar ha de permetre la posada al cobrament de liquidacions d'ingrés directe, autoliquidacions i de tributs de cobrament periòdic.

L'aplicació ha de permetre la càrrega de valors externs en fitxer per tal de poder gestionar les diferents fases recaptatòries. Així mateix, també ha de permetre la gestió, control i liquidació d'ingressos d'altres d'ens.

L'aplicatiu ha de permetre l'emissió de cartes de pagament per un o per diversos valors, ja sigui amb caràcter total o parcial, i amb la possibilitat d'emissió de cartes de pagament sense dades personals. Cada document emès haurà de portar una referència de cobrament única.

Serà imprescindible la possibilitat d'emissió de manera automatitzada de certificats tributaris d'estar al corrent de pagament amb la Hisenda municipal, o altres tipus de certificats de situació tributària, tant de manera presencial com telemàticament, prèvia parametrització segons els criteris tècnics municipals.

L'aplicació ha de permetre tramitar fraccionaments i ajornaments de tot tipus de valors (rebut, liquidacions i autoliquidacions), en període voluntari o executiu.

Serà necessari que el contribuent compti amb la possibilitat de confeccionar telemàticament la seva sol·licitud de fraccionament o ajornament, en base a la parametrització definida per l'Ajuntament de Granollers segons allò aprovat per les ordenances fiscals. D'aquesta manera el programari ha d'estar preparat per poder gestionar l'aprovació massiva d'aquests fraccionaments i ajornaments mitjançant segell d'òrgan.

Els fraccionaments i ajornaments hauran de poder-se cobrar bé per domiciliació mitjançant Q19 de l'AEB, bé mitjançant l'emissió de carta de pagament en format Q60 de l'AEB.

Ha d'existir la possibilitat de cancel·lació de manera automatitzada dels fraccionaments i ajornaments en cas d'incompliment, amb la generació de la corresponent resolució de cancel·lació. Aquestes actuacions de cancel·lació han de poder-se realitzar tant de manera desatesa com per iniciativa de la Recaptació municipal, segons es consideri convenient, prèvia la corresponent configuració. D'altra banda, també ha de ser possible l'emissió de cartes de pagament, així com els cobraments parcials, per tal de resoldre incidències derivades de la gestió del fraccionament o ajornament.

L'aplicatiu ha de permetre calcular els terminis dels fraccionaments, així com aplicar automàticament els interessos corresponents, ja siguin legals o de demora, segons el tipus de garantia aportada. També ha de permetre controlar l'existència o no de garantia, així com informar de la necessitat de devolució o execució de la garantia segons la pròpia evolució del fraccionament o ajornament.

L'aplicació ha de comptar amb la possibilitat d'emissió de signatura biomètrica com a mitjà per a la notificació personal.

Ha d'existir possibilitat d'associar al deute diversa documentació, com ara la notificació personal, o la justificació de notificació emesa pel proveïdor de serveis postal, ja sigui com a imatge digitalitzada o en fitxer.

L'aplicació ha de permetre definir determinats contribuents que, per la gran quantitat o import de valors dels que resulten subjectes passius, o bé per la seva condició d'administració pública, requereixen un control específic. En aquest sentit, s'ha de tenir en compte el compliment de convenis de col·laboració, com per exemple el conveni amb SAREB, o les necessitats específiques de notificació i comunicació d'informació amb la Generalitat de Catalunya (projecte de centralització d'ingressos de la Generalitat de Catalunya).

Per tal de facilitar la compensació de deutes, serà necessari que l'aplicació, a partir de la informació de pagaments a realitzar del programa comptable de l'Ajuntament de Granollers, permeti comprovar si els tercers afectats tenen deutes pendents amb la Recaptació municipal.

L'aplicació ha de disposar d'un sistema per traspassar valors datats a un històric, amb l'objectiu de reduir la quantitat de valors en línia. Hi ha d'haver un accés específic per poder consultar aquests valors històrics.

L'aplicatiu ha de permetre gestionar l'emissió i notificació d'ingressos de dret privat i fiances, amb la particularitat de no permetre la seva gestió en executiva.

L'aplicatiu ha de comptar amb una eina que faciliti el control automatitzat i massiu de la prescripció dels expedients i dels rebuts. Aquest control ha de ser configurable segons els criteris tècnics municipals.

És necessari que l'aplicatiu permeti la parametrització dels criteris d'imputació de principal, recàrrec, interessos i costes del cobrament parcial d'expedients d'executiva, així com la seva modificació en els casos que així resulti necessari.

### **3.1.3. Recaptació executiva**

L'aplicació ha de permetre el pas dels valors de voluntària a executiva de manera automàtica, amb les liquidacions de recàrrecs del període executiu, interessos exigibles i costes del procediment, segons les diferents configuracions que decideixi la Recaptació municipal. També ha de ser possible el pas a executiva de forma manual.

L'aplicació ha de permetre la reposició del valor en voluntària en els casos adients.

Serà necessari que es pugui emetre provisió de constrenyiment tant individual com col·lectiva.

La manca de pagament de la providència de constrenyiment ha d'iniciar automàticament els procediments d'embargament, amb la incorporació dels valors a un nou expedient d'executiva, o a d'altre preexistent. Ha de ser possible la incorporació a expedient de manera automatitzada o no, prèvia parametrització, en cas que fos necessari, dels tipus de rebuts que seran objecte d'automatització i els que no (segons tipus d'ingrés, import, domiciliació, etc). També ha de ser possible acumular i segregat deutes d'un expedient. L'aplicatiu ha de ser capaç d'emetre automàticament diligència d'acumulació o segregació de deute, i facilitar la seva notificació. L'aplicatiu ha de permetre la liquidació i tancament d'expedients.

Els expedients d'executiva han de ser electrònics i poder-se generar de manera automàtica. Han de permetre registrar tot tipus d'actuació d'embargament, i així mateix ha de permetre informar, calcular i guardar la documentació relativa a les costes del procediment.

L'aplicació ha de permetre la sol·licitud d'informació de manera individual o massiva relativa a comptes, salaris, crèdits, mobles immobles, i altres tipus de béns.

Ha de ser possible l'emissió i control de fitxers relatius a deutes a gestionar per altres administracions públiques, com ara l'Agència Estatal de l'Administració Tributària o l'Agència de Tributs de Catalunya, en base als convenis subscrits. En aquest sentit, serà necessari disposar dels mitjans per enviar fitxers per a la gestió del cobrament en



executiva de deute. L'eina haurà de comptar també amb els mecanismes necessaris per decidir el deute en executiva a gestionar per altres administracions, amb la possibilitat d'aturar altres actuacions pròpies de l'Ajuntament fins que s'obtingui un resultat. També ha de ser possible realitzar aixecaments individualitzats, així com aplicar massivament el resultat comunicat per l'administració cedida.

Serà necessari disposar dels mecanismes que permetin controlar els procediments suspesos.

És necessari que l'aplicatiu permeti enregistrar les garanties dipositades per diferents motius, fent constar el tipus de garantia, l'import, la data de constitució, i relacionada amb cadascun dels rebuts garantits i amb l'expedient d'executiva si fos el cas. Així mateix, ha de ser possible que quan s'executin actuacions que puguin afectar la garantia, s'alerti específicament de l'existència de dita garantia (per exemple, cas d'incompliment d'un pla de pagament; devolució, baixes de rebuts garantits, etc).

L'aplicació ha de permetre tramitar els procediments de derivació de responsabilitat solidària o subsidiària, així com els procediments davant de successors de persones físiques o jurídiques. Aquests expedients en tot moment hauran d'estar relacionats amb l'expedient del deutor principal. L'eina ha de tenir habilitats els diferents circuits que permetin identificar i notificar als diversos responsables i/o successors, per tal de donar compliment a les previsions legalment establertes.

L'aplicació ha de permetre obtenir informació de l'INE en relació als deutes existents per tal de conèixer si algun dels deutors resulta difunt.

També ha d'existir la possibilitat de tramitar procediment de derivació per afecció, així com procediment d'hipoteca legal tàcita. En tots dos casos, la identificació, notificació i diverses actuacions del procediment han d'estar lligades amb l'expedient del deutor principal, i ha de permetre complir amb les previsions legalment establertes. En igual sentit, ha d'existir la possibilitat d'iniciar procediment vers els diferents cotitulars en els casos en què el rebut hagués estat emès i notificat només a nom d'un dels titulars i no hagués liquidat el seu deute.

És necessari que l'aplicació disposi d'una eina per a la gestió dels crèdits incobrables i dels fallits. Ha de permetre generar expedients de baixa per insolvència provisional i definitiva, així com la rehabilitació del deute. L'expedient de baixa ha de quedar relacionat amb l'expedient de constrenyiment del deutor fallit. Han d'existir eines que permetin conèixer un canvi de situació econòmica del fallit, com ara la configuració d'avisos automàtics en el cas de resultats positius en l'embargament de sous, salaris o pensions, o embargament de comptes corrents, que s'hagin iniciat per deutes posteriors.

Serà necessari que l'aplicatiu s'adapti al futur punt neutre d'embargaments a desenvolupar per l'Administració estatal.

L'aplicatiu ha de ser capaç de generar fitxers amb informació dels IVTM incorrents per tal de transmetre aquesta informació a DGT. També serà necessari que permeti la gestió, altes i baixes d'aquesta informació.

#### **3.1.4. Gestió de cobrament**

L'aplicació ha de complir amb els requisits dels quaderns bancaris de l'AEB, específicament amb el quadern bancari 60 en totes les seves modalitats, i el quadern bancari 19.

La funcionalitat ha de permetre aplicar tot tipus de cobraments de manera individualitzada o massiva. També és necessari que es puguin realitzar cobraments parcials o a compte, aplicant la data del dia o bé una data diferent.

L'aplicatiu ha de ser suficientment flexible com per fer servir criteris diferents d'aplicació del cobrament, considerant les situacions excepcionals que es poden produir en la gestió

d'executiva per altres administracions públiques (cobraments parcials en què la imputació de recàrrec, interessos i costes no segueixi els mateixos criteris que els generals seguits per l'Ajuntament) o les circumstàncies dels concursos de creditors («quites» i cobraments parcials segons la definició del tipus de deute).

Per tal de facilitar el cobrament, l'aplicació ha de permetre la generació i emissió de documents d'ingrés per tot tipus de rebuts, independentment de la seva situació, i amb possibilitat que aquests documents siguin anònims. Es podrà generar un document de pagament individual, o bé un document de pagament col·lectiu que agrupi diversos rebuts o la totalitat del deute. En tot cas aquest document ha de mostrar el desglossament de deute principal, recàrrecs, interessos i costes, totalitzant el deute final.

Els documents de pagament emesos han de permetre l'ingrés del deute en oficines, caixers automàtics i banca electrònica de les entitats col·laboradores, en les oficines de Correos, així com el pagament telemàtic per TPV virtual (targeta o bizum) de què disposa la Corporació en la seva Seu Electrònica.

La funcionalitat ha de permetre aplicar el cobrament per qualsevol dels mitjans admesos per l'Ajuntament de Granollers (targeta, transferència, compensació, xec, tpv virtual, Correos, etc.), i ha de permetre detallar la modalitat d'aquest cobrament, de tal manera que faciliti l'obtenció de dades estadístiques.

Ha de ser possible el cobrament del deute domiciliat mitjançant quadern 19 en diversos períodes o fraccions, tal com determinin les ordenances fiscals de cada tribut. També ha de ser possible gestionar fraccionaments i ajornaments tant de manera domiciliada com amb generació de documents de pagament en quadern 60.

El sistema ha de ser capaç d'emmagatzemar el motiu de devolució de domiciliació informat per l'entitat bancària, de tal manera que faciliti la posterior depuració de domiciliacions.

Les incidències en el cobrament, ja siguin motivades per cobrament duplicat o per cobrament de rebuts anul·lats o proposats de baixa, han de quedar registrades en els rebuts afectats, i ha de permetre la generació de manera automàtica d'un expedient de devolució d'ingressos.

### **3.1.5. Devolucions d'ingrés**

L'aplicatiu ha de permetre generar un expedient electrònic de devolució d'ingressos que ha de ser capaç de diferenciar entre devolució d'ingrés degut o indegut, ja sigui motivat per la pròpia normativa del tribut, o bé per haver-se produït cobraments duplicats o cobrament de rebuts anul·lats o proposats de baixa. Així mateix, aquests expedients han de poder generar-se tant d'ofici com a instància de l'interessat.

En cas de produir-se incidències en el cobrament d'un o diversos rebuts motivats pel cobrament duplicat o pel cobrament de rebuts anul·lats o proposats de baixa, l'aplicatiu ha de ser capaç de generar de manera automàtica un expedient de devolució d'ingressos indeguts. La tramitació d'aquest expedient ha de permetre generar tant el reconeixement del dret a la devolució, com l'execució d'aquest dret, permetent el trasllat a la comptabilitat municipal ja sigui de manera individualitzada o massiva. La tramitació d'aquesta devolució ha de quedar enregistrada en cadascun dels rebuts afectats, amb indicació de l'import principal a retornar, interessos legals en el cas d'haver-hi, així com la devolució de recàrrecs, interessos de demora i costes en el cas de resultar procedent la seva devolució.

A l'hora de tramitar la devolució d'ingressos, l'aplicació ha de ser capaç de detectar i informar al tramitador de l'existència d'altres deutes en període executiu, o fins i tot en període voluntari (amb possibilitat de configurar aquest últim aspecte) per tal de facilitar la compensació de deutes.

### 3.1.6. Procediments d'embargament

L'aplicació ha de permetre iniciar automàticament les fases d'embargament per manca de pagament de la providència de constrenyiment, incorporant els valors a un expedient d'executiva ja obert amb anterioritat per aquell deutor, o bé iniciant expedient d'executiva nou. S'han de poder configurar els criteris que determinin si la incorporació del deute a expedient ha de ser automàtica o manual.

Ha de ser possible sol·licitar la informació necessària pels diferents tipus d'embargament tant de manera individual com massiva.

L'aplicatiu ha de ser capaç de diferenciar entre deute tributari i no tributari a l'hora de tractar els expedients, i de manera molt especial en relació a les multes i sancions, considerant les limitacions en relació a determinats embargaments (per exemple, impossibilitat d'obtenció d'informació de la Seguretat Social), o limitacions en derivacions de responsabilitat o successions.

Els procediments d'embargament han de poder ser tramitats electrònicament en totes les seves fases i actuacions, permetent la generació, la notificació, així com la incorporació dels resultats de les actuacions. Així mateix, és necessari disposar de la possibilitat d'emetre informes relatius al resultat de les actuacions d'embargament, ja sigui des del punt de vista d'actuacions massives, com des del punt de vista d'un deutor determinat.

És necessari el control de la prescripció de les actuacions, segons parametrització.

Els circuits d'embargament han de ser fàcilment configurables i automatitzables en algunes de les seves parts, sobretot en relació als procediments massius (execució de manera periòdica i prefixada de determinats embargaments massius, generació automàtica de diligències, etc.).

L'aplicatiu ha de permetre la realització d'embargament de comptes corrents en base als requisits definits al quadern bancari 63 de l'AEB.

L'aplicatiu ha de permetre l'intercanvi d'informació amb la Tresoreria General de la Seguretat Social i l'Institut Nacional de la Seguretat Social, en relació a l'embarg de sou, salaris i pensions. És necessari que el programari pugui enregistrar les dades obtingudes en aquest intercanvi d'informació, i permeti un posterior control de la notificació a les empreses, de les seves respostes, i dels ingressos de les retencions practicades.

El programari ha de permetre gestionar l'embargament de les devolucions tributàries de l'AEAT, facilitant al màxim l'automatització quant a l'execució periòdica d'aquests embargaments.

El programari també ha d'estar preparat per a la gestió i control d'embargament de crèdits, com ara podria ser el cas d'embargaments de quantitats recaptades per TPV o embargaments de lloguers. És necessari poder generar electrònicament, notificar, i enregistrar tant les diligències d'embargament com les respostes, fent constar qui és el tercer obligat a complir la diligència d'embargament, així com permetent el control dels ingressos a realitzar.

Per a l'embargament de béns mobles i immobles, és necessari que l'aplicació permeti l'intercanvi d'informació amb els Registres corresponents. El programari ha de controlar la possible prescripció, i emetre un avís a l'usuari de tal manera que es puguin prorrogar les anotacions preventives d'embarg. Igualment, ha de poder-se emetre informe amb la relació d'anotacions properes a prescriure, amb possibilitat de configurar-ho temporalment.

El programari ha de permetre la realització de totes les actuacions anteriors, simultànies i posteriors al procediment d'alienació de béns. L'aplicació ha d'estar preparada per a la tramitació electrònica de les subhastes.

### **3.1.7. Domiciliacions**

L'ordre d'alta, baixa o modificació de domiciliació bancària s'ha de poder realitzar pel ciutadà des de l'oficina virtual tributària. Com a resultat d'aquesta actuació s'ha de generar un document de confirmació que haurà de ser signat pel contribuent.

Al sol·licitar altes, baixes o modificacions de domiciliacions bancàries, el sol·licitant ha de poder consultar les domiciliacions que té vigents en aquell moment.

Ha d'existir la possibilitat que l'ordre d'alta, baixa o modificació de domiciliació bancària s'incorpori de manera manual o de manera automàtica a la base de dades de domiciliacions, segons criteri de la Recaptació municipal.

Ha d'existir la possibilitat de domiciliar tots els objectes tributaris d'un contribuent en un mateix compte corrent, o bé domiciliar diferents conceptes o objectes en diferents comptes corrents. També ha d'existir la possibilitat de domiciliar a futur objectes tributaris encara no existents.

Ha d'existir la possibilitat d'obtenir informes segons motius de devolució de domiciliació, especificat defunció informada del titular si fos el cas, així com definició del període temporal a estudiar, i diferents tributs afectats.

El sistema ha de mantenir un històric de domiciliacions, fent indicació d'altres, baixes i modificacions, així com els conceptes tributaris o objectes tributaris afectats. Així mateix, s'ha de poder accedir als documents acreditatius de cada canvi.

### **3.1.8. Comptabilitat auxiliar**

La comptabilitat auxiliar de recaptació ha d'oferir de forma agregada, i tant pel període voluntari com pel període executiu, els imports pendents anteriors, els nous càrrecs, cobraments, i imports pendents pel període posterior, amb un desglossament que permeti identificar els diferents conceptes d'ingrés, així com el desglossament per cobrament del principal, recàrrec, interessos i costes.

Ha de ser possible l'exportació de dades per l'intercanvi amb el sistema comptable de l'Ajuntament de tal manera que faciliti la comptabilització de manera automàtica de totes les operacions pròpies de l'execució d'ingressos, com ara drets reconeguts, drets recaptats, anul·lacions, baixes, devolucions d'ingressos, així com la recaptació i devolució d'operacions no pressupostàries o d'administració de recursos d'altres ens.

La comptabilitat auxiliar ha d'estar preparada per poder realitzar tancaments amb la periodicitat determinada per l'Ajuntament, així com el retiment de comptes anual.

## **3.2. Gestió tributària**

### **3.2.1. Procediments tributaris**

Es requereix que tots els procediments tributaris es puguin implementar en format electrònic, en totes les seves fases i actuacions. Així mateix, serà necessari disposar de plantilles editables dels diferents procediments tributaris.

Serà necessari que els procediments tributaris es puguin parametritzar en funció de les seves característiques. La parametrització ha de permetre configurar diferents procediments de manera massiva, fins i tot amb l'aprovació mitjançant segell d'òrgan, en els casos en què s'habiliti aquesta possibilitat.

L'adjudicatari lliurarà els diferents procediments ja configurats segons les necessitats de l'Ajuntament. El sistema de parametritzacions ha de ser suficientment senzill i intuïtiu com per permetre ulteriors adaptacions pels tècnics de l'Ajuntament, segons l'evolució que la normativa tributària requereixi.

El sistema ha de permetre gestionar les exempcions i bonificacions que corresponguin a cada figura tributària.

El programari ha de disposar d'un sistema de control de la caducitat i la prescripció dels expedients. Ha de ser possible la seva configuració per tal de definir el sistema d'avisos més adient, així com el temps de preavis en cada cas.

És necessari que el programari permeti emetre rebuts, autoliquidacions i liquidacions de l'exercici actual o d'exercicis anteriors, segons el cas, així com liquidacions multilínia, multiexercici i multiconcepte, amb liquidació d'interessos, recàrrecs o sancions en el seu cas, segons aplicació de les ordenances fiscals vigents.

El sistema ha de disposar de processos que permetin l'anul·lació total o parcial, la rectificació, l'emissió de liquidacions complementàries o substitutives, així com les devolucions d'ingressos deguts o indeguts. És necessari que quedi clarament identificada la liquidació inicial, i que la seva història reflecteixi cadascuna d'aquestes situacions derivades.

El sistema ha de permetre l'aprovació individual o massiva de les liquidacions, així com de qualsevol de les incidències derivades de la liquidació inicial: anul·lacions totals o parcials, rectificacions, devolucions d'ingressos...

El sistema també ha de permetre l'emissió de liquidacions provisionals i definitives, així com la generació de remeses.

La gestió de padrons i càrrecs ha de poder realitzar-se també mitjançant expedient electrònic. El sistema ha de permetre la simulació dels padrons, mentre no es defineixin aquests com definitius.

Es requereix que existeixi un registre de transmissions que permeti fer gravació dels canvis de titularitat dels bens immobles, i comprovar el compliment de les obligacions tributàries que se'n derivin. En aquest sentit, la definició de la referència cadastral ha de ser obligatòria entre tributs municipals relacionats directa o indirectament amb un immoble.

Ha de ser possible relacionar objectes fiscals de diferents tributs de forma que es pugui determinar si, al modificar el subjecte passiu, l'adreça tributària i/o la domiciliació de l'objecte principal, aquesta modificació es propagui automàticament cap a l'objecte relacionat. Així mateix, al donar-se de baixa l'objecte principal, també s'ha de donar de baixa l'objecte relacionat.

Ha de ser possible realitzar càrrega de la informació procedent del Col·legi de Notaris (ANCERT).

### **3.2.2. Procediments d'inspecció i sancionador tributari**

Es requereix que l'aplicatiu permeti la gestió mitjançant expedient electrònic dels procediments d'inspecció tributària, de les actuacions d'obtenció d'informació, així com el procediment sancionador tributari derivat d'actuacions d'inspecció. Per tal d'afavorir l'obtenció d'informació, el sistema ha de permetre la integració amb les bases de dades de persones, territori, Sistema d'Informació Geogràfica (GIS), així com altres àmbits que facilitin informació amb transcendència tributària.

La tramitació dels procediments i actuacions inspectores i sancionadores, inclosos els seus models documentals, han d'estar plenament integrats amb els mòduls de gestió tributària i censal i de recaptació.

El programari ha de permetre la gestió remota mitjançant dispositius mòbils, amb incorporació de signatura digitalitzada del personal inspector, i possibilitat de signatura biomètrica de la persona interessada.

El sistema ha d'incorporar una eina que faciliti l'elaboració i control dels diferents plans d'inspecció.

### **3.2.3. IBI i gestió cadastral**

És necessari que el programari permeti la completa gestió de l'impost de bens immobles, tant de naturalesa rústica com urbana, o de característiques especials. Serà necessària la integració amb el mòdul de territori. També es considerarà positiu que l'aplicació permeti la conciliació dels padrons d'IBI amb la base de dades de Cadastre, així com amb altres padrons i tributs de l'Ajuntament.

És necessari que el programari permeti la validació, càrrega i actualització dels objectes tributaris mitjançant tractament de suports cadastrals. La gestió de l'IBI ha de permetre gestionar exempcions, no subjeccions i bonificacions, i ha de permetre generar rebuts i padrons amb els beneficis fiscals incorporats.

És necessari que el programari disposi d'un sistema que possibiliti la relació entre unitats fiscals d'IBI i d'altres tributs, com ara escombraries i guals. La definició per referència cadastral ha de ser obligatòria entre tributs municipals relacionats directa o indirectament amb un immoble.

### **3.2.4. Vehicles**

L'eina ha de permetre l'actualització automatitzada del padró de vehicles i el manteniment dels objectes tributaris a partir de la informació enviada per la DGT. Ha de permetre la detecció i resolució d'incidències derivades de la informació subministrada.

Ha de ser possible la pràctica de prorratejos, bé mitjançant la baixa parcial del rebut, o bé mitjançant devolució d'ingressos, segons el cas.

És necessari que l'eina permeti el càlcul i generació de rebuts i padrons, amb els beneficis fiscals incorporats.

El programari ha de permetre la gestió dels beneficis fiscals i exempcions pròpies de l'impost.

L'eina ha de ser capaç de generar fitxers amb informació dels IVTM incorrents per tal de transmetre aquesta informació a DGT. També serà necessari que permeti la gestió, altes i baixes d'aquesta informació.

### **3.2.5. IIVTNU**

L'eina ha de permetre la gravació i manteniment de tota la informació relativa a una mateixa escriptura en un únic expedient, del qual se'n puguin derivar diverses liquidacions. Ha de permetre el seu control bé pel número de protocol de l'escriptura o bé per la referència cadastral. Aquesta eina ha de ser capaç de controlar els protocols que es trobin pendents de liquidar.

El mòdul de plusvàlues ha d'estar lligat amb la gestió de l'IBI i del territori. Així mateix, ha d'estar associat al mòdul de registre de transmissions propi de l'IBI.

L'eina ha de permetre la generació d'autoliquidacions de plusvàlues mitjançant l'oficina virtual, així com només la simulació del càlcul sense arribar a generar la liquidació.

L'eina ha de ser capaç de parametritzar les bonificacions establertes per la normativa, per la seva aplicació automatitzada.

També ha de permetre informar i recalculer en els casos de pròrroga concedida. Així mateix ha de ser capaç de reflectir les sol·licituds de no subjecció. En aquest sentit, s'ha de disposar de mecanismes de control dels terminis.

L'eina ha de facilitar el manteniment dels elements tributaris afectats per la transmissió objecte de la plusvàlua, relatius a altres taxes i impostos.

L'eina ha de permetre el càlcul de recàrrecs i interessos que se'n derivin de presentacions extemporànies.

És necessari que l'aplicatiu es lliuri plenament adaptat a les novetats normatives en matèria de plusvàlues.

### **3.2.6. Impost d'Activitats Econòmiques (IAE)**

Serà necessari que el programari permeti la gestió censal i tributària de l'IAE, realitzant liquidacions d'alta, baixa i variacions censals.

L'eina ha de permetre la gestió dels suports enviats per AEAT, facilitant la resolució d'incidències i permetent l'actualització automàtica del cens.

El programari ha de permetre la gestió de padrons i de liquidacions, facilitant la realització de simulacions mentre no sigui definitiva l'aprovació.

L'eina ha de facilitar la conciliació del padró de l'IAE amb la informació rebuda per AEAT.

L'eina ha de ser capaç de parametritzar les bonificacions establertes per la normativa per a la seva aplicació automatitzada.

### **3.2.7. Contribucions Especials**

L'aplicatiu ha de permetre gestionar les contribucions especials, facilitant l'emissió dels fraccionaments de les quotes segons les previsions legalment establertes a partir de la quota única de cada contribuent, així com la liquidació final.

Ha d'existir la possibilitat de realitzar simulacions o càlcul de diversos padrons, amb l'establiment de diferents paràmetres, com ara mòduls de repartiment, metres lineals de façana dels immobles, la seva superfície, el seu volum edificable i el valor cadastral a l'efecte de l'Impost sobre Béns Immobles, i en base a una selecció prèvia d'objectes tributaris segons adreces, zones, illes o criteris específics.

L'eina ha de permetre la incorporació de les finques que figurin a la base de dades cadastral. Així mateix, també ha de permetre la possibilitat de calcular en base a les dades corresponents a finques resultants d'una reparcel·lació i encara no incorporades a base de dades.

### **3.2.8. ICIO**

El programari ha de permetre la realització de liquidacions provisionals i definitives.

És necessari que permeti parametritzar els beneficis fiscals regulats per l'ordenança, i que el seu manteniment resulti fàcil i intuïtiu.

És necessari que cada liquidació quedi vinculada per la referència cadastral de l'immoble a la que està associada l'obra.

### **3.2.9. Taxes, preus públics i altres ingressos**

El programari ha de permetre la gestió de qualsevol taxa i preu públic establert a les ordenances fiscals, facilitant les altes, baixes i modificacions dels objectes fiscals, amb possibilitat de fer servir diferents paràmetres de càlcul, i permetent l'establiment dels

beneficis fiscals que les ordenances determinin, a l'hora de generar els valors corresponents.

És necessari que existeixi la possibilitat d'emetre autoliquidacions, liquidacions o padrons, amb la possibilitat que aquests siguin multiconcepte.

Les taxes i preus públics que per la seva naturalesa estiguin relacionats amb immobles, hauran d'estar vinculats a l'IBI i la gestió cadastral mitjançant la indicació de la referència cadastral corresponent.

L'eina ha de permetre la configuració dels algorismes de càlcul i el manteniment de paràmetres i tarifes de manera intuïtiva.

El programari ha de permetre l'aplicació automatitzada de l'IVA en els casos necessaris, segons parametrització.

Serà necessari que es puguin emetre autoliquidacions de taxes i preus públics mitjançant oficina virtual. La parametrització d'aquestes actuacions ha de resultar fàcil i intuïtiva, per facilitar el manteniment i adequacions a les exigències de les ordenances fiscals.

El programari ha de permetre la generació d'autoliquidacions, liquidacions, rebuts i padrons, amb els possibles beneficis fiscals incorporats.

El programari ha de permetre el prorrateig en els casos així establerts a les ordenances fiscals, facilitant la baixa parcial o la devolució d'ingressos, segons el cas, mitjançant l'automatització de la generació de l'expedient i la definició de models. Han de poder ser configurat els terminis de prorrateig per adaptar-se a la normativa de cada tribut.

### **3.3. Oficina de Sancions**

#### **3.3.1. Procediments sancionadors de trànsit**

El programari ha de permetre la tramitació electrònica completa del procediment sancionador en totes les seves fases, des del moment de la denúncia fins a la seva finalització.

El programari ha de permetre la tramitació de procediments de caràcter ordinari, abreujat i simplificat.

L'eina ha d'incorporar els diferents models de les fases del procediment sancionador, i així mateix ha de permetre l'adaptació de models, la parametrització de les diferents fases, i l'establiment de mecanismes de control de la prescripció i de la caducitat.

És necessari que el mòdul estigui orientat a la gestió de processos massius de manera desatesa, de tal manera que permeti la màxima agilització de les diferents fases del procediment sancionador.

Tot el procediment d'instrucció i sancionador ha d'estar integrat amb la resta de l'aplicació. Específicament, és necessària l'actualització automatitzada de les conseqüències del cobrament de la sanció.

L'aplicatiu ha de permetre la introducció de les dades de les denúncies i la creació d'expedients i els seus respectius rebuts bé de manera interactiva, bé de manera automàtica des de diferents dispositius mòbils o fixos, així com per càrrega de fitxers.

L'expedient sancionador ha de permetre la incorporació de fotografies i elements gràfics que constitueixin elements de prova de la infracció comesa.

El programari ha d'estar integrat amb les bases de dades de l'Ajuntament (de persones i de vehicles), i permetre la connectivitat del servei ATEX 5 de la DGT mitjançant la plataforma



AOC amb la finalitat d'obtenir massivament dades identificatives del titular del vehicle, així com la DEV.

El programari ha de permetre l'establiment de percentatges de descompte en l'import de la sanció en els casos que la norma així ho determini.

L'aplicació ha de permetre gestionar la notificació tant en paper com electrònicament, de manera individual o massiva. Ha de ser possible la generació i seguiment de les remeses de notificacions, així com l'emmagatzematge de la resposta de Correos, ja sigui en format fitxer o amb imatge de la notificació.

L'aplicació ha de disposar d'una eina que permeti identificar automàticament les notificacions fallides, facilitant la creació de l'edicta per la seva publicació al tauler edictal de sancions de trànsit (TESTR@).

El programari ha de permetre controlar les reincidències, de tal manera que generi un avís en els casos en que l'infractor, sigui titular del vehicle o no, resulti reincident pel mateix precepte infringit.

El programari ha de disposar d'un sistema de control de la caducitat i la prescripció dels expedients. Ha de ser possible la seva configuració per tal de definir el sistema d'avisos més adient, així com el temps de preavís en cada cas.

El programari ha de permetre el pas automatitzat a sanció greu per no identificació de conductor.

El programari ha de permetre integrar-se amb qualsevol element del municipi que es pugui implantar, com els radars Trucam II, càmeres, FotoVermell, o vehicles captadors de matrícules tipus DeltaCar, essent el sistema centralitzador de totes les denúncies i residents a nivell municipal.

### **3.3.2. Altres normatives**

El programari ha de permetre la tramitació, no només del procediment sancionador de trànsit, sinó també de la resta d'àmbits sancionadors de competència municipal, com per exemple:

- Ordenança d'espais d'ús públic
- Seguretat ciutadana
- Accessibilitat
- En matèria de prevenció i contenció sanitària per la crisi de la COVID 19
- Habitatge
- Educació
- Salut Pública

Per a la tramitació d'aquests procediments sancionadors el programari ha de complir els mateixos condicionants exigits a l'apartat anterior, a excepció d'aquells específics únicament per matèria de trànsit.

### **3.3.3. Aplicació per a denúncies de la policia local des de dispositius mòbils**

S'ha de subministrar una aplicació (app) que s'ha d'executar en els dispositius mòbils dels agents de la policia local, la qual ha de tenir les característiques i funcionalitats següents:

- Sistema operatiu i instal·lació

L'aplicació mòbil (app) ha de funcionar amb les versions més actuals del sistema operatiu Android, i ha d'estar optimitzada per als dispositius de mobilitat (smartphones o tauletes).

Les actualitzacions de noves versions s'han de poder instal·lar de forma automàtica, sense la intervenció d'un tècnic especialitzat.

Els dispositius mòbils s'han de poder administrar remotament per part de l'adjudicatari.

- Mode online i offline

Ha de poder treballar en mode online (amb connexió a internet), o bé en mode offline (sense connexió). En aquest segon cas, s'ha de poder sincronitzar la informació quan es restableixi la connexió. També ha de poder treballar sense targeta de telefonia en el dispositiu mòbil.

- Entrada de denúncies

Ha d'oferir un sistema àgil per poder introduir una denúncia en poc temps (menys d'1 minut).

Un cop entrada la denúncia, ha de generar un expedient, amb les dades del vehicle, lloc, tipus d'infracció, camp per observacions i prova documental (fotografies). Les fotografies han d'estar geo-localitzades i signades amb un segell de temps per tal de garantir-ne la veracitat de la infracció.

L'expedient ha d'incloure necessàriament:

- Codi agent
- Núm. d'expedient intern (es generarà automàticament).
- Data i hora de la denúncia.
- Matrícula, marca, model i color del vehicle denunciat
- Article infringit (vinculat al llistat d'infraccions), legislació i import de la denúncia
- Lloc de la infracció: codi de la via i número de policia
- Observacions i camps per fotografies.
- Dades per al pagament bonificat de la denúncia.
- Notificació practicada en mà (SI/NO)

Per facilitar entrades repetitives de la mateixa infracció i lloc, hi haurà l'opció de copiar les dades de la denúncia anterior.

- Impressió de les denúncies

Ha de poder imprimir les denúncies emeses, enviant les dades via bluetooth a la impressora portàtil de paper tèrmic (objecte també d'aquest contracte).

Ha de permetre imprimir denúncies en 4 idiomes (català, castellà, francès i anglès).

També s'han de poder reimprimir denúncies generades anteriorment, en cas de necessitat per pèrdua o deteriorament.

S'han de poder compartir impressores entre diferents dispositius mòbils.

- Captura de la matrícula amb la càmera de l'smartphone (OCR)

Ha de disposar d'un sistema de reconeixement de caràcters òptic (OCR) per identificar les matrícules a través de la càmera / fotografia del dispositiu mòbil.

- Identificació del titular del vehicle  
S'ha de poder connectar amb la DGT per identificar el titular a partir de la matrícula.
- Comprovació a la DGT de vehicles en moviment  
Ha de poder fer comprovacions automàtiques de vehicles en moviment, a partir de les matrícules capturades, per obtenir la situació del vehicle segons la DGT (assegurança, ITV, requisitòries, ...).
- Comprovació de matrícules en llistes especials i alarmes  
Ha de poder comprovar si una matrícula està inclosa en alguna de les llistes definides de vehicles especials.  
S'ha de poder activar l'emissió d'alertes si es detecta una matrícula inclosa en una llista determinada.
- Cobrament de denúncies  
S'han de poder generar claus de cobrament amb referències del quadern 60 modalitat 2.  
S'han de poder cobrar denúncies amb targeta de crèdit.
- Seguretat  
Per motius de seguretat, en cas de pèrdua del terminal, les dades locals de l'aplicatiu han d'estar encriptades per tal d'impedir l'accés a dades sensibles o comprometre la seguretat del sistema.  
El sistema ha de portar integrat una capa de seguretat que permeti bloquejar i filtrar les aplicacions accessibles per l'usuari.

### **3.4. Intervenció i Comptabilitat**

#### **3.4.1. Fiscalització**

L'aplicatiu ha de disposar d'una eina que permeti el control dels ingressos tal i com defineixi la normativa de control intern pròpia de l'Ajuntament de Granollers. En aquest sentit, és necessari que permeti realitzar la pressa de raó en comptabilitat, el control permanent d'ingressos, així com facilitar l'obtenció d'informació pels processos d'auditoria o control pertinents. Específicament, serà necessari que permeti l'obtenció d'universos, amb extracció d'informació que faci referència als expedients de mostra, així com enllaç a cadascun d'aquests.

En cas que no sigui possible la integració amb el programari de control i fiscalització de l'Ajuntament de Granollers, serà necessari que es permeti l'exportació en fitxer de la informació necessària per realitzar el control permanent amb format compatible amb el programari de control i fiscalització de l'Ajuntament de Granollers.

L'eina de fiscalització ha d'estar preparada per facilitar l'elaboració dels informes necessaris pel compliment d'obligacions legals.

### **3.4.2. Comptabilització**

En cas que no sigui possible la integració de la comptabilització amb el programari comptable de l'Ajuntament de Granollers, permetent l'automatisme, en els casos en què així es consideri convenient, en la comptabilització de les operacions mitjançant parametrització, serà necessària l'exportació de dades per a l'intercanvi amb el sistema comptable de l'Ajuntament de tal manera que es faciliti la comptabilització automàtica de totes les operacions pròpies de l'execució d'ingressos, com ara drets reconeguts, drets recaptats, anul·lacions, baixes, devolucions d'ingressos, així com la recaptació i devolució d'operacions no pressupostàries o d'administració de recursos d'altres ens.

Serà necessari que des de la Recaptació municipal es pugui comprovar el document comptable generat en el programari de comptabilitat de l'Ajuntament de Granollers.

És necessari que la comptabilització s'adapti als requeriments legals actuals així com a l'evolució legislativa que es pugui produir al llarg del temps.

### **3.5. Atenció ciutadana**

Cal que el programari disposi d'un sistema d'atenció integral al contribuent. Ha de tractar-se d'un model d'atenció centrada en el propi ciutadà, i no pas compartimentada segons la naturalesa de l'ingrés o deute. És necessari, així mateix, que l'eina proporcioni un servei àgil i complert al contribuent, per tal de facilitar al màxim el compliment de les obligacions tributàries.

En aquest sentit es necessari que es disposi d'una eina específica d'atenció ciutadana, en la que de manera fàcil i intuïtiva es puguin conèixer els principals ítems que afecten al contribuent, i com a mínim:

- comprovar el deute pendent del contribuent.
- conèixer si té algun deute fraccionat o ajornat, i si està complint o no amb els terminis.
- saber si el contribuent té domiciliats els seus tributs.
- saber si hi ha notificacions pendents de lliurar al contribuent.
- saber quins expedients té oberts el contribuent.
- saber si el contribuent ha optat per notificació electrònica, i així mateix si ens ha proporcionat un correu electrònic o número de telèfon mòbil a efectes de facilitar l'avís de notificació electrònica.
- conèixer si el contribuent ens ha proporcionat una adreça fiscal, o si hi ha conflicte entre les adreces de notificació de què poguéssim disposar.
- conèixer si el contribuent no té informades les dades de contacte per als avisos de les notificacions electròniques.
- deixar constància de l'atenció que s'ha realitzat, així com motiu i durada.

El sistema haurà de disposar de signatura biomètrica, per tal de facilitar la tramitació electrònica integral.

El sistema ha d'adaptar-se fàcilment a altres canals d'atenció alternatius al presencial. En aquest sentit haurà de permetre la integració amb sistemes de gravació de telefonia,

facilitant tramitacions administratives amb validesa jurídica, i afavorint que aquestes gravacions formin part de l'expedient electrònic.

Ha de ser possible generar comunicacions al ciutadà amb informació de rellevància tributària fent servir els mitjans de comunicació definits pel propi contribuent (sms, mail, telegram).

### **3.5.1. Oficina virtual**

Es requereix que es faciliti l'accés dels contribuents i col·laboradors socials a diversos serveis digitals i funcionalitats tributàries des de la Seu Electrònica de l'Ajuntament de Granollers.

Ha d'estar previst l'accés amb dues modalitats:

- sense necessitat d'identificació de l'usuari.
- amb identificació de l'usuari mitjançant certificat digital, IDCat Mòbil, Cl@ve, o qualsevol altre sistema d'identificació ofert pel servei VALID de l'AOC.

Ha d'existir la possibilitat de definir, mitjançant parametrització i en funció de la normativa vigent en cada moment, la necessitat d'identificació o no per cada servei electrònic tributari disponible.

L'Oficina Virtual Tributària ha d'oferir, com a mínim, els serveis i tramitacions següents:

- accés a informació tributària de caràcter general, com ara el calendari fiscal general
- accés a informació tributària personalitzada: tributs i multes pagats; tributs i multes pendents de pagar; obtenció de cartes de pagament; obtenció de duplicats de rebuts; obtenció de justificants de pagament; calendari fiscal personalitzat
- consulta de béns i objectes tributaris, així com el seu historial.
- alta, modificació i baixa de domiciliacions.
- obtenció de certificat de deutes amb l'Ajuntament de Granollers i altres certificats tributaris.
- pagament telemàtic de deutes, mitjançant TPV Virtual, ja sigui amb targeta o amb Bizum.
- actualització de dades personals i definició d'adreça fiscal.
- el sistema ha de ser capaç d'elaborar simulacions de fraccionaments i ajornaments.
- presentació telemàtica de declaracions, sol·licituds, al·legacions, recursos i qualsevol altre actuació tributària o en matèria de multes i sancions.
- seguiment de l'estat de tramitació d'expedients, podent definir una correspondència entre els estats interns dels expedients i els estats que es mostren a l'interessat.
- en relació al tràmit electrònic d'aportació de documents ha de ser possible que, amb indicació de la referència especificada al requeriment, es produeixi registre d'entrada i incorporació dels documents a l'expedient.
- implementació de les autoliquidacions que l'Ajuntament de Granollers defineixi, havent de ser possible el càlcul (segons determini l'ordenança fiscal), generació de carta de pagament i pagament online en temps real, juntament amb la presentació de la sol·licitud.
- simulació del càlcul dels diferents tributs, sense la generació de l'autoliquidació.

- els documents emesos als que tingui accés el ciutadà podran estar signats electrònicament amb segell d'òrgan.
- . els documents emesos als que tingui accés el ciutadà podran disposar d'un codi segur de verificació que permetrà comprovar l'autenticitat del document.
- el sistema ha de permetre notificacions en seu i via eNOTUM.
- el sistema ha de tenir en compte la representació de persones físiques i/o jurídiques, i així actualitzar la vista de cada tramitació segons es tracti d'un tràmit personal o sobre el que consti representació total o parcial, en base a les dades de representació que constin a l'Ajuntament de Granollers.
- les sol·licituds presentades electrònicament obligatòriament hauran de produir una anotació en el registre d'entrada de l'Ajuntament de Granollers.

### 3.6. Serveis transversals i Gestió documental

Ha de ser un programari amb un model integral, en el qual la gestió documental s'integra amb la resta de les activitats de l'organització a totes les fases del cicle vital dels documents (captura, classificació, disposició/accés, recuperació i conservació). La classificació dels documents i expedients en sèries documentals ha de produir-se en el moment de la seva creació.

Els expedients administratius s'han de crear i gestionar d'acord amb la Llei 39/2015, de procediment administratiu comú (art. 70), quant a agregació de documents i amb les especificacions fixades per l'Esquema Nacional d'Interoperabilitat (ENI) per a la seva posada a disposició. El programari ha de complir amb allò que estableix la legislació vigent en matèria d'arxius, incloent la Llei 10/2001, de 13 de juliol, d'Arxius i Gestió de Documents, la norma UNE-ISO 15489 i les Normes Tècniques d'Interoperabilitat.

Els procediments derivats dels requeriments funcionals definits en el punt 3 d'aquest plec hauran d'estar analitzats, definits i configurats en el programa segons les necessitats concretes de l'Ajuntament de Granollers, la legislació de la matèria determinada i de gestió documental i arxiu d'obligat compliment. S'aplicaran en aquest anàlisi de procediments criteris de simplificació administrativa. L'anàlisi dels procediments, serà validat per l'equip tècnic de gestió documental de l'Ajuntament abans de confirmar la seva configuració definitiva.

El sistema ha de comptar amb les característiques següents:

- Un gestor documental potent, amb l'objectiu d'evitar l'acumulació de documents i expedients electrònics que no s'ajustin a un sistema de gestió documental definit per l'Ajuntament de Granollers, un ordre i un mètode, tenint en compte la legislació actual.
- Disposar de mesures de seguretat, d'acord amb el què preveu l'ENS, que garanteixin la integritat, autenticitat, confidencialitat, qualitat, protecció i conservació dels documents emmagatzemats.
- Identificació dels usuaris i el control d'accessos, així com el compliment de les garanties que preveu la legislació de protecció de dades.
- Classificació dels documents d'acord amb les sèries documentals i Quadre de Classificació de l'Ajuntament de Granollers.
- Conservació i tractament dels documents amb la finalitat de recuperar la informació continguda als documents.
- Emmagatzematge, custòdia, accés i recuperació dels documents generats tant per el programari com per altres sistemes de gestió existents a l'Ajuntament.
- Els documents i expedients compliran amb els requisits necessaris per a la preservació a llarg termini mitjançant les metadades de gestió que els acompanyen, d'acord amb

les especificacions de l'ENI i les que fixi l'Ajuntament en les seves polítiques de gestió documental.

- Els documents han de preservar la informació relativa a la seva signatura digital realitzada segons els formats especificats a l'ENI.

### **3.6.1. Arxiu de persones**

L'aplicació ha de disposar d'un mòdul per al tractament de les dades de les persones, el qual ha de representar i contenir la informació bàsica de qualsevol contribuent que es relacioni amb l'Ajuntament.

Totes les persones referenciades en qualsevol dels mòduls de la plataforma han d'estar vinculades a una instància de la base de dades de l'arxiu de persones.

El sistema ha d'identificar a cada persona de manera única. Ha de permetre totes les formes de persones físiques i jurídiques

Ha de permetre la gestió de les dades de les persones de forma interactiva, així com mitjançant càrregues de fitxers externs.

Hi ha d'haver mecanismes de validació per evitar duplicitats i incoherències, així com sistemes de depuració.

Es requereix que l'aplicació proporcioni un accés senzill i ràpid a la visió completa de tota la informació i documentació tributària vinculada a una persona.

Ha de permetre un tractament singular per a grans contribuents i organismes públics.

Es requereix que, de cada persona, s'emmagatzemi, com a mínim, la informació següent: identificador, primer cognom, partícula del primer cognom, segon cognom, partícula del segon cognom, nom / raó social, nom comercial, número de document d'identitat (CIF/NIF/NIE/ Passaport), tipus de persona, idioma, diferents adreces, diferents mitjans de contacte (telèfons, adreces de correu electrònic, ...), diversos comptes bancaris de domiciliació.

S'ha de poder informar l'origen de les diferents dades associades a una persona (adreces, comptes corrents, mitjans de contacte, ...).

S'han de poder consultar els resultats de les diferents notificacions practicades en paper en cadascuna de les adreces del tercer, per tal de facilitar l'elecció de l'adreça més efectiva.

S'han de poder consultar els resultats de les diferents notificacions electròniques practicades, i les adreces electròniques i/o números de telèfon on es van enviar els corresponents avisos de notificació.

Ha de disposar de les auditories d'alta, accés i modificació de les dades de la persona, així com les relacionades amb la mateixa, podent obtenir usuari, data i hora.

S'ha d'emmagatzemar un històric de les modificacions realitzades a la persona, així com les possibles unificacions amb altres persones, de forma que es pugui conèixer la informació d'una persona a una data passada.

Ha de permetre el registre i gestió de la representació, així com els diferents tipus de representació, documents i control de vigència, que podran ser recollits de forma presencial o mitjançant integració i interoperabilitat, amb el Registre de Representants del Consorci Administració Oberta de Catalunya (Representa).

Des d'aquest mòdul ha de ser possible gestionar els consentiments de notificació electrònica (a nivell genèric o per procediment).

Ha de ser possible la vinculació de documents digitals.

Si no és possible que la plataforma objecte de licitació utilitzi l'actual nucli d'informació de Persones de l'Ajuntament, cal que es subministrin mecanismes de sincronització (en línia o planificats) que assegurin la coherència i integritat de totes les dades dels tercers de les dues plataformes.

### **3.6.2. Territori**

L'aplicació ha de disposar d'un mòdul per al tractament de les dades territorials.

Aquest mòdul representa l'estructura d'objectes territorials del municipi, parcel·les cadastrals, vies públiques, accessos postals, trams de carrer, etc.

Totes les entitats de base territorial de la plataforma han d'estar vinculades a una instància de la base de dades de territori.

Les instàncies de la base de territori han de disposar dels camps d'informació corresponents per poder referenciar-se des dels mapes del GIS municipal.

Des de qualsevol de les entitats de base territorial ha de ser possible consultar la seva representació en el mapa amb el visor municipal (veure annex I – Situació actual dels sistemes informàtics de l'Ajuntament).

La gestió territorial cal que inclogui almenys els nuclis d'informació següents: països, províncies, municipis, carrers, accessos, adreces, parcel·les cadastrals, locals cadastrals, divisions territorials: nuclis, districtes, seccions, trams de carrers de categories d'IAE, altres trams de categories fiscals, codis postals, etc.

Si no és possible que la plataforma objecte de licitació utilitzi l'actual nucli d'informació de Territori de l'Ajuntament, cal que es subministrin mecanismes de sincronització (en línia o planificats) que assegurin la coherència i integritat de totes les dades del territori de les dues plataformes.

### **3.6.3. Gestor d'expedients electrònics i gestor documental**

El programari ha de disposar d'un mòdul per gestionar els expedients i documents relatius als diferents procediments tributaris, que ha de complir amb la normativa i la legislació de gestió documental, així com amb els instruments de Gestió Documental de l'Ajuntament de Granollers (Quadre de Classificació, Catàleg de tipologies documentals, Vocabulari de metadades, Calendari de conservació i accés) i que abasti el cicle de gestió, recaptació i inspecció, així com els procediments sancionadors (tributaris, de trànsit i altres ordenances).

#### **3.6.3.1. Configuració dels procediments**

L'aplicació ha d'incloure un mòdul per poder definir i configurar els diferents procediments tributaris. Aquest mòdul ha de permetre:

- Aplicar el Quadre de Classificació i les sèries documentals de l'Ajuntament de Granollers.
- Aplicar el Catàleg de tipologies documentals validat per l'Ajuntament de Granollers
- Aplicar les metadades associades als procediments i a les unitats documentals:
  - Configurar l'esquema de metadades i incorporar les obligatòries i bàsiques del vocabulari de metadades de l'Ajuntament de Granollers.
  - Definir les metadades específiques o dades particulars de cada procediment.
  - Ha de permetre exportar, com a mínim, les metadades de les NTI per permetre la interoperabilitat.



- Aplicar el Calendari de Transferències, d'acord amb el Calendari de Conservació i Accés de l'Ajuntament de Granollers.
- Definir la creació de les UDC i UDS dels procediments tenint en compte el Calendari de Conservació i Accés de l'Ajuntament de Granollers.
- Definir les fases i estats dels expedients, així com el flux de tramitació de cada procediment.
- Definir les accions que es poden executar en cada moment, en funció de diferents paràmetres, com ara la fase, l'estat o el motiu d'inici.
- Definir control de terminis i alertes.
- Configurar la seguretat per determinar qui pot consultar o tramitar cada procediment.
- Configurar el règim d'accés dels documents, amb les excepcions de restricció i els terminis d'exclusió
- Definir plantilles d'informes i llistats associats a procediments i accions determinades.
- Definir responsables de procediment, instructor de l'expedient, així com els perfils o rols que han de realitzar cada acció o tasca.
- Definir el catàleg de tràmits de la Seu electrònica tributària.
- Associar tràmits als procediments.
- Garantint l'aplicació de les polítiques instaurades a la Corporació en quant a: Incrustació del Codi segur de verificació (CSV); Característiques de digitalització o acceptació de formats; Tipus i característiques de la signatura dels documents; Tipus i característiques de la còpia autèntica dels documents d'entrada origen paper; Validació de signatura; Seguretat i accés als documents; Condicions de reutilització dels documents d'entrada que aportin els ciutadans; Regles per la seva classificació arxivística automatitzada.
- Multi-fons: gestió de diversos fons documentals, amb estructura i classificació pròpia.
- Definir els formats acceptats. Tenint en compte que ha de ser multi-forma i la "Norma Técnica de Interoperabilidad de Catálogo de estándares" de l'ENI.
- Garantir que els documents conserven les seves propietats essencials: fiabilitat, integritat, autenticitat, accessibilitat i usabilitat al llarg del seu cicle de vida.

### **3.6.3.2. Funcionalitat dels expedients**

La creació i tramitació d'expedients ha d'incloure, com a mínim, les funcionalitats següents:

- Classificació arxivística segons les sèries documentals del Quadre de Classificació de l'Ajuntament de Granollers de les Unitats documentals Compostes i Simples.
- Identificar cada unitat documental simple amb el catàleg de tipologies documentals de l'Ajuntament de Granollers.
- Alta d'expedient d'ofici o a partir de sol·licitud de part.
- Alta d'expedient a partir d'anotació d'entrada ja existent en el Registre General, incorporant en l'expedient les persones relacionades i la documentació existent associada al registre d'entrada.

- Vinculació a l'expedient d'una d'anotació d'entrada ja existent en el Registre General, incorporant en l'expedient les persones relacionades i la documentació existent associada al registre d'entrada.
- 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.
- Possibilitat de relacionar expedients.
- Integració de les actuacions amb els seus respectius mòduls tributaris (creació o vinculació amb els objectes tributaris, valors, ...).
- Alta i manteniment de tot tipus de documents que generen els procediments tributaris.
- Inclusió de signatura electrònica i biomètrica en els documents.
- Conservar en el gestor documental de tots els documents generats.
- Composició i foliat d'expedients signats electrònicament:
  - En qualsevol moment de la tramitació, creant l'índex de l'expedient, mitjançant relació ordenada i numerada de tots els documents i evidències, segons especifiquen les NTI.
  - Realitzar una posada a disposició d'un expedient, en suport digital, per a la seva remissió a tercers, garantint la integritat.
- Gestió de safates de tasques per usuaris o per departaments, serveis o oficines, amb avisos d'expedients personals, que haurien d'incloure:
  - Avisos de canvi d'estat dels expedients a la persona que l'ha instruït ja bé sigui per rebuig de firma o per canvi de fase.
  - Avisos d'encàrrecs realitzats als expedients instruïts per la persona responsable d'efectuar l'encàrrec.
  - Avisos de notificacions efectuades, rebutjades en el cas d'obligats electrònics.
- Control i visualització dels expedients en les seves diferents etapes de tramitació, diferenciant per estats.
- Assignació d'un identificador únic a cada unitat documental.
- Gestió d'expedients híbrids (contenen documents electrònics i en format físic).
- 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.
- Control en la tramitació d'expedients que impedeixi alterar la proposta d'acord un cop hagi estat enviada al mòdul de control intern per a la seva fiscalització o presa de raó en comptabilitat.
- Gestió d'Expedients amb efectes automàtics en Gestió i Recaptació: 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.
- Captura de signatura biomètrica justificativa de la pràctica de notificacions o lliurament de qualsevol altre document als interessats.
- Digitalització certificada 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.

- Auditoria d'accessos a expedients i documents, així com de les seves modificacions i canvis d'estat. Possibilitat de definir alertes en base als canvis d'estat.
- Gestió automàtica dels justificants d'acusament de rebuda de les notificacions enviades per correu administratiu (mitjançant referència d'enviament postal) per part de Correos, tant de la data de recepció, com de la no notificació amb el motiu específic com la recepció automatitzada del justificant PEE a l'expedient.
- Organització dels documents dins l'expedient: Possibilitat d'ordenació dels documents que formen part de l'expedient per diferents criteris, així com la seva classificació dins carpetes per millorar l'organització dels documents en expedients que consten de molts documents.
- Peticions automatitzades d'informació o documentació amb d'altres Administracions, i integració de la resposta dins al mateix expedient on s'ha efectuat la petició.
- Gestió automatitzada de requeriments de documentació i/o esmena per als casos que l'interessat no presenti tota la documentació obligatòria i tancament per desistiment de l'expedient un cop ha vençut el termini establert al requeriment, i s'ha notificat a l'interessat.
- Generació de còpies autèntiques de documents electrònics originals mitjançant actuació administrativa automatitzada (segell d'òrgan), incorporant condició de còpia autèntica i codi segur de verificació.
- Treballar amb versions fins la incorporació del document definitiu al sistema.
- Transferència dels expedients finalitzats a l'Arxiu electrònic únic de l'Ajuntament de Granollers.
- Cerca de documents per diferents criteris a partir de les seves metadades, així com per contingut.

### **3.6.3.3. Integració amb els altres mòduls i serveis transversals**

En l'apartat de cada mòdul i servei transversal es detalla la funcionalitat que ha de tenir la integració del gestor d'expedients amb cadascun d'ells.

A continuació només es detallen els mòduls i serveis transversals amb els quals ha d'estar integrat:

- Arxiu de persones
- Territori
- Registre d'entrada/sortida
- Arxiu electrònic
- Signatura electrònica
- Portasignatures electrònic
- Gestió de Secretaria: resolucions i acords d'òrgans col·legiats (tramitació individual o col·lectiva).
- Notificacions electròniques
- Atenció ciutadana
- Carpeta ciutadana/contribuent
- Comptabilitat
- Fiscalització
- Explotació de la informació, indicadors i quadres de comandament

#### **3.6.4. Registre d'entrada/sortida**

L'Ajuntament de Granollers disposa d'un registre general d'entrada/sortida únic (veure annex I – Situació actual dels sistemes informàtics de l'Ajuntament), amb el qual obligatòriament haurà d'integrar-se la plataforma objecte de licitació, sense intermediació de registres auxiliars.

Els expedients s'hauran de poder vincular amb les anotacions dels llibres de registre d'entrada i sortida corporatiu, de tal forma que sigui possible consultar les dades i els documents de les anotacions des del mateix expedient.

Al relacionar un expedient amb una anotació d'entrada, s'han de poder traslladar a l'expedient les dades de les persones relacionades en l'anotació, així com els documents electrònics associats, classificats segons el quadre de classificació arxivística de l'Ajuntament.

Al tramitar una notificació des de l'expedient, s'ha de poder generar automàticament la corresponent anotació en el registre general de sortides corporatiu.

En relació al tràmit de requeriment de manca de documentació d'un expedient, serà necessari que el sistema registri automàticament la sortida d'aquest requeriment. Així mateix, ha de ser possible que, en la presentació electrònica de l'aportació de la documentació requerida, i amb indicació de la referència especificada al propi requeriment, es produeixi registre d'entrada i incorporació dels documents a l'expedient.

En relació a les sol·licituds presentades electrònicament serà obligatori que produeixin una anotació en el registre d'entrada de l'Ajuntament de Granollers.

#### **3.6.5. Acords i Resolucions**

L'Ajuntament ja disposa d'un mòdul de gestió de Secretaria (veure annex I – Situació actual dels sistemes informàtics de l'Ajuntament), des del qual es gestionen les aprovacions dels òrgans unipersonals (resolucions) i dels òrgans col·legiats (comissions informatives, juntes de govern, sessions plenàries, ...).

Com a mínim cal que permeti gestionar, des dels expedients de la plataforma, tot el cicle d'aprovació de les resolucions, i aquestes s'incorporin, un cop aprovades, en els llibres generals dels òrgans de resolucions corresponents.

També ha de permetre gestionar, des dels expedients de la plataforma, les propostes d'acords d'òrgans col·legiats, i poder traslladar-hi els resultats de les seves aprovacions per part dels òrgans col·legiats.

Ha de ser possible tramitar resolucions i acords col·lectius, de forma que diverses propostes d'expedients individuals s'aprovin amb una única resolució o acord col·lectiu.

La notificació d'aquestes resolucions o acords col·lectius ha de poder aïllar, del text de l'aprovació, les dades individualitzades de cada expedient.

#### **3.6.6. Arxiu electrònic**

El programari ha de proveir obligatòriament els mecanismes necessaris per transferir de forma automàtica i periòdicament segons calendari de transferència, les unitats documentals Compostes i simples (UDC i UDS) amb totes les metadades definides en el Vocabulari de metadades de l'Ajuntament de Granollers i en el format que permeti la seva importació a l'aplicació SIGA (Gestió d'Arxiu), amb totes les garanties d'integritat, autenticitat, confidencialitat (control d'accés), conservació i traçabilitat d'accions que marca la legislació vigent.

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 (control d'accés), conservació i traçabilitat d'accions. S'hauran de tenir en compte les Taules d'avaluació documental de la Comissió Nacional d'Accés Avaluació i Tria documental per tal de l'elaboració de les UDC i UDS derivades dels procediments.

### **3.6.7. Signatura electrònica**

#### **3.6.7.1. Tecnologia de la signatura electrònica**

Ha de permetre l'ús de qualsevol mitjà de signatura previst a la llei 39/2015.

Ha d'admetre explícitament els certificats T-CAT i TCAT-P d'empleat públic, així com qualsevol altre reconegut i classificat pel Consorci d'Administració Oberta de Catalunya. (AOC).

Ha de permetre la signatura electrònica en format PadES, PadES-T, PadES-LTV, XAdDES-T, XadESXL.

Les signatures produïdes tindran formats avançats i seran preservables.

Els certificats digitals que siguin utilitzats per la plataforma d'administració electrònica (per funcionaris o usuaris o per actuacions administratives automatitzades), es validaran utilitzant els serveis de PSIS del Consorci AOC.

Es prioritzarà la signatura de documents en format PDF, i per tant, cal que es pugui transformar d'altres formats de documents ofimàtics a aquest.

Ús de segell de temps per assegurar amb exactitud l'instant en que la firma té lloc.

#### **3.6.7.2. Portasignatures electrònic**

La plataforma ha d'incloure un portasignatures que permeti als usuaris centralitzar i agrupar la gestió de la signatura electrònica de documents.

Aquest mòdul s'ha d'integrar amb la resta de mòduls de la plataforma que requereixen la signatura electrònica de documents.

Els formats de la signatura han de complir els requeriments indicats en l'apartat "Tecnologia de la signatura electrònica".

Els requeriments funcionals d'aquest mòdul són:

- Ha de permetre la signatura en bloc de documents amb o sense previsualització i supervisió.
- S'han de poder signar o només "visar" documents. S'entén per "visar un document" la seva validació sense necessitat de signar-lo digitalment.
- Possibilitat de delegació de signatura: un usuari ha de poder determinar que durant un període de temps els documents que li arribin al seu portasignatures siguin signats per un usuari delegat.
- Possibilitat de rebuig de signatura de documents amb introducció del motiu de rebuig.
- Possibilitat de definir un rol d'assistent que pugui gestionar els portasignatures del seu assistit i així prioritzar els documents pendents de signar.
- Cada usuari tindrà diferents bústies on podrà consultar els documents pendents de signar, els documents en procés de signatura, l'històric de documents signats i l'històric de documents rebutjats; podent fer filtres i ordenacions per qualsevol de les seves metadades.

- Gestió de les prioritats de les signatures: el sistema ha de poder tractar diferents nivells de prioritats de les signatures (baixa, mitja o alta) i ha d'incorporar la funcionalitat necessària per gestionar-les.
- S'ha d' de poder consultar en qualsevol moment l'estat del circuit de signatura al qual s'hagi enviat un document, amb la possibilitat de visualitzar el document.
- Ha de permetre poder annexar qualsevol tipus de fitxer al document que s'envia a la signatura, tot i que només es signarà el document enviat.
- Ha d'incorporar un definidor de circuits de signatura, on es configuren els passos de cada circuit.
- En cada pas del circuit ha de ser possible indicar que:
  - un determinat usuari / rol ha de signar/visar el document.
  - un usuari pertanyent a un determinat grup d'usuaris ha de signar/visar el document.
  - s'ha de realitzar una signatura automatitzada amb segell d'òrgan.
  - s'ha de realitzar una signatura biomètrica
  - s'ha de realitzar una signatura externa des de la seu electrònica
- Al finalitzar amb èxit el circuit de signatura ha de ser possible desencadenar determinades accions automàtiques, com ara aprovar les liquidacions un cop s'ha signat la resolució.
- Ha de permetre configurar peus de signatura específics per a cada usuari i rol.
- Enviament d'avisos als usuaris per avisar que tenen documents pendents de signatura, així com els d'avís una vegada s'hagi signat el document.

### **3.6.7.3. Signatura biomètrica**

La plataforma ha de disposar de funcionalitats que permetin la signatura biomètrica en atencions presencials amb l'obtenció de les evidències oportunes que garanteixin la voluntat, autenticitat, i integritat en la signatura dels documents.

La signatura biomètrica ha de poder integrar-se en qualsevol dels circuits de signatura dels diferents mòduls de la plataforma, i les llicències subministrades no han de tenir cap restricció en el nombre d'usuaris, funcionalitats, ni volum de documents a signar.

Els dispositius mòbils (tauletes o telèfons intel·ligents) no seran objecte del present contracte, però caldrà que el licitador detalli els dispositius compatibles amb la solució per garantir l'obtenció de les dades biomètriques en la signatura manual.

### **3.6.7.4. Aplicació de signatura des de dispositius mòbils**

La plataforma ha d'incorporar una aplicació de portafirmes electrònic per dispositius mòbils, tant iOS com Android, en les seves versions més recents.

Des d'aquesta aplicació s'ha de poder accedir a la safata dels documents pendents de signar que tingui l'usuari en el seu portasignatures, així com a la dels documents signats.

Ha de permetre consultar els documents per signar, els signats, els seus annexos, i les metadates de la signatura.

Ha de permetre la firma electrònica mitjançant vist-i-plau, certificat digital així com el rebuig amb la possibilitat d'indicar el motiu d'aquest, tant individualment com en lot.

### **3.6.7.5. Portasignatures ciutadà**

La plataforma ha d'incorporar un portasignatures ciutadà habilitat a la Seu electrònica o Carpeta Ciutadà/Empresa on, des dels diferents mòduls de la plataforma, es puguin

enviar documents a circuits de signatura que puguin incloure el ciutadà (persona física i jurídica) com a pas de signatura.

### **3.6.8. Notificacions i comunicacions**

Es requereix que el programari permeti la gestió de tot tipus de notificacions i comunicacions de documents generats pel sistema, ja sigui de forma individual o massiva, d'acord amb el contingut i elements estètics determinats per l'Ajuntament de Granollers.

El programari ha de permetre la generació, el seguiment i el control de les notificacions individuals i remeses de notificacions generades, incloent la gestió de la informació i les imatges de les notificacions. En aquest sentit, és necessari que el programari s'adeqüi al sistema d'intercanvi d'informació de Correos SICER, PEE o qualsevol altre sistema anàleg de notificació de què pugui disposar l'Ajuntament. L'adjudicatari garantirà les adaptacions davant possibles canvis en el servei de correu postal de la Corporació.

El programari ha de permetre la generació d'avisos de pagament de padrons.

El sistema ha de permetre el seguiment i control dels resultats de les notificacions. Així mateix, també és imprescindible que el sistema de notificacions estigui preparat per poder complir amb els criteris de notificació a obligats electrònics establerts al Real Decret 203/2021 que aprova el Reglament d'actuació i funcionament del sector públic per mitjans electrònics. En aquest sentit, el sistema haurà de saber discriminar els obligats electrònics dels tercers que no ho són; haurà de recollir i gestionar adequadament el consentiment digital; haurà de permetre una primera notificació en paper pels obligats electrònics que no hagin facilitat informació de comunicació als efectes de notificació electrònica; i per últim, tot això ha de ser perfectament compatible amb una notificació en paper amb una tramitació i seguiment àgil i senzill.

Serà imprescindible que el programari permeti una gestió del consentiment digital única a l'Ajuntament de Granollers, ja sigui pels procediments objecte d'aquest contracte o per qualsevol altre tipus de procediment. Amb aquesta finalitat, ha de ser possible una gestió única, ja sigui per integració o per altres mitjans alternatius.

L'Ajuntament de Granollers és usuari del servei de notificacions electròniques eNotum, per la qual cosa és imprescindible que la solució oferta hi pugui integrar-se.

El sistema també ha de permetre una fàcil selecció de notificacions no realitzades per tal de facilitar la seva publicació edictal.

Amb la finalitat de complir amb els requisits de notificació entre administracions públiques catalanes, serà imprescindible que el sistema permeti discriminar i notificar adequadament mitjançant la plataforma EACAT.

Així mateix, el sistema també ha de ser capaç d'identificar l'adreça de notificació més adient per segons quins casos a definir, com podria ser l'exemple de la notificació a la direcció electrònica vial (DEV).

El programari també ha de permetre la notificació mitjançant signatura biomètrica.

Serà necessari que el programari permeti realitzar una selecció de notificacions no realitzades per a la seva tramitació mitjançant publicació edictal, així com el seguiment i control del resultat d'aquesta.

### **3.6.9. Explotació de la informació, indicadors i quadres de comandament**

La plataforma ha de disposar d'un quadre de comandament que permeti obtenir informació i fer anàlisi instantanis als responsables en un format intuïtiu i eficaç, facilitant la presa de decisions en matèria d'ingressos municipals.

D'altra banda, ha de disposar d'un quadre de control i seguiment altament configurable, per tal de facilitar la direcció dels àmbits de gestió més complexos: prescripció; estat de fraccionaments, ajornaments i suspensions; seguiment d'expedients; situació de remeses de notificació; seguiment d'atencions personalitzades; etc.

Així mateix, l'aplicació ha de disposar d'un sistema per la creació de consultes i qualsevol tipus d'informe, relacionat amb el quadre de control i seguiment anterior. El sistema també ha de comptar amb informes preconfigurats genèrics i fàcilment adaptables, orientats als processos tributaris habituals.

Aquestes eines referides han de permetre l'explotació de la informació de cadascun dels mòduls de l'aplicació oferta.

### **3.6.10. Administració de Seguretat i Organigrama**

S'hauran de poder identificar els usuaris i les seves contrasenyes. L'usuari serà únic i utilitzable per a totes les aplicacions, i haurà de ser integrable, mitjançant el protocol LDAP, amb el directori actiu de l'Ajuntament.

També haurà de ser possible que l'aplicació no requereixi tornar a identificar-se si l'usuari ja s'ha identificat en el domini (single sign-on), i recuperi les credencials segons el protocol LDAP.

També haurà de ser possible la identificació mitjançant certificat digital, la validació de la qual es realitzarà mitjançant la plataforma VALid del Consorci AOC.

S'hauran de poder assignar rols d'usuaris o conjunts d'usuaris i sobre aquests es podran assignar accessos a funcions, a execució de tasques i a dades.

Totes les aplicacions de gestió que s'ofereixin hauran de funcionar tenint en compte el mòdul de seguretat.

El mòdul de l'organigrama haurà de permetre la inclusió dels usuaris en grups o conjunts d'usuaris, així com la inclusió dels usuaris en els seus serveis, de manera que la gestió de l'organigrama i de l'organització es pugui mantenir des d'aquest nucli central.

El sistema haurà de ser prou flexible com per adaptar-se a qualsevol tipus d'organització.

Haurà de ser possible configurar la seguretat de les diverses accions de l'aplicació, sobre els serveis dels usuaris definits en aquest mòdul d'organització.

### **3.6.11. Càrregues d'informació**

La plataforma ha de disposar d'un mòdul des d'on poder configurar i processar les càrregues d'informació que arribin en els diferents fitxers d'intercanvi.

En concret cal poder carregar com a mínim els tipus de fitxers següents:

- Cobraments bancaris segons modalitats 1,2 i 3 del quadern 60 del CSB.
- Devolucions bancàries segons quadern 19 del CSB.
- Fitxers quadern 63 del CSB.
- Intercanvis amb la Seguretat Social.
- Fitxers de la Direcció General del Cadastre (padrons IBI, finques cadastrals FIN, variacions, ...).
- Valors i objectes fiscals de l'IAE segons els formats d'Hisenda.
- Moviments d'IVTM de la DGT.
- Expedients de denúncies de zones d'estacionament regulat.



El procés de les càrregues ha de poder executar-se de forma interactiva, o bé de forma planificada en segon pla.

El procés de les càrregues ha d'informar del resultat del procés de cada càrrega (amb avisos), i ha de permetre consultar de forma clara el motiu de les possibles incidències i com solucionar-les.

Ha de crear diccionaris de conversió de dades de territori (vies, municipis, províncies, codis d'escala, codis de plantes, codis de portes, ...) per als diferents origen de la informació, per tal de registrar la informació territorial de forma normalitzada.

## 4. REQUERIMENTS TÈCNICS

### 4.1. Plataforma tecnològica

La plataforma s'haurà d'instal·lar en els servidors propis de l'Ajuntament de Granollers.

A nivell tecnològic, el sistema objecte del contracte ha d'estar desenvolupat amb tecnologia de tres capes (presentació, negoci i dades) accessible via navegador web, de manera que ha de complir els requisits següents:

- Multi-entitat (Ajuntament i Organismes autònoms) i multi-usuari.
- Multi-idioma. Tant en generació de documents com en la interfície per als usuaris. Totes les pantalles de la plataforma s'han de lliurar, com a mínim, en català. I els documents en català i castellà.
- Les aplicacions han de ser escalables, permetent canvis evolutius continus, amb increment de funcions i serveis. Els productes han de permetre la parametrització i/o ampliació fins adaptar-se completament als requeriments legals actuals i futurs.
- Ha de poder suportar arquitectures centralitzades, distribuïdes i/o replicades que facilitin el creixement i l'escalabilitat de la solució.
- La plataforma ha de permetre la seva instal·lació en condicions d'alta disponibilitat.
- Ha de suportar el gestor de base de dades Oracle, amb les versions més actuals, i haurà d'evolucionar amb les futures versions que el fabricant pugui anar alliberant durant la vigència del contracte.
- La plataforma de servidors ha de funcionar amb entorns de virtualització de servidors VMWare.
- En el cas que el sistema operatiu requerit per la solució sigui Microsoft, no podrà ser sobre versions anteriors a Windows Server 2016.
- L'autenticació ha d'estar delegada i centralitzada sobre el directori actiu (AD) de Windows de la Corporació. Complementàriament, per als accessos des de llocs de treball sense connexió a la xarxa municipal, l'autenticació podrà estar delegada sobre el sistema propi que la plataforma ha de disposar.
- La solució no ha d'utilitzar applets de java en cap de les seves funcionalitats, ni sistemes basats en java web start.
- Cal que es disposi d'una capa d'integració i interoperabilitat, mitjançant API oberta i documentada, que proporcioni accés a les seves funcions a través d'implementació d'APIRest i/o webservices que segueixin protocols i formats estàndards (per exemple, comunicacions SOAP i especificacions WSDL) i cobrint tots els mòduls objecte del present contracte.
- Els documents caldrà que es puguin emmagatzemar en format natiu sense incorporar dins dels mateixos qualsevol tipus d'informació o tractament del propi sistema.
- Integració amb entorns ofimàtics Microsoft Office i Libreoffice, en les seves versions més actuals.

- Possibilitat l'exportació de la informació en diferents formats com PDF, full de càlcul, document de text, text pla csv o json.
- L'arquitectura de la plataforma estarà implementada sobre tecnologies web, comptant amb una guia d'estils i usabilitat el més comú possible a tota la solució que garanteixi que l'arquitectura d'informació, usabilitat i iconografia siguin el més homogènies possibles en totes les pantalles, facilitant l'aprenentatge i ús intuïtiu de la mateixa.
- La solució serà accessible mitjançant navegador web, des dels llocs de treball dels usuaris, i desenvolupada des d'origen amb tecnologia web, no tractant-se d'una mera capa de presentació.
- La navegació web de qualsevol dels mòduls de la plataforma s'ha d'adaptar a la mida de la pantalla del dispositiu des d'on es visualitzi (responsive).
- Arquitectura basada en filosofia multi-capa.
- La plataforma cal que implementi funcionalitats d'autorització, autenticació i auditoria a complint els requisits en matèria de protecció de dades del Reglament General de Protecció de Dades (RGPD).
- Ha de suportar els certificats digitals i segells d'òrgan de signatura electrònica de CATCERT i FNMT i el sistema ha de permetre determinar quina classe de certificats s'utilitzarà en cada servei, funcionalitat, procediment o actuació administrativa. Els usuaris podran tenir el certificat instal·lat en el seu equip i/o en una targeta criptogràfica o servidor de certificats.

L'oferta haurà de detallar les característiques de l'entorn tecnològic necessari per suportar la plataforma i el seu dimensionament, tenint en compte el volum d'informació especificat en l'annex I – Situació actual dels sistemes informàtics de l'Ajuntament.

Es valorarà el cost que suposarà, per a l'Ajuntament, l'ampliació de l'actual infraestructura tecnològica per poder suportar la nova plataforma.

## 4.2. Llicències de programari

Les propostes han d'incloure totes les llicències corporatives per l'Ajuntament de Granollers i els seus organismes autònoms, sense limitacions en la plataforma, nombre d'usuaris, nombre d'ens, funcionalitats, integracions i interoperabilitat.

Ha de permetre la creació dels entorns operatius que siguin necessaris per a l'explotació i evolució del sistema (preproducció i producció).

Així mateix, aquestes llicències concediran a la Corporació i, per tant obligaran a l'adjudicatari, al compromís d'incloure noves funcionalitats, millores o novetats relacionades amb l'objecte del present contracte, desenvolupades per l'adjudicatari durant la durada del contracte.

Cal que inclogui totes les llicències de programari complementari que es requereixi per al funcionament de la solució completa (gestor d'informes, gestor documental, repositori documental, Business Intelligence, etc) havent d'especificar-se i detallar-se a la memòria tècnica clarament quins components i llicències s'inclouen.

No estan incloses en la licitació les aplicacions "genèriques" que s'executen en els llocs de treball, és a dir, sistema operatiu client, programari ofimàtic, rutines gratuïtes, així com les respectives llicències, incloses les possibles relatives a connexions de xarxa per a la part de client.

Tampoc estan incloses les llicències per als sistemes operatius dels servidors, ni les dels mòduls de la plataforma Editran, tot i que sí que haurà d'especificar quins mòduls serà necessari adquirir.

L'adjudicatari no requerirà cap altre llicenciament ni programari addicional per les funcionalitats requerides per aquest plec.

### 4.3. Generador d'informes

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.

El sistema de generació d'informes ha de proporcionar capacitats de creació d'informes de negoci per a usuaris i aplicacions web.

Els objectius d'aquest sistema seran 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.

L'eina ha de permetre l'exportació dels resultats cap a aplicacions d'ofimàtica estàndards (Microsoft Office i LibreOffice) i arxius de text pla.

El sistema de generació d'informes ha d'estar integrat amb tots els mòduls de l'aplicació.

## 5. REQUERIMENTS LEGALS

El sistema complirà amb la normativa següent, així com la seva evolució durant la vigència del contracte.

- Llei 10/2001, de 13 de juliol, d'arxius i documents.
- Llei 37/2007, de 16 de novembre, sobre reutilització de la informació del sector públic.
- 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 d 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 203/2021, de 30 de març, d'aprovació del Reglament d'actuació i funcionament del sector públic per mitjans electrònics.
- Reial Decret 3/2010, de 8 de gener, pel qual es regula l'Esquema Nacional de Seguretat en l'àmbit de l'Administració Electrònica.
- Reial Decret 4/2010, de 8 de gener, pel qual s'aprova l'Esquema Nacional d'Interoperabilitat.
- Llei 6/2020, de 11 de novembre, reguladora de determinats aspectes dels serveis electrònics de confiança.
- 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, pel qual es regula l'Esquema Nacional de Seguretat en l'àmbit de l'Administració electrònica.
- Llei 19/2014, de 29 de desembre, de transparència, accés a la informació pública i bon govern.

- Real Decret 1112/2018 de 7 de setembre, sobre accessibilitat de llocs web i aplicacions per dispositius mòbils del sector públic.
- Reial decret 424/2017, de 28 d'abril, pel qual es regula el règim jurídic del control intern a les entitats del sector públic local.
- 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.
- 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.
- Norma 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.
- Llei 7/1985, de 2 d'abril, reguladora de les bases del règim local.
- Real decret legislatiu 2/2004, de 5 de març, pel qual s'aprova el text refós de la Llei reguladora de les Hisendes Locals.
- Real decret legislatiu 1/2004, de 5 de març, pel qual s'aprova el text refós de la Llei del Cadastre Immobiliari.
- Llei 58/2003, de 17 de desembre, general tributària, així com les seves normes de desenvolupament.
- Ordenances fiscals de l'Ajuntament de Granollers.
- Reglament orgànic de l'Ajuntament de Granollers

## 6. INTEROPERABILITAT I INTEGRACIONS

### 6.1. Mòduls i sistemes municipals

En l'apartat de "Requeriments funcionals" d'aquest plec es detallen les possibles integracions amb altres mòduls de l'actual plataforma de tramitació electrònica de l'Ajuntament de Granollers, i si aquestes integracions són d'obligat compliment o bé opcionals, així com els requeriments d'aquestes integracions.

En concret, es relacionen els mòduls següents:

- Arxiu de persones
- Territori (adreces, carrers, ...)
- Gestió d'expedients
- Registre general d'entrada/sortida
- Gestió de Secretaria
- Gestió documental i arxiu electrònic
- Portasignatures electrònic
- Mòdul de signatura biomètrica
- Mòdul d'administració i seguretat (integració amb el directori actiu).
- Seu electrònica i carpeta ciutadana

També es detallen les integracions amb altres sistemes municipals:

- Directori actiu
- Servidor de correu electrònic Zimbra
- Centralita telefònica 3CX
- Sistema de videoconferència jitsi

## **6.2. EDITRAN**

La plataforma s'haurà d'integrar completament amb el sistema Editran que disposa l'Ajuntament de Granollers, per tal de poder intercanviar fitxers amb les diferents entitats de forma totalment desatesa i permetent automatitzar completament tot el tractament previ i posterior a la tramesa i recepció d'aquests fitxers.

## **6.3. Serveis de l'AOC**

Són d'obligat compliment les integracions completes amb els serveis del Consorci d'Administració Oberta de Catalunya següents:

- VALid
- Via Oberta: tots els serveis que ofereix la plataforma.
- eNotum
- eTauler
- Registre d'apoderaments REPRESENTA

## **6.4. Agència Estatal d'Administració Tributària**

És d'obligat compliment la 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.

## **6.5. Agència Tributària de Catalunya**

És d'obligat compliment la 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.

## **6.6. Direcció General de Trànsit**

És d'obligat compliment la integració amb els sistemes d'intercanvi d'informació per a la gestió de sancions i la gestió de vehicles, així com les transferències de titularitat.

També és obligat l'intercanvi d'informació per a la comunicació a la DGT dels deutors municipals de l'impost de vehicles de tracció mecànica (IVTM).

## **6.7. Butlletí Oficial de l'Estat**

És d'obligat compliment la integració completa amb el sistema de publicacions en el Tauler Edictal Únic del BOE.

## **6.8. ANCERT**

És d'obligat compliment la integració amb la plataforma notarial ANCERT per disposar de les funcionalitat següents de forma automatitzada:

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

## **6.9. Capa d'integració**

S'hauran de posar a disposició de l'Ajuntament de Granollers els serveis web per poder accedir, des d'altres aplicacions externes, als diferents components de la plataforma objecte de licitació, juntament amb tota la documentació necessària per poder utilitzar-los, tant en mode consulta, com en mode transacció, sense cap cost addicional.

En concret, caldrà disposar, com a mínim, de serveis web per:

- Crear liquidacions, obtenir els documents per al seu cobrament i consultar l'estat de les mateixes.
- Aplicar operacions sobre els rebuts existents (p.e. cobraments).
- Crear o aplicar operacions sobre objectes fiscals (p.e. canvis de titularitats dels objectes fiscals de conservació del cementiri).
- Crear expedients de qualsevol tipologia i poder accedir a la seva informació.
- Aplicar tràmits sobre els expedients.
- Consultar deute pendent d'un deutor (p.e. a partir del seu NIF).
- Consultar les dades dels valors a partir de les seves dades identificatives.
- Consultar les dades dels objectes tributaris a partir de les seves dades identificatives.
- Obtenció massiva de dades de qualsevol de les entitats (rebuts, objectes fiscals, expedients, deutors, ...) per poder exportar-les a altres sistemes (p.e. portal de dades obertes, transparència, ...).
- Obtenir qualsevol document que generi l'aplicació, en format pdf amb el corresponent codi CSV de deutors, rebuts, objectes fiscals i expedients.

## 7. Pla de treball

Per tal de donar compliment a l'objecte del contracte, l'execució del mateix ha d'estar dividit clarament en dues fases diferenciades però consecutives en el temps:

Fase 1: fase d'implantació del sistema

Fase 2: fase de disposició continuada del mateix un cop implantat (el manteniment).

### 7.1. Fase 1: implantació del sistema

S'inclouran tots els serveis de consultoria, assistència tècnica i formació necessaris per a la posada en marxa de la solució proposada, amb un període d'execució màxim de 12 mesos des de la signatura del contracte.

En la proposta tècnica que ha d'acompanyar a la documentació de la licitació caldrà detallar aquesta planificació amb el calendari executiu dels serveis de consultoria, assistència tècnica i formació, així com l'equip de treball aportat pel licitador.

Les tasques incloses en aquesta fase són:

#### 7.1.1. Serveis de configuració, instal·lació i posada en producció

Queden inclosos amb caràcter general en l'abast del projecte, els serveis de configuració, instal·lació, posada en producció i formació dels elements i solucions que es relacionen en el present plec en cadascun dels seus apartats. Tota instal·lació i/o recepció de les diferents solucions i programes informàtics s'haurà de formalitzar mitjançant acta d'instal·lació i/o recepció expedida pel Servei de Sistemes d'Informació i Comunicació de l'Ajuntament.

#### 7.1.2. Migració de dades del sistema actual

El procés de migració es podrà realitzar en dues fases:

- 1a fase abans de la posada en producció de l'aplicatiu: es traspassaran totes les dades actives
- 2a fase (es podrà fer després de la posada en producció): es traspassaran les dades històriques.

Les dades a traspassar seran totes les que hi ha en l'actual programa de Recaptació, Gestió tributària i Sancions. És a dir:

- Valors: dades generals, dades particulars i història de les operacions
- Objectes fiscals: dades generals, dades particulars i història de les operacions
- Expedients de la recaptació executiva: dades dels expedients i els tràmits realitzats.
- Expedients de sancions: dades dels expedients i els tràmits realitzats.
- Plans de pagament
- Deutors
- Domiciliacions actives i històriques

El volum de dades a traspassar està especificat en l'annex I – Situació actual dels sistemes informàtics de l'Ajuntament.

Només es traspassaran, com a valors en línia, tots els valors pendents i els datats dels darrers 4 anys. La resta de valors es traspassaran a l'històric.

Un cop realitzat el traspàs, caldrà disposar de mecanismes per comprovar que la informació bolcada coincideix amb l'existent en el sistema antic.

### **7.1.3. Seguiment i control de l'execució del contracte**

El seguiment i control del projecte es realitzarà sobre les bases següents:

- Seguiment continu de l'evolució del projecte entre els responsables dels contracte per part de l'Ajuntament i el director del projecte que l'adjudicatari designi.
- L'Ajuntament determinarà els procediments i eines a utilitzar per poder dur a terme el seguiment i control del projecte. Així mateix, l'adjudicatari, durant el termini d'execució del contracte, proposarà les mesures de qualitat oportunes per optimitzar l'activitat desenvolupada.

### **7.1.4. Pla de formació**

S'haurà d'especificar el plantejament per a la necessària formació i capacitat del personal de l'Ajuntament per tal de garantir que aquest pugui ser autònom i continuar amb el projecte a la finalització dels treballs identificats.

La formació ha de tenir en compte els diferents perfils existents:

- Usuaris de gestió, inspecció, sancions i recaptació.
- Usuaris d'atenció a la ciutadania
- Usuaris de direcció
- Usuaris tècnics

L'objectiu de la formació és que el personal, en els diferents perfils, sigui autònom per a la realització dels processos propis del sistema.

La formació es realitzarà en el lloc designat per l'Ajuntament abans de la posada en marxa de la solució, i s'hi destinaran cursos per un mínim de 200 hores.

L'Ajuntament determinarà la quantitat de persones a formar.

### **7.1.5. Planificació**

S'haurà d'aportar per part del licitador una planificació detallada que permeti observar la realització de les activitats per a la posada en marxa del projecte.

## **7.2. Fase 2: Manteniment**

Un cop implantada i posada en marxa la solució, començarà la fase de manteniment, la qual tindrà una durada de 9 anys de manteniment obligat, i inclourà:



- Correcció, evolució i actualització del programari.
- Atenció i resolució de qualsevol incidència del sistema o dubte que impedeixi el correcte funcionament de la plataforma.
- Connexió remota dels tècnics de l'empresa adjudicatària per visualitzar i resoldre qualsevol dubte o incidència.
- Formació als usuaris de les noves funcionalitats o modificacions produïdes com a conseqüència de les activitats de manteniment anteriors.

### **7.2.1. Acords de nivell de servei (SLA's) a aplicar durant la fase de manteniment**

Es defineixen tres tipus d'incidències, segons el grau d'afectació al servei i, per a cadascun, diferents temps de resposta màxim, dins l'horari laboral:

- Incidència crítica: la totalitat del sistema o algun dels mòduls d'ús continuat no funciona. Temps de resposta màxim: 4 hores.
- Incidència greu: El sistema o una de les seves funcionalitats té una anomalia important, però no impedeix l'operativa normal. Temps de resposta màxim: 8 hores.
- Incidència lleu: Qualsevol altra incidència en el sistema que no es considera crítica ni greu. Temps de resposta màxim: 24 hores

## **8. Protecció de dades i esquema nacional de seguretat**

L'adjudicatari, en qualitat d'encarregat de les dades de caràcter personal objecte del contracte, únicament tractarà aquestes dades de conformitat amb les instruccions donades per l'Ajuntament, i en cap cas les utilitzarà o aplicarà per a una finalitat diferent a la que fa referència el contracte, ni les comunicarà a terceres persones, ni tan sols per a la seva conservació, exceptuant aquells casos en que sigui obligatori per llei.

L'adjudicatari garanteix la confidencialitat i seguretat de les dades emmagatzemades en el servidor, el programari i la base de dades, per tal que només siguin accessibles als usuaris autoritzats per l'Ajuntament, així com l'adopció de les mesures de seguretat adients a les dades de caràcter personal de les quals els fa el tractament, i tot això de conformitat amb la vigent legislació de protecció de dades de caràcter personal.

Com encarregat del tractament de les dades de caràcter personal l'adjudicatari està subjecte a les disposicions sobre protecció de dades establertes en el Reglament Europeu de Protecció de dades Personals, Reglament 2016/679, de 27 d'abril, com també en la Llei Orgànica 3/2018, de 5 de desembre, de protecció de dades personals i garantia dels drets digitals.

L'adjudicatari ha d'atendre també a les disposicions de seguretat establertes en l'Esquema Nacional de Seguretat (ENS): Reial Decret 3/2010, de 8 de gener, pel qual es regula l'Esquema Nacional de Seguretat en l'àmbit de l'Administració electrònica.

## 9. Annex I – Situació actual dels sistemes informàtics de l'Ajuntament

En l'actualitat l'Ajuntament de Granollers té una plantilla d'aproximadament 800 treballadors, que estan dividits en diverses empreses.

Els sistemes informàtics corporatius de l'Ajuntament que poden tenir relació amb el nou programa de Recaptació i Gestió Tributària són:

- Bases de Dades Corporatives de Persones (BDP) i de Territori (BDC) Buroweb de la plataforma TAO 2.0.
- Mòdul Escriptori d'aplicacions i cercador de dades MyTAO de la plataforma TAO 2.0.
- Mòdul de Seguretat, Organització i Gestió d'Usuaris Buroweb de la plataforma TAO 2.0.
- Gestor de base de dades documental "Documentum"
- Gestió de Secretaria (acords i resolucions) eDicta de la plataforma TAO 2.0.
- Sistema de notifikacions GAN de la plataforma TAO 2.0.
- Gestor d'expedients ePac de la plataforma TAO 2.0.
- Arxiu electrònic SIGA de la plataforma TAO 2.0.
- Portasignatures electrònic de la plataforma TAO 2.0
- Mòdul de signatura biomètrica "TAOBiometric" de la plataforma TAO 2.0
- Gestió del padró ePob de la plataforma TAO 2.0.
- Registre electrònic i carpeta ciutadana STA de la plataforma TAO 2.0.
- Validació de documents electrònics des de la seu electrònica STA de la plataforma TAO 2.0.
- Seu electrònica de l'empresa T-Systems
- Sistema de Gestió de registre d'entrada /sortida Registra de la plataforma TAO 2.0.
- Mòdul d'atenció ciutadana ATC de la plataforma TAO 2.0.
- Sistema de Gestió Tributària, Recaptació i sancions GTWin.
- Gestió econòmica GEMA de la plataforma TAO 2.0.
- Mòdul de fiscalització d'expedients la plataforma TAO 2.0.
- Sistema generador d'informes Actuate.
- Visor de mapes eMap de l'empresa T-Systems.
- Portal de dades obertes i de Transparència del Consorci AOC .
- SOM-DEN i SOM-PDA de Somintec per a generar denúncies des de dispositius mòbils.
- Centraleta telefònica virtual 3CX
- Servidor de videoconferències jitsi
- Base de dades corporativa Oracle 12
- Servidor de correu electrònic Zimbra

La infraestructura tecnològica de l'Ajuntament està formada per uns 30 edificis, la majoria d'ells interconnectats per fibra òptica propietària amb el Centre de Procés de Dades, en el que es disposa d'un ample de banda simètric de connexió a internet de 200 Mbps.

Els usuaris de la xarxa corporativa s'identifiquen en la mateixa per mitjà de l'Active Directory de Microsoft, i disposen d'ordinadors amb sistema operatiu Windows 7 i Windows 10, i navegadors web en les darreres versions: Internet Explorer, Mozilla Firefox, Google Chrome.

Les eines ofimàtiques emprades són majoritàriament les del Libre Office versió 6.

Volum de dades de l'actual programa de gestió tributària, recaptació i sancions:

- Rebuts en línia totals: 5.200.000 (dels quals 4.000.000 són rebuts únics).
- Rebuts històrics: 900.000
- Rebuts aprovats per exercici: 175.000
- Objectes fiscals totals: 378.000
- Objectes fiscals actius: 149.000

- Expedients executiva totals: 175.000
- Expedients executiva actius: 17.000
- Expedients sancions totals: 635.000
- Expedients sancions per exercici: 19.000
- Deutors actius: 60.000
- Domiciliacions actives: 33.600
- Domiciliacions històriques: 61.700