



Ajuntament
de Salou

| | | |
|--|-------------------------------|----------------|
| Unitat / Departament Unitat D'informàtica JRECA | | |
| Codi de verificació  2L5J2X3R2P5T436F15FV | | |
| Codi de document INF16I009N | Núm. d'expedient 6875/2022 | 29-07-22 11:15 |

Interessat de l'expedient
AJUNTAMENT DE SALOU
Localització de l'activitat

Assumpte
PLEC DE PRESCRIPCIONS TÈCNIQUES -
Contractació d'un programa de gestió
d'ingressos municipals.

2L5J2X3R2P5T436F15FV

Ajuntament de Salou: Document signat electrònicament. Pot consultar la seva autenticitat a <http://www.salou.cat/validacio> amb el codi: 2L5J2X3R2P5T436F15FV. Ayuntamiento de Salou. Documento firmado electrónicamente. Puede consultar su autenticidad en <http://www.salou.cat/validacio> con el código: 2L5J2X3R2P5T436F15FV.

PLEC DE PRESCRIPCIONS TÈCNIQUES PER L'ADQUISICIÓ D'UN SISTEMA INTEGRAL D'INGRESSOS DE L'AJUNTAMENT DE SALOU (LOT 1) I PER L'ADQUISICIÓ, INSTAL·LACIÓ I MANTENIMENT DE L'APLICACIÓ INFORMÀTICA EDITRAN (LOT 2)

LOT 1: Subministrament, implantació i serveis d'exploració d'un sistema d'informació integral d'ingressos de l'Ajuntament de Salou.

1. INTRODUCCIÓ

Tant la Llei 26/2010, de 3 d'agost, de règim jurídic i de procediment administratiu comú com la Llei 29/2010, de 3 d'agost, de l'ús dels mitjans tècnics en l'àmbit del sector públic de Catalunya ja regulaven el dret dels ciutadans a relacionar-se a través de medis electrònics amb les Administracions Públiques, dret que les Lleis 39/2015, d'1 d'octubre, de Procediment Administratiu Comú i la Llei 40/2015, d'1 d'octubre, de Règim Jurídic han aprofundit notòriament.

S'estableix, així, l'obligatorietat per part de determinats subjectes, de relacionar-se a través de medis electrònics i el dret de la resta de ciutadans de poder-ho fer, sens perjudici de la potestat de l'administració de poder ampliar els subjectes obligats per via reglamentària.

Es fa palès, doncs, la tendència normativa envers el foment de l'Administració electrònica i l'establiment dels mecanismes orientats, d'una banda, a garantir els drets dels ciutadans a una bona administració i a uns serveis públics de qualitat i, d'altre banda, a donar compliment als principis d'actuació de les Administracions públiques recollits tant a la normativa de règim local, com a la LRJSP. Tot això, a més, de conformitat amb l'establert al Reglament (UE) 2016/679 del Parlament Europeu i del Consell, de 27 d'abril de 2016, relatiu a la protecció de les persones físiques en allò que respecta al tractament de dades



Ajuntament
de Salou

| | | |
|--|-------------------------------|----------------|
| Unitat / Departament Unitat D'informàtica JRECA | | |
| Codi de verificació  2L5J2X3R2P5T436F15FV | | |
| Codi de document INF16I009N | Núm. d'expedient 6875/2022 | 29-07-22 11:15 |

personals (RGPD) i la Llei Orgànica 3/2018, de 5 de desembre, de Protecció de Dades Personals i garantia dels drets digitals (LOPDGDD) i a la normativa de regulació d'accés a la informació pública, bon govern i transparència.

Les àrees de gestió tributària i recaptació comporten una part rellevant de les relacions amb els ciutadans i les empreses i les seves actuacions precisen modernitzar-se disposant d'eines àgils i eficaces que afavoreixin les interaccions amb la ciutadania i estiguin enfocades en maximitzar els resultats que en deriven de les actuacions realitzades de conformitat amb el disposat a la normativa tributària.

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

Per tot l'exposat es considera imprescindible la implantació d'un sistema d'informació per la gestió tributària, la recaptació i la inspecció de l'Ajuntament de Salou.

2. OBJECTE DEL CONTRACTE

El present plec de prescripcions tècniques té per objecte el subministrament i els serveis d'implantació d'un programari de Gestió Tributària i Recaptació voluntària i executiva.

Aquests sistema constituirà l'instrument tecnològic necessari per tal que, partint dels actuals recursos humans existents, es permeti la consecució d'una gestió integral del sistema tributari municipal, regit pels principis d'eficàcia, eficiència, suficiència, agilitat i unitat en la gestió així com el disposat a la normativa de procediment administratiu anteriorment esmentada.

Tanmateix, el sistema integral, a més de comptar amb la vessant interna necessària per garantir una adequada aplicació dels tributs i altres ingressos de dret públic (comprehensiva de la gestió, inspecció i recaptació, a més de l'assistència al contribuent) haurà de disposar de totes les funcionalitats necessàries per permetre la comunicació i interacció amb els ciutadans a través de la Seu electrònica de l'Ajuntament. El sistema s'implementarà transversalment permetent una gestió descentralitzada i modular per part dels diversos departaments involucrats amb la gestió tributària i recaptatòria, i haurà de quedar integrada amb els múltiples components que configuren el mapa de sistemes municipal.

L'objecte de la present licitació son els subministraments i serveis que haurà d'incloure:



Ajuntament
de Salou

| | | |
|--|-------------------------------|----------------|
| Unitat / Departament Unitat D'informàtica JRECA | | |
| Codi de verificació  2L5J2X3R2P5T436F15FV | | |
| Codi de document INF16I009N | Núm. d'expedient 6875/2022 | 29-07-22 11:15 |

- a) Subministrament d'una llicència de programari per a ús il·limitat i sense restriccions d'un Sistema d'Informació de Gestió Tributària i Recaptació, en endavant SIGTR, consistent en una aplicació informàtica orientada a cobrir les funcionalitats de gestió, la inspecció i la recaptació dels ingressos municipals de l'Ajuntament de Salou.
- b) Serveis d'assistència tècnica necessaris per a la parametrització i implantació del SIGTR, adaptats a les característiques particulars i processos de gestió de l'Ajuntament de Salou.
- c) Serveis d'integració amb aplicacions i sistemes externs (de terceres parts)
- d) Serveis d'integració amb aplicacions i sistemes propis de l'Ajuntament
- e) Serveis d'assistència tècnica per a la migració de les dades des del sistema d'informació actual de l'Ajuntament de Salou cap al nou SIGTR.
- f) Serveis en un entorn en el núvol (cloud). Inicialment el projecte s'implantarà a les dependències municipals amb infraestructura proporcionada per l'Ajuntament de Salou, mitjançant màquines virtuals, però durant la durada del contracte, l'Ajuntament de Salou decidirà quan fa la seva migració al núvol d'acord als preus indicats i les fases del contracte.
- g) Formació de tècnics i usuaris necessària per a la seva explotació.
- h) Serveis d'assistència posterior a la posada en funcionament del SIGTR, a prestar en la ubicació que determini l'Ajuntament de Salou.
- i) Serveis de consultoria i suport a la gestió i explotació del SIGTR durant tot el termini del contracte.
- j) Serveis de manteniment correctiu, normatiu i evolutiu del SIGTR, a partir del moment de la seva implantació.

La implantació i subministrament del nou SIGTR es realitzarà mitjançant dos fases de forma seqüència i en el següent ordre:

- Fase 1: implantació i subministrament del nou sistema amb un termini màxim de 9 mesos per a la seva completa posada en marxa. Aquesta fase es subdividirà en dos: Fase 1.1: on hi haurà un termini màxim de 6 mesos per la posada en marxa del nou sistema a excepció del sistema d'indicadors, quadres de comandament i analítica de dades que serà en una Fase 1.2 fins al màxim dels 9 mesos.
- Fase 2: tindrà una durada de 10 anys descomptant el temps de la Fase 1. En aquesta Fase, es subdivideix en dos fases:
 - o Fase 2.1: suport tècnic en la infraestructura municipal. Comptant amb la Fase 1, i fins els 6 primers anys de contracte.
 - o Fase 2.2: suport tècnic i migració al servei al núvol pel període dels darrers 4 anys de contracte. Aquesta migració al núvol es realitzarà sempre i quan l'Ajuntament de Salou disposi de disponibilitat



Ajuntament
de Salou

| | | |
|--|-------------------------------|----------------|
| Unitat / Departament Unitat D'informàtica JRECA | | |
| Codi de verificació  2L5J2X3R2P5T436F15FV | | |
| Codi de document INF16I009N | Núm. d'expedient 6875/2022 | 29-07-22 11:15 |

pressupostària i decideixi migrar a la solució al núvol. En cas contrari, es continuaria amb infraestructura municipal amb suport tècnic de l'adjudicatari.

3. ABAST DEL PROJECTE

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

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

- a) Aportació de personal altament qualificat en les àrees de gestió objecte del projecte i experts en l'aplicació informàtica oferta, per analitzar els requeriments d'implantació i parametrització necessaris, segons pla de treball a presentar.
- b) Implantació de tots els components necessaris per a l'operativitat de les funcionalitats de l'aplicació en els ordinadors destinats a l'efecte.
- c) Parametrització de les funcionalitats.
- d) Racionalitzar i normalitzar la tramitació actual reduint, simplificant i eliminant tràmits possibilitant, en tot cas, l'establiment de mecanismes de mesurament de les activitats i resultats i de millora continua dels processos per evitar la redundància en els procediments administratius.
- e) Permetre la gestió descentralitzada d'aquells ingressos gestionats des d'altres departaments, de manera que les diferents unitats administratives a través de l'aplicatiu puguin, entre d'altres, accedir a la tota la documentació de l'expedient de l'ingrés, consultar l'estat de les liquidacions o rebuts corresponents, etc.
- f) Complir els requeriments funcionals, d'integració, tècnics i de seguretat
- g) Proves i validació.
- h) Migració completa de les dades des del sistema actual a la nova aplicació.
- i) Formació del personal de les àrees implicades en tots els nivells: gestió, direcció i tècnic d'acord amb un pla de formació, documentació i



Ajuntament
de Salou

| | | |
|--|-------------------------------|----------------|
| Unitat / Departament Unitat D'informàtica JRECA | | |
| Codi de verificació  2L5J2X3R2P5T436F15FV | | |
| Codi de document INF16I009N | Núm. d'expedient 6875/2022 | 29-07-22 11:15 |

transferència de coneixement del contractista als tècnics municipals en la implantació i de forma contínua durant la durada del contracte.

- j) Assistència específica a les instal·lacions municipals els dies laborables en horari d'atenció al públic, a data d'avui de 09:00 a 14:00 hores, durant el termini d'almenys els primers 3 mesos des de la posada en funcionament del servei, per part d'experts en l'ús de l'aplicació i amb l'objectiu de donar suport als usuaris municipals i consolidar la seva formació (tal com s'especifica en l'apartat 12. PLA DE FORMACIÓ) en l'aplicació informàtica.
- k) Suport i assistència en les tasques d'explotació del nou sistema implantat durant la vigència del contracte.
- l) En el cas que el servei es presti al núvol:
- Serveis d'allotjament de l'aplicació informàtica, i també de totes les dades que el mateix generi, i dels històrics del sistema actual que l'Ajuntament de Salou faciliti a la part adjudicatària, la qual haurà de garantir un accés òptim als mateixos.
 - L'adjudicatària assumeix totes les responsabilitats en la gestió i en el control del SIGTR, així com dels components en totes les capes tecnològiques del núvol(xarxa, hardware, software i el sistema de comunicacions necessari per accedir-hi). Per tant, l'Ajuntament de Salou no gestionarà ni serà responsable dels sistemes tecnològics, ni de comunicacions, ni de las aplicacions necessàries, més enllà de les capacitats de gestió dels usuaris, configuració i personalització del SIGTR que ofereix l'adjudicatària.
 - L'Ajuntament de Salou no haurà de fer cap inversió addicional, excepte la destinada a la seva pròpia xarxa local, d'accés a internet i als llocs de treball dels usuaris (PC, impressora, escàner, microinformàtica), ja que tot l'equipament necessari de servidors i bases de dades i llicències de programari vinculades, i també les comunicacions segures amb el Centre Servidor, estan inclosos en el servei.
 - L'adjudicatària que presti els serveis haurà de mantenir i actualitzar el funcionament adequat del SIGTR, mitjançant la infraestructura necessària del núvol per tal que els serveis disposin dels nivells necessaris per l'Ajuntament de Salou.



Ajuntament
de Salou

| | | |
|--|-------------------------------|----------------|
| Unitat / Departament Unitat D'informàtica JRECA | | |
| Codi de verificació  2L5J2X3R2P5T436F15FV | | |
| Codi de document INF16I009N | Núm. d'expedient 6875/2022 | 29-07-22 11:15 |

4. SITUACIÓ ACTUAL

- 1) Actualment el sistema de gestió tributària i recaptació de l'Ajuntament de Salou es WinGT, de l'empresa Aytos (Berger-Levrault), en la seva darrera versió actualitzada , i inclou les funcionalitats principals:
 1. Gestió tributària: gestió dels ingressos generats amb els padrons anuals, les liquidacions i autoliquidacions, gestionat pels departaments de rendes, urbana i inspecció tributària. Es gestionen els diferents ingressos segons les ordenances fiscals vigents: IBI urbana i rústica, IVTM, Plusvàlua, IAE, i també guals, Taxa escombraria Residus, així com altres taxes administratives i preus públics de serveis. Les ordenances fiscals vigents es poden consultar al següent enllaç: [Ordenances](#) al portal corporatiu [salou.cat](#) .
 2. Gestió de la recaptació: el sistema permet la gestió de la recaptació tant en voluntària com en executiva. També està operatiu el sistema especial de pagaments, que permet per el pagament Avançat de tot els imports anuals , o bé el Fraccionat, en X terminis mes a mes, sempre amb una regularització a final d'exercici.
 3. Remeses de notificacions: el sistema permet la generació de remeses en format paper per les notificacions administratives, suportant el format SICER i també la PEE, la prova electrònica d'entrega.
 4. A nivell de BBDD, el sistema està sobre una base de dades Oracle, separada de la resta de bases de dades corporatives, totes en SQL Server. La nova proposta haurà d'anar sobre SQL Server com a sistema de base de dades corporatiu de l'Ajuntament de Salou.
 5. Integració amb el sistema comptable corporatiu: El sistema actual comptable de l'Ajuntament de Salou és SICALWIN. La integració actual entre WinGT i SICALWIN és mitjançant l'intercanvi de fitxers.
- 2) El sistema corporatiu de Gestió d'Expedients és AUPAC , en la seva darrera versió d'actualització, del Grupo Meana. El sistema AUPAC incorpora també el registre general d'entrada i sortida de documents, la gestió de les resolucions administratives (llibres de decrets i acords), gestió dels òrgans de govern i secretaria. També inclou la seu electrònica amb el producte SIAC del mateix proveïdor Meana.
- 3) El sistema de gestió de Població és ACCEDE del proveïdor Aytos (Berger-Levrault).



Ajuntament
de Salou

| | | |
|--|-------------------------------|----------------|
| Unitat / Departament Unitat D'informàtica JRECA | | |
| Codi de verificació  2L5J2X3R2P5T436F15FV | | |
| Codi de document INF16I009N | Núm. d'expedient 6875/2022 | 29-07-22 11:15 |

- 4) Es disposa de sistema de signatura biomètrica en dispositius, mitjançant el servei VIDSIGNER del proveïdor Validate ID.

5. CARACTERÍSTIQUES DE L'APLICACIÓ

5.1 REQUISITS FUNCIONALS

La cobertura funcional de l'aplicació ha de ser, com a mínim, la que figura a continuació i sense perdre cap funcionalitat de la que ja es disposa en el sistema actual. En cadascun dels apartats es detalla quines de les funcionalitats ha de contenir el SIGTR.

L'Ajuntament de Salou podrà exigir la demostració d'aquestes funcionalitats, prèviament a l'adjudicació del contracte. Totes aquestes funcionalitats requerides hauran de disposar-se en el moment de la presentació de l'oferta a excepció que s'especifiqui que poden ser proveïdes en el decurs de la fase d'implantació o per motius tècnics d'integració.

REQUISITS COMUNS

5.1.1. Arxiu de persones

1. Manteniment de persones de forma interactiva i per càrrega de suports. Connectat amb Padró d'habitants i amb la base de dades actual de tercers corporativa. Disposar de prioritització pels tipus d'adreces (padró, fiscal...) i de dades de contacte (correu electrònic i mòbil) en les gestions que es realitzin en el sistema. Les dades dels tercers normalment només podran ser modificats des de la base de dades corporativa de tercers i d'aquesta, el SIGTR obtindrà tota la informació i modificacions a excepció que, segons uns perfils d'usuaris, puguin en alguns casos modificar les seves dades directament al SIGTR. D'aquesta forma és garantirà la coherència de les dades corporatives.
2. Vinculació amb tota la informació de la base de dades de tercers. Opcions amples de consulta i restringides de modificació segons perfils i procediments.
3. Gestió del "pla de pagament personalitzat" de forma automatitzada.
4. Selecció d'idioma de preferència de les persones usuàries o dels contribuents que interaccionin amb el sistema.



Ajuntament
de Salou

| | | |
|--|-------------------------------|----------------|
| Unitat / Departament Unitat D'informàtica JRECA | | |
| Codi de verificació  2L5J2X3R2P5T436F15FV | | |
| Codi de document INF16I009N | Núm. d'expedient 6875/2022 | 29-07-22 11:15 |

5. Disposar d'un històric de les dades de contribuents, de domicilis fiscals i de dades de contacte. Gestió de varis tipus d'adreces i dades de contacte. Tractament de l'adreça prioritària i adreces històriques així com en dades de contacte.

6. Sistema de depuració de les dades de contribuents i de domicilis fiscals tant dels existents com pels incorporats de fixers externs. Igualment haurà de disposar de connectors Web Services amb l'AEAT pel domicili fiscal, amb la Direcció General de Policia, pel DNI, etc.

7. Proporcionar un accés senzill i ràpid de la visió completa de tota la informació vinculada a contribuents, per a totes les gestions o per a procediments concrets. Disposar d'un cercador únic integral tipus google que permeti fer una cerca per qualsevol informació del sistema valorant-se la seva senzillesa, rapidesa i usabilitat.

8. Carpeta tributària personalitzada del/la contribuent i pels gestors o representants administratius.

9. Vinculació d'informació digital signada electrònicament amb contribuents, adreces i domiciliacions.

10. Consulta al Registre Electrònic d'apoderaments de l'Administració General de l'Estat i de Catalunya. Informació del representant del contribuent i gestió de les seves dades.

11. Tractament singular per a grans contribuents i organismes públics.

12. Registre d'atencions telefòniques i presencials realitzades per contribuent.

5.1.2 Gestió d'adreces

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

El sistema haurà integrar-se amb la base de dades única de ciutat i adreces que disposi l'ajuntament en el moment de la posada en marxa del nou sistema tributari, via API, de tal manera que qualsevol adreça haurà de ser obtinguda únicament d'aquest sistema i en cas d'una nova adreça, prèviament haurà de donar-se d'alta a la base de dades única de ciutat i el sistema, via un procés periòdic automatitzat o via API, consultarà les noves adreces. Aquest requeriment haurà d'estar disponible en el moment de posada en marxa del sistema.

5.1.3 Registre



Ajuntament
de Salou

| | | |
|---|--------------------------------------|----------------|
| <i>Unitat / Departament</i> Unitat D'informàtica JRECA | | |
| <i>Codi de verificació</i>  2L5J2X3R2P5T436F15FV | | |
| <i>Codi de document</i> INF16I009N | <i>Núm. d'expedient</i> 6875/2022 | 29-07-22 11:15 |

14. Registre d'entrada i sortida de documents integrat amb el gestor d'expedients tributaris, adequat a les especificacions SICRES i integrat amb el registre electrònic actual de l'Ajuntament.

15. Registre de sortida amb sistema integrat de notificació i integrat amb el registre electrònic actual de l'Ajuntament.

16. Digitalització certificada de documents de forma individual o massiva, associats automàticament a la corresponent entrada/sortida i integrat amb el registre electrònic actual de l'Ajuntament.

17. Estructura específica del numero de registre d'entrada compatible amb la de l'Ajuntament de Salou ja que ha d'estar integrat amb el registre electrònic actual de l'Ajuntament.

18. Associació de documents en format electrònic.

19. Firma electrònica dels documents associats d'acord a la normativa de signatura electrònica.

20. Entrada i sortida de documents directament o a través de serveis web de forma integrada amb el Registre General de l'Ajuntament. Integració amb el Registre electrònic.

5.1.4 Gestor d'expedients

21. Compliment íntegre de la llei 39/2015 de procediment administratiu en qualsevol dels procediments que gestioni el sistema.

22. Gestió d'expedients relatius als diferents procediments d'aplicació dels tributs i altres ingressos de dret públic que abasti el cicle de gestió, recaptació i inspecció, en format electrònic, i integrada amb la base de dades, mòduls de gestió, registre de documents i llibre de resolucions.

23. Sistema de notificació telemàtica integrat en el Sistema de Gestió Tributària i Recaptació.

24. Configuració de cada tipus d'expedient amb les seves actuacions segons la fase del procediment.

25. Integració de les actuacions amb els seus respectius mòduls tributaris.



Ajuntament
de Salou

| | | |
|---|--------------------------------------|----------------|
| <i>Unitat / Departament</i> Unitat D'informàtica JRECA | | |
| <i>Codi de verificació</i>  2L5J2X3R2P5T436F15FV | | |
| <i>Codi de document</i> INF16I009N | <i>Núm. d'expedient</i> 6875/2022 | 29-07-22 11:15 |

26. Alta i manteniment de tot tipus de documents que generen els procediments tributaris
27. Inclusió de signatura electrònica en tots els documents.
28. Accés via Internet als documents per comprovar la seva veracitat.
29. Arxiu en el gestor documental corporatiu de tots els documents generats.
30. Gestió per Safates de Tasques, per usuaris o per departaments, serveis o oficines.
31. Composició i foliat d'expedients signats electrònicament.
32. Control i visualització dels expedients en les seves diferents etapes de tramitació, diferenciant per estats. En el punt de control i visualització dels expedients en les seves diferents etapes de tramitació, diferenciant per estats: incloure la identificació de la tipologia de l'expedient i la possibilitat de filtrar per aquesta tipologia (exemple DII's). Tanmateix, incloure en l'estat la referència a la seva tramitació en comptabilitat, incloent referència d'enllaç entre el programa de Gestió Tributària i el programa comptable.
33. Control i visualització dels expedients amb incidències en la seva tramitació(per càrrega d'informació externa que modifica la seva validesa o variació del estat dels valors, fonamentalment), amb oferiment de possibilitats d'actuació.
34. Control en la tramitació d'expedients que impedeixi alterar la proposta una vegada fiscalitzada.
35. Signatura electrònica d'expedients, de propostes i de resolucions de forma individual o col·lectiva
36. Possibilitat d'interrelacionar procediments diferents per contribuent i adreça.
37. Alta d'expedient de gestió amb registre d'entrada tributari.
38. Alta d'expedient d'ofici.
39. Codificació específica del numero d'expedient de gestió adaptada a la codificació municipal.
40. Integració amb el Sistema de gestió d'expedients corporatiu.



Ajuntament
de Salou

| | | |
|--|-------------------------------|----------------|
| Unitat / Departament Unitat D'informàtica JRECA | | |
| Codi de verificació  2L5J2X3R2P5T436F15FV | | |
| Codi de document INF16I009N | Núm. d'expedient 6875/2022 | 29-07-22 11:15 |

41. Gestió d'Expedients amb efectes automàtics en Gestió, això és, Gestió d'Expedients, en la qual qualsevol acord/resolució adoptada per l'Òrgan competent en el sistema d'expedients corporatiu, actualment AUPAC, permeti desencadenar, de forma automàtica, les seves conseqüències concretes sobre els elements de gestió (Generació/Anul·lació de liquidacions, autoliquidacions, rebuts, valors en general, etc.).

42. Alta d'expedient de gestió a partir d'entrada ja existent en el Registre General, així com recuperació d'instàncies existents des de Registre General d'Entrada immediat a través de Web service, incorporant en l'expedient la documentació existent associada al registre.

43. Aportació de documentació a expedient a partir d'entrada ja existent en el Registre General o nou registre.

44. 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.

45. Captura de signatura biomètrica justificativa de la pràctica de notificacions o lliurament de qualsevol altre document als interessats.

46. Escaneig certificat de documents de forma individual o massiva, amb vinculació a expedients o rebuts, liquidacions o autoliquidacions, en qualsevol fase de tramitació, i accés a aquests documents des d'un o varis expedients

47. Possibilitat de disposar de numero d'expedient extern relacionat amb l'expedient de gestió.

48. En la tramitació d'expedients, en la pantalla per a la realització de la proposta d'aprovació, ha de poder-se:- Indicar l'Òrgan d'aprovació, col·legiat o unipersonal.- Indicar una breu descripció de l'Assumpte.- Incloure, almenys, quatre càrrecs signataris.- Adjuntar documents PDF a la proposta.- Indicar la informació necessària per a la seva posterior notificació automàtica(destinatari, peus de recurs, etc).

49. Possibilitat d'iniciar una nova sol·licitud (expedient de gestió) des d'un altre expedient ja existent, utilitzant les dades ja obrants en aquest.

50. Possibilitat de visualitzar gràficament els processos i les tramitacions vigents mitjançant un gràfic de fluxos.



Ajuntament
de Salou

| | | |
|---|--------------------------------------|----------------|
| <i>Unitat / Departament</i> Unitat D'informàtica JRECA | | |
| <i>Codi de verificació</i>  2L5J2X3R2P5T436F15FV | | |
| <i>Codi de document</i> INF16I009N | <i>Núm. d'expedient</i> 6875/2022 | 29-07-22 11:15 |

51. Possibilitat de visualitzar les dades que constin en expedient, per tant a part dels documents que estiguin relacionats amb l'expedient, també s'ha de poder gestionar la informació que tingui associada.

52. En els expedients que comportin la emissió de factures amb IVA garantir la generació de la corresponent factura amb el número correlatiu i sèrie diferenciada segons els diferents tipus de preus públics, així com per les factures rectificatives, possibilitant l'emissió de factures rectificatives per import total i/o parcial de la factura inicial.

53. Incorporar la consulta automàtica dels deutes pendents en executiva de la Recaptació Municipal en els expedients de devolucions d'ingressos indeguts així com la generació del corresponent certificat amb segell d'òrgan. Aquesta funcionalitat ha de ser operativa per consultes externes d'altres aplicacions informàtiques com poden ser Accede, AUPAC i Sicalwin per al cas de les subvencions, la contractació i la gestió comptable.

54. Possibilitat de gestió individual o massiva dels expedients en funció de criteris de selecció en la tramitació, consultes interadministratives, notificacions, resolucions i qualsevol acció del sistema.

5.1.5 Procediments tributaris

55. Tramitació completa i electrònica de procediments de gestió tributària tendents a l'aprovació de liquidacions.

56. Tramitació completa i electrònica de procediments de comprovació limitada pel control del compliment de les obligacions tributaries i conseqüents liquidacions.

57. Tramitació completa i electrònica de fraccionaments i ajornaments de deutes, tant en voluntària com en executiva

58. Cancel·lació d'ajornaments i fraccionaments no atesos o atesos parcialment, amb reposició dels rebuts al seu estat original o el que correspongui

59. Possibilitat de fraccionaments o ajornaments per valor individual, per un conjunt de rebuts o per import total del deute acumulat, podent-se modificar o adaptar, de forma excepcional i justificada, i per a procediments determinats, els imports de recàrrecs i interessos de demora.



Ajuntament
de Salou

| | | |
|--|-------------------------------|----------------|
| Unitat / Departament Unitat D'informàtica JRECA | | |
| Codi de verificació  2L5J2X3R2P5T436F15FV | | |
| Codi de document INF16I009N | Núm. d'expedient 6875/2022 | 29-07-22 11:15 |

60. Possibilitat de fraccionar autoliquidacions.

61. Domiciliació bancària del pagament dels ajornaments i fraccionaments o emissió de cartes de pagament en format quadern Q60 de l'AEB.

62. Càlcul i liquidació dels interessos en ajornaments i fraccionaments, distingint entre interessos legals i interessos de demora, en funció de la garantia aportada

63. Tramitació de fraccionaments i ajornaments amb resolució instantània automatitzada en les condicions i imports establerts en les ordenances fiscals de l'ajuntament.

64. Tramitació completa dels procediments de devolució d'ingressos indeguts o duplicat.

65. Liquidació dels interessos de demora a pagar per devolucions d'ingressos indeguts.

66. Comprovació de si els titulars d'un dret de devolució tenen deutes pendents en via executiva a efectes del seu cobrament per compensació.

67. Ordenació de devolucions per transferència al compte d'origen de rebuts domiciliats o al compte indicat pel titular en altres casos.

68. Tramitació completa de les suspensions de procediment.

La suspensió dels deutes es produirà de forma automàtica quan s'interposi, en període voluntari, recurs contra una sanció, i de forma manual quan sigui un recurs contra un tribut o es rebi una ordre judicial calculant el sistema, la data de prescripció corresponent.

La paralització funciona de manera anàloga a la suspensió però es produeix per una motivació administrativa i de gestió.

El sistema haurà de controlar el període de vigència de la suspensió o paralització i disposar d'alarmes per als usuaris. Un cop que aquestes s'aixequin o resolguin per incompliment, desistiment o denegació, haurà de revertir el deute al seu estat original, re calculant els interessos corresponents permetent gestionar i controlar l'estat de les garanties associades a la suspensió i paralització.

69. Possibilitat de Notificació interactiva (immediata o diferida), o per gestió massiva i/o per butlletí, de qualsevol actuació notificable.

70. Concessió de beneficis fiscals d'acord amb el què estableixen les ordenances fiscals, els quals seran aplicats sistemàticament en la generació de padrons i emissió de liquidacions.



Ajuntament
de Salou

| | | |
|--|-------------------------------|----------------|
| Unitat / Departament Unitat D'informàtica JRECA | | |
| Codi de verificació  2L5J2X3R2P5T436F15FV | | |
| Codi de document INF16I009N | Núm. d'expedient 6875/2022 | 29-07-22 11:15 |

71. Definició dels paràmetres de cadascun dels objectes tributaris facilitant la seva modificació de forma fàcil per part dels tècnics municipals.

72. Tramitació d'un "pla de pagament personalitzat" que permeti al deutor pagar la totalitat o una part del seu deute anual, en tributs de cobrament periòdic, mitjançant ingressos mensuals a compte domiciliats en el compte bancari que designi. En l'últim termini, es regularitzarà la diferència que hi pogués haver entre el total a pagar i els ingressos a compte, segons el procediment corresponent establert en les ordenances fiscals.

73. Tramitació de comunicació interactiva de concessió (beneficis fiscals, etc.), prèviament a la corresponent aprovació de la sol·licitud, sense actuació posterior de notificació.

74. Possibilitat d'incorporar camps complementaris als mòduls tributaris.

5.1.6 Domiciliació

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

76. Possibilitat d'aplicació de descomptes per domiciliació.

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

78. Històric de domiciliacions.

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

80. Avís dels rebuts sobre els quals no s'aplica la domiciliació.

5.1.7 Valors

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



Ajuntament
de Salou

| | | |
|---|--------------------------------------|----------------|
| <i>Unitat / Departament</i> Unitat D'informàtica JRECA | | |
| <i>Codi de verificació</i>  2L5J2X3R2P5T436F15FV | | |
| <i>Codi de document</i> INF16I009N | <i>Núm. d'expedient</i> 6875/2022 | 29-07-22 11:15 |

82. Generació i emissió de padrons, així com la seva aprovació de forma autònoma per part dels tècnics municipals de forma fàcil i automatitzada mitjançant processos massius desatesos.

83. Emissió de padrons fraccionats en diferents terminis.

84. Processos automatitzats que permetin la rectificació de valors erronis, generant noves liquidacions, complementàries o substitutòries, anul·lacions o propostes de devolucions, segons correspongui a l'estat dels valors a rectificar, de forma desglossada.

85. Liquidació i aplicació dels recàrrecs per declaració extemporània i dels interessos de demora exigibles.

86. Històric de les gestions realitzades en cada valor i dels imports pels quals ha passat.

87. Càlcul del deute segons l'estat del valor.

88. Càlcul de la prescripció, control i interrupció de la prescripció.

El sistema haurà de permetre la gestió integral de la prescripció dels deutes. Per a això, tots els deutes hauran de portar associada la seva data de prescripció que es calcularà segons la norma reguladora corresponent i que haurà de ser parametrizable.

Durant la vida del deute, es podran realitzar accions bé des del Servei de Recaptació Municipal o per part del contribuent que interrompin temporalment el termini de prescripció. Una vegada finalitzades aquestes accions, el sistema haurà de re calcular automàticament la nova data de prescripció. Finalment, el sistema permetrà la consulta dels deutes per data de prescripció i disposarà d>alertes associades.

5.1.8 Selector d'informació

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

5.1.9 Notificacions i comunicacions

Notificacions

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



Ajuntament
de Salou

| | | |
|--|-------------------------------|----------------|
| Unitat / Departament Unitat D'informàtica JRECA | | |
| Codi de verificació  2L5J2X3R2P5T436F15FV | | |
| Codi de document INF16I009N | Núm. d'expedient 6875/2022 | 29-07-22 11:15 |

91. Generació de remeses de notificacions individuals o agrupades.
92. Generació dels avisos de pagament de padrons.
93. Seguiment de les remeses generades, incloent la gestió de la informació i de les imatges de les notificacions.
94. Adequació al sistema d'intercanvi d'informació de Correos SICER incloent la Prova d'Entrega Electrònica, i obert a sistemes anàlegs d'altres empreses de notificació.
95. Selecció de notificacions no realitzades per a la seva tramitació mitjançant publicació edictal, així com seguiment i control de resultats.
96. Gestió de notificació electrònica, amb avís d'emissió per correu electrònic o per SMS.
97. Notificació a persones jurídiques, professionals, a més de persones físiques, en format electrònic d'acord amb el que preveu la Llei 39/2015 d'1 d'octubre.
98. Utilització de les fonts de dades a disposició per dur a terme la notificació electrònica, com pot ser l'adreça electrònica vial.
99. Quan un document hagi estat retornat per l'empresa de notificació i es coneguin altres domicilis del destinatari, haurà de permetre nous enviaments a cada un dels diferents domicilis.

Comunicacions i avisos

99. El sistema haurà de disposar d'un sistema d'avisos massius segons els filtres que els departaments gestors vulguin aplicar, per fer campanyes o comunicacions ja sigui per SMS i EMAIL, i altres sistemes de missatgeria instantània i amb format corporatiu segons la identitat visual corporativa.
100. El sistema haurà de permetre realitzar comunicacions massives d'avisos, per a informar de manera telemàtica als habitants del municipi, que s'inicia el període voluntari de pagament i, per a aquells que l'hagin sol·licitat, la informació de les domiciliacions de rebuts. Aquestes comunicacions massives es realitzen només per a aquells subjectes passius que expressament hagin indicat que accepten les comunicacions telemàtiques.

El programari ofert pel licitador ha de permetre la selecció d'aquells subjectes que accepten rebre comunicacions per email i dispositiu mòbil (missatges de text, sms,



Ajuntament
de Salou

| | | |
|--|-------------------------------|----------------|
| Unitat / Departament Unitat D'informàtica JRECA | | |
| Codi de verificació  2L5J2X3R2P5T436F15FV | | |
| Codi de document INF16I009N | Núm. d'expedient 6875/2022 | 29-07-22 11:15 |

missatges instantanis). A més, el programari ha de generar remeses de comunicacions per a ser enviades als ciutadans a través de correu electrònic i serveis de missatgeria massiva a dispositius mòbils (sms, missatges instantanis) a través de l'operador de comunicacions que tingui contractat l'Ajuntament de Salou a cada moment de la vigència del contracte.

En els avisos ha de constar com a mínim la següent informació:

Avisos de pagament en període voluntari per missatgeria o correu electrònic.

- 1.1 Identificació del contribuent (nom complet i NIF/CIF/NIE).
- 1.2 Identificació dels rebuts mitjançant concepte i referència (única per a cada padró).
- 1.3 Identificació de l'import total a pagar.
- 1.4 Dates que comprèn el període de pagament voluntari.
- 1.5 Enllaç a la carta de pagament

Avisos de pagament mitjançant domiciliació per missatgeria o correu electrònic.

- 2.1 Identificació del contribuent (nom complet i NIF/CIF/NIE).
- 2.2 Identificació dels rebuts mitjançant concepte i referència (única per a cada padró).
- 2.3 Identificació de l'import total a pagar.
- 2.4 Data en la qual s'enviarà l'ordre de pagament a l'entitat bancària del contribuent i nom d'aquesta entitat.

5.1.10 Processos massius

101. Generació de processos massius en qualsevol gestió de forma desatesa i programada evitant el bloqueig de l'usuari que el llença i planificant els processos en horaris de menys càrrega del sistema o segons les planificacions de gestió que es considerin.

5.1.11 Oficina virtual

Accés dels contribuents i dels col·laboradors socials amb identificació, autenticació i signatura mitjançant certificats digitals acceptats per l'Ajuntament de Salou amb les funcionalitats següents:

102. Accés a tota la seva informació tributària.



Ajuntament
de Salou

| | | |
|---|--------------------------------------|----------------|
| <i>Unitat / Departament</i> Unitat D'informàtica JRECA | | |
| <i>Codi de verificació</i>  2L5J2X3R2P5T436F15FV | | |
| <i>Codi de document</i> INF16I009N | <i>Núm. d'expedient</i> 6875/2022 | 29-07-22 11:15 |

103. Actualització de dades personals.

104. Pagament telemàtic en el moment de deutes a través de la plataforma de pagament TPV designada per l'Ajuntament de Salou, mitjançant "càrrec en compte" en entitats financeres o obtenint la carta de pagament ja sigui d'un o varis rebuts a la vegada de forma agrupada estigui en voluntària o executiva.

105. Tramitació completa de domiciliacions bancàries.

106. Tramitació completa de fraccionaments i ajornaments de pagaments.

107. Consulta de béns i objectes tributaris, i el seu historial.

108. Consulta de deutes i de pagaments realitzats.

109. Obtenció de cartes de pagament, duplicats de rebuts, justificants de deutes i certificats de deutes mitjançant documents electrònics.

110. Gestió d'Autoliquidacions, que s'haurà d'adaptar a totes les modalitats que tingui establertes l'Ajuntament. Possibilitat d'auto liquidar qualsevol sanció administrativa.

111. Presentació telemàtica de declaracions, sol·licituds, recursos i qualsevol altra actuació tributària.

112. Aportació de documents. Incorporació automàtica dels documents a l'expedient administratiu.

113. Descàrrega de documents.

114. Seguiment de l'estat de tramitació dels expedients.

115. Notificació electrònica mitjançant eNotum en la seu.

116. Simulador de IIVTNU, IVTM, autoliquidacions de ICIO, TSU i de qualsevol altre autoliquidació.

117. Informe de deutes per deutor (agrupat CIF) o per unitat fiscal/objecte tributaria. Possibilitat de generar carta de pagament agrupada.

118. Disseny adaptat a qualsevol tipus de dispositiu, compliment de la normativa d'accessibilitat i adequació al disseny corporatiu d'identitat visual com la resta de webs



Ajuntament
de Salou

| | | |
|--|-------------------------------|----------------|
| Unitat / Departament Unitat D'informàtica JRECA | | |
| Codi de verificació  2L5J2X3R2P5T436F15FV | | |
| Codi de document INF16I009N | Núm. d'expedient 6875/2022 | 29-07-22 11:15 |

municipals. Aquest disseny haurà de ser validat pel departament de comunicació corporativa.

119. Informació de les ordenances i calendari del contribuent atès la informació ja disponible a la seu electrònica municipal.

5.1.12 Processos massius

120. Quaderns bancaris AEB, fitxers SICER amb PEE o qualsevol altre suport requerit en l'àmbit tributari i de la recaptació (AEAT, Seguretat Social, Cadastre, DGT, etc.)

121. Integració del sistema de comunicacions EDITRAN. Tant per la vessant de fitxers tributaris com de fitxers de pagaments.

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

122. Alta i baixa d'usuaris i assignació de funcionalitat als usuaris en base a la seva funció i tasques encomanades en l'organització segons perfils.

123. Gestió dels diferents taules mestres de dades necessaris per a la plataforma

124. Sistema de plantilles i modulació de documents i notificacions centralitzat que sigui fàcilment modificat pels tècnics municipals si s'escau.

125. Gestió d'usuaris integrada amb l'Active Directory corporatiu. Ha de permetre també un mecanisme de Single Sign On per facilitar la usabilitat i ràpid accés entre plataformes integrat amb els sistemes municipals. Es valorarà que pugui ser definit en el AD.

5.1.14. Seguiment i Control

Seguiment i Control de tots els elements que integren el sistema, especialment:

126. Seguiment en temps real de la recaptació voluntària i executiva, i de la gestió dels embargaments en les seves diferents fases. Els imports recaptats distingiran l'import principal, interessos, recàrrec 5%, 10% i 20%, i despeses

127. Seguiment de la prescripció

128. Seguiment de les suspensions, fraccionaments, gestió de baixes i altres paralitzacions



Ajuntament
de Salou

| | | |
|---|--------------------------------------|----------------|
| <i>Unitat / Departament</i> Unitat D'informàtica JRECA | | |
| <i>Codi de verificació</i>  2L5J2X3R2P5T436F15FV | | |
| <i>Codi de document</i> INF16I009N | <i>Núm. d'expedient</i> 6875/2022 | 29-07-22 11:15 |

129. Seguiment de l'evolució de la base de dades de contribuents

130. Seguiment de l'evolució de les domiciliacions

131. Seguiment de la situació dels expedients iniciats, finalitzats i pendents de cada Unitat

132. Seguiment en temps real de les assistències personalitzades, persones a les quals s'ha atès i personal municipal que les ha atès

133. Seguiment de les actuacions notificables de cada Unitat

134. Seguiment de la situació de les remeses de notificacions

135. Seguiment i control online i de forma remota (mitjançant dispositius mòbils), a disposició del personal directiu tributari, de l'estat dels ingressos, control de la gestió dels expedients, evolució de padrons, assistència als/les contribuents, i en general, indicadors sobre l'evolució del servei sota el seu comandament.

5.1.15 Eina de generació d'informes

136. L'aplicació ha de disposar d'un sistema que pugui gestionar l'usuari final si s'escau per a la creació de consultes i qualsevol tipus d'informes, llistats o documents, relacionat amb el sistema de seguiment i control.

137. El sistema de generació d'informes proporcionarà capacitats de creació d'informes per part dels propis usuaris a partir de plantilles que podran ser modificades pels tècnics municipals si s'escau.


138. Cobrir un ampli rang de necessitats de creació d'informes, abastant des d'informes operatius de gestió, d'anàlisi i documentació per als contribuents, fins a informes de caràcter directiu, on es reflecteixin els indicadors generals del servei amb caràcter periòdic (setmanal/mensual).

139. L'eina permetrà l'exportació dels resultats cap a aplicacions d'ofimàtica estàndards o arxius de text pla.

140. El sistema de generació d'informes estarà integrat amb tots els mòduls de l'aplicació.



Ajuntament
de Salou

| | | |
|--|-------------------------------|----------------|
| Unitat / Departament Unitat D'informàtica JRECA | | |
| Codi de verificació  2L5J2X3R2P5T436F15FV | | |
| Codi de document INF16I009N | Núm. d'expedient 6875/2022 | 29-07-22 11:15 |

141. Es valorarà l'existència d'informes preconfigurats orientats a l'usuari final, on se li ofereixin opcions de selecció associats a processos tributaris habituals.

5.1.16. Projectió i previsió de resultats

142. A partir de la informació que disposa el sistema, les eines han de permetre realitzar projeccions de resultats a exercicis futurs dels diferents padrons i tributs municipals, atenent a l'evolució d'exercicis anteriors i la previsible evolució a partir de les diferents variables existents

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

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

5.1.18. Gestió Documental

144. L'aplicació ha de contenir eines per al tractament dels documents que es generin des de la mateixa, contemplant el control de versions per contingut, les funcionalitats de traçabilitat, control d'accessos, seguretat i generació de consultes

145. Ha de contemplar el manteniment de plantilles de documents i el manteniment de versions de les mateixes.

146. Tot document tindrà relacionades les metadades que defineix el model de metadades de l'Ajuntament i altres estàndards (com l'ENI), com poden ser el codi de classificació o la tipologia documental.

5.1.19 Control d'assistència a contribuents

147. El SIGTR haurà de contemplar el control de les assistències que es realitzin als contribuents des de qualsevol oficina i per part de qualsevol usuari del servei, al més alt nivell de detall possible i amb independència del canal utilitzat (presencial, telefònic, Internet, etc.) i la seva explotació de dades.

148. De la mateixa manera, en el SIGTR es gestionarà l'historial de contactes amb el contribuent -CRM-, en el qual es recollirà la història de totes les relacions tingudes amb el mateix, permetent d'aquesta manera que qualsevol usuari del



Ajuntament
de Salou

| | | |
|--|-------------------------------|----------------|
| Unitat / Departament Unitat D'informàtica JRECA | | |
| Codi de verificació  2L5J2X3R2P5T436F15FV | | |
| Codi de document INF16I009N | Núm. d'expedient 6875/2022 | 29-07-22 11:15 |

servei, en el temps més breu possible, pugui tenir un coneixement detallat de la situació històrica del contribuent, possibilitant així prestar-li un nivell de servei òptim.

5.1.20. Perspectiva de gènere

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

5.2 REQUISITS ESPECÍFICS

5.2.1 GESTIÓ TRIBUTÀRIA

5.2.1.1 Gestió tributària de l'IBI

150. Processos de validació, càrrega i actualització dels objectes tributaris de l'IBI mitjançant tractament de suports cadastrals (DOC+PRO).

151. Processos de gestió tributària de l'IBI Urbana, Rústica i Característiques especials: exempcions, bonificacions i no subjectes

152. Càlcul i generació de rebuts i padrons amb els beneficis fiscals incorporats. L'aplicació haurà de possibilitar que els beneficis fiscals que es puguin determinar a partir de la connexió amb bases de dades internes municipals o externes a altres administracions mitjançant integració, es calculin e incorporin ala quota de forma automàtica mitjançant la connexió automàtica a les bases de dades (p.e. bonificació famílies nombroses IBI)

153. Càlcul i generació de liquidacions de forma interactiva i massiva per tractament de fitxers (DOC / FIN). El programa haurà de permetre l'emissió d'avisos automàtics als tributs quan s'introdueixin modificacions als objectes tributaris.

154. Connexió amb bases de dades externes (AEAT, Generalitat, etc..) per al càlcul dels beneficis fiscals previs mitjançant integració.

155. Processos de carrega massius de bonificacions (o altres variacions de la quota tributaria) a través d'un fitxer Excel o qualsevol altre format a partir d'altres aplicacions municipals o d'altres administracions públiques (exemple: bonificacions IBI).



Ajuntament
de Salou

| | | |
|--|-------------------------------|----------------|
| Unitat / Departament Unitat D'informàtica JRECA | | |
| Codi de verificació  2L5J2X3R2P5T436F15FV | | |
| Codi de document INF16I009N | Núm. d'expedient 6875/2022 | 29-07-22 11:15 |

156. Processos de càlcul, generació d'expedients i notificacions del Recàrrec previst article 72.4 del Reial Decret Legislatiu 2/2004, de 5 de març, pel que s'aprova el Text Refós de la Llei Reguladora de las Hisendes Locals, d'acord amb els requisits que en cada moment defineixen les ordenances fiscals.

157. Integració amb els sistemes informàtics i bases de dades de l'Ajuntament requerits.

5.2.1.2 Vehicles

158. Generació d'autoliquidacions (requisits art. 27.2 LGT) assistides de forma presencial o per via telemàtica.

159. Manteniment d'objectes tributaris de forma interactiva, per tractament de suports de la DGT.

160. Processos de gestió tributaria de IVTM: exempcions i bonificacions.

161. Càlcul i generació de rebuts i padrons, amb els beneficis fiscals incorporats.

162. Càlcul i generació de liquidacions de forma interactiva i massiva pel tractament dels fitxers de la DGT164. Intercanvi d'informació amb la DGT de la gestió d'impagaments de l'impost per a la seva acreditació telemàtica (ATMV).

163. Integració on-line via Serveis Web amb DGT.

164. Integració amb els sistemes informàtics i bases de dades de l'Ajuntament.

5.2.1.3. Gestió tributaria i censal de l'IAE

165. Gestió censal de l'IAE

166. Processos de gestió tributària de l'IAE: exempcions i bonificacions

167. Càlcul i generació de rebuts i padrons amb els beneficis fiscals incorporats

168. Integració amb el sistema de categories fiscals de carrers de Salou .

169. Càlcul i generació de liquidacions de forma interactiva i massiva per tractament dels suports trimestrals i anuals de la AEAT o via integració.

170. Integració amb els sistemes informàtics i bases de dades de l'Ajuntament.



Ajuntament
de Salou

| | | |
|--|-------------------------------|----------------|
| Unitat / Departament Unitat D'informàtica JRECA | | |
| Codi de verificació  2L5J2X3R2P5T436F15FV | | |
| Codi de document INF16I009N | Núm. d'expedient 6875/2022 | 29-07-22 11:15 |

5.2.1.4. IIVTNU

171. Generació d'autoliquidacions (requisits article 27.2 LGT) de forma presencial o per via telemàtica.

172. Càrrega i integració dels fitxers ANCERT i generació de requeriments massius en els casos d'absència de presentació.

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

- 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

En concret caldrà que el sistema permeti:

- Rebre pel bé immoble a transmetre per aquest municipi, la referència cadastral, adquirents i transmissors, data transmissió anterior i altres dades de la fitxa notarial en format XML i PDF
- Enviament en el seu cas, del deute de IBI municipal i carta de pagament o bé informe no existència de deutes i l'autoliquidació IIVTNU que el notari oferirà als compareixents
- Rebre en el seu cas, el pago de la deute pendent i enviament del justificant de pagament
- Rebre en el seu cas, el pagament de l'autoliquidació IIVTNU
- Rebre l'escriptura una vegada firmada (còpia simple) i enviament del justificant de recepció per acreditar per part notari de la presentació d'acord a la normativa per tal de realitzar el tancament registral que exigeix aquesta presentació
- A partir d'aquesta informació, el sistema ha de donar d'alta l'expedient de plusvàlua, generació de l'autoliquidació IIVTNU associant la fitxa i escriptura amb dades i PDF. Enviament via WS a direcció general de cadastre, del canvi de titularitat i tancament de l'expedient si s'ha realitzat el pagament del IIVTNU.
- Donar d'alta la transmissió en el registre de transmissions i controlar les taxes i preus públics associats al bé immoble que es transmet amb el canvi de titular si s'escau (guals, brossa, ...)



Ajuntament
de Salou

| | | |
|--|-------------------------------|----------------|
| Unitat / Departament Unitat D'informàtica JRECA | | |
| Codi de verificació  2L5J2X3R2P5T436F15FV | | |
| Codi de document INF16I009N | Núm. d'expedient 6875/2022 | 29-07-22 11:15 |

- Informar a l'històric de transmissions de l'objecte tributari de les accions realitzades en aquesta integració ANCERT automatitzada.

174. Generació de liquidacions amb els beneficis fiscals incorporats.

175. Integració amb el sistema de canvis de titularitat cadastral d'immobles.

176. Connexió amb bases de dades externes (AEAT, Generalitat, etc..) per al càlcul dels beneficis fiscals previstos.

177. Integració amb els sistemes informàtics i bases de dades de l'Ajuntament. Integració automàtica dels dos processos, canvi de domini i IIVT.

5.2.1.5. ICIO

178. Generació de liquidacions i autoliquidacions provisionals a partir de les llicències atorgades, amb els beneficis fiscals incorporats.

179. Integració amb el Servei d'Urbanisme, mitjançant Serveis Web

180. Registre de finals d'obra i pressupostos

181. Generació de liquidacions complementàries (no confondre amb liquidacions definitives, d'acord amb la normativa tributaria una liquidació només pot ser definitiva si és conseqüència de un procediment d'inspecció).

182. Integració amb els sistemes informàtics i bases de dades de l'Ajuntament.

5.2.1.6. Taxes, Preus Públics i resta d'ingressos

183. Manteniment de paràmetres i tarifes.

184. Generació d'objectes tributaris vinculats al territori, i en especial:

a) Cens de guals:

- Disposició d'un cens dels guals de la ciutat, el qual contindrà tots els elements necessaris (gràfics i alfanumèrics) per al càlcul del tribut.
- Generació del padró de la taxa a partir del cens amb incorporació dels beneficis fiscals.
- Gestió d'altres i baixes en el cens, amb les seves derivades tributàries (gestió i inspecció)



Ajuntament
de Salou

| | | |
|--|-------------------------------|----------------|
| Unitat / Departament Unitat D'informàtica JRECA | | |
| Codi de verificació  2L5J2X3R2P5T436F15FV | | |
| Codi de document INF16I009N | Núm. d'expedient 6875/2022 | 29-07-22 11:15 |

b) Cens d'ocupacions i aprofitaments del domini públic.

c) Cens de la taxa sobre la gestió de residus (residus domiciliaris i comercials):

- Disposició d'un cens d'habitatges i persones que contindrà els elements necessaris per al càlcul de la taxa domiciliària
- Disposició d'un cens d'activitats de l'Ajuntament / integració amb el cens d'activitats existent, que contindrà els elements necessaris per al càlcul de la taxa comercial
- Generació dels padrons de la taxa a partir dels censos amb incorporació dels beneficis fiscals
- Gestió d'altres i baixes en el cens, amb les seves derivades tributàries (gestió i inspecció)

185. Integració amb altres bases de dades de Serveis de l'Ajuntament, mitjançant Serveis Web a través de les quals es generen les taxes, preus i resta d'ingressos.

186. Connexió amb bases de dades externes (AEAT, Generalitat, DGT, etc..) per al càlcul de les quotes i beneficis fiscals previstos.

187. Integració amb els sistemes informàtics i bases de dades de l'Ajuntament.

5.2.2. CADASTRE

5.2.2.1. Gestió cadastral

188. Tramitació d'alteracions físiques i jurídiques, a partir del tractament de tots els fitxers cadastrals

189. Integració de les alteracions amb el Mapa de Gestió Cadastral.

190. Integració mitjançant Serveis Web amb la base de dades de la DGC per a la consulta i gestió de les alteracions jurídiques i tot allò que derivi de l'actual conveni de col·laboració cadastral, signat per l'Ajuntament i la Direcció General del Cadastre, com la integració amb el Mapa de Gestió Cadastral.

191. Integració amb el sistema de comunicació cadastral vigent a l'Ajuntament de Salou.

192. Visualitzador GIS integrat amb la informació territorial municipal i de la Direcció General del Cadastre.



Ajuntament
de Salou

| | | |
|--|-------------------------------|----------------|
| Unitat / Departament Unitat D'informàtica JRECA | | |
| Codi de verificació  2L5J2X3R2P5T436F15FV | | |
| Codi de document INF16I009N | Núm. d'expedient 6875/2022 | 29-07-22 11:15 |

193. Les modificacions cadastrals als objectes tributaris s'han de "traslladar" als diferents tributs.

194. Integració amb els sistemes informàtics i bases de dades de l'Ajuntament.

195. Connexions i vinculacions que hauria de tenir o facilitar aquesta nova aplicació per tal de garantir i millorar la prestació dels serveis actuals:

- Connexió de la nova aplicació de cadastre amb el GIS corporatiu. Aquest enllaç hauria de facilitar la visibilitat de les dades relacionades amb el bé immoble, sobretot els titulars, dada aquesta utilitzada per tots els departaments de l'Ajuntament. La connexió al GIS permetrà també consultar l'històric dels expedients d'alteració cadastral.
- Connexió amb la cartografia del GIS, per a poder situar ràpidament qualsevol adreça, edifici, local o habitatge.
- Connexió amb el sistema d'expedients corporatiu municipal, per a poder consultar els expedients d'alteració de territori i de cadastre que es vagin fent.
- Facilitar l'exploració de les dades vinculades al bé immoble: llistes de propietaris, de valors cadastrals, de quotes d'IBI, de número de finca registral, etc., dades aquestes associades al bé immoble.

5.2.3. INSPECCIÓ TRIBUTÀRIA

5.2.3.1. Procediment d'inspecció i sancionador tributari

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

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

198. Establiment d'una alerta per evitar la caducitat de la incoació dels procediments sancionadors, en els casos de tramitació separada respecte dels procediments d'inspecció.

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

200. Gestió de la informació de forma remota mitjançant dispositius mòbils perdur a terme treball de camp, incorporant signatura electrònica tant de l'inspector com de la



Ajuntament
de Salou

| | | |
|--|-------------------------------|----------------|
| Unitat / Departament Unitat D'informàtica JRECA | | |
| Codi de verificació  2L5J2X3R2P5T436F15FV | | |
| Codi de document INF16I009N | Núm. d'expedient 6875/2022 | 29-07-22 11:15 |

persona interessada, així com enviament d'actes i informes via e-mail i actualització de bases de dades, si s'escau.

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

5.2.4. RECAPTACIÓ

5.2.4.1. Recaptació voluntària

202. Gestió de la de posada al cobrament dels tributs de cobrament periòdic en període voluntari.

203. Gestió de la posada al cobrament de liquidacions d'ingrés directe.

204. Gestió del cobrament d'autoliquidacions.

205. Càrrega en voluntària de valors externs. Actualització del termini de pagament en funció de la notificació.

5.2.4.2. Recaptació executiva

206. Passi dels valors de voluntària a executiva i gestió del procés de posada al cobrament de valors en executiva.

207. Emissió de provisions de constrenyiment individuals o col·lectives.

208. Liquidació i aplicació dels recàrrecs del període executiu, dels interessos de demora exigibles i de les costes de procediment.

209. Reposicions a voluntària.

210. Formació d'expedients en via executiva. Acumulació i segregació de deutes. Liquidació i tancament d'expedients.

211. Càrrega en executiva de valors externs.

212. Compensació d'ofici amb pagaments que hagi de realitzar l'Ajuntament, per la qual cal integració amb el sistema comptable. El procediment tributari de compensació d'ofici s'haurà de generar de manera automatitzada en el moment en que des d'el SICAL es realitzi una consulta de deutes en executiva sobre una remesa de pagaments a tercers, sent el resultat positiu, es a dir, que existeix algun deute.



Ajuntament
de Salou

| | | |
|--|-------------------------------|----------------|
| Unitat / Departament Unitat D'informàtica JRECA | | |
| Codi de verificació  2L5J2X3R2P5T436F15FV | | |
| Codi de document INF16I009N | Núm. d'expedient 6875/2022 | 29-07-22 11:15 |

213. Tramitació i gestió de totes les actuacions, fases i models documentals establerts en el reglament general de recaptació propis del procediment executiu.

214. Tramitació de procediments d'hipoteca legal tàcita.

5.2.4.3. Procediment d'embargament

215. Inici automatitzat de la fase d'embargament per manca de pagament de la provisió de constrenyiment Incorporació de valors a expedients ja iniciats.

216. Sol·licitud d'informació de forma individual o massiva de comptes, salaris, vehicles, crèdits, immobles i d'altres tipus de béns.

217. Embargament de diners dipositats en comptes. Aplicació completa de la norma Q63 AEB.

218. Embargament de sous, salaris i pensions. Intercanvi d'informació amb la TGSS i l'INSS.

219. Embargament de devolucions tributàries de l'AEAT. Creuament de dades de la comptabilitat amb la gestió tributària per tal de promoure embargaments de crèdits de tercers existents per factures pendents de pagar tenint en compte un procés de compensació de deutes en executiva amb factures pendents de pagament.

220. Gestió de fallits i de crèdits incobrables. Baixes per insolvència provisional i definitiva.

221. Derivacions de responsabilitat i successions en el deute, a partir dels valors declarats fallits

El sistema haurà de permetre de manera automatitzada les derivacions de responsabilitat. Un cop declarat un deutor com a insolvent, els deutes derivats al seu nom hauran de poder generar-se a nom del responsable adquirent tributari sense haver d'eliminar tota l'actuació amb el deutor principal, i d'aquesta forma poder providenciar-los en cas d'impagament. El sistema haurà d'actuar de la mateixa forma, amb la resta de derivacions que es realitzin (administradors, dipositaris, etc.)

222. Procediments de derivació per afecció de béns



Ajuntament
de Salou

| | | |
|--|-------------------------------|----------------|
| Unitat / Departament Unitat D'informàtica JRECA | | |
| Codi de verificació  2L5J2X3R2P5T436F15FV | | |
| Codi de document INF16I009N | Núm. d'expedient 6875/2022 | 29-07-22 11:15 |

223. Gestió integrada d'embargaments de comptes, salaris i altres, amb l'Agència Tributària de Catalunya, d'acord amb els convenis subscrits. 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.

224. 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.

225. Gestió i tramitació completa i automatitzada de les actuacions per a l'embargament de béns i drets, des de la sol·licitud d'informació fins al tancament de l'expedient

226. Execució de garanties

227. Embargament de béns immobles. Intercanvi d'informació amb Registres

228. Embargament de vehicles i altres béns mobles. Intercanvi d'informació amb Registres

229. Altres actuacions d'embargament: valors, crèdits, establiments mercantils

230. Gestió de procediments concursals. Integració amb informació mercantil i judicial. Compareixença en procediments i seguiment, fins a la seva resolució.

En cas de declarar-se un concurs (mercantil o personal) d'un deutor municipal, la classificació del crèdit que ha d'enviar-se a l'administrador concursal mitjançant un certificat, el sistema l'haurà de generar de forma automatitzada.

231. Gestió de subhastes electròniques amb portal de subhastes BOE.

5.2.4.4. Gestió de cobrament

232. Gestió de tot tipus de cobraments de forma interactiva o massiva

233. Possibilitat de realització de cobraments parcials o a compte de valors, a la data actual o a una data determinada

234. Generació i emissió de documents d'ingrés de qualsevol tipus (rebut, liquidació, multa, sanció, ajornament o fraccionament, provisió de constrenyiment, pagament a compte d'un expedient executiu, etc.)



Ajuntament
de Salou

| | | |
|--|-------------------------------|----------------|
| Unitat / Departament Unitat D'informàtica JRECA | | |
| Codi de verificació  2L5J2X3R2P5T436F15FV | | |
| Codi de document INF16I009N | Núm. d'expedient 6875/2022 | 29-07-22 11:15 |

235. Que amb un TPV físic homologat s'integri automàticament el cobro al sistema, no per TPV virtual com si pagues des de casa sinó presencialment que cobrant amb TPV físic automàticament es dona el rebut per cobrat sense la manualitat del funcionari de marcar-lo com cobrat. Aquesta funcionalitat haurà d'estar disponible en el moment de posada en marxa del sistema.

5.2.5. COMPTABILITZACIÓ I FISCALITZACIÓ

5.2.5.1. Comptabilitat auxiliar

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

237. Conciliació bancària i quadre comptable de las operacions tributàries.

238. Facilitar la informació corresponent al detall del Llibre de l'IVA requerit per Hisenda per la liquidació tributària corresponent. El llibre de l'IVA s'ha de treure dels corresponents padrons de liquidació dels preus públics.

239. Incloure llistats de verificació de la exportació de dades amb efectes comptables, amb caràcter previ a la integració d'aquestes.

240. Incloure la comptabilització de les operacions per devolucions d'ingressos indeguts a càrrec de conceptes no pressupostaris de Recaptació, que poden ser de tipus individualitzat per tercer (en el cas de cobraments duplicats, rebuts anul·lats, etc.) com de forma agregada (en el cas de devolucions d'ingressos per excés del termini especial, etc.)

241. Càrrega automàtica d'informació del SIGTR al sistema comptable corporatiu Aytos Sicalwin fent un tractament diferenciat de tots els registres de preus públics que estiguin sotmesos a l'aplicació d'IVA que s'hagi de repercutir als diferents usuaris dels serveis, de forma que, les operacions amb IVA han d'incloure en la integració en comptabilitat els camps obligatoris a informar en el Llibre d'IVA Repercutit: número de document, data de document, NIF, Nom Tercer, Base Imposable, Tipus d'IVA, Quota d'Iva

242. Càrrega automàtica de la informació necessària del SIGTR a Aytos Sicalwin i Firmadoc per tal de comptabilitzar tots els fets amb rellevància que hagin de reflectir-se



Ajuntament
de Salou

| | | |
|--|-------------------------------|----------------|
| Unitat / Departament Unitat D'informàtica JRECA | | |
| Codi de verificació  2L5J2X3R2P5T436F15FV | | |
| Codi de document INF16I009N | Núm. d'expedient 6875/2022 | 29-07-22 11:15 |

a la comptabilitat principal de l'Ajuntament, com de tramesa dels corresponents documents suport per tal de poder fer el registre corresponent i prendre raó de la seva comptabilització per part de la Intervenció municipal.

243. Incorporar la comptabilització dels imports a retenir en el cas de deutes pendents en executiva en els expedients de devolucions d'ingressos indeguts.

244. Incloure referències en la exportació de dades a comptabilitat per a la seva integració que permetin realitzar consultes en el programa de Gestió Tributària i accedir al detall de les operacions comptabilitzades.

245. En el cas de dades que comportin operacions amb IVA dotar de sistemes que no permetin comptabilitzar amb efectes retroactius de forma que no espassin apunts de liquidacions ja presentades.

246. Incloure la comptabilització de la operativa de gestió de recursos d'altres ens (cobraments, devolucions d'ingressos, etc.)

247. Incloure consultes i llistats que facilitin la comparativa, anàlisi i verificació de la informació comptable versus les dades del programa de gestió tributària.

5.2.5.2. Fiscalització

246. Procés de fiscalització a priori o a posteriori dels expedients.

Actualment ens trobem en un model de fiscalització i intervenció plena. Conseqüentment els drets i ingressos de la Tresoreria de l'Ajuntament de Salou estan subjectes a fiscalització prèvia.

247. Identificació, en el procés de fiscalització a priori, del resultat d'aquesta fiscalització, per a una posterior explotació d'aquesta informació.

248. Identificació, en el procés de fiscalització a posteriori, del resultat d'aquesta fiscalització, per a una posterior explotació d'aquesta informació.

249. Facilitats d'obtenció de la informació necessària per als processos d'auditoria i control establerts per la Intervenció municipal. En el cas dels expedients que hagin de ser objecte de fiscalització prèvia, s'ha de remetre a l'aplicació actual de gestió d'expedients corporatius "AUPAC" del Grupo Meana, la totalitat de la documentació de l'expedient, el qual ha de contenir els documents integrants de l'expedient tributari així com les dades necessàries per a la gestió de la informació que es derivi d'aquesta fiscalització.



Ajuntament
de Salou

| | | |
|--|-------------------------------|----------------|
| Unitat / Departament Unitat D'informàtica JRECA | | |
| Codi de verificació  2L5J2X3R2P5T436F15FV | | |
| Codi de document INF16I009N | Núm. d'expedient 6875/2022 | 29-07-22 11:15 |

5.2.6. INFORMES DE SEGUIMENT, ESTADÍSTIQUES, INDICADORS, QUADRES DECOMANDAMENT I ANALÍTICA DE DADES

250. El sistema ha de disposar d'informes de seguiment, estadístiques i indicadors de tots els àmbits de gestió anteriorment descrits ja predefinits en el sistema ja sigui per la gestió necessari per motius tributaris, normatius o de gestió.

251. El sistema haurà de disposar d'un sistema BI d'anàlisis de dades que permeti definir quadres de comandament i fer consultes analítiques i haurà deportar-ne per defecte ja els quadres de comandament i cubs preconfigurats per acabar d'adaptar-los segons les necessitats dels àmbits de gestió tributària i recaptació.

6. INTEGRACIONS

El nou sistema a implantar haurà de complir els següents requeriments d'integració en el moment de posada en marxa i durant la durada del contracte. Totes aquests requeriments hauran de disposar-se en el moment de la presentació de l'oferta a excepció que s'especifiqui que poden ser proveïdes en el decurs de la fase 1 d'implantació o per motius tècnics d'integració específics propis municipals:

6.1. API: Haurà de disposar d'una completa capa API d'integració via WS, que inclogui qualsevol consulta, transacció i obtenció o generació de documentació que el sistema proporioni als usuaris municipals o contribuents via web, com aplicació en totes i qualsevol de les funcionalitats existents i requerides en el present plec, en la posada en marxa del sistema o que es proporcionin durant la durada del contracte mitjançant el servei de suport i manteniment, ja sigui per evolució tecnològica, normativa o funcional per la integració amb els sistemes municipals, ja siguin propis o de proveïdors tercers.

El licitador haurà de presentar la documentació i catàleg de l'API disponible en la proposta tècnica per la seva valoració. La comunicació amb aquesta API haurà d'usar un canal segur HTTPS i amb un sistema autenticació segura o mitjançant token encriptat.

El cost d'aquesta API ha d'estar inclòs dins el preu de l'oferta. En qualsevol cas, en el moment de presentar l'oferta per integrar-lo amb la seu electrònica i carpeta municipal el sistema ja haurà de disposar de les següents funcionalitats:



Ajuntament
de Salou

| | | |
|--|-------------------------------|----------------|
| Unitat / Departament Unitat D'informàtica JRECA | | |
| Codi de verificació  2L5J2X3R2P5T436F15FV | | |
| Codi de document INF16I009N | Núm. d'expedient 6875/2022 | 29-07-22 11:15 |

Consulta de qualsevol rebut sigui l'estat que sigui, obtenció de carta de pagament modalitat Q60, obtenció document duplicat rebut pagat, modificació si s'escau del IBAN de domiciliació bancària si no s'ha enviat al banc o del pagament ja sigui individual o agrupat

Consulta de totes les dades i documents dels contribuents i modificació si s'escau de l'adreça fiscal o qualsevol dada de contacte

Consulta detallada de tots els camps dels objectes tributaris i modificació si s'escau del IBAN de domiciliació bancària

Certificat de bens duplicats de rebuts i certificats de deutes

Consulta de l'estat de deutes amb la hisenda municipal i obtenció document acreditatiu del seu estat

Consulta de la llista detallada de liquidacions així com la consulta total del detall d'una liquidació

Simulació de qualsevol autoliquidació, confirmació d'aquesta autoliquidació i pagament

Consulta si el contribuent està acollit a pagament fraccionat de tributs, obtenció de la simulació d'acolliment al pagament fraccionat de tributs i la seva confirmació

Obtenció de la simulació acolliment a un pla de pagament de rebuts en executiva i la seva confirmació

Consulta de les notificacions i detall amb documentació sigui l'estat que sigui de Gestió Tributària i Recaptació

6.2. GESTIÓ ECONÒMICA I FINANCERA: haurà de garantir una perfecta integració amb l'actual sistema de gestió econòmica de AYTOS SICALWIN per la comptabilització de totes i cadascuna de les operacions tributàries.

6.3. DIRECCIÓ GENERAL DE CADASTRE: l'eina haurà d'integrar-se amb la gerència cadastral del Ministeri d'Hisenda de forma automàtica via WS quan cadastre tingui aquesta API disponible o en format fitxers si no és possible via WS en totes aquelles funcionalitats que ofereix cadastre per agilitzar les gestions tributàries.



Ajuntament
de Salou

| | | |
|--|-------------------------------|----------------|
| Unitat / Departament Unitat D'informàtica JRECA | | |
| Codi de verificació  2L5J2X3R2P5T436F15FV | | |
| Codi de document INF16I009N | Núm. d'expedient 6875/2022 | 29-07-22 11:15 |

6.4. NOTIFICACIONS ADMINISTRATIVES: totes les notificacions administratives podran ser enviades mitjançant remeses massives segons els criteris que estableixin els departaments gestors segons els procediments o rebuts, en format SICER de CORREOS, enviant i rebent la informació de l'estat de les entregues incloent també la PEE, de prova d'entrega electrònica, on aquest document electrònic s'inclourà automàticament a l'expedient tributari que correspongui.

6.5. EDITRAN: el sistema haurà de permetre l'enviament i retorn d'informació de les ordres de domiciliacions i cobros de tot el sistema pel sistema EDITRAN de forma automatitzada i desatesa de tal manera que, haurà de garantir que tota la informació bancària tributària està actualitzada sense excedir d'un dia laboral. La llicència EDITRAN també haurà de permetre la recepció dels extractes bancaris i realitzar pagaments a través del departament de tresoreria si s'escau.

6.6. FIRMA BIOMÈTRICA: el sistema haurà incorporar un sistema de signatura biomètrica de documents pels expedients administratius o integrar-se amb el sistema municipal de signatura biomètrica actual basat en la solució VIDSIGNER via API que ja disposa actualment l'Ajuntament de Salou i en aquest cas, si s'ofereix la integració amb VIDSIGNER també s'haurà d'incorporar l'ús de signatura remota pels contribuents o signatura centralitzada.

6.7. SEU ELECTRÒNICA i TRÀMITS TELEMÀTICS: el sistema haurà de permetre la integració amb la seu electrònica municipal basada amb la solució de Grupo Meana SIAC, ja sigui mitjançant enllaç web, iFRAME o API i seguint el disseny i CSS corporatiu d'aquestes solucions, de tal manera que al contribuent no se li canviï totalment l'aparença del sistema quan passi d'un sistema a un altre. Es valorarà quant més atractiu, intuïtiu, integrable i responsiu sigui el disseny dels tràmits telemàtics del nou sistema adaptat al disseny corporatiu. Aquest requeriment haurà d'estar disponible en el moment de posada en marxa del sistema.

6.8. ANCERT NOTARIS: caldrà garantir la integració completa amb ANCERT via API i de forma automatitzada per garantir la recuperació de la informació notarial i l'enviament dels sistemes d'informació tributari d'acord els requisits funcionals.

6.9. COL·LEGI DE GESTORS ADMINISTRATIUS: Integració amb la plataforma A9 per a la tramitació telemàtica de l'IVTM. Aquest requeriment haurà d'estar disponible en el moment de posada en marxa del sistema.

Durant la durada del contracte, aquestes integracions ja sigui amb API o fitxers i dins el preu ofert, hauran d'evolucionar i actualitzar-se d'acord als requisits



Ajuntament
de Salou

| | | |
|--|-------------------------------|----------------|
| Unitat / Departament Unitat D'informàtica JRECA | | |
| Codi de verificació  2L5J2X3R2P5T436F15FV | | |
| Codi de document INF16I009N | Núm. d'expedient 6875/2022 | 29-07-22 11:15 |

funcionals indicats ja sigui per compliment normatiu, canvis tecnològics, de ciberseguretat o per millores en l'eficiència de la gestió tributària.

6.10. SMS/EMAIL/MISSATGERIA INSTANTÀNIA: el sistema haurà de disposar d'un sistema d'avisos massius segons els filtres que els departaments gestors vulguin aplicar, per fer campanyes o comunicacions ja sigui per SMS, EMAIL o MISSATGERIA INSTANTÀNIA. En el cas d'enviaments SMS, si l'ofereix la plataforma, el cost dels enviaments haurà d'estar dins el cost del servei i sinó, el sistema haurà integrar-se amb el proveïdor de SMS API que disposi l'Ajuntament durant la durada del contracte i que actualment és MENSATEK, de l'empresa ASETEC Ingenieria de Sistemas S.L. amb CIF B82149139.

En el cas d'enviaments per EMAIL, el sistema haurà oferir aquests enviaments massius complint les polítiques de seguretat, antispam i protecció de dades municipals. Actualment l'Ajuntament no disposa d'un servei d'enviament massiu d'emails. En qualsevol cas, el contingut dels missatges haurà de ser d'acord a una plantilla amb format i imatge corporativa segons identitat visual. Aquest requeriment haurà d'estar disponible en el moment de posada en marxa del sistema.

6.11. TGSS/INSS: el sistema haurà d'estar integrat via API amb la Tresoreria General de la Seguretat Social, Institut Nacional de la Seguretat Social i Règim de classes passives de l'estat, per incorporar la informació de salaris, pensions i prestacions, en general als bens de les persones, disponible en cas de procedir a embargaments. A més, també s'identificarà tercers fallits per controlar que s'han complert els paràmetres marcats per les ordenances i per detectar crèdits incobrables i declarar fallits (insolvents) als deutors incloent-se en les dades del deutor.

6.12. DIRECCIÓ GENERAL DE TRÀNSIT (DGT): el sistema haurà d'estar integrat amb la Direcció General de Trànsit per a la gestió de vehicles.

6.13. ENOTUM/TAULER: els procediments tributaris hauran de poder notificar telemàticament quan el contribuent hagi consentit la notificació electrònica o sigui un subjecte obligat d'acord a la llei 39/2015 mitjançant el servei eNOTUM del Consorci AOC via WS; el sistema podrà consultar la informació del consentiment d'un contribuent via un WS als sistemes municipals, ja que està informat en la fitxa de la base de dades del tercer. De la mateixa manera, en cas que es necessiti la publicació al tauler d'edictes electrònic municipal, els procediments tributaris hauran de publicar-ho automàticament al servei TAULER del sistema SIAC de Grupo Meana via WS.



Ajuntament
de Salou

| | | |
|--|-------------------------------|----------------|
| Unitat / Departament Unitat D'informàtica JRECA | | |
| Codi de verificació  2L5J2X3R2P5T436F15FV | | |
| Codi de document INF16I009N | Núm. d'expedient 6875/2022 | 29-07-22 11:15 |

6.14. REPRESENTACIÓ: integració automatitzada en totes les gestions i procediments necessaris que recuperin la representació amb el registre electrònic d'apoderaments de l'Administració General de l'Estat (Apodera) o de Catalunya (Representa) evitant l'acreditació de la persona interessada si està inscrita en algun d'aquests registres. Aquest requeriment haurà d'estar disponible en el moment de posada en marxa del sistema.

6.15. VALID: l'autenticació dels tràmits o carpeta tributària s'haurà de realitzar mitjançant el servei VALID amb tots els seus sistemes d'identificació digital i signatura suportats del Consorci AOC al igual que la resta de tràmits telemàtics, seu electrònica i carpeta ciutadana actual i en el cas que, ja hi hagi una autenticació prèvia d'aquests sistemes, el sistema haurà d'utilitzar la mateixa sessió per evitar una doble identificació digital innecessària del contribuent.

6.16. VIA OBERTA: el procediments o operacions tributàries hauran d'integrar-se amb tots els serveis de VIA OBERTA actuals i futurs que es vagin incorporant, quan es necessiti consultar informació o documentació que estigui en poder d'altres administracions pública i es disposi del consentiment o una norma així ho habiliti.

Aquesta integració haurà de contemplar serveis com títol de família nombrosa, monoparental, estat del deute amb AEAT, TGSS i ATC, ... o qualsevol altre que es necessiti en la posta en marxa i durant la durada del contracte. A l'inici del contracte, l'ajuntament facilitarà la relació actual de serveis habilitats de Via Oberta per a la seva integració. Quan aquesta informació no estigui disponible per VIA OBERTA però si via AGE, el sistema disposarà d'aquesta integració en última instància.

6.17. AEAT: donar compliment als convenis subscrits entre la FEMP i l'AEAT, als que es pugui adherir l'ajuntament. Actualment l'Ajuntament de Salou es troba adherit als següents 2 convenis: subministrament d'informació, intercanvi i col·laboració en la gestió recaptatòria. Els intercanvis d'informació hauran de ser de forma automatitzada i totalment integrada en els procediments de gestió tributària.

6.18. AGÈNCIA TRIBUTÀRIA DE CATALUNYA: intercanvi d'informació amb Agència Tributària de Catalunya per tal de permetre i donar compliment al conveni establert entre aquest Ajuntament i aquest organisme, d'acord al següent detall:

- Generació dels fitxers d'intercanvi d'informació que els ens locals han de subministrar a l'ATC
- Tractament dels fitxers d'intercanvi d'informació que l'ATC subministra als ens locals, produint els processos tributaris de forma automatitzada en el sistema tributari



Ajuntament
de Salou

| | | |
|--|-------------------------------|----------------|
| Unitat / Departament Unitat D'informàtica JRECA | | |
| Codi de verificació  2L5J2X3R2P5T436F15FV | | |
| Codi de document INF16I009N | Núm. d'expedient 6875/2022 | 29-07-22 11:15 |

- Generació dels fitxers per la càrrega de deutes de la Generalitat de Catalunya amb l'Ajuntament mitjançant el portal tributari de l'ATC

Aquest intercanvi d'informació amb ATC haurà d'ésser mitjançant el sistema EDITRAN.

6.19. GIS: el sistema haurà de permetre la integració amb el sistema GIS municipal basat amb una solució opensource amb Qgis , producte ENMAPA del Nexus Geographics, quan hi hagi una visualització geogràfica. Aquest requeriment haurà d'estar disponible en el moment de posada en marxa del sistema.

6.20. TPV: el sistema haurà de permetre el pagament de tributs i taxes ja sigui en backoffice o per l'oficina virtual, mitjançant tarja bancària amb els TPV que disposi l'Ajuntament amb les seves entitats bancàries col·laboradores, podent definir per cada tipus d'ingrés un diferent TPV segons les necessitats de recaptació i tresoreria. Les dades de les targetes bancàries no hauran d'ésser en cap cas emmagatzemades en el sistema sinó es gestionaran a través del TPV com Redsys evitant que el personal municipal pugui emmagatzemar aquestes dades garantint la normativa PCI DSS.

6.21. AUTENTICACIÓ: el sistema haurà de realitzar l'autenticació dels usuaris ja sigui via integració LDAP amb el Microsoft AD 2019 municipal o via l'autenticació mitjançant certificat digital, segons es consideri, ja sigui per perfil d'usuari o per accés, ja sigui per la intranet o des d'internet segons les polítiques de seguretat municipals. Aquest requeriment haurà d'estar disponible en el moment de posada en marxa del sistema.

6.22. CITA PREVIA: en el cas que el sistema incorpori la possibilitat de la cita prèvia, caldrà que s'integri amb el sistema de cita prèvia únic municipal que disposi l'ajuntament en el moment de la posada en marxa, via API, de tal manera que la ciutadania amb un mateix sistema demani cita prèvia sigui quin sigui el procediment. Aquest requeriment haurà d'estar disponible en el moment de posada en marxa del sistema.

6.23. EXPEDIENTS MUNICIPALS: el sistema haurà integrar els seus procediments tributaris amb el sistema d'expedients municipals via API per tal que des del nou sistema pugui sol·licitar informes, fer comunicats interns o demanar actuacions administratives a altres departaments municipals, fer una proposta d'acord (comissions, JGL i PLE) o un decret. El sistema d'expedients municipals actual es AUPAC del Grupo Meana.

El nou sistema tributari haurà de permetre generar liquidacions i autoliquidacions, des del gestor d'expedients corporatiu, actualment AUPAC del Grupo Meana, amb la finalitat de que, els diferents departaments que gestionen ingressos, disposin d'una única



Ajuntament
de Salou

| | | |
|--|-------------------------------|----------------|
| Unitat / Departament Unitat D'informàtica JRECA | | |
| Codi de verificació  2L5J2X3R2P5T436F15FV | | |
| Codi de document INF16I009N | Núm. d'expedient 6875/2022 | 29-07-22 11:15 |

interfície de treball, on generar documents liquidatoris que s'incorporen a l'expedient administratiu. L'operativa que es sol·licita és la següent:

- El departament gestor, en el sistema d'expedients corporatiu, introdueix uns camps mínims obligatoris que han de permetre, mitjançant un WS, la creació de la corresponent liquidació en el nou sistema d'ingressos
- La liquidació generada, haurà d'incorporar-se, de forma automatitzada, en la resolució administrativa d'AUPAC, que serà notificada a l'interessat.

També haurà de permetre la integració amb el gestor d'expedients municipals en l'àmbit de l'actualització de les dates de notificació d'acords o resolucions, quan aquests incloguin liquidacions tributaries. D'aquesta forma, quan un acord o resolució vingui notificada, el sistema també haurà d'actualitzar en el nou sistema d'ingressos, la data de notificació de la liquidació vinculada a l'esmentada resolució.

Aquesta integració del nou sistema de gestió tributari al sistema d'expedients municipals, s'ha de garantir ja sigui el sistema actual AUPAC o un altre si en el futur es migra a un nou sistema d'expedients municipals. Aquest requeriment haurà d'estar disponible en el moment de posada en marxa del sistema.

6.24. REGISTRE ENTRADA/SORTIDA: el procediments tributaris hauran d'integrar-se amb el sistema de registre electrònic entrada i sortida municipal actual basat amb la solució AUPAC del Grupo Meana, via API, que ja es disposa, per iniciar les actuacions administratives dels procediments, per sol·licituds d'entrada o fer registre de sortida quan es realitzi notificacions administratives de forma individual o massiva.

6.25. TERCERS: El nou sistema haurà integrar-se amb la base de dades única de tercers que disposi l'ajuntament en el moment de la posada en marxa del nou sistema tributari, de tal manera que només es podrà gestionar un contribuent si prèviament aquest està donat d'alta en la base de dades única de tercers. El sistema també haurà de disposar d'un sistema periòdic i automàtic d'actualització i sincronització de les dades dels tercers al sistema tributari i al inrevés com poden ser dades bancàries, adreces, dades de contacte, ... essent el principal origen de dades la base de dades corporativa actual de tercers. Aquest requeriment haurà d'estar disponible en el moment de posada en marxa del sistema

6.26. ADRECES: el sistema haurà integrar-se amb la base de dades única de ciutat i adreces que disposi l'ajuntament en el moment de la posada en marxa del nou sistema tributari, via API, de tal manera que qualsevol adreça haurà de ser obtinguda únicament d'aquest sistema i en cas d'una nova adreça, prèviament haurà de donar-se d'alta a la base de dades única de ciutat i el sistema, via un procés



Ajuntament
de Salou

| | | |
|--|-------------------------------|----------------|
| Unitat / Departament Unitat D'informàtica JRECA | | |
| Codi de verificació  2L5J2X3R2P5T436F15FV | | |
| Codi de document INF16I009N | Núm. d'expedient 6875/2022 | 29-07-22 11:15 |

periòdic automatitzat o via API, consultarà les noves adreces. Aquest requeriment haurà d'estar disponible en el moment de posada en marxa del sistema.

6.27. PORTAFIRMES: el sistema a implantar haurà de disposar d'un sistema de portafirmes per la signatura de documents i aprovacions en els procediments tributaris ja que no es disposa d'un sistema de portafirmes únic corporatiu. Aquest portafirmes haurà de permetre la signatura ja sigui amb ordinadors desktop, tauletes o mòbils sense l'ús d'aplets de java de forma nativa, amb els navegadors o les APPs gràcies a la instal·lació d'una aplicació per la signatura electrònica com potser autofirma.

6.28. ALTRES INTEGRACIONS

L'adjudicatari haurà de proporcionar mecanismes per donar suport a la interoperabilitat per tal de permetre la utilització de dades i serveis amb l'objectiu de que tots els ingressos generats s'incorporin al nou sistema de gestió d'ingressos, a través de múltiples proveïdors, o a aplicacions de desenvolupament propi, entre les que anomenem:

- DEPORTWIN – Sistema de gestió d'instal·lacions esportives municipals
- GESTIÓ D'INSCRIPCIONS - RESERVAPLAY (esportives, culturals, educatives, etc...)
- APP ZONA BLAVA – APARCAR

Aplicacions de desenvolupament propi dels diferents àmbits:

- GESTIÓ EMUS (ESCOLA DE MÚSICA DE SALOU)

L'Ajuntament de Salou posarà a disposició dels licitadors que ho sol·licitin, la informació corresponent a altres sistemes corporatius addicionals susceptibles de ser integrats amb l'aplicació tributària a contractar.

Els licitadors hauran d'aportar la relació de Serveis Web de què disposa el SIGTR, havent d'incloure la totalitat dels mateixos en el subministrament, sense cost i convenientment actualitzats, sent aquesta aportació objecte de valoració.

Adicionalment als que s'especificaran, s'exigeix que l'aplicació a subministrar integri tots els serveis d'accés disponibles en l'actualitat amb altres institucions i que puguin haver estat relacionats en aquest anteriorment o no (Generalitat de Catalunya, DGT, AEAT, Seguretat Social, etc.), havent d'incorporar durant tot el contracte, qualsevol altres de nous que es puguin habilitar i que l'Ajuntament de Salou consideri d'utilitat, sense cost addicional.



Ajuntament
de Salou

| | | |
|--|-------------------------------|----------------|
| Unitat / Departament Unitat D'informàtica JRECA | | |
| Codi de verificació  2L5J2X3R2P5T436F15FV | | |
| Codi de document INF16I009N | Núm. d'expedient 6875/2022 | 29-07-22 11:15 |

7. REQUERIMENTS TÈCNICS

El sistema a implantar haurà de complir el següents requisits tècnics abans de la posada en marxa i durant la durada del contracte:

7.1. Requeriments tècnics generals

- Tota la informació relativa al model de dades serà proporcionada pel contractista en el projecte d'implantació i si hi han actualitzacions, es proporcionaran aquests canvis dins el servei de suport i manteniment tècnic pel coneixement dels tècnics municipals.
- El sistema serà totalment web amb accés segur HTTPS amb un domini tipus <https://sigtr.salou.cat> per exemple. El certificat SSL serà proporcionat per l'Ajuntament de Salou basat en un wildcard *.salou.cat ja existent.
- Has de ser accessible tant a nivell web com de les APPs subministrades complint el Real Decret 1112/2018 , de 7 de setembre, sobre accessibilitat dels llocs web i aplicacions per dispositius mòbils del sector públic.
- La interfície tant externa(destinada al contribuent) com la interna (destinada al personal municipal), haurà d'estar disponible en català i en castellà i serà configurable segons les preferències personals de qui accedeixi i en cas que no estigui definit en les preferències, es configurarà per defecte segons l'idioma del navegador.
- Haurà de ser un sistema responsiu multidispositiu suportant mòbils o tauletes (amb sistemes Android o iOS en les seves últimes dues versions) o ordinador de sobretaula o portàtil.
- El disseny haurà de ser corporatiu seguint els criteris del departament de comunicació corporativa amb HTML5+CSS i incorporant les imatges i logos municipals.
- En el cas que disposi de tramitació telefònica i gravació de veu, s'haurà d'integrar amb el sistema de telefonia IP municipal
- Funcionament certificat amb clients Windows 10 o superior
- Suporti els navegadors Chrome, Firefox i Edge en les seves últimes versions.



Ajuntament
de Salou

| | | |
|--|-------------------------------|----------------|
| Unitat / Departament Unitat D'informàtica JRECA | | |
| Codi de verificació  2L5J2X3R2P5T436F15FV | | |
| Codi de document INF16I009N | Núm. d'expedient 6875/2022 | 29-07-22 11:15 |

Així mateix, els navegadors no han de tenir dependència de cap plugin desclassificat, ni de tecnologies considerades no segures i/o obsoletes. Els usuaris de l'Ajuntament de Salou o els propis contribuents podran accedir al SIGTR mitjançant dispositius heterogenis a través de la xarxa privada o accedint a través d'Internet de forma segura.

- El SIGTR haurà de ser compatibles amb les eines ofimàtiques de codi obert, com per exemple open office o libre office en les seves darreres versions , i també amb MSOffice 2010 o superior. El llicenciament ofimàtic, si escau, serà proporcionat per l'ajuntament.
- No s'exigirà, per al correcte funcionament del SIGTR, l'adquisició, per part de l'Ajuntament de Salou, d'altres eines o productes addicionals, excepte les de caràcter ofimàtic, que poguessin suposar costos de manteniment o altres que, si és el cas, serien assumits íntegrament per l'adjudicatària durant tot el contracte. No obstant això, les propostes han d'especificar les llicències de productes de tercers que, si escau, són necessàries per al seu funcionament, les versions dels mateixos per a les que l'aplicació està homologada, les seves modalitats de contractació i, en general, tot paràmetre rellevant per a coneixement de l'Ajuntament de Salou.
- Es valorarà que el sistema proposat utilitzi sistemes "open source", disposi de sistemes d'alta disponibilitat i balanceig de càrrega i alta resiliència en el seu funcionament.
- Capacitat d'exportació de qualsevol informació en format PDF o mitjançant full de càlcul (xls, xlsx i csv).
- L'aplicació haurà de disposar d'una ajuda en línia de les diferents opcions i funcions del sistema que permeti fàcilment a l'usuari conèixer la usabilitat del sistema per al seu millor aprofitament. Es valorarà l'usabilitat per part dels usuaris i contribuents que faciliti el seu ús sense necessitat de formació i ajuda.
- Caldrà configurar i tenir disponibles durant la vigència del contracte dos entorns de treball: un de TEST per fer les proves abans de la posada en marxa del projecte d'implantació o per validar noves actualitzacions o versions en la fase de suport i manteniment i , un entorn de PRODUCCIÓ que serà el real de funcionament. Les còpies de seguretat s'hauran de fer únicament del sistema en producció.

7.2. Requeriments tècnics en instal·lació "on premise" a la infraestructura informàtica municipal



Ajuntament
de Salou

| | | |
|--|-------------------------------|----------------|
| Unitat / Departament Unitat D'informàtica JRECA | | |
| Codi de verificació  2L5J2X3R2P5T436F15FV | | |
| Codi de document INF16I009N | Núm. d'expedient 6875/2022 | 29-07-22 11:15 |

- El licitador haurà d'indicar la infraestructura necessària per implantar la solució en els servidors municipals amb alta disponibilitat i balanceig de càrrega, tenint en compte que la infraestructura municipal està distribuïda en 2 CPD's actiu-actiu totalment redundants.
- L'Ajuntament proporcionarà les màquines virtuals, l'emmagatzematge i tota la infraestructura i llicenciament base necessari per a la seva instal·lació en entorn PROXMOX. L'adjudicatària gestionarà les màquines virtuals pel seu perfecte funcionament d'acord a les polítiques de seguretat i d'evolució tecnològica, sempre de forma coordinada amb els tècnics municipals.
- El contractista configurarà els processos periòdics d'exportació de dades per fer les còpies de seguretat, d'acord amb les polítiques de seguretat municipals i de forma coordinada amb els tècnics municipals.
- Es podrà accedir a les dades via API o SQL directament de consulta
- L'emmagatzematge de les dades haurà de realitzar-se amb base de dades SQL Server en versió 2019 o superior o en base de dades opensource mariadb versió 10.3 o superior. L'Ajuntament de Salou proporcionarà el llicenciament i servidors de base de dades necessaris.
- La infraestructura base (ordinadors, servidors, electrònica de xarxa, llicències de sistemes operatius, base de dades, còpies de seguretat, accés a internet, ...) serà proporcionada íntegrament per l'Ajuntament de Salou.

7.3. Requeriments tècnics en instal·lació "on cloud" , al núvol

- Es desplegarà segons definició i característiques del NIST (National Institute of Standards and Technology). El contractista exportarà periòdicament, segons les indicacions tècniques , tota la base de dades per disposar d'una còpia completa per part de l'Ajuntament de Salou al sistemes informàtics municipals d'acord a les polítiques de seguretat municipal. L'adjudicatari haurà d'especificar els serveis d'operació, monitorització i administració de la infraestructura de que disposa per tal d'oferir la màxima disponibilitat, rendiment i prestacions.
- Es podrà accedir a les dades via API o SQL de consulta accedint a la rèplica municipal en local que es disposarà.
- L'Ajuntament de Salou només haurà de proporcionar tot els recursos informàtics dels propis llocs de treball i de l'accés internet. La resta seran proporcionats íntegrament per l'adjudicatària d'acord amb el preu ofert.



Ajuntament
de Salou

| | | |
|--|-------------------------------|----------------|
| Unitat / Departament Unitat D'informàtica JRECA | | |
| Codi de verificació  2L5J2X3R2P5T436F15FV | | |
| Codi de document INF16I009N | Núm. d'expedient 6875/2022 | 29-07-22 11:15 |

- El licitador haurà de descriure les certificacions TIER dels CPD's que suporti el servei al núvol i l'arquitectura amb alta disponibilitat i balanceig de càrrega.
- Caldrà especificar els plans de contingència i de recuperació davant desastres (DR), polítiques de còpies de seguretat, polítiques i auditories periòdiques en ciberseguretat d'acord a la normativa i d'acord a les polítiques municipals. Estarà obligat a informar periòdicament en cas de qualsevol canvi, incidència o resultat de les auditories per la seva supervisió i compliment durant la durada del contracte i com a mínim cada any.
- Caldrà indicar , segons els requisits de finalització del servei i pla de retorn, com es complirà el retorn de servei finalitzat el contracte i de transició amb un altre adjudicatària i la portabilitat de les dades.

8. REQUISITS NORMATIUS

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

Es donarà compliment a la normativa en matèria tributària, de procediment administratiu, de règim jurídic del sector públic, d'administració electrònica, de protecció de dades, de seguretat i d'interoperabilitat i estàndards tècnics vigents.

Així mateix, haurà de donar compliment a la normativa municipal vigent:

- Ordenança general de gestió tributària i recaptació.
- Ordenances fiscals.
- Reglament d'ús de les Tecnologies de la informació i comunicació
- Ordenança d'administració electrònica.

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

9. GESTIÓ DE DOCUMENTS

9.1 Regulació i transparència

La creació, manteniment i gestió de documents i dades en la seva aplicació o sistema han de complir els requisits bàsics dels Sistemes de Gestió de Documents, d'acord



Ajuntament
de Salou

| | | |
|--|-------------------------------|----------------|
| Unitat / Departament Unitat D'informàtica JRECA | | |
| Codi de verificació  2L5J2X3R2P5T436F15FV | | |
| Codi de document INF16I009N | Núm. d'expedient 6875/2022 | 29-07-22 11:15 |

amb el que estableix la Llei 10/2001, de 13 de juliol, d'Arxius i Gestió de Documents de Catalunya; la Llei 39/2015, del Procediment Administratiu Comú de les Administracions Públiques; l'ENI i les seves normes tècniques. El SIGTR haurà de complir la legislació en matèria de transparència i dret d'accés a la informació, inclosa la publicitat activa de la informació, i el control i recuperació de dades necessaris per al retiment de comptes en matèria de transparència, auditoria i control a l'Ajuntament i per a l'exercici del dret d'accés per part de la ciutadania.

9.2 Gestió corporativa

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

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

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



Ajuntament
de Salou

| | | |
|---|--------------------------------------|----------------|
| <i>Unitat / Departament</i> Unitat D'informàtica JRECA | | |
| <i>Codi de verificació</i>  2L5J2X3R2P5T436F15FV | | |
| <i>Codi de document</i> INF16I009N | <i>Núm. d'expedient</i> 6875/2022 | 29-07-22 11:15 |

9.3 Característiques dels documents

L'adjudicatària haurà d'acreditar que els documents es crearan amb les garanties de validesa jurídica especificades per la Llei 39/2015 (art. 26.2), referides a la identificació dels documents, la data, les metadades que corresponguin i les signatures o mitjans suficients que s'hagin establert per a la seva autenticitat. Les aplicacions que creïn i gestionin els documents hauran de complir els requisits de les Normes Tècniques d'Interoperabilitat i específicament les referides a:

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



Ajuntament
de Salou

| | | |
|--|-------------------------------|----------------|
| Unitat / Departament Unitat D'informàtica JRECA | | |
| Codi de verificació  2L5J2X3R2P5T436F15FV | | |
| Codi de document INF16I009N | Núm. d'expedient 6875/2022 | 29-07-22 11:15 |

9.4 Preservació de l'autenticitat

- Els expedients administratius es crearan i gestionaran d'acord amb la Llei 39/2015, de procediment administratiu comú (art. 70) quant a agregació de documents i la seva foliació, i amb les especificacions fixades per l'ENI quan calgui la seva transmissió a una Administració pública o al mateix Ajuntament.
- Els documents i els expedients digitals mantindran en tot moment el compliment dels requisits necessaris per a la preservació a llarg termini mitjançant les metadades de gestió de documents que els acompanyen, d'acord amb les especificacions de l'ENI i les que pugui fixar l'Ajuntament en les seves polítiques de gestió de documents i de preservació.
- Els documents preservaran la informació referida a la seva signatura digital amb independència del tipus de signatura. Els documents rebuts de tercers signats mitjançant signatura qualificada es verificaran en el moment de la seva captura i la informació de verificació de signatura s'associarà al tràmit de l'expedient corresponent.
- Els documents es conservaran d'acord amb el principi d'arxiu únic que fixa la Llei 39/2015, de procediment administratiu comú (art. 17), amb garanties d'integritat, autenticitat, confidencialitat, preservació, i traçabilitat d'accions conforme a que no han estat manipulats en cap moment.
- La transferència de documentació als sistemes de gestió de l'Arxiu Municipal sempre inclouran com a requisit la verificació prèvia d'integritat dels documents transferits, d'acord amb les polítiques de gestió de documents i de preservació de l'Ajuntament.
- L'Ajuntament podrà exigir a l'adjudicatària l'acreditació de sistemes de monitorització per a l'assegurament de la integritat dels documents, així com la identificació dels algorismes i mecanismes que s'apliquen.

10. MIGRACIÓ

Caldrà migrar tota la informació del sistema actual de gestió de ingressos al nou sistema. En aquest procés de migració, caldrà aplicar criteris de depuració i qualitat de dades per evitar duplicacions i informacions errònies. Per la migració de les dades, el



Ajuntament
de Salou

| | | |
|--|-------------------------------|----------------|
| Unitat / Departament Unitat D'informàtica JRECA | | |
| Codi de verificació  2L5J2X3R2P5T436F15FV | | |
| Codi de document INF16I009N | Núm. d'expedient 6875/2022 | 29-07-22 11:15 |

licitador no haurà de requerir la dedicació del personal de les àrees econòmiques o tècnics informàtics municipals a excepció de validar la informació migrada o donar els accessos per la migració.

11. ASPECTES LINGÜÍSTICS

La documentació i comunicació amb l'Ajuntament haurà de ser almenys en llengua catalana i castellana.

Les ajudes en línia, manual i interfície de totes les aplicacions implantades hauran d'estar almenys en llengua catalana i castellana.

12. LLICÈNCIAMENT

El sistema objecte del contracte subministrat no tindrà cap limitació a nivell de volum de base de dades emmagatzemada, de consum de recursos TIC, de nombre d'usuaris interns, nombre de contribuents que interaccionin amb el sistema, multi entitat si l'usa qualsevol entitat amb participació municipal ja sigui si la instal·lació és en la infraestructura municipal o al núvol, adquirint l'Ajuntament aquest llicenciament de forma il·limitada.

Si el contractista ha d'utilitzar materials, procediments i/o equipament sotmesos a la propietat industrial i/o intel·lectual haurà d'obtenir prèviament les cessions, els permisos i les autoritzacions necessàries dels seus legítims titulars i hauran d'estar inclosos dins el preu ofert.

13. PLA DE FORMACIÓ, TRANSFERÈNCIA DE CONEIXEMENT I DOCUMENTACIÓ

S'haurà de presentar una proposta de formació que contindrà els diferents cursos que contemplin tant la vessant operativa com la vessant tècnica TIC diferenciant:

- Formació específica a tot el personal d'hisenda municipal dels diferents departaments o àrees de gestió
- Formació específica als comandaments d'hisenda municipal dels diferents departaments o àrees de gestió
- Formació als tècnics informàtics municipals en l'administració tecnològica i de seguretat del sistema.

Totes les sessions dels cursos hauran de ser de 4 hores per dia i sessió i es realitzaran les sessions necessàries per formar en totes les funcionalitats i perfils necessaris fins que tot el personal municipal estigui correctament format i preparat per utilitzar el sistema amb un mínim d'almenys 200 hores totals de formació i



Ajuntament
de Salou

| | | |
|--|-------------------------------|----------------|
| Unitat / Departament Unitat D'informàtica JRECA | | |
| Codi de verificació  2L5J2X3R2P5T436F15FV | | |
| Codi de document INF16I009N | Núm. d'expedient 6875/2022 | 29-07-22 11:15 |

acompanyament per la posada en marxa. Aquestes formacions hauran de ser presencials en les instal·lacions municipals habilitades a tal efecte sempre i quan les mesures de seguretat de salut ho facin possible o si s'escau i sempre quan l'Ajuntament ho accepti, podran ser opcionalment realitzades per videoconferència.

El contractista estarà obligat a presentar durant la durada del contracte, un pla de formació anual de les diferents millores i canvis dels programari del sistema implantat que podran participar els tècnics municipals designats per tal de garantir la transferència de coneixement tècnica i funcional contínua que haurà d'estar inclòs en el preu de suport i manteniment ofert.

El contractista mantindrà actualitzada la documentació funcional i manuals de l'ús dels programes així com tècnica de configuració i integració amb altres sistemes i l'enviarà periòdicament als tècnics municipals designats i com a mínim anualment.

El contractista entregarà tota la documentació de caràcter tècnic i funcional configurada en el sistema implantat d'acord al projecte d'implantació en format PDF.

14. PROPOSTA CATÀLEG SERVEIS ADDICIONALS

El contractista haurà de proporcionar consultories i serveis de programació addicionals que demani l'Ajuntament de Salou quan ho cregui oportú ja sigui per millores o serveis no inclosos en el servei de suport i manteniment. Els costos unitaris associats s'hauran d'indicar en la proposta econòmica. Aquests serveis només ho podran fer consultors i programadors sènior amb almenys 3 anys d'experiència en projectes similars de la mateixa dimensió.

15. MODIFICACIONS DEL CONTRACTE

Durant la durada del contracte, es podran realitzar modificacions a l'alçada en un màxim del 20% del pressupost per millores o serveis no inclosos en el servei de suport i manteniment, relacionat amb l'objecte del contracte, que requereixin tasques de consultoria tècnica o programació o per la migració del sistema a un servei al núvol.

El contractista facturarà la implantació una vegada signada l'acta de recepció formal de la Fase 1.

Es podrà contemplar actes de recepció parcials i facturació sempre i quan siguin entregues completes per àmbit gestió de l'aplicació. La facturació del suport i manteniment del sistema implantat es realitzarà a partir de l'acta de recepció i, s'emetrà trimestralment.

Qualsevol altre factura relacionada amb el present contracte, s'emetrà amb una periodicitat trimestral. Totes les factures s'emetraran en format electrònic d'acord amb el reglament municipal de factures electròniques i la normativa d'aplicació.



Ajuntament
de Salou

| | | |
|--|-------------------------------|----------------|
| Unitat / Departament Unitat D'informàtica JRECA | | |
| Codi de verificació  2L5J2X3R2P5T436F15FV | | |
| Codi de document INF16I009N | Núm. d'expedient 6875/2022 | 29-07-22 11:15 |

16. SUPORT I MANTENIMENT

El licitador haurà de presentar una proposta de suport i manteniment, les característiques i la certificació del suport tècnic.

El suport i manteniment haurà d'estar garantit per l'adjudicatari durant la durada del contracte a partir de la fase 2.

El servei de suport i manteniment haurà de cobrir les 24 hores del dia i els 365 dies l'any en cas d'incidències que afectin el servei molt greument quan sigui la prestació al núvol i per la resta, la cobertura horària del servei de suport i manteniment tècnic serà en dies laborals de 9:00h a 15:00h.

El licitador atindrà les consultes tècniques i/o funcionals dels tècnics municipals autoritzats, encara que no siguin pròpiament 'incidències' de programari sense cost addicional. Per tal de fer un seguiment de les consultes i incidències, el contractista haurà de disposar d'una eina de tiqueting accessible via web i també es podrà realitzar per telèfon sense línies de tarificació addicional (no números 900 amb cost afegit) d'acord a la metodologia ITIL.

El licitador realitzarà habitualment el servei de suport i manteniment de forma remota d'acord a les polítiques i sistemes de seguretat municipal que en tot moment estableixi l'Ajuntament.

Incorporarà 'millores' en els programes segons criteris d'universalitat de la solució sense cost addicional.

El suport inclourà el manteniment evolutiu, correctiu i normatiu incloent la correcció de qualsevol mal funcionament o disfunció del sistema i qualsevol nova revisió, subversió o versió encara que aquesta hagi estat reescrita i novament desenvolupada tècnicament per l'adjudicatari. Inclourà tots els canvis normatius de rang estatal i autonòmic que es produeixin que afectin al sistema contractat i en especial, en l'àmbit tributari, procediment administratiu, protecció de dades, ENS i seguretat TIC. Aquests canvis seran entregats per part del contractista a l'Ajuntament sense que aquest últim hagi de destinar recursos d'assessorament, amb temps suficient per validar la seva funcionalitat i sempre abans de l'entrada en vigor dels canvis normatius.

El suport i manteniment també inclourà suport a l'explotació ja sigui en consultes de funcionament, configuració o parametrizació, d'ajustament d'informes, problemes amb les dades, suport als processos massius i càrregues d'arxius, optimització dels processos o del sistema, etc.



Ajuntament de Salou

| | | |
|--|-------------------------------|----------------|
| Unitat / Departament Unitat D'informàtica JRECA | | |
| Codi de verificació  2L5J2X3R2P5T436F15FV | | |
| Codi de document INF16I009N | Núm. d'expedient 6875/2022 | 29-07-22 11:15 |

Quan hi hagin noves actualitzacions o versions, el contractista avisarà periòdicament als tècnics municipals designats per tal d'estar informats i planificar si s'escau la seva actualització.

En el cas que les actuacions del suport i manteniment afectin el normal funcionament dels sistemes, aquestes hauran de fer-se fora de l'horari laboral normal sense preu addicional i quan hi hagi menys afectació dels serveis municipals, prèvia planificació de mutu acord.

Es valorarà especialment que el contractista també inclogui en el suport i manteniment un suport especialitzat en l'àmbit tributari. En cas d'incloure'l, caldrà detallar quin suport tributari es proporcionarà.

17. ACORD DE NIVELL DE SERVEI DEL SUPORT I MANTENIMENT TÈCNIC

L'adjudicatari haurà de complir, com a mínim, els acords de nivell de servei mensuals proposats (SLA) i a les penalitzacions previstes en cas d'incompliment següents:

| ACORDS DE NIVELL DE SERVEI (SLA) | | |
|--|--|--|
| CONCEPTE | SLA SOL·LICITAT | PENALITZACIONS |
| Temps de posta en marxa del sistema | <= 9 mesos des de la signatura del contracte | Infracció greu per cada mes d'endarreriment |
| Temps màxim de resolució d'una incidència lleu | < 5 dies laborables | Infracció lleu entre 5 i 10 dies laborals i infracció greu quan és superior a 10 dies laborals |
| Temps màxim de resolució d'una incidència greu | < 2 dies laborables | Infracció lleu entre 2 i 3 dies laborals i infracció greu quan és superior a 3 dies laborals |
| Temps màxim de resolució d'una incidència molt greu | < 1 dia laborable | Infracció lleu entre 1 i 2 dies laborals i infracció greu quan és superior a 2 dies laborals |
| En el cas que es doni el servei al núvol, disponibilitat trimestral del servei | >= 99,5% | Quan la disponibilitat sigui >= 99% i < 99,5% es considerarà falta greu i quan sigui < 99% es considerarà falta molt greu. |



Ajuntament
de Salou

| | | |
|--|-------------------------------|----------------|
| Unitat / Departament Unitat D'informàtica JRECA | | |
| Codi de verificació  2L5J2X3R2P5T436F15FV | | |
| Codi de document INF16I009N | Núm. d'expedient 6875/2022 | 29-07-22 11:15 |

Criteris d'aplicació dels nivells de servei (SLA)

- Un dia laboral s'entén passat 8 hores en horari laboral del suport manteniment. Un dia natural s'entén passat 24 hores naturals durant els 365 dies l'any.
- Tots aquests paràmetres s'entenen que hauran de ser assumits per l'adjudicatari a excepció dels casos no imputables a aquest.

Tipus incidència

- S'entendrà per incidència lleu aquelles que entorpeixin el treball de l'usuari sense provocar cap parada.
- S'entendrà per incidència greu aquella que sigui lleu i a més degradi el sistema i afecti a l'usuari final, en quant no permeti desenvolupar de forma normal la seva tasca, provocant parades intermitents del sistema. Caigudes intermitents i repetides, caigudes de rendiment que provoquin la parada del desenvolupament de les tasques de l'usuari. Elements que provoquin el reinici reiterat del sistema, etc.
- S'entendrà per incidència molt greu, aquelles que son greus i a més afecten molt significativament a l'usuari final de la corporació no podent desenvolupar les seves tasques. Per tant, parada i mal funcionament total del sistema.

En qualsevol cas, el licitador haurà de presentar en el suport i manteniment, els SLAs garantits

18. ELABORACIÓ D'INFORMES DEL SERVEI

Durant la fase de suport i manteniment, el contractista lliurarà trimestralment un seguit d'informes de seguiment del servei i compliment de SLAs que entregarà als tècnics municipals designats prèviament a la reunió trimestral que es realitzarà per ambdues parts que es podrà fer telemàtica o presencial segons acordin les parts.

La data límit de presentació dels informes serà el dia 25 del mes posterior al compliment del trimestre i si és festiu, l'endemà laborable. No es podran presentar ni s'acceptaran factures mentre no s'hagin presentat els informes de seguiment del trimestre anterior i s'hagi fet la reunió trimestral de seguiment.



Ajuntament
de Salou

| | | |
|--|-------------------------------|----------------|
| Unitat / Departament Unitat D'informàtica JRECA | | |
| Codi de verificació  2L5J2X3R2P5T436F15FV | | |
| Codi de document INF16I009N | Núm. d'expedient 6875/2022 | 29-07-22 11:15 |

Adicionalment i sota demanda per part dels tècnics municipals, es podran demanar nous informes orientats a realitzar un control, seguiment i millora de la gestió dels serveis.

Els aspectes a incloure com a mínim en els informes són:

- Informe d'incidències, peticions i actuacions correctives i preventives realitzades i compliment dels SLAs.
- Propostes de millores orientades a reduir incidències o incorporació de noves funcionalitats o planificació de formacions.

19. DEMOSTRACIÓ PRÀCTICA

Els licitadors hauran de realitzar durant la fase de valoració, una demostració pràctica a partir del funcionament real del producte simulant un entorn com el de la corporació municipal, als tècnics municipals designats, per tal d'aclarir, tots els dubtes funcionals, tècnics i d'integració, així com per poder valorar l'agilitat i facilitat d'ús i compliment de requeriments.

Aquesta demostració s'haurà de fer «in situ» en les instal·lacions municipals i no podrà excedir les 4 hores.

Els objectius de la sessió demo seran els d'avaluar, entre d'altres, aspectes associats a:

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

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

Prèviament a aquesta sessió de demo i dins la documentació tècnica presentada, el licitador haurà de facilitar un accés demo per tal que els tècnics municipals puguin valorar el sistema proposat en un entorn de proves que simuli el sistema de gestió tributària de Salou.



Ajuntament
de Salou

| | | |
|--|-------------------------------|----------------|
| Unitat / Departament Unitat D'informàtica JRECA | | |
| Codi de verificació  2L5J2X3R2P5T436F15FV | | |
| Codi de document INF16I009N | Núm. d'expedient 6875/2022 | 29-07-22 11:15 |

20. PROJECTE D'IMPLANTACIÓ

L'Ajuntament de Salou controlarà mitjançant el responsable del contracte, el compliment dels terminis acordats així com la qualitat i l'adequació dels serveis objecte d'aquest contracte i l'execució del mateix segons els requisits d'aquest plec.

Aquest pot delegar la interlocució segons disciplines que es puguin requerir per aspectes tecnològics, funcionals, formatius, etc.

El contractista designarà un cap de projecte que actuarà com únic interlocutor per tots els temes relacionats amb la gestió i execució del contracte. Proposarà un calendari de reunions de seguiment, començant per la inicial de kick-off amb els principals membres del projecte. El cap del projecte de l'adjudicatari serà l'encarregat de fer les convocatòries i aixecar actes de les reunions.

L'equip del projecte a més de disposar d'un cap de projecte, haurà de disposar d'un consultor funcional sènior, un programador sènior, un tècnic de sistemes sènior i un tècnic de suport per la resolució incidències tots ells amb almenys 3 anys d'experiència en projectes similars durant la implantació del projecte.

En el projecte, l'adjudicatari caldrà que realitzi les següents tasques:

- Configuració i parametrització del sistema segons els requeriments funcionals, tècnics i d'integració.
- Cursos de formació, manuals d'ús i transferència de coneixement.
- Elaboració de documentació tècnica i entregables.
- Fase de posada en marxa.
- Suport presencial d'almenys una persona per part de l'empresa adjudicatària durant els 3 mesos següents a la posada en marxa del nou sistema, donant suport als usuaris sobretot en les atencions directes a la ciutadania.

En el document de projecte d'implantació caldrà detallar:

- a) Metodologia de treball i de gestió del projecte
- b) Identificació de les tasques del projecte d'implantació i entregables
- c) Proposta de parametrització funcional, d'integració, tècnica i de seguretat del sistema i de documentació a entregar.



Ajuntament
de Salou

| | | |
|--|-------------------------------|----------------|
| Unitat / Departament Unitat D'informàtica JRECA | | |
| Codi de verificació  2L5J2X3R2P5T436F15FV | | |
| Codi de document INF16I009N | Núm. d'expedient 6875/2022 | 29-07-22 11:15 |

- d) Diagrames de temps de les tasques a realitzar.
- e) Personal tècnic assignat en cada tasca i dels perfils de l'equip de treball del licitador proposat.
- f) Punts de coordinació entre els tècnics que realitzen la implantació i el personal tècnic de l'Ajuntament de Salou, tant dels responsables de la Gestió Tributària i Recaptació com dels tècnics informàtics municipals.

La fase 1 d'implantació del projecte serà d'un màxim de 9 mesos i amb les penalitzacions previstes en els SLAs. Aquesta fase se subdividirà en dos: Fase 1.1 on hi haurà un termini màxim de 6 mesos per la posada en marxa del sistema a excepció del sistema d'indicadors, quadres de comandament i analítica de dades que serà en una Fase 1.2 fins al màxim dels 9 mesos.

Durant tot el temps de la posada en marxa, caldrà suport, assistència i acompanyament en les dependències municipals d'almenys un tècnic consultor sènior amb almenys 3 anys d'experiència en projectes similars.

L'equip de projecte seguirà constituït, després de la posada en marxa total del sistema ja que realitzarà un acompanyament personalitzat i exhaustiu, durant 6 mesos posteriors a la posada en producció per tal de resoldre qualsevol incidència, dubte o configuració necessària que calgui resoldre o ajustar per tal d'assegurar la correcta implantació del projecte.

L'Ajuntament de Salou garantirà l'accés necessari dels tècnics de l'adjudicatari en les instal·lacions del lloc de lliurament objecte del contracte, per portar a terme el projecte d'implantació segons dates i horaris planificats. També es podrà realitzar les accions en remot quan de forma justificada es puguin realitzar les tasques previstes.

En el cas que les actuacions del projecte afectin el normal funcionament dels sistemes, aquestes hauran de fer-se fora de l'horari laboral normal sense preu addicional i quan hi hagi menys afectació dels serveis municipals prèvia planificació de mutu acord.

Una vegada finalitzat totalment el projecte d'implantació, s'emetrà acta de recepció formal per part de l'Ajuntament, a partir del qual es podrà facturar la primera fase i entrarà la segona fase de suport i manteniment del contracte.

El Servei de Sistemes d'Informació de l'Ajuntament de Salou, col·laborarà en tot moment en la implantació del sistema amb el contractista en la part d'integració, compliment de requisits tècnics, de ciberseguretat i d'infraestructura tecnològica en el model «on premise».



Ajuntament
de Salou

| | | |
|--|-------------------------------|----------------|
| Unitat / Departament Unitat D'informàtica JRECA | | |
| Codi de verificació  2L5J2X3R2P5T436F15FV | | |
| Codi de document INF16I009N | Núm. d'expedient 6875/2022 | 29-07-22 11:15 |

Els responsables tècnics de la Gestió Tributària i Recaptació municipal validaran les funcionalitats implantades abans de la seva posada en marxa segons el seu àmbit de gestió.

El contractista haurà d'entregar en cada fase la documentació de les actuacions i configuracions realitzades així com manuals de formació a cada perfil indicat en el pla de formació. El licitador haurà de concretar quin tipus de documentació detallada entregarà.

Únicament podran participar en el projecte el personal tècnic del contractista amb experiència demostrada en projectes similars. En el cas de subcontractació, caldrà que en la proposta s'indiqui quina part se subcontracta i caldrà l'autorització municipal.

No serà necessària la participació del personal dels serveis de Gestió Tributària i Recaptació o dels tècnics informàtics municipals en la configuració dels procediments, plantilles, documents a generar i altres aspectes. Tot el sistema haurà de venir preconfigurat a excepció de les validacions globals finals necessàries pels tècnics municipals responsables de cada àrea o dels tècnics informàtics per la part TIC, integracions i ciberseguretat. Caldrà indicar en el projecte d'implantació quina dedicació serà necessària i es valorarà especialment que tota aquesta parametrització sigui el més automatitzada i àgil possible, minimitzant la intervenció dels tècnics municipals.

Es valorarà la prestació, per part de l'adjudicatari, de serveis d'assistència tècnica de suport a la definició del model d'organització del treball i dels processos de l'Ajuntament de Salou en l'àrea de Gestió Tributària i Recaptació, que hauran de ser prestats per part de professionals que puguin acreditar haver dut a terme processos d'aquesta mena a entitats locals similars.

21. TITULARITAT I ÚS DE LES DADES

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

- La totalitat de les dades transferides per a la posada en funcionament del SIGTR i que les que es puguin generar en el futur són propietat de l'Ajuntament de Salou
- L'ús d'aquestes dades per part de l'adjudicatària com a banc de proves per a introduir possibles millores en la prestació del servei haurà de ser prèviament autoritzada per l'Ajuntament de Salou, que en podrà monitorar l'ús.
- La restricció en l'ús de les dades, més enllà de les limitacions referides a confidencialitat i protecció de dades personals



Ajuntament
de Salou

| | | |
|--|-------------------------------|----------------|
| Unitat / Departament Unitat D'informàtica JRECA | | |
| Codi de verificació  2L5J2X3R2P5T436F15FV | | |
| Codi de document INF16I009N | Núm. d'expedient 6875/2022 | 29-07-22 11:15 |

establertes en aquestes prescripcions tècniques, inclou qualsevol ús o explotació, comercial o no, d'aquestes dades de forma anònima i dissociada.

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

22. PORTABILITAT DE LES DADES I FINALITZACIÓ DEL SERVEI

22.1 PORTABILITAT DE LES DADES

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

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



Ajuntament
de Salou

| | | |
|--|-------------------------------|----------------|
| Unitat / Departament Unitat D'informàtica JRECA | | |
| Codi de verificació  2L5J2X3R2P5T436F15FV | | |
| Codi de document INF16I009N | Núm. d'expedient 6875/2022 | 29-07-22 11:15 |

22.2. FINALITZACIÓ DEL SERVEI

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

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

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

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

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

22.3 PLA DE RETORN DE SERVEIS

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

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



Ajuntament
de Salou

| | | |
|--|-------------------------------|----------------|
| Unitat / Departament Unitat D'informàtica JRECA | | |
| Codi de verificació  2L5J2X3R2P5T436F15FV | | |
| Codi de document INF16I009N | Núm. d'expedient 6875/2022 | 29-07-22 11:15 |

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

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

23. PROTECCIÓ DE DADES, ENS I SEGURETAT TIC

En el cas que la prestació dels serveis, suposi la necessitat d'accés a dades de caràcter personal, el contractista, com a responsable del tractament, queda obligat al compliment de la normativa vigent nacional i europea en matèria de Protecció de Dades de Caràcter Personal.

L'Adjudicatari respondrà, per tant, de totes les infraccions en que podria incórrer en el cas que destini les dades personals a una altra finalitat, les comuniqui a un tercer, o en general, les utilitzi de forma irregular, així mateix quan no adopti les mesures corresponents per l'emmagatzematge i custòdia dels mateixos.

A tal efecte, s'obliga a indemnitzar a l'Ajuntament de Salou, per qualsevol dels perjudicis que sofreixi directament o per tota reclamació, acció o procediment, que porti la seva causa per incompliment o compliment defectuós per part de l'adjudicatari del dispostat tant en el contracte com en la normativa reguladora de la protecció de dades de caràcter personal. L'adjudicatari únicament tractarà les dades de caràcter personal als que pugui tenir accés conforme a les instruccions de l'Ajuntament de Salou i no els aplicarà o utilitzarà amb una finalitat diferent a l'objecte del contracte, ni les comunicarà, ni tant sols per la seva conservació, a d'altres persones/tercers.

L'Adjudicatari caldrà que adopti les mesures tècniques i organitzatives necessàries que garanteixin la seguretat de les dades de caràcter personal i evitin la seva alteració, pèrdua, tractament o accés no autoritzat, atès que els elements tecnològics objecte del contracte hi seran exposats així com l'acció humana.

Caldrà que el sistema així com el servei al núvol si s'escau, compleixi el Reial Decret 3/2010, de 8 de gener, per al que es regula l'Esquema Nacional de Seguretat en l'àmbit de l'Administració electrònica i se sotmeti a les auditories municipals que siguin oportunes d'acord al compliment de la normativa i en cas de deficiències, a corregir-les sense cost addicional d'acord al nivell de seguretat de les dades que gestioni.



Ajuntament
de Salou

| | | |
|--|-------------------------------|----------------|
| Unitat / Departament Unitat D'informàtica JRECA | | |
| Codi de verificació  2L5J2X3R2P5T436F15FV | | |
| Codi de document INF16I009N | Núm. d'expedient 6875/2022 | 29-07-22 11:15 |

En el cas que la prestació del servei es realitzi en el núvol, haurà de disposar del certificat vigent de compliment del nivell mig de l'ENS els CPDs i les còpies de seguretat hauran d'estar a la Unió Europea, acreditant aquests requisits per part del licitador en el moment de la presentació de l'oberta. En aquest cas, haurà de disposar d'un pla de contingència davant desastres (DR), servei d'alta disponibilitat amb redundància, pla de continuïtat i seguretat física i lògica i presentar-ho en la documentació tècnica del present plec, així mateix haurà d'indicar quines polítiques de seguretat i de backup aplica que siguin conformes a la normativa i a les polítiques de seguretat municipal.

Es valorarà el nivell de Tier dels CPDs que caldrà que ho indiqui el licitador en el cas que proposi el servei al núvol. Quan el contracte finalitzi i es presti al núvol, el contractista s'obliga a proporcionar una còpia completa de la base de dades en format reutilitzable a l'Ajuntament de Salou i a esborrar completament aquestes dades en els seus sistemes sense altre finalitat i ús.

Es valorarà que tota la gestió de seguretat i perfils del sistema es pugui definir en grups de Microsoft Active Directory 2019 gràcies a la seva integració via LDAP per facilitar l'administració de la seguretat amb un únic punt central.

El sistema haurà de tenir un registre d'accessos i ús del sistema que permeti realitzar posteriors auditories de seguretat i compliment de la normativa en matèria de protecció de dades i ENS. En concret, ha de permetre conèixer les consultes, creació, actualització i eliminació de dades per part dels usuaris del sistema, amb diferents nivells de detall segons es configuri el sistema, i també de les accions realitzades pels contribuents ja sigui per tràmits telemàtics o carpeta tributària.

El licitador haurà de presentar en el cas que el servei sigui al núvol, quines auditories de ciberseguretat aplicarà durant la durada del contracte.

En el cas que l'Ajuntament contracti un servei d'auditories de ciberseguretat o d'adequació a l'ENS i el sistema ja sigui al núvol o «on promise» i es detecti un incompliment, subsanació o problema de seguretat sempre i quan sigui imputable al contractista, l'empresa ho haurà de resoldre segons el seu impacte d'acord als següents SLAs de ciberseguretat:



Ajuntament de Salou

| | | |
|--|-------------------------------|----------------|
| Unitat / Departament Unitat D'informàtica JRECA | | |
| Codi de verificació  2L5J2X3R2P5T436F15FV | | |
| Codi de document INF16I009N | Núm. d'expedient 6875/2022 | 29-07-22 11:15 |

ACORDS DE NIVELL DE SERVEI (SLA)

| CONCEPTE | SLA SOL·LICITAT | PENALITZACIONS |
|---|----------------------|---|
| Temps màxim de resolució d'una vulnerabilitat o incident de seguretat lleu | < 30 dies laborables | Infracció lleu entre 30 i 60 dies laborables i infracció greu quan es superior a 60 dies laborables |
| Temps màxim de resolució d'una vulnerabilitat o incident de seguretat greu | < 5 dies laborables | Infracció lleu entre 5 i 10 dies laborals i infracció greu quan és superior a 10 dies laborals |
| Temps màxim de resolució d'una vulnerabilitat o incident de seguretat molt greu | < 1 dia laborable | Infracció lleu entre 1 i 2 dies laborals i infracció greu quan és superior a 2 dies laborals |

En qualsevol cas, el licitador haurà de presentar en l'apartat de protecció de dades personals, ENS i seguretat TIC, els SLAs de ciberseguretat garantit.

24. DOCUMENTACIÓ DE LA PROPOSTA TÈCNICA

Independentment de la documentació de tipus administratiu sol·licitada, els licitadors presentaran la següent documentació obligatòria de caràcter tècnic en el sobre 2 seguint estrictament el següent guió:

1.- Característiques funcionals del sistema

- 1.1 Funcionalitats comunes
- 1.2 Gestió tributària
- 1.3 Cadastre
- 1.4 Inspecció tributària
- 1.5 Recaptació
- 1.6 Multes de trànsit i sancions administratives/civisme
- 1.7 Comptabilització i fiscalització
- 1.8 Tresoreria
- 1.9 Informes de seguiment, estadístiques, indicadors, quadres de comandament i anàlítica de dades.

2.- Característiques d'integració del sistema

3.- Característiques tècniques del sistema i arquitectura tecnològica:

- 3.1 Característiques generals
- 3.2 Característiques «on premise»



Ajuntament
de Salou

| | | |
|--|-------------------------------|----------------|
| Unitat / Departament Unitat D'informàtica JRECA | | |
| Codi de verificació  2L5J2X3R2P5T436F15FV | | |
| Codi de document INF16I009N | Núm. d'expedient 6875/2022 | 29-07-22 11:15 |

3.3 Característiques del servei «al núvol», pla de retorn i finalització del servei

4- Protecció de dades personals, ENS i seguretat TIC.

5.- Migració i projecte d'implantació

6.- Pla de formació i transferència de coneixement

7.- Característiques del servei de suport i manteniment tècnic i informes de seguiment del servei.

8.- Accés a un entorn demo.

9.- Altres aspectes addicionals que es considerin oportuns.

Serà causa d'exclusió de l'oferta presentada en el cas que la documentació tècnica lliurada no segueixi el guió definit anteriorment.

LOT 2: Adquisició, instal·lació i manteniment de l'aplicació informàtica EDITRAN

1. Objectius de la contractació

Els objectius que pretén cobrir la present contractació són:

- Lliurament d'una llicència del programari de transferència de fitxers segura EDITRAN
- Coordinació amb les diverses entitats externes que treballen amb l'Ajuntament de Salou per a la posada en marxa del servei de recepció i enviament de fitxers, amb els que caldrà acordar els detalls de sincronització, per efectuar les transmissions i els diferents tipus de fitxers a incloure-hi.
- Coordinació amb els equips tècnics de les entitats externes i de l'Ajuntament de Salou per acordar l'estructura de fitxers, sistema de transmissions i tipus de sincronització necessària.



Ajuntament
de Salou

| | | |
|--|-------------------------------|----------------|
| Unitat / Departament Unitat D'informàtica JRECA | | |
| Codi de verificació  2L5J2X3R2P5T436F15FV | | |
| Codi de document INF16I009N | Núm. d'expedient 6875/2022 | 29-07-22 11:15 |

- Posada en marxa del servei garantint les transmissions dels fitxers especificats i posterior integració del sistema de comunicació bancària Editran amb les diferents aplicacions informàtiques de l'Ajuntament de Salou que permetin interoperar directament amb Editran.
- Provisió un servei de suport i manteniment durant el període de vigència de la contractació que atengui els possibles ajustos necessaris i incidències que se'n derivin.

2. Abast i descripció del servei

L'Ajuntament de Salou precisa contractar els serveis per la posada en marxa i manteniment pel sistema de comunicació bancària basada en la solució Editran, així com d'altres tipologies de fitxers amb altres entitats externes.

En el cas dels tipus de fitxers bancaris cap a entitats bancàries, es requereix gestionar:

- Norma 34 Pagaments, devolucions, operacions TPV, domiciliacions en targeta.
- Norma 43 Moviments bancaris.
- Norma 57 Cobraments amb codi numèric.
- Norma 19 Cobraments de rebuts domiciliats en compte, devolucions.
- Norma 60 Recaptació de tributs i altres ingressos municipals.
- Norma 63 Embargament de comptes corrents.
- Qualsevol altre que es defineixi durant l'execució del contracte i que afecti a l'activitat de l'Ajuntament.

L'adjudicatari serà el responsable d'executar totes les accions per la posada en marxa del servei objecte del contracte i serà responsable de garantir l'operativa del servei.

La contractació contempla les següents accions:

- Llicenciament Editran
- Instal·lació On-Premise a un entorn Windows 10
- Posada en marxa i formació bàsica als operadors de la plataforma
- Servei de manteniment, en el qual s'inclouen tasques sota demanda (i.e. resolució
- d'incidències, sol·licitud de transmissió de nous fitxers, sol·licitud de logs, etc.)

2.1. Llicenciament

L'adjudicatari tramitarà i proporcionarà la llicència del programari Editran del fabricant Indra i, de les credencials d'accés al programari objecte de la llicència. Aquesta llicència es registrarà en nom de l'Ajuntament de Salou en el termini màxim de trenta dies a partir de la formalització del Contracte i tindrà validesa indefinida.



Ajuntament
de Salou

| | | |
|--|-------------------------------|----------------|
| Unitat / Departament Unitat D'informàtica JRECA | | |
| Codi de verificació  2L5J2X3R2P5T436F15FV | | |
| Codi de document INF16I009N | Núm. d'expedient 6875/2022 | 29-07-22 11:15 |

Les gestions per l'adquisició de la llicència i pagament seran a càrrec de l'adjudicatari. Per l'adquisició de la llicència i la instal·lació i parametrització del producte, caldrà que l'adjudicatari estigui autoritzat pel fabricant Indra com a distribuïdor oficial, amb un contracte vigent.

El programari del qual es vol obtenir la llicència ha d'incloure els següents components:

- EDITRAN/P
- EDITRAN/G
- Protocol TCP/IP
- API RSA
- Criptolib/RSA
- EDITRAN SC/AES
- EDITRAN/FF

2.2. Instal·lació On-Premise

La instal·lació de la plataforma Editran es realitzarà en la modalitat On-Premise a càrrec de l'adjudicatari, emprant els serveis externs que aquest consideri. L'Ajuntament de Salou en aquest aspecte proporcionarà el llicenciament del sistema operatiu on s'haurà d'instal·lar la plataforma que serà Microsoft Windows 10 Professional o superior integrat en domini.

Els Usuaris de l'Ajuntament de Salou interactuaran amb la plataforma via directoris i carpetes compartides

2.3. Posada en marxa

Per assegurar la posada en marxa es planificaran les següents fases i tasques:

1. Fase d'instal·lació (trenta dies des de la formalització del Contracte)
 - Adquisició de la llicència
 - Aprovisionament de la infraestructura
 - Instal·lació del producte en modalitat on-premise
2. Fase de coordinació
 - De forma coordinada amb els serveis informàtics de l'ajuntament s'establirà el mecanisme de sincronització dels fitxers a transmetre.
 - Definició dels directoris on s'organitzaran els fitxers rebuts i enviats, freqüència, historificació i elements de seguretat.



Ajuntament
de Salou

| | | |
|--|-------------------------------|----------------|
| Unitat / Departament Unitat D'informàtica JRECA | | |
| Codi de verificació  2L5J2X3R2P5T436F15FV | | |
| Codi de document INF16I009N | Núm. d'expedient 6875/2022 | 29-07-22 11:15 |

- Coordinació amb les entitats externes que participaran amb les transmissions.
- L'adjudicatari haurà de posar en funcionament el servei d'intercanvi de fitxers establint la coordinació i l'especificació per cada tipus de fitxer, amb diferents entitats externes. En primer terme, amb les entitats bancàries, i posteriorment, durant la durada de contracte amb l'ATC, amb l'AEAT, amb Correos y Telegrafos, amb la TGSS o amb altres entitats externes que es requereixi la seva connexió.

3. Fase de proves

- Es determinarà un pla de proves per assegurar que els diferents tipus de fitxers es transmeten correctament entre L'Ajuntament de Salou i les entitats externes Fase de posada en producció.
- Una vegada validada la fase de proves per un tipus de fitxer es planificarà la posta en producció. La posada en producció dels intercanvis de fitxers serà progressiva en funció de les negociacions realitzades amb les entitats externes.

2.4. Servei de manteniment

A partir de la posta en funcionament del servei, i durant la vigència del Contracte, l'adjudicatari haurà de proporcionar un servei de manteniment per atendre possibles incidències, consultes internes, sol·licituds de logs i informes, i ampliacions del servei.

El servei de manteniment haurà d'assegurar, com a mínim, el compliment dels següents acords de nivell de servei (ANS):

- Servei d'atenció per canal telefònic i telemàtic en horari d'oficina (9h-14h de dilluns a divendres, excepte festius).
- Diagnòstic dels problemes i consultes reportades en un temps màxim de 8h a partir de la notificació.
- Resolució dels errors i problemes que impedeixin el funcionament establert, en un temps màxim de 48h, a partir de la notificació quan aquestes no depenguin del fabricant.
- Avís per part de l'adjudicatari i confirmació de l'Ajuntament de Salou per donar pas a les actualitzacions del fabricant.



Ajuntament
de Salou

| | | |
|---|--------------------------------------|----------------|
| <i>Unitat / Departament</i> Unitat D'informàtica JRECA | | |
| <i>Codi de verificació</i>  2L5J2X3R2P5T436F15FV | | |
| <i>Codi de document</i> INF16I009N | <i>Núm. d'expedient</i> 6875/2022 | 29-07-22 11:15 |

- La gestió de peticions, resolució d'incidències i consultes al fabricant quedaran centralitzades pel servei de manteniment que actuarà com a primer nivell.

Es consideren els següents tipus d'ampliacions previstes dins del servei de manteniment:

- Actualització de versions del fabricant.
- Incorporació de la transmissió de nous fitxers suportats per la plataforma Editran.
- Incorporació de noves entitats externes.

3. Lliuraments i condicions del servei

El lliurament de la llicència es durà a terme dins dels trenta dies següents a la data de formalització del contracte. Això inclou l'adquisició de la llicència, l'aprovisionament d'infraestructura i instal·lació on-premise.

La posada en funcionament, inclou tots els aspectes detallats en el punt 1.2. (Abast i descripció del servei)

Malgrat que la sincronització amb cadascuna de les entitats externes queda condicionada a les respectives respostes, l'adjudicatari haurà d'assegurar la coordinació amb les diferents entitats per establir la sincronització en el termini màxim de tres mesos a partir de l'adjudicació del contracte, o segons el termini que s'acordi amb l'Ajuntament de Salou en cas d'impossibilitat de mantenir aquest termini inicial. En tot cas, el termini serà pactat en última instància amb l'Ajuntament de Salou.

L'adjudicatari es compromet a facilitar a l'ajuntament tota la documentació contractual i tècnica relativa a la llicència d'ús del programari del fabricant del producte Editran, així com formar als serveis informàtics de les possibles tasques de manteniment i configuració de l'aplicació i gestió dels logs.