



## **ANNEX 1: PLEC DE PRESCRIPCIONS TÈCNIQUES PEL SUBMINISTRAMENT, IMPLANTACIÓ I SERVEIS D'EXPLOTACIÓ D'UN SISTEMA D'INFORMACIÓ PER A LA GESTIÓ TRIBUTÀRIA I DE RECAPTACIÓ**

### **1. INTRODUCCIÓ**

L'Ajuntament de Reus atès el repte d'implantar totalment l'administració electrònica, el paper zero, millorar en l'eficiència de la gestió tributària i en la relació amb els contribuents així com, assolir la transformació digital en l'àmbit tributari, té la necessitat d'implantar un nou sistema de gestió tributària.

### **2. OBJECTE DEL CONTRACTE**

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

- a) Subministrament d'una llicència de programari per a ús il·limitat i sense restriccions d'un Sistema d'Informació de Gestió Tributària i Recaptació, en endavant SIGTR, consistent en una aplicació informàtica orientada a cobrir les funcionalitats de la gestió, la inspecció i la recaptació dels ingressos municipals de l'Ajuntament de Reus.
- 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 Reus.
- 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 dades des del sistema d'informació actual de l'Ajuntament de Reus 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 Reus mitjançant màquines virtuals però durant la durada del contracte, l'Ajuntament de Reus decidirà quan fa la seva migració al núvol d'acord als preus adjudicats 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 Reus.
- 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 seqüencial i en el següent ordre:

- Fase 1: implantació i subministrament del nou sistema amb un termini màxim de 9 mesos per la seva completa posta en marxa. 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
- Fase 2: tindrà una durada de 10 anys descomptant el temps d'implantació d'acord a la vida útil de la inversió realitzada en la fase 1. En aquesta fase, se subdivideix en dos fases:
  - Fase 2.1: suport tècnic en la infraestructura municipal des del 4rt trimestre 2022 i fins al 2027 (un trimestre i 5 anys)
  - Fase 2.2: suport tècnic i migració al servei al núvol del 2028 al 2031 (4 anys). Aquesta migració es realitzarà sempre i quan l'Ajuntament tingui disponibilitat pressupostària i decideixi migrar al núvol en cas contrari, 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 Reus.

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) Complir els requeriments funcionals, d'integració, tècnics i de seguretat
- e) Proves i validació.
- f) Migració completa de les dades des del sistema actual a la nova aplicació.
- g) Formació del personal de les àrees implicades en tots els nivells: gestió, direcció i tècnic d'acord amb un pla de formació, documentació i transferència de coneixement del contractista als tècnics municipals en la implantació i de forma contínua durant la durada del contracte
- h) Suport i assistència en les tasques d'explotació del nou sistema implantat durant la vigència del contracte d'acord a la fase 2
- i) 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 Reus 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 Reus 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 Reus 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 Reus.

#### **4. SITUACIÓ ACTUAL**

Actualment Hisenda municipal de l'Ajuntament de Reus disposa del sistema de gestió tributària GTWIN de TAO 1.0 que de forma resumida disposa de les següents funcionalitats:

1- Gestió tributària: gestió dels ingressos via padrons o autoliquidacions gestionat pel departament de rendes i d'inspecció tributària. S'inclou els diferents ingressos possibles segons les ordenances fiscals com són: IBI urbana, IBI rústega, IVTM impost vehicles de tracció mecànica, IIVTNU o plusvàlues, IAE, guals, taxa recollida escombraries així com altres taxes administratives i preus públics de servei. Actualment també hi ha la possibilitat de la gestió de contribucions especials i una gestió molt bàsica d'expedients com els de plusvàlues però sense complir la llei 39/2015.

2- Gestió de la recaptació: el sistema permet una gestió dels cobraments des de recaptació ja sigui per domiciliació bancària en un únic pagament o amb un fraccionament en 10 quotes de tots els impostos d'un contribuent o també per TPV. També gestiona la recaptació executiva i els embargaments de comptes i sous i les remeses associades; disposa d'una gestió molt bàsica dels expedients en executiva però sense complir la llei 39/2015.

3- Gestió de multes sancions de trànsit: el sistema permet una gestió dels expedients de sancions de trànsit segons la normativa a nivell de procediment però sense complir la llei 39/2015 a nivell d'expedient electrònic. Aquesta gestió està integrada en la cartera de rebuts i en els processos de recaptació i són procediments gestionats per la unitat de multes de Guàrdia Urbana amb coordinació amb la Hisenda Municipal. Aquesta eina no permet la gestió d'altres



tipus de sancions com les de civisme que són necessaris gestionar amb la mateixa eina.

4- API integració de consulta i transacció de gestió tributària: el sistema permet a través de processos externs com poden ser tràmits telemàtics, carpeta i l'aplicació de grues i dipòsit, la possibilitat de creació de rebuts d'ingressos per diferents tipus d'objectes tributaris o tipus d'ingrés o sancions de trànsit via WS.

5- Remeses de notificacions: es poden generar remeses en format paper per les notificacions administratives filtrant pels procediments i rebuts que interessin ja sigui des de recaptació, rendes o sancions de trànsit suportant el format SICER de CORREOS però no inclou la PEE.

6- Integració amb el sistema nucli ERP: el sistema de gestió tributari actual garanteix la integració amb el nucli del sistema ERP basat en la solució TAO 2.0 a nivell de tercer, adreces, gestió documental i registre entrada garantint una correcta integració amb els sistemes d'informació municipals existents ja que l'Ajuntament de Reus té una única base de dades de tercers, adreces i documents administratius.

7- Integració amb el sistema econòmic i financer: El sistema actual s'integra amb l'actual sistema de gestió econòmica de AYTOS SICALWIN mitjançant intercanvi de fitxers.

8- Intercanvi d'informació amb altres AAPPs: el sistema permet un intercanvi d'informació amb la gerència cadastral del ministeri d'Hisenda pel IBI, amb l'AEAT pel IAE i pels deutes amb la Hisenda Municipal i amb DGT pel IVTM essent un intercanvi molt bàsic basat amb fitxers. També permet la consulta ATEX via API en el cas dels procediments de sancions de trànsit.

## **5. REQUERIMENTS 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 i d'acord als àmbits de gestió, es detalla quines de les funcionalitats ha de contenir el SIGTR. 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 1 d'implantació o per motius tècnics d'integració:

## **5.1. - 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 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.
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, dades bancàries, de domicilis fiscals i de dades de contacte manual i automatitzat.
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. Gestió de "pla de pagament personalitzat"
13. Registre d'atencions telefòniques i presencials realitzades per contribuent.

#### 5.1.2. Gestió d'adreces

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

#### 5.1.3. Registre

15. 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
16. Registre de sortida amb sistema integrat de notificació i integrat amb el registre electrònic actual de l'Ajuntament
17. 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
18. Estructura específica del numero de registre d'entrada compatible amb la de l'Ajuntament de Reus ja que ha d'estar integrat amb el registre electrònic actual de l'Ajuntament
19. Associació de documents en format electrònic



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

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

22. Captura de signatura biomètrica justificativa associada automàticament a la corresponent entrada/sortida

#### 5.1.4. Gestor d'expedients

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

24. Gestió d'expedients relatius als diferents procediments d'aplicació dels tributs i altres ingressos de dret públic que abasti el cycle 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.

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

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

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

28. Alta i manteniment de tot tipus de documents que generen els procediments tributaris

29. Inclusió de signatura electrònica en tots els documents.

30. Accés via Internet als documents per comprovar la seva veracitat.

31. Arxiu en el gestor documental corporatiu de tots els documents generats.





32. Gestió per Safates de Tasques, per usuaris o per departaments, serveis o oficines.

33. Composició i foliat d'expedients signats electrònicament.

34. 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.

35. Control i visualització dels expedients amb incidències en la seva tramitació (per càrrega d'informació externa que modifica la seva validesa o variació de l'estat dels valors, fonamentalment), amb oferiment de possibilitats d'actuació.

36. Control en la tramitació d'expedients que impedeixi alterar la proposta una vegada fiscalitzada.

37. Signatura electrònica d'expedients, de propostes i de resolucions de forma individual o col·lectiva

38. Possibilitat d'interrelacionar procediments diferents per contribuent i adreça.

39. Alta d'expedient de gestió amb registre d'entrada tributari.

40. Alta d'expedient d'ofici.

41. Codificació específica del numero d'expedient de gestió adaptada a la codificació municipal.

42. Integració amb el Sistema de gestió d'expedients corporatiu.

43. Gestió d'Expedients amb efectes automàtics en Gestió i Comptabilitat, això és, Gestió d'Expedients en la qual qualsevol acord/resolució adoptada per l'Òrgan competent desencadeni, de forma automàtica, les seves conseqüències



concretes sobre els elements de gestió (Objectes Tributaris, valors, etc.) i també les seves conseqüències comptables.

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

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

46. 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.

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

48. 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

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

50. 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).



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

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

53. 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.

54. 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.

55. 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, SIGMA i Sicalwin per al cas de les subvencions, la contractació i la gestió comptable.

56. 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

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

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

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



60. Cancel·lació d'ajornaments i fraccionaments no atesos o atesos parcialment, amb reposició dels rebuts al seu estat original o el que correspongui
61. 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.
62. Possibilitat de fraccionar autoliquidacions.
63. Domiciliació bancària del pagament dels ajornaments i fraccionaments o emissió de cartes de pagament en format quadern Q60 de l'AEB.
64. Càlcul i liquidació dels interessos en ajornaments i fraccionaments, distingint entre interessos legals i interessos de demora, en funció de la garantia aportada
65. Tramitació de fraccionaments i ajornaments amb resolució instantània automatitzada en les condicions i imports establerts en les ordenances fiscals de l'Ajuntament.
66. Tramitació completa dels procediments de devolució d'ingressos indeguts o duplicat.
67. Liquidació dels interessos de demora a pagar per devolucions d'ingressos indeguts.
68. Comprovació de si els titulars d'un dret de devolució tenen deutes pendents en via executiva a efectes del seu cobrament per compensació.
69. Ordenació de devolucions per transferència al compte d'origen de rebuts domiciliats o al compte indicat pel titular en altres casos.
70. Tramitació completa de les suspensions de procediment.
71. Possibilitat de Notificació interactiva (immediata o diferida), o per gestió massiva i/o per butlletí, de qualsevol actuació notificable.



72. 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.

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

74. 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.

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

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

#### 5.1.6. Domiciliacions

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

78. Possibilitat d'aplicació de descomptes per domiciliació.

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

80. Històric de domiciliacions.

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

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

#### 5.1.7. Valors



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

84. 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.

86. Emissió de padrons fraccionats en diferents terminis.

87. 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.

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

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

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

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

#### 5.1.8. Selector d'informació

91. 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

92. 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.

93. Generació de remeses de notificacions individuals o agrupades.

94. Generació dels avisos de pagament de padrons.



95. Seguiment de les remeses generades, incloent la gestió de la informació i de les imatges de les notificacions.

96. 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.

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

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

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

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

101. 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 amb format corporatiu segons la identitat visual corporativa.

#### 5.1.10. Processos massius

102. 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 Reus amb les funcionalitats següents:

103. Accés a tota la seva informació tributària



104. Actualització de dades personals

105. Pagament telemàtic en el moment de deutes a través de la plataforma de pagament TPV designada per l'Ajuntament de Reus, 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

106. Tramitació completa de domiciliacions bancàries

107. Tramitació completa de fraccionaments i ajornaments de pagaments

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

109. Consulta de deutes i de pagaments realitzats

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

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

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

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

114. Descàrrega de documents

115. Seguiment de l'estat de tramitació dels expedients

116. Notificació electrònica mitjançant eNotum en la seu

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





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

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

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

#### 5.1.12. Càrrega automatitzada de suports

121. 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.)

122. 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

123. 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.

124. Gestió dels diferents taules mestre de dades necessaris pe a la plataforma

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

126. 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 definits en el AD.

#### 5.1.14. Seguiment i Control



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

127. 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

128. Seguiment de la prescripció

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

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

131. Seguiment de l'evolució de les domiciliacions

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

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

134. Seguiment de les actuacions notificables de cada Unitat

135. Seguiment de la situació de les remeses de notificacions

#### 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 la aplicació.

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. Projecció 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

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

144. 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.

#### 5.1.17. Gestió Documental

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

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



147. 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.

#### 5.1.18 Control d'assistència a contribuents

148. 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.

149. De la mateixa manera, en el SIGTR es gestionarà l'historial de contactes amb el contribuent -CRM-, en el qual es recollirà la història de totes les relacions tingudes amb el mateix, permetent d'aquesta manera que qualsevol usuari del servei, en el temps més breu possible, pugui tenir un coneixement detallat de la situació històrica del contribuent, possibilitant així prestar-li un nivell de servei òptim.

#### 5.1.19. Perspectiva de gènere

150. 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. - ESPECIFIQUES**

### **5.2.1. GESTIÓ TRIBUTARIA**

#### 5.2.1.1. Gestió tributària de l'IBI

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

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



153. 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 a la quota de forma automàtica mitjançant la connexió automàtica a les bases de dades ( p.e. bonificació famílies nombroses IBI)

154. 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.

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

156. 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).

157. 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.

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

#### 5.2.1.2. Vehicles

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

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

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



162. Integració amb la plataforma A9 per a la tramitació telemàtica de l'IVTM. Aquesta funcionalitat haurà d'estar disponible en el moment de posada en marxa.

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

164. Càlcul i generació de liquidacions de forma interactiva i massiva pel tractament dels fitxers de la DGT

164. Intercanvi d'informació amb la DGT de la gestió d'impagaments de l'impost per a la seva acreditació telemàtica (ATMV).

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

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

#### 5.2.1.3. Gestió tributaria i censal de l'IAE

167. Gestió censal de l'IAE

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

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

170. Integració amb el sistema de categories fiscals de carrers de Reus.

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

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

#### 5.2.1.4. IIVTNU

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

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



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

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

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 acús de rebuda per acreditar per part notari de la presentació d'acord a la normativa per de realitzar el tancament registral que exigeix aquesta presentació
- A partir d'aquesta informació, el sistema ha de donar d'alta l'expedient de plusvalua, 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, ...)
- Informar a l'històric de transmissions de l'objecte tributari de les accions realitzades en aquesta integració ANCERT automatitzada.

175. Generació de liquidacions amb els beneficis fiscals incorporats



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

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

178. 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

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

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

181. Registre de finals d'obra i pressupostos

182. 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).

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

El sistema d'autoliquidació haurà de complir els següents requisits:

184. Els sistema d'autoliquidació de l'ICIO (OF 5) i també la Taxa per prestació de serveis urbanístics (en endavant TPSU) ha de permetre l'aplicació de les prescripcions que conté l'ordenança fiscal reguladora (OF 5) per a l'obtenció de la base imposable d'ambdós tributs; és a dir per una banda s'ha de poder consignar directament l'import del PEM que justifiqui documentalment el subjecte passiu (visat pel Col·legi professional o pressupost industrial), però per altra banda també ha de permetre realitzar el càlculs del PEM d'acord amb els paràmetres dels mòduls que figuren a l'ordenança fiscal numero 5. Dels dos imports, la base imposable ha de ser, en tot cas, el que tingui un valor més elevat ( art. 7.1 OF 5).

185. Pels casos en que no s'autoliquidi conjuntament TPSU i l'ICIO, el sistema ha de permetre vincular els dos tributs ( per subjecte passiu i obra) i ha detectat que





hi hagi discrepàncies entre les dues bases imposables ( per poder practicar la corresponent regularització).

186. El sistema ha de permetre el càlcul i aplicació dels recàrrecs per extemporaneïtat ( art. 27 LGT).

187. El sistema ha de permetre el càlcul i aplicació dels interessos de demora (s'han d'aplicar en idèntics termes que es fa en altres autoliquidacions com vehicles o plusvàlua). No hi ha interessos els 12 primers mesos; en aquests casos, s'exigiran els interessos de demora pel període transcorregut des del dia següent als 12 mesos posteriors a la finalització del termini establert per a la presentació fins al moment en què l'autoliquidació o declaració s'hagi presentat.

#### 5.2.1.6. Taxes, Preus Públics i resta d'ingressos

188. Manteniment de paràmetres i tarifes.

189. Generació d'autoliquidacions, liquidacions, rebuts i padrons, partint dels objectes tributaris i els censos dels quals en depenen, amb els beneficis fiscals incorporats.

El sistema d'autoliquidació de la Taxa 1,5% trimestral ha de permetre:

190. El sistema d'autoliquidació de l'ICIO (OF 5) i també la Taxa per prestació de serveis urbanístics (en endavant TPSU) ha de permetre l'aplicació de les prescripcions que conté l'ordenança fiscal reguladora ( OF 5) per a l'obtenció de la base imposable d'ambdós tributs; és a dir per una banda s'ha de poder consignar directament l'import del PEM que justifiqui documentalment el subjecte passiu ( visat pel Col·legi professional o pressupost industrial), però per altra banda també ha de permetre realitzar el càlcul del PEM d'acord amb els paràmetres dels mòduls que figuren a l'ordenança fiscal numero 5. Dels dos imports, la base imposable ha de ser, en tot cas, el que tingui un valor més elevat ( art. 7.1 OF 5).

191. El càlcul i aplicació dels recàrrecs per extemporaneïtat previstos a l'article 27 de la LGT.



192. El càlcul i aplicació dels interessos de demora (s'ha d'aplicar en idèntics termes que es fa en altres autoliquidacions com vehicles o plusvàlua). No hi ha interessos els 12 primers mesos; en aquests casos, s'exigiran els interessos de demora pel període transcorregut des del dia següent als 12 mesos posteriors a la finalització del termini establert per a la presentació fins els moment en què l'autoliquidació o declaració s'hagi presentat.

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

a) Cens de guals:

i) Disposició d'un cens dels guals de la ciutat, el qual contindrà tots els elements necessaris (gràfics i alfanumèrics) per al càlcul del tribut.

ii) Generació del padró de la taxa a partir del cens amb incorporació dels beneficis fiscals.

iii) Gestió d'altres i baixes en el cens, amb les seves derivades tributàries (gestió i inspecció)

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

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

i) Disposició d'un cens d'habitatges i persones que contindrà els elements necessaris per al càlcul de la taxa domiciliària

ii) 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

iii) Generació dels padrons de la taxa a partir dels censos amb incorporació dels beneficis fiscals

iv) Gestió d'altres i baixes en el cens, amb les seves derivades tributàries (gestió i inspecció)



194. 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.

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

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

## **5.2.2. CADASTRE**

### 5.2.2.1. Gestió cadastral

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

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

200. 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.

201. Integració amb el sistema de comunicació cadastral vigent a l'Ajuntament de Reus.

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

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

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

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



a) Connexió a la nova aplicació de cadastre, el GIS. 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 que actualment està a CAT.

b) Connexió amb la cartografia del GIS, per a poder situar ràpidament qualsevol adreça, edifici, local o habitatge.

c) Connexió amb el sistema d'expedients municipal, per a poder consultar els expedients d'alteració de territori i de cadastre que es vagin fent.

d) Facilitar l'explotació 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. Actualment aquestes tasques es fan amb consultes MSAcces sobre les taules a Oracle.

e) El departament de Cadastre, junt amb el de Patrimoni del Sòl, manté les propietats municipals destinades a vialitat i zones verdes antigues. Aquestes finques són a les dades municipals, però no són al cadastre però hauria de contemplar que el sistema el pogués tenir-los control·lats i poder seguint gestionant-los.

f) Tot i que l'Ajuntament no té conveni pel manteniment del cadastre de rústica, sí que es disposa d'una cartografia i de dades d'aquest tipus de parcel·les amb informació d'alta qualitat i actualitzada de la que disposa el cadastre de rústica actual. Aquesta informació està a disposició de tot l'Ajuntament i el seu manteniment es fa sobretot compartint informació amb els departaments de Medi Ambient, pel manteniment dels camins i amb Urbanisme i Patrimoni del Sòl, per la inscripció de finques al Registre de la Propietat.

g) Quan des de cadastre inscrivim nous béns immobles a través del manteniment normal d'expedients, aquests béns immobles es repliquen immediatament a Gestió Tributària, la qual cosa permet tenir identificat el bé, amb l'adreça del banc d'adreces municipal, per les escombraries, la recollida selectiva, titularitats del banc de persones municipal, etc. Amb el nou escenari, el departament de cadastre enregistrarà el nou bé immoble directament a l'aplicació de la DGC, i aquesta informació no estarà immediatament a Rendes ni



disponible per la resta de departaments de la casa. El sistema haurà de permetre una solució alternativa creant aquests béns immobles també a les aplicacions municipals.

### **5.2.3. INSPECCIÓ TRIBUTÀRIA**

#### 5.2.3.1. Procediment d'inspecció i sancionador tributari

206. 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.

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

208. 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.

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

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

211. 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



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

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

214. Gestió del cobrament d'autoliquidacions.

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

#### 5.2.4.2. Recaptació executiva

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

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

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

219. Reposicions a voluntària.

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

221. Càrrega en executiva de valors externs.

222. Compensació d'ofici amb pagaments que hagi de realitzar l'Ajuntament, per la qual cal integració amb el sistema comptable.

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

224. Tramitació de procediments d'hipoteca legal tàcita.

#### 5.2.4.3. Procediment d'embargament



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

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

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

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

229. 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.

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

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

232. Procediments de derivació per afecció de béns

233. 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.

234. 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.



235. 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

236. Execució de garanties

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

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

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

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

#### 5.2.4.4. Gestió de cobrament

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

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

243. 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.)

244. 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.

#### 5.2.4.5. Subhastes

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





## 5.2.5. MULTES DE TRÀNSIT I SANCIONS ADMINISTRATIVES/CIVISME

246. Tramitació completa del procediment sancionador en matèria de trànsit, en totes les seves fases, des del el moment de la denúncia fins la seva finalització d'acord a la normativa.

247. Tots els procediments administratius i actuacions del procediment d'instrucció i sancionador, inclosos els seus models documentals, integrats amb la resta de l'aplicació.

248. Introducció de dades de les denúncies i creació d'expedients de forma interactiva o automàtica des de diferents dispositius, fixos o mòbils, o per descàrrega de fitxers

249. L'Ajuntament de Reus disposa de connexió directe amb la DGT per aquest motiu, es necessita la captura de dades dels infractors des de la base de dades de la DGT o de l'Ajuntament de forma automàtica. Integració amb els sistemes d'intercanvi d'informació per a la gestió de sancions i la gestió de vehicles i propietaris.

250. Integració amb el sistema de publicacions en el Tauler Edictal Únic del BOE per la seva publicació automàtica i recollida d'evidències electròniques des del sistema de gestió expedients del sistema.

251. Consulta i seguiment de l'estat de tramitació dels expedients sancionadors, en totes les seves fases, amb diferents opcions.

252. Control de pagament de butlletes de denúncia abans de la creació de l'expedient

253. Cobrament de les butlletes de denúncia i de les sancions en format Q60 AEB

254. Notificació de denúncia amb incorporació de fotografies i elements gràfics que constitueixen elements de prova de la infracció comesa

255. Integració amb el sistema de gestió de retirades de vehicles de tal manera que via WS una retirada de vehicles pugui generar una sanció de trànsit



256. Explotar les dades dels expedients per realitzar estadístiques, informes, i identificar reincidents, infraccions més habituals, llocs on s'infringeix més habitualment, infraccions per gènere, etc.

257. Explotar les dades de pagament de les denúncies, pel tipus de denúncia, pel tipus d'infracció, pel pagament bonificat, etc.

258. Integrar tota la gestió de la documentació dins del sistema (al·legacions, decrets, notificacions, acusos de rebuda, etc....).

259. Generar notificació incloent les que s'enviïn telemàticament als infractors amb fotografia incorporada i codi de barres ja sigui obtenint les dades de la DEV o de base de dades corporativa municipal de tercers.

260. Que es disposi d'una APP per tal de poder denunciar infraccions de trànsit en el lloc de la infracció, amb GPS per la seva ubicació, desplegable d'infraccions, fotografia de la infracció, i poder imprimir-les en el moment de la infracció amb codi de barres de pagament bonificat. La APP haurà de tenir funcionalitats de lectura automàtica de matrícules via càmera per evitar errors en l'entrada de dades, recuperació de dades del vehicle i del propietari de la DGT o del infractor de la base de dades corporativa municipal. També haurà de captar les fotografies necessàries que s'adjuntaran a la infracció.

261. Que la APP incorpori geolocalització GPS per ubicar la infracció recuperant l'adreça a partir de la base de dades corporativa d'adreces evitant l'entrada manual d'adreces tot i que l'usuari podrà en cas que la localització no sigui correcte, modificar aquesta adreça manualment.

262. Que les denúncies de Guàrdia Urbana s'introdueixin directament en el programa de multes si estan complementades correctament i si hi ha algun error o manquen dades que surti alarma o avís.

263. Que la APP serveixi també per imposar sancions administratives de civisme i que a partir de la càmera, capti les infraccions que es produeixin a la via pública o desperfectes, i que es puguin iniciar actes d'expedients sancionadors per incompliment de l'Ordenança de Civisme o Ordenança de la Via Pública.



## 5.2.6. COMPTABILITAT I FISCALITZACIÓ

### 5.2.6.1. Comptabilitat auxiliar

264. 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.).

265. Conciliació bancària i quadrament comptable de las operacions tributàries.

266. 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.

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

268. 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.)

269. Càrrega automàtica d'informació del SIGTR al sistema comptable 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

270. 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 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.



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

272. 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.

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

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

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

#### 5.2.6.2. Fiscalització

276. Procés de fiscalització a priori o a posteriori dels expedients, tal com el disposi el Pla Anual de Fiscalització de l'Ajuntament.

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

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

279. 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 "Firmadoc" la totalitat de l'expedient, el qual ha de contenir els documents integrants de l'expedient així com les dades necessàries per a la gestió de la informació que es derivi d'aquesta fiscalització.

#### **5.2.7. TRESORERIA**



280. Gestió dels expedients de devolució ingressos indeguts generant els fitxers de retorn i aplicació comptable de manera automàtica.

281. Ús de EDITRAN per tal de facilitar la gestió tributària i a més a més, que el seu ús es pugui ampliar a la comptabilitat per tal de afavorir els sistemes de comunicació bancària en la gestió també dels pagaments a proveïdors.

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

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

Caldrà incloure llicència d'ús tant per la vessant dels fitxers tributaris com dels fitxers de pagaments a proveïdors/tercers que neixen de la comptabilitat.

282. Integració comptable del SIGTR sigui immediata i definitiva per donar seguretat al sistema comptable. És per això que es requereix que les especificacions referents a les liquidacions tributàries estiguin recollides. La elaboració del llibre de l'IVA és un requeriment necessari que parteix de la informació de detall dels padrons de Preus públics.

283. Amb la integració comptable s'haurà d'assegurar la interconnexió de la informació de detall de Gestió tributària al mecanisme de gestió documental actual de Firmadoc.

284. Necessitat de creuament de deutes del nou sistema amb els proveïdors (mòdul actual Sicalwin), per tal de realitzar l'embargament de crèdits corresponent.

285. Integració i càrrega automàtica dels càrrecs, baixes i anul·lacions de valors, així com de la recaptació amb la comptabilitat municipal.

286. Tanmateix, es requereix una gestió individualitzada i automàtica de les devolucions d'ingressos indeguts i el seu reflex a la comptabilitat municipal.



287. Dintre dels procediments de càrrega automàtica d'informació, garantir la informació del gestor documental Firmadoc amb la interconnexió al aplicatiu SIGTR.

### **5.2.8. INFORMES DE SEGUIMENT, ESTADÍSTIQUES, INDICADORS, QUADRES DE COMANDAMENT I ANALÍTICA DE DADES**

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

289. 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 de portar-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. REQUERIMENTS D'INTEGRACIÓ**

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 proporcioni 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 gràcies al servei de suport i manteniment 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:

- a) 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
- b) Consulta de totes les dades i documents dels contribuents i modificació si s'escau de l'adreça fiscal o qualsevol dada de contacte
- c) Consulta detallada de tots els camps dels objectes tributaris i modificació si s'escau del IBAN de domiciliació bancària
- d) Certificat de bens duplicats de rebuts i certificats de deutes
- e) Consulta de l'estat de deutes amb la hisenda municipal i obtenció document acreditatiu del seu estat
- f) Consulta de la llista detallada de liquidacions així com la consulta total del detall d'una liquidació
- g) Consulta detallada de qualsevol procediment tributari amb totes les dades generals, específiques, estat tramitació i documentació electrònica segons el QcD municipal
- h) Consulta detallada de qualsevol procediment de sanció de trànsit o administrativa/civisme amb totes les dades generals, específiques, estat tramitació i documentació electrònica segons el QcD municipal
- i) Simulació de qualsevol autoliquidació, confirmació d'aquesta autoliquidació i pagament
- j) 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
- k) Obtenció de la simulació acolliment a un pla de pagament de rebuts en executiva i la seva confirmació
- l) Consulta de les notificacions i detall amb documentació sigui l'estat que sigui de Gestió Tributària, Recaptació i Multes



**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. FISCALITZACIÓ:** els expedients tributaris hauran de poder ser fiscalitzats a través de l'eina de gestió de procediments econòmics basats en la solució AYTOS FIRMADOC. Per aquest motiu i utilitzant l'API d'aquesta aplicació, el nou sistema enviarà a fiscalitzar tot l'expedient electrònic (incloent documents i dades) a aquesta aplicació per la seva fiscalització i el resultat del informe, haurà de ser recuperat pel sistema per tal de continuar el procediment segons el resultat d'aquesta fiscalització. D'aquesta manera, intervenció no haurà d'utilitzar ni saltar en diferents eines per la fiscalització d'expedients ja que tots els expedients a fiscalitzar li són enviats a l'eina AYTOS FIRMADOC com actualment ja s'està realitzant amb expedients d'altres departaments municipals com són RRHH o subvencions. Aquesta integració haurà d'estar disponible en el moment de posada en marxa del sistema.

**6.4. SANCIONS DE TRANSIT O ADMINISTRATIVES:** l'eina de gestió d'expedients de sancions haurà d'incloure tant les de trànsit com les administratives o de civisme. També caldrà que aquesta aplicació així com l'APP en el cas de sancions de trànsit, disposi d'un sistema de llista negra que en el moment de fer una gestió en alguna de les dues eines avisi al personal municipal; aquesta llista negra haurà també de complementar-se consultant via WS amb els sistemes municipals on també es disposa d'una llista negra pels expedients de Guàrdia Urbana.

**6.5. 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.

**6.6. DIRECCIÓ GENERAL DE TRÀNSIT:** el sistema de gestió de sancions de trànsit haurà de permetre de forma automatitzada en el seus procediments, la notificació a la DEV si la persona interessada en aquest tipus d'expedient està donat d'alta en aquest sistema i també haurà de permetre la publicació al TESTRA i al TEU. Quan es doni d'alta un nou expedient sancionador de trànsit, el sistema via API i de forma automatitzada, haurà de consultar el registre de vehicles i conductors de la DGT via ATEX i quan hi ha impagaments, permetre la





comunicació d'aquest via ATMV per API. El sistema també l'haurà d'enviar de forma automatitzada els punts en cas de substracció per la infracció imposada per la Guàrdia Urbana de Reus.

**6.7. 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.

**6.8. 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 amb l'aplicació XRT de SAGE per un màxim de 50 comptes bancàries.

**6.9. 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 Reus 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.

**6.10. SEU ELECTRÒNICA I TRÀMITS TELEMÀTICS:** el sistema haurà de permetre la integració amb la seu electrònica municipal basada amb la solució de SEMIC eCityclic i amb el sistema de tràmits telemàtics desenvolupat pel propi Ajuntament amb Java ja sigui mitjançant enllaç web, iFRAME o API i seguint el disseny 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.



**6.11. CARPETA CIUTADANA/TRIBUTÀRIA:** el sistema haurà de permetre la integració amb la carpeta ciutadana que és una solució actual integral on es dona informació i accés a tots els tràmits i gestions sigui quin sigui el sistema d'informació o departament municipal desenvolupat pel propi Ajuntament amb Java/bootstrap ja sigui via enllaç web, iFRAME i o API seguint el disseny corporatiu d'aquesta solució de tal manera que al contribuent no se li canviï totalment l'aparença del sistema quan passi d'un sistema a un altre.

També s'integrarà la carpeta ciutadana actual via WS d'acord a l'API que disposi el sistema ja que llegeix de qualsevol sistema via WS.

Haurà incloure també aquesta integració tots els avisos que faci el SIGTR a l'actual carpeta ciutadana perquè pugui veure els avisos enviats per correu electrònic, sms o altres sistemes també en carpeta a partir de la informació que es pugui consultar via WS al SIGTR.

Aquesta integració haurà de conservar la identificació de sessió que es realitza amb Valid del Consorci AOC des de carpeta ciutadana quan passi a la carpeta tributària si s'escau per tal de no tornar a demanar una segona autenticació quan el contribuent accedeix a informació i gestions que sigui del propi sistema tributari redirigits per la pròpia carpeta ciutadana.

Es valorarà quant més atractiu, intuïtiu, integrable i responsiu sigui el disseny de la carpeta tributària del nou sistema.

Aquest requeriment haurà d'estar disponible en el moment de posada en marxa del sistema.

**6.12. 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.

**6.13. SMS/EMAIL:** 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. 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



Vodafone. 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 o preferiblement, utilitzar el servei d'enviament massiu que l'Ajuntament disposi durant la durada del contracte i que actualment és mailrelay amb el contingut dels missatges 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.

**6.14. 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.

**6.15. ENOTUM/ETAULER:** els procediments tributaris hauran de poder notificar telemàticament quan el contribuent hagi consentit la notificació electrònica o sigui un 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 eTAULER del Consorci AOC via WS.

**6.16. 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.

**6.17. 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.

**6.18. VIA OBERTA:** els 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'una altra administració 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. Quan aquesta informació no estigui disponible per VIA OBERTA però sí via AGE, el sistema disposarà d'aquesta integració en última instància.

**6.19. AEAT:** donar compliment als convenis de: subministre d'informació, intercanvi i col·laboració en la gestió recaptatòria i en la recaptació executiva subscrits per l'Ajuntament de Reus amb l'AEAT de forma automatitzada i totalment integrada en els procediments de gestió tributària.

**6.20. 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:

- Generació dels fitxers per la càrrega de deutes de la Generalitat de Catalunya amb l'Ajuntament mitjançant el portal tributari de 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
- Generació dels fitxers d'intercanvi d'informació que els ens locals han de subministrar a l'ATC

Aquest intercanvi d'informació amb ATC haurà d'ésser amb EDITRAN.

**6.21. REGISTRE ENTRADA/SORTIDA:** els procediments tributaris hauran d'integrar-se amb el sistema de registre electrònic entrada i sortida municipal actual basat amb la solució REGISTR@ de TAO 2.0 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.



**6.22. TERCERS:** la base de dades de tercers és única per tots els sistemes municipals i està basat amb la solució BUROWEB de TAO 2.0 accessible via API on hi han tots la ciutadania empadronada, contribuents i persones interessades de qualsevol procediment municipal. El nou sistema haurà integrar-se amb la base de dades única de tercers 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.

**6.23. GESTIÓ DOCUMENTAL:** es disposa actualment d'un únic sistema de gestió documental administratiu d'acord al quadre de classificació documental municipal QcD aprovat i al catàleg de tipus documental CTD. Aquests estan basats en la solució BUROWEB GESTIÓ DOCUMENTAL TAO 2.0 accessible via API i com a repositori utilitza Documentum. El sistema d'informació tributari haurà integrar-se amb aquesta gestió documental en la inserció, modificació i consulta de qualsevol documentació del sistema i dels expedients tributaris i haurà d'utilitzar el QcD i CTD definit en el gestor documental pels procediments tributaris per garantir la seva correcta gestió documental i arxiu electrònic així com el compliment de les NTI i de l'ENI. Aquest requeriment haurà d'estar disponible en el moment de posada en marxa del sistema.

**6.24. 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. Aquest sistema d'expedients municipals actualment està desenvolupat per l'Ajuntament anomenat SIGMA i aquesta API serà proporcionada pels tècnics municipals a l'adjudicatari per fer aquesta integració. Aquesta integració del nou sistema al sistema d'expedients municipals s'ha de garantir ja sigui el sistema actual propi SIGMA 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.



**6.25. ÒRGANS COL·LEGIATS:** el sistema haurà de permetre la integració amb el sistema de videoactes de la solució de SEMIC eCityclic i amb integració amb els sistema d'expedients municipals d'actes i acords i amb els llibres de decrets que resideix en el registre electrònic municipal com a llibres diferenciats. Aquest requeriment haurà d'estar disponible en el moment de posada en marxa del sistema.

**6.26. 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 corporatiu. Aquest portafirmes haurà de permetre la signatura ja sigui amb ordinadors desktop, tauletes o mòbils sense l'ús d'applets 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.

**6.27. AUTENTICACIÓ:** el sistema haurà de realitzar l'autenticació dels usuaris ja sigui via SAML o Open ID amb el sistema SSO municipal basat amb Redhat (que ja disposa de 2FA), 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.

**6.27. ADRECES:** el sistema haurà integrar-se amb la base de dades única de ciutat i adreces basat amb la solució BUROWEB TAO 2.0 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.

**6.28. 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 basat amb la solució GESTORN de UBINTIA 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.



**6.29. 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 poden 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.

**6.30. GIS:** el sistema haurà de permetre la integració amb el sistema GIS municipal basat amb una solució opensource amb leaflet i postgis (veure <https://geoportal.reus.cat>) quan hi hagi una visualització geogràfica. Aquest requeriment haurà d'estar disponible en el moment de posada en marxa del sistema.

**6.31. 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 APIs o fitxers i dins el preu ofert, hauran d'evolucionar i actualitzar-se d'acord als requisits funcionals indicats ja sigui per compliment normatiu, canvis tecnològics, de ciberseguretat o per millores en l'eficiència de la gestió tributària.

## 7. REQUERIMENTS TÈCNICS

El sistema a implantar haurà de complir els 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 proporcionat pel contractista en el projecte d'implantació i si hi han actualitzacions, es proporcionaran aquests canvis dins del servei de suport i manteniment tècnic pel coneixement dels tècnics municipals.



- El sistema serà totalment web amb accés segur HTTPS amb un domini tipus p.e. <https://tributaria.reus.cat>. El certificat SSL serà proporcionat per l'Ajuntament de Reus basat amb un wildcard \*.reus.cat
- Ha 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 al contribuent com interna 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 el idioma del navegador.
- Haurà de ser un sistema responsiu multidispositiu suportant mòbils o tauletes (android o iOS en les seves últimes dues versions) o ordinador/desktop
- 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 telefonia IP municipal basada amb asterisk.
- Funcionament certificat amb clients Windows 10, MacOS 10.9 o superior i Linux Ubuntu 18.04LTS o superior.
- Suporti els navegadors Firefox i Chrome en les seves últimes versions.
- Integració i certificació amb entorn ofimàtic Libreoffice versió 6 o superior i Msoffice 2007 o superior. El llicenciament ofimàtic si s'escau serà proporcionat per l'Ajuntament.
- Es valorarà que el sistema proposat utilitzi sistemes «open source», disposi de sistemes d'alta disponibilitat i balanceig de càrrega i una alta resiliència en el seu funcionament.
- Capacitat d'exportació de qualsevol informació en format PDF o mitjançant fulla de càlcul (xls,xlsx i cvs).





- 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. 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: un de test per fer les proves abans de la posada en marxa en el 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. Només al sistema de producció s'hauran de fer còpies de seguretat.
- Qualsevol producte hardware o software que inclogui l'adjudicatària com a component per a proporcionar el servei sol·licitat segons la modalitat, ha d'estar en producció dins de mercat (no descatalogat), suportat pel fabricant i actualitzat periòdicament per tal de resoldre errors (bugs) i reduir vulnerabilitats.

## **7.2. Requisits tècnics en instal·lació «on premise» als sistemes municipals**

- 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 dos CPDs actiu-actiu totalment redundants i amb tercera còpia en fred en un tercer CPD municipal.
- L'Ajuntament proporcionarà les màquines virtuals, l'emmagatzematge i tota la infraestructura i llicenciament base necessari per la seva instal·lació en entorn VMWARE. L'adjudicatària gestionarà les màquines virtuals pel seu perfecte funcionament d'acord a les polítiques de seguretat i d'evolució tecnològica conjuntament amb els tècnics municipals.
- El contractista configurarà els processos periòdics d'exportació de dades per fer còpies de seguretat d'acord a les polítiques de seguretat municipals conjuntament amb els tècnics municipals amb el sistema de còpies de seguretat basat amb commvault. El llicenciament d'aquest programari serà assumit per l'Ajuntament.
- 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 Oracle Standard versió 12 o superior o en base de dades opensource mariadb versió 10.3 o superior. L'Ajuntament de Reus proporcionarà el llicenciament i servidors de bases de dades necessaris.
- La infraestructura base (ordinadors, servidors, electrònica de xarxa, llicències sistemes operatius, base de dades, còpies de seguretat, accés a internet, ...) serà proporcionada íntegrament per l'Ajuntament de Reus

### **7.3. Requisits tècnics al núvol**

- Es desplegarà segons definició i característiques del NIST (National Institute of Standards and Technology). El contractista exportarà periòdicament, segons les indicacions tècniques de STIT, tota la base de dades per disposar d'una còpia completa per part de l'Ajuntament de Reus als sistemes municipals d'acord a les polítiques de seguretat municipal. L'adjudicatària haurà d'especificar els serveis d'operació, monitorització i administració de la infraestructura de que disposa per tal d'oferir la màxima disponibilitat, rendiment i prestacions.
- 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 Reus només haurà de proporcionar tot els recursos informàtics dels propis llocs de treball i de l'accés a internet. La resta seran proporcionats íntegrament per l'adjudicatària d'acord al preu ofertat.
- El licitador haurà de descriure les certificacions TIER dels CPDs 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 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 de 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**

### **8.1. ESTATAL I AUTONÒMIC**

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



- Llei 19/2013, de 9 de desembre, de transparència, accés a la informació pública i bon govern.
- Llei 19/2014, de 29 de desembre, de transparència, accés a la informació pública i bon govern.
- Decret 117/1990, de 3 de maig, sobre avaluació i tria de documentació de l'Administració pública.
- Decret 13/2008, de 22 de gener, sobre accés, avaluació i tria de document.
- Real Decret 1112/2018, de 7 de setembre, sobre accessibilitat dels llocs web i aplicacions per dispositius mòbils del sector públic.

## **8.2. MUNICIPAL**

- Ordenances fiscals
- Reglament del registre electrònic
- Reglament notificacions i comunicacions per mitjans electrònics i tauler edictes electrònic de l'Ajuntament de Reus
- Quadre de classificació de la documentació municipal
- Protocol de digitalització segura de l'Ajuntament de Reus

## **9. MIGRACIÓ**

Caldrà migrar tota la informació del sistema actual de gestió tributària 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 licitador no haurà de requerir la dedicació del personal d'hisenda o tècnics informàtics municipals a excepció de validar la informació migrada o donar els accessos per la migració.

## **10. ASPECTES LINGÜÍSTICS**

La documentació i comunicació amb l'Ajuntament haurà de ser almenys en llengua catalana i l'adjudicatari haurà de complir el reglament per a l'ús de la llengua catalana de l'Ajuntament de Reus que va ser aprovat pel Ple municipal en



la sessió ordinària del 31 de març de 1995 i modificat en la sessió ordinària del 26 de gener de 2001.

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

## **11. LLICENCIAMENT**

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, multientitat 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 ofertat.

## **12. 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 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 ofertat.

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.

### **13. PROPOSTA CATÀLEG SERVEIS ADDICIONALS**

El contractista haurà de proporcionar consultories i serveis de programació addicionals que demani l'Ajuntament de Reus 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.



## 14. 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 que requereixin tasques de consultoria tècnica o programació o per la migració del sistema a un servei al núvol.

## 15. FACTURACIÓ

El contractista facturarà la implantació una vegada realitzada l'acta de recepció formal de la Fase 1 que estigui totalment finalitzada. Es podrà contempla 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. De la mateixa manera, s'emetrà la facturació en el cas que es proporioni **migració o** el servei al núvol o consultories i serveis de programació addicionals de forma trimestral.

Totes les factures s'emetran en format electrònic d'acord amb el reglament municipal de factures electròniques i la normativa d'aplicació.

## 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 9:00 a 14:00 i de 16:00 a 18:00 a



excepció del 1 de juny a 30 de setembre que podrà ser de 9:00 a 14:00.

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 o autonòmic que es produeixin que afectin al sistema contractat i en especial, en l'àmbit tributari, sancions de trànsit i administratives, 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 parametrització, d'ajustament d'informes, problemes amb les dades, suport als processos massius i càrregues d'arxius, optimització dels processos o del sistema, etc.

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 proporcionaria.

## 17. ACORDS 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:

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



### **Criteris d'aplicació dels nivells de servei (SLA)**

- Un dia laboral s'entén passat 8 hores en horari laboral del suport i manteniment i 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.

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 SLA's.
- 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 d'ús i compliment de requeriments. Aquesta demostració es podrà fer «in situ» en les instal·lacions municipals o mitjançant videoconferència.

Prèviament a aquesta 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 Reus.



## 20. PROJECTE D'IMPLANTACIÓ

L'Ajuntament de Reus 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 de la mateixa dimensió 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 posta en marxa.
- Seguiment per part de les parts del correcte funcionament durant un temps prudencial..

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.
- 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 Reus tant dels responsables funcionals o del personal d'hisenda com dels tècnics informàtics municipals.

La fase 1 d'implantació del projecte serà d'un màxim de 9 mesos i amb les penalitats 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 de la mateixa dimensió.

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 correcte implantació del projecte.



L'Ajuntament de Reus 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 però 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 Tecnologies de la Informació i Telecomunicacions de l'Ajuntament de Reus, 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».

Els responsables tècnics d'hisenda 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 en format PDF. 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 d'hisenda o dels tècnics informàtics municipals per tal de configurar els procediments, plantilles, documents a generar i altres aspectes ja que haurà de venir preconfigurat i de forma automàtica tot el sistema 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 implantació quina dedicació serà necessària i es valorarà especialment que tota aquesta parametrització sigui el més automatitzada i àgil possible sense necessitat de la intervenció dels tècnics municipals.

Es valorarà la prestació, per part de l'adjudicatària, de serveis d'assistència tècnica de suport a la definició del model d'organització del treball i dels processos de l'Ajuntament de Reus, 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 Reus.
- 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 Reus, que en podrà monitorar l'ús.
- La restricció en l'ús de les dades, més enllà de les limitacions referides a confidencialitat i protecció de dades personals establertes en aquestes prescripcions tècniques, inclou qualsevol ús o explotació, comercial o no, d'aquestes dades de forma anònima i dissociada.
- La titularitat de l'Ajuntament de Reus 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 Reus
- 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.

## **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 Reus 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 Reus.

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 Reus 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 Reus, es podrà exigir l'obtenció de les dades estructurades que ha fet servir el SIGTR, per a posteriorment realitzar la supressió completa i permanent d'aquestes dades en la infraestructura de l'adjudicatària sortint, així com la certificació de que el procés s'ha realitzat correctament.

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

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



de realitzar el traspàs haurà d'haver format part de la gestió del servei.

Durant aquest període, que serà planificat per l'Ajuntament de Reus 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. CONFIDENCIALITAT**

L'empresa adjudicatària queda expressament obligada a mantenir absoluta confidencialitat i reserva sobre qualsevol dada que pogués conèixer amb ocasió del compliment del contracte, especialment les de caràcter personal o policial.

L'empresa adjudicatària quedarà obligada a la no difusió de cap tipus de codi d'accés o qualsevol altre tipus d'informació que pugui facilitar l'entrada als sistemes de l'Ajuntament, així com a no fer un ús incorrecte dels permisos i privilegis que es concedeixin al seu personal per a l'execució d'aquest contracte.

L'empresa adjudicatària es farà responsable dels perjudicis que se li puguin ocasionar a l'Ajuntament degut a d'incompliment de qualsevol de les condicions esmentades.

### **24. 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 Reus, 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 Reus 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.

En el cas que la prestació del servei es realitzi en el núvol, haurà de complir i està certificada en vigor en l'ENS nivell mig i els CPDs i les còpies de seguretat hauran d'estar a la UE, 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 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 i 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 oferti 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 Reus 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 AD 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:

<b>ACORDS DE NIVELL DE SERVEI (SLA) CIBERSEGURETAT</b>		
<b>CONCEPTE</b>	<b>SLA SOL·LICITAT</b>	<b>PENALITZACIONS SOL·LICITADES</b>
Temps màxim de resolució d'una vulnerabilitat o incident de seguretat lleu	< 30 dies laborables	Infracció lleu entre 30 i 60 dies laborals i infracció greu quan es superior a 60 dies laborals
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 es superior a 10 dies laborals
Temps màxim de resolució d'una vulnerabilitat o incident de seguretat molt greu	< 1 dia laboral	Infracció greu entre 1 i 2 dies laborals i molt greu quan es 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.

## **25. 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 B 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 analítica 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»

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

## 4- Confidencialitat, 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.

Oscar Hellín Escribano  
Coordinador del Servei de Tecnologies  
de la Informació i Telecomunicacions