

Plec de prescripcions tècniques per a la contractació, mitjançant procediment obert, d'un Sistema d'Informació Tributari i de Recaptació, consistent en una aplicació informàtica i en la prestació integral dels serveis tecnològics necessaris per a la seva explotació per part de l'Ajuntament de Girona

ÍNDEX

1	OBJECTE DEL CONTRACTE.....	5
2	ABAST DE LA CONTRACTACIÓ.....	5
2.1	Funcionalitats	6
2.1.1	Arxiu de persones.....	6
2.1.2	Registre	7
2.1.3	Gestor d'expedients.....	7
2.1.4	Procediments tributaris.....	7
2.1.5	Fiscalització	8
2.1.6	Procediment d'inspecció i sancionador tributari	8
2.1.7	Domiciliacions.....	8
2.1.8	Valors.....	8
2.1.9	Recaptació voluntària	9
2.1.10	Recaptació executiva	9
2.1.11	Procediment d'embarg	9
2.1.12	Gestió de cobrament	10
2.1.13	Selector d'informació	10
2.1.14	Notificacions	10
2.1.15	Comptabilitat auxiliar	10
2.1.16	Seguiment i Control	11
2.1.17	Oficina Virtual	11
2.1.18	Càrrega automatitzada de suports	11
2.1.19	Gestió tributaria del IBI	11
2.1.20	Gestió cadastral.....	12
2.1.21	Vehicles	12
2.1.22	Gestió tributaria i censal de l'IAE	12
2.1.23	IIVTNU.....	12
2.1.24	ICIO	13
2.1.25	Taxes i Preus Públics	13
2.1.26	Multes de trànsit	13
2.1.27	Administració de perfils i seguretat	13

2.1.28	Control d'assistència a contribuents.....	13
2.2	Requeriments tècnics.....	14
2.2.1	Característiques generals	14
2.2.2	Comunicacions	15
2.2.3	Gestió documental.....	15
2.2.4	Sistema de generació d'informes	16
2.2.5	Planificador de processos i treballs	16
2.2.6	Eines d'organització del treball.....	16
2.2.7	Documentació, manuals i codi font	16
2.3	Interoperabilitat i integracions	16
2.3.1	Exigibles	17
2.3.2	Opcionals.....	19
2.4	Establiment del servei	19
2.4.1	Implantació i parametrització.....	19
2.4.2	Migració de dades del sistema actual	19
2.4.3	Formació.....	19
2.5	Suport i explotació	20
2.5.1	Suport posterior a la posada en marxa	20
2.5.2	Suport a la gestió.....	20
2.5.3	Suport a l'explotació	20
2.5.4	Prestació de serveis de manteniment	21
2.5.5	Polítiques de desenvolupament i manteniment	22
2.5.6	Model organitzatiu	22
3	CONDICIONS CONTRACTUALS RELATIVES A LA PROTECCIÓ DE DADES I A LA TITULARITAT, A L'ÚS I AL TRACTAMENT DE DADES.....	22
3.1	Regulació específica de la prestació del servei	22
3.2	Subcontractació de serveis	23
3.3	Titularitat i ús de les dades.....	23
3.4	Portabilitat de les dades i finalització del servei.....	24
3.4.1	Portabilitat de les dades	24
3.4.2	Finalització del servei	24
3.5	Pla de retorn de serveis	25
4	SEGURETAT DE LA INFORMACIÓ	25
4.1	Localització de les dades	25
4.2	Mesures de seguretat.....	26
4.3	Gestió d'usuaris.....	27
5	CONFIDENCIALITAT I PROTECCIÓ DE DADES PERSONALS.....	27
5.1	Compromís de confidencialitat	27
5.2	Responsabilitat en matèria de dades personals	28
5.3	Mesures de seguretat i auditoria	28

5.4	Recollida de dades i drets d'accés, rectificació, cancel·lació i oposició (ARCO)	29
5.5	Eliminació de dades	29
6	GESTIÓ DE DOCUMENTS	29
6.1	Regulació i transparència	29
6.2	Gestió corporativa	30
6.3	Característiques dels documents	30
6.4	Preservació de l'autenticitat	31
7	ACORDS DE NIVELL DE SERVEI (SLA)	31
7.1	Sobre la gestió d'incidències	32
7.2	Sobre el nivell de disponibilitat	32
8	GESTIÓ DEL PROJECTE	33
8.1	Equip de treball.....	33
8.2	Organització del projecte.....	33
8.2.1	Direcció del projecte	33
8.2.2	Seguiment i control del projecte	33
9	ALTRES REQUERIMENTS RELACIONATS AMB EL SIGTR.....	33
9.1	Prototip	33
9.2	Propietat intel·lectual de l'aplicació	34
10	MILLORES.....	34
10.1	Integració amb software telefònic.....	34
10.2	Camps específics	34

INTRODUCCIÓ

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

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

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

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

És evident que, en aquest nou escenari, les tecnologies de la informació i les comunicacions hi juguen un paper fonamental, ja que són el mitjà que permet que els ciutadans puguin dur a terme qualssevol actuacions sense necessitat de la seva presència física (seu electrònica, telèfon, mail, etc.) i, en tot cas, amb la garantia de la seguretat jurídica d'aquestes actuacions, així com el fidel compliment de la Llei de Protecció de Dades.

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

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

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

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

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

1 OBJECTE DEL CONTRACTE

L'objecte del contracte és la implantació d'un nou Sistema d'informació per a la gestió i recaptació dels ingressos municipals de l'Ajuntament de Girona, seguint un model de prestació d'un servei de "Programari com a Servei" (SaaS) i un model de desplegament en núvol (*cloud*, en anglès), integrat pels components següents:

- Cessió d'ús d'un Sistema d'Informació de Gestió Tributària i Recaptació, endavant SIGTR, durant el període d'execució del contracte, 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 Girona
- Serveis d'assistència tècnica necessaris per a la parametrització, implantació del SIGTR, adaptats a les característiques particulars de l'Ajuntament de Girona
- Serveis d'assistència tècnica de suport a la definició del model organitzatiu de l'Ajuntament de Girona degut al canvi
- Serveis d'integració amb aplicacions i sistemes externs
- Serveis d'assistència tècnica per a la migració de dades des del sistema d'informació actual de l'Ajuntament de Girona cap al nou SIGTR
- Formació de tècnics i usuaris necessària per a la seva explotació
- Facilitar el suport necessari per a la posta en marxa del SIGTR
- Serveis d'assistència posterior a la posada en funcionament del SIGTR, a prestar en la ubicació que determini l'Ajuntament de Girona
- Serveis de consultoria i suport a la gestió i explotació del SIGTR durant tot el termini del contracte
- Serveis de manteniment correctiu i evolutiu del SIGTR, a partir del moment de la seva implantació
- Serveis tecnològics integrals de Centre de Procés de Dades i comunicacions segures entre aquest i la xarxa corporativa de l'Ajuntament de Girona

2 ABAST DE LA CONTRACTACIÓ

La contractació comprèn la cessió d'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 Girona.

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

- 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
- Implantació de tots els components necessaris per a l'operativitat de les funcionalitats de l'aplicació en els ordinadors destinats a l'efecte

- Parametrització de les funcionalitats
- Proves i validació

Migració de les dades des del sistema actual a la nova aplicació.

Suport i assistència en les tasques d'exploració.

Formació del personal de les àrees implicades en tots els nivells: gestió, direcció i tècnic.

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 Girona faciliti a la part adjudicatària, la qual haurà de garantir un accés òptim als mateixos.

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

L'adjudicatari 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 Girona.

L'adjudicatari 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 Girona no gestionarà ni serà responsable dels sistemes tecnològics, ni de comunicacions, ni de les aplicacions necessàries, més enllà de les capacitats de gestió dels usuaris, configuració i personalització del SIGTR que ofereix l'adjudicatari.

2.1 Funcionalitats

La cobertura funcional de l'aplicació ha de ser, com a mínim, la que figura a continuació, l'Ajuntament de Girona podrà exigir la demostració d'aquestes, prèviament a l'adjudicació del contracte:

2.1.1 Arxiu de persones

- Manteniment de persones de forma interactiva i per càrrega de suports
- Carpeta tributària i compte del contribuent
- Vinculació d'informació digital signada electrònicament amb el contribuent, adreces i domiciliacions
- Vinculació amb tota la informació de la base de dades
- Tractament singular per a grans contribuents i organismes públics
- Gestió de "pla de pagament personalitzat"
- Selecció d'idioma de preferència de les persones
- Històric de les dades dels contribuents i dels domicilis fiscals
- Sistema de depuració de les dades dels contribuents i dels domicilis fiscals

- Es requerirà que l'aplicació proporcioni, amb accés senzill i ràpid, la visió completa de tota la informació vinculada al contribuent
- Es requerirà que permeti guardar informació del representant del contribuent

2.1.2 Registre

- Registre d'entrada i sortida de documents integrat amb el gestor d'expedients tributaris, adequat a les especificacions SICRES
- Associació de documents en format digital
- Firma electrònica dels documents associats

2.1.3 Gestor d'expedients

- Gestió completa de tot tipus d'expedients relatius als diferents procediments tributaris i que abasti tot el cicle de gestió i recaptació
- Tramitació de tot tipus d'expedients tributaris, en format electrònic, integrada amb la base de dades, mòduls de gestió, registre de documents i llibre de resolucions
- Arxiu al gestor documental de tots els documents generats
- Gestió per safates de tasques per usuaris o per departaments
- Integració amb firma electrònica
- El SIGTR ha de permetre la captura de la signatura electrònica biomètrica justificativa del lliurament de notificacions o qualsevol altre document a les persones ateses
- Escanejat de documents de forma individual o massiva, vinculació a expedients o rebuts, liquidacions o autoliquidacions, en qualsevol fase de tramitació, i accés a aquests documents
- Composició i foliat de cada expedient firmat electrònicament
- Sistema de notificació telemàtica integrat en el SIGTR

2.1.4 Procediments tributaris

- Tramitació completa i electrònica de fraccionaments i ajornaments de deutes, tan en voluntària com en executiva
- Cancel·lació d'ajornaments i fraccionaments no atesos o atesos parcialment, amb reposició dels rebuts al seu estat original
- Possibilitat de fraccionaments o ajornaments per valor individual, per un conjunt de rebuts o per import total del deute acumulat
- Domiciliació bancària del pagament dels ajornaments i fraccionaments i emissió de cartes de pagament en format quadern Q60 de l'AEB
- Càlcul i liquidació dels interessos en ajornaments i fraccionaments, distingint entre interessos legals o interessos de demora, en funció de la garantia aportada

- Tramitació de fraccionaments i ajornaments amb resolució instantània automatitzada en les condicions i imports establerts en les ordenances fiscals de l'Ajuntament
- 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
- Tramitació completa dels procediments de devolució d'ingressos indeguts o duplicats
- Liquidació dels interessos de demora a pagar per devolucions d'ingressos indeguts
- Comprovació de si els titulars d'un dret de devolució tenen deutes pendents en via executiva a efectes del seu cobrament per compensació
- Ordenació de devolucions per transferència al compte d'origen de rebuts domiciliats o al compte indicat pel titular en altres casos
- Tramitació completa de les suspensions de procediment

2.1.5 Fiscalització

- Procés de fiscalització a priori o a posteriori dels expedients que ho requereixin

2.1.6 Procediment d'inspecció i sancionador tributari

- 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, si s'escau

2.1.7 Domiciliacions

- Manteniment de domiciliacions individuals de forma interactiva o massiva per tractament de suports bancaris
- Domiciliació general del contribuent, tan dels objectes tributaris actuals com futurs, de liquidacions i de fraccionaments
- Possibilitat d'aplicació de descomptes per domiciliació
- Generació i tractament de les domiciliacions amb subjecció a les normes i procediments bancaris establerts
- Històric de domiciliacions
- Avís als operadors d'objectes tributaris no domiciliats

2.1.8 Valors

- Gestió completa de rebuts, liquidacions i autoliquidacions
- Generació i emissió de padrons
- Emissió de padrons fraccionats en diferents terminis

- 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
- Liquidació i aplicació dels recàrrecs per declaració extemporània i dels interessos de demora exigibles
- Històric de les gestions realitzades en cada valor
- Càlcul del deute segons l'estat del valor
- Càlcul de la prescripció, control i interrupció de la prescripció

2.1.9 Recaptació voluntària

- Gestió de la de posada al cobrament dels tributs de cobrament periòdic en període voluntari
- Gestió de la posada al cobrament de liquidacions d'ingrés directe

2.1.10 Recaptació executiva

- Passi dels valors de voluntària a executiva i gestió del procés de posada al cobrament de valors en executiva
- Càrrega en executiva de valors externs
- Emissió de providències de constrenyiment individuals o col·lectives
- Liquidació i aplicació dels recàrrecs del període executiu, dels interessos de demora exigibles i de les costes de procediment
- Reposicions a voluntària
- Formació d'expedients en via executiva. Acumulació i segregació de deutes. Liquidació i tancament d'expedients
- Tramitació i gestió de totes les actuacions, fases i models documentals establerts en el reglament general de recaptació propis del procediment executiu
- Tramitació de procediments d'hipoteca legal tàcita
- Es valoraran eines de suport que facilitin l'intercanvi d'informació amb el sistema comptable als efectes del cobrament per compensació d'ofici de deutes en període executiu

2.1.11 Procediment d'embarg

- Inici automatitzat de la fase d'embargament per la manca de pagament de les providències de constrenyiment
- Gestió i tramitació complerta 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
- Execució de garanties
- Sol·licitud d'informació de forma individual o massiva de comptes, salaris, vehicles, crèdits, immobles i d'altres tipus de béns

- Introducció de resultats
- Embargament de diners dipositats en comptes. Aplicació completa de la norma Q63 AEB
- Embargament de sous, salaris i pensions. Captura d'informació de la TGSS
- Embarg de béns immobles
- Embarg de vehicles i altres béns mobles
- Subhasta de béns. Actuacions prèvies, procediment i actuacions posteriors
- Altres actuacions d'embargament: valors, crèdits, establiments mercantils
- Gestió de fallits i de crèdits incobrables. Baixes per
- Derivacions de responsabilitat i successions en el deute

2.1.12 Gestió de cobrament

- Gestió de tot tipus de cobrament de forma interactiva o massiva
- Possibilitat de realització de cobraments parcials o a compte de valors
- Generació i emissió de documents d'ingrés de qualsevol tipus (rebut, liquidació, multa, sanció, ajornament o fraccionament, providència de constrenyiment, pagament a compte d'un expedient executiu, etc.)
- Adequació completa del sistema a les especificacions del quadern 60 de l'AEB, amb totes les modalitats i funcionalitats

2.1.13 Selector d'informació

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

2.1.14 Notificacions

- Gestió de tot tipus de notificacions de documents generats per l'aplicació de forma individual o massiva
- Generació de remeses de notificacions i el seu seguiment
- Adequació als sistemes de certificats de Correus SICER o altres, i obert a altres sistemes anàlegs d'altres empreses de notificació
- Selecció de notificacions no realitzades per a la seva tramitació mitjançant publicació
- Sistema de notificació telemàtica, amb possibilitat d'avisos per correu electrònic o per SMS

2.1.15 Comptabilitat auxiliar

- Generació de fitxers d'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.)

- Conciliació bancària i quadrament comptable de las operacions tributàries

2.1.16 Seguiment i Control

- Seguiment, en temps real, de la Recaptació, Embargs, Prescripció, Suspensió, Expedientes de gestió, Assistències, Base de dades de persones, Domiciliacions, Notificacions

2.1.17 Oficina Virtual

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

- Accés a tota la seva informació tributària
- Actualització de dades personals de caràcter jurídic
- Pagament telemàtic de deutes mitjançant "càrrec en compte" en entitats financeres o a través de la plataforma de pagament designada per l'Ajuntament de Girona
- Generació de documents d'ingrés
- Tramitació completa de domiciliacions bancàries
- Tramitació completa de fraccionaments i ajornaments de pagaments
- Consulta de béns i objectes tributaris, i el seu historial
- Consulta de deutes i de pagaments realitzats
- Obtenció de cartes de pagament, duplicats de rebuts, justificants de deutes i certificats de deutes¹
- Autoliquidacions
- Presentació telemàtica de declaracions, sol·licituds, recursos i qualsevol altra actuació tributària
- Aportació de documents
- Descàrrega de documents
- Seguiment de l'estat de tramitació dels expedients
- Notificació electrònica en seu

2.1.18 Càrrega automatitzada de suports

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

2.1.19 Gestió tributaria del IBI

- Processos de validació, càrrega i actualització dels objectes tributaris de l'IBI mitjançant tractament de suports cadastrals

- Processos de gestió tributària de IBI Urbana, Rústica i Característiques especials: exempcions, bonificacions i no subjectes
- Càlcul i generació de rebuts i padrons
- Càlcul i generació de liquidacions de forma interactiva i massiva per tractament de fitxers DOC

2.1.20 Gestió cadastral

- Tramitació d'alteracions jurídiques – canvi d'estructura de la propietat
- Integració mitjançant Serveis Web amb la base de dades de la DGC i gestió d'alteracions d'ordre jurídic
- Tramitació de la resta d'alteracions cadastrals (model 902) i alteracions no declarades
- Generació i tractament de tots els fitxers cadastrals
- Visualitzador GIS integrat amb la informació territorial

2.1.21 Vehicles

- Generació d'autoliquidacions assistides de forma presencial o per via telemàtica
- Manteniment d'Objectes tributaris de forma interactiva, per tractament de suports de la DGT
- Processos de gestió tributària de IVTM: exempcions i bonificacions
- Càlcul i generació de rebuts i padrons
- Càlcul i generació de liquidacions de forma interactiva i massiva per tractament dels fitxers de la DGT
- Intercanvi d'informació amb la DGT de la gestió d'impagaments de l'impost per a la seva acreditació telemàtica (ATMV)
- Integració on-line via Serveis Web amb la DGT

2.1.22 Gestió tributaria i censal de l'IAE

- Gestió censal de l'IAE
- Processos de gestió tributària de l'IAE: exempcions i bonificacions
- Càlcul i generació de rebuts i padrons
- Càlcul i generació de liquidacions de forma interactiva i massiva per tractament dels suports trimestrals de la AEAT

2.1.23 IIVTNU

- Generació d'autoliquidacions de forma presencial o per via telemàtica
- Càrrega i integració dels fitxers ANCERT i generació de requeriments massius en els casos d'absència de presentació

- Integració on-line via Serveis Web amb la plataforma ANCERT
- Generació de liquidacions
- Realització paral·lela de canvis de domini en els objectes tributaris de l'IBI

2.1.24 ICIO

- Generació de liquidacions provisionals
- Registre de finals d'obra i pressupostos
- Generació de liquidacions definitives
- Integració amb el Servei d'Urbanisme, mitjançant Serveis Web

2.1.25 Taxes i Preus Públics

- Manteniment de paràmetres i tarifes
- Generació d'objectes tributaris vinculats al territori
- Generació d'autoliquidacions, liquidacions, rebuts i padrons, partint dels objectes tributaris
- Integració amb altres Serveis de l'Ajuntament, mitjançant Serveis Web

2.1.26 Multes de trànsit

- Tramitació completa del procediment sancionador en matèria de trànsit, en totes les seves fases, des del moment de la denúncia fins la seva finalització
- Tots els procediments administratius i actuacions del procediment d'instrucció i sancionador, inclosos els seus models documentals, integrats amb la resta de l'aplicació
- 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
- Cobrament dels butlletins de denúncia i de les sancions en format Q60 AEB
- Captura de dades dels infractors des de la base de dades de l'Ajuntament o de la DGT
- Consulta i seguiment de l'estat de tramitació dels expedients sancionadors, en totes les seves fases, amb diferents opcions
- Control de pagament de butlletes de denúncia abans de la creació de l'expedient

2.1.27 Administració de perfils i seguretat

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

2.1.28 Control d'assistència a contribuents

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.).

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.

A més de les funcionalitats exigides anteriorment, es tindrà en compte, de cara a la valoració, la disposició pel SIGTR d'un aplicació APP o similar, per a la seva explotació des Smartphones amb sistema operatiu IOS i Android, que permeti als directius del servei fer un seguiment "on-line" actualitzat de l'estat dels ingressos, control de la gestió dels expedients, servei d'assistència a contribuents, etc., amb independència de la seva ubicació física.

2.2 Requeriments tècnics

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

2.2.1 Característiques generals

El SIGTR ha d'estar dissenyat en base a una arquitectura web multinivell i desplegat al núvol (cloud) segons definició i característiques del NIST (National Institute of Standards and Technology). El licitador haurà d'especificar el tipus de núvol que ofereix i detallar l'arquitectura tecnològica de la plataforma en la que residirà la solució proposada.

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

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

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

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

La solució ha de ser accessible pels usuaris mitjançant els sistemes operatius comuns (Windows, OS X, iOS, Linux) i navegadors web comuns (Firefox, Safari, Chrome, IE, Edge). La presentació es durà a terme mitjançant un navegador basat en tecnologia web HTML.

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

2.2.2 Comunicacions

La connexió amb el SIGTR des de les instal·lacions centrals de l'Ajuntament de Girona està inclosa dins de l'abast del present plec. Les propostes hauran de descriure l'arquitectura de comunicacions que consideren més adequada en funció dels requeriments descrits i els requisits de seguretat.

Es valoraran els coneixements i aportacions tècniques de les empreses oferents respecte a la integració òptima de l'aplicació en els entorns de comunicacions i xarxes ja existents a l'Ajuntament de Girona, la informació dels quals es podrà sol·licitar per part dels interessats en la present licitació.

2.2.3 Gestió documental

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

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

2.2.4 Sistema de generació d'informes

Ha de disposar d'un sistema que pugui gestionar l'usuari final per a la creació de consultes i qualsevol tipus d'informes, llistats o documents.

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

Els objectius d'aquest sistema serà cobrir un ampli rang de necessitats de creació d'informes, abastant des d'informes operatius de gestió, d'anàlisi i documentació per als contribuents.

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

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

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

2.2.5 Planificador de processos i treballs

El SIGTR proporcionarà eines específiques per a planificar treballs en diferit, de tal manera que es puguin programar processos de tractament massiu al SIGTR sobre els rebuts, expedients, càrrega de dades externes, generació d'informes, o de qualsevol altre tipus tècnic i funcional.

2.2.6 Eines d'organització del treball

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.

2.2.7 Documentació, manuals i codi font

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

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

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

2.3 Interoperabilitat i integracions

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

- Serveis basats en arquitectura REST
- Intercanvi de dades en format JSON
- Comunicació a través d'un canal segur HTTPS/TLS
- Autenticació via JWT

- Interoperació amb altres administracions o organismes en compliment del Esquema Nacional d'Interoperabilitat -ENI-

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

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

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

2.3.1 Exigibles

Amb caràcter obligatori l'adjudicatari proporcionarà les següents integracions:

2.3.1.1 Gestió comptable

L'Ajuntament utilitza com a programari de gestió comptable SICALWIN de AYTOS, les funcionalitats mínimes d'aquesta integració són les descrites a l'apartat 2.1.15.

2.3.1.2 EDITRAN

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

L'adjudicatari haurà de posar a disposició de l'Ajuntament de Girona 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.

2.3.1.3 ANCERT

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

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

2.3.1.4 Cadastre

S'exigeix la integració mitjançant Serveis Web amb la base de dades de la DG de Cadastre, incloent la comunicació de modificacions de titularitat, que haurà de realitzar des del propi expedient de liquidació de l'IIVTNU, perquè tingui efecte en el menor termini possible i s'eliminin tasques repetitives.

2.3.1.5 Seu electrònica

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

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

2.3.1.6 Aplicacions de desenvolupament propi

Mitjançant Serveis Web:

- Capacitat de generar liquidacions, obtenir els documents pel seu cobrament i consultar l'estat de les mateixes
- Capacitat de consulta de censos

Obtenció de fitxers dels censos per poder ser tractats amb les aplicacions pròpies.

2.3.1.7 Gestió d'usos de vehicles a la via pública

Consulta d'una matrícula al cens d'IVTM, mitjançant Serveis Web, per obtenir el NIF del propietari i l'estat dels rebuts del vehicle.

Generació de fitxers del cens d'IVTM, com a mínim, amb les següents dades: matrícula, NIF del propietari i l'estat dels rebuts del vehicle

2.3.1.8 Col·legi de gestors

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

2.3.1.9 Administració Oberta de Catalunya (AOC)

Integració amb els serveis:

- Valid (idCat SMS)
- eNotum
- Via Oberta

2.3.2 Opcionals

Adicionalment es valorarà l'existència de Serveis Web per a la integració de les següents aplicacions:

- Aplicacions de desenvolupament propi: Gestor d'expedients, Registre d'E/S, Padró Habitants i Fitxer únic de Tercers
- Aplicacions externes: Gestor documental i portafirmes (FIRMADOC de AYTOS)

2.4 Establiment del servei

2.4.1 Implantació i parametrització

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

2.4.2 Migració de dades del sistema actual

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

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

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

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

2.4.3 Formació

Formació de tècnics i usuaris necessària per a la seva explotació, a la qual es destinaran cursos per un mínim de 150 hores.

La formació es realitzarà en el lloc designat per l'Ajuntament abans de la posada en marxa del SIGTR.

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

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

2.5 Suport i explotació

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

2.5.1 Suport posterior a la posada en marxa

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

2.5.2 Suport a la gestió

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

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

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

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

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

2.5.3 Suport a l'explotació

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

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

Així mateix, es prestaran serveis per a la resolució de dubtes sobre les transaccions i els seus efectes i, fins i tot, la realització, mitjançant encàrrec exprés, d'actuacions de caràcter correctiu

en cas de produir-se alguna anomalia no imputable a l'aplicació, en aquests processos transaccionals.

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

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

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

2.5.4 Prestació de serveis de manteniment

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

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

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

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

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

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

2.5.5 Polítiques de desenvolupament i manteniment

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

2.5.6 Model organitzatiu

La posada en marxa del nou SIGTR exigirà canvis en el model organitzatiu de l'Ajuntament de Girona.

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

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

3 CONDICIONS CONTRACTUALS RELATIVES A LA PROTECCIÓ DE DADES I A LA TITULARITAT, A L'ÚS I AL TRACTAMENT DE DADES

3.1 Regulació específica de la prestació del servei

1. A banda del compliment en matèria de contractació establerta en el Reial Decret Legislatiu 3/2011, de 14 de novembre, pel qual s'aprova el text refós de la Llei de Contractes del Sector Públic, l'adjudicatari se sotmetrà al compliment de la regulació específica següent:
 - Llei Orgànica 15/1999, de 13 de desembre, de protecció de dades de caràcter personal, i el Reglament que la desenvolupa (Reial Decret 1720/2007, de 21 de desembre)
 - Reial Decret 3/2010, de 8 de gener, pel qual es regula l'Esquema Nacional de Seguretat (ENS) en l'àmbit de l'Administració Electrònica
 - Reial Decret 4/2010, de 8 de gener, pel qual es regula l'Esquema Nacional d'Interoperabilitat (ENI) en l'àmbit de l'Administració Electrònica i cadascuna de les resolucions de normes tècniques que el desenvolupen
 - Llei 10/2001, de 13 de juliol, d'arxius i gestió de documents de Catalunya i la regulació municipal en aquesta matèria
2. L'adjudicatari s'obliga així mateix a incorporar en la prestació del servei les mesures que garanteixin el compliment de les noves regulacions que es puguin aprovar durant la vigència del contracte, o el desenvolupament de les existents al moment de la seva data d'inici.
3. En matèria de protecció de dades i atesa la naturalesa del servei, l'adjudicatari tindrà a tots els efectes la consideració de "Encarregat del tractament" i, com a tal, haurà d'assumir les obligacions que se'n derivin.
4. En relació amb aquestes matèries i a banda de les prescripcions específiques que es puguin establir en aquests plecs, l'adjudicatari assumeix com a documentació contractual:

- Les mesures tècniques i organitzatives de prestador per a garantir la seguretat, la gestió de documents i la confidencialitat i protecció de dades personals
 - Els requisits específics per a la disponibilitat de les dades mitjançant un Acord de Nivell de Servei (SLA), amb inclusió dels indicadors de qualitat i els valors mínims acceptables
 - La designació d'una persona responsable del contracte per part de l'adjudicatari, d'acord amb el que estableix el RDL 3/2011, art. 52, que juntament amb la persona designada per l'Ajuntament actuaran com interlocutors en el seu seguiment i per a resoldre les incidències que se'n puguin derivar
 - El compromís de que la gestió del servei en matèria de seguretat es porti a terme per part de personal qualificat, d'acord amb el que estableix l'ENS
5. L'adjudicatari assumirà l'obligació de comunicar qualsevol canvi que es pugui produir en les condicions de prestació del servei en relació amb la infraestructura tecnològica, programari, comunicacions, seguretat, disponibilitat i ús de les dades, així com aquells que puguin afectar als subcontractistes implicats en la prestació del servei.
6. L'adjudicatari ha de garantir que pot habilitar mecanismes per a permetre l'accés a la informació a personal de l'Ajuntament de Girona per a funcions de control i auditoria oportunes en qualsevol àmbit especificat en aquestes clàusules, així com a efectes d'investigació per les autoritats competents.

3.2 Subcontractació de serveis

L'adjudicatari, d'acord amb el que disposa el RDL 3/2011, Disp. Add. 26, informará a l'Ajuntament de Girona, acreditarà i assumirà expressament els següents requisits:

- Identificació dels subcontractistes, de manera que aquesta pugui ser verificada, i delimitarà de manera clara i detallada els serveis prestats per tercers proveïdors
- Regulació contractual entre el proveïdor principal i els tercers, amb inclusió de clàusules específiques sobre la protecció de les dades a què puguin tenir accés arran del contracte
- Regulació contractual específica sobre el tractament de dades per part de tercers en les mateixes garanties de seguretat i tractament que el proveïdor principal
- Si la subcontractació preveu el tractament de dades de caràcter personal el subcontractista també serà considerat "Encarregat del tractament" del fitxer i així ha de constar en el contracte entre parts, amb les corresponents condicions i mesures de seguretat
- L'Ajuntament de Girona haurà de donar la seva conformitat expressa prèviament a qualsevol nova subcontractació de serveis o en la modificació de les condicions en les quals aquests proveïdors presten el servei

3.3 Titularitat i ús de les dades

En relació amb la titularitat i ús de les dades l'adjudicatari 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 Girona
- L'ús d'aquestes dades per part de l'adjudicatari com a banc de proves per a introduir possibles millores en la prestació del servei haurà de ser prèviament autoritzada per l'Ajuntament de Girona, que en podrà monitoritzar 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 Girona 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

3.4 Portabilitat de les dades i finalització del servei

3.4.1 Portabilitat de les dades

L'adjudicatari 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'adjudicatari 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 Girona
- 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

3.4.2 Finalització del servei

1. La finalització de la prestació del servei suposarà l'aplicació del Pla de retorn i l'eliminació de les totes les dades i els documents de manera que aquesta informació no pugui ser recuperada ni reconstituïda, incloses les metadades associades a aquesta informació.
2. El termini per a portar a terme l'eliminació completa i definitiva de la informació serà com a màxim de 3 mesos a partir del moment que l'Ajuntament de Girona i l'empresa prestatària del servei hagin realitzat les corresponents verificacions d'integritat i posada en marxa i signat el corresponent document de recepció.
3. L'adjudicatari 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 Girona.
4. La portabilitat de dades es podrà exigir de manera anticipada a la fi del contracte si s'acredita l'incompliment de les condicions específiques d'aquest plec o altres causes que ho justifiquin, així com pel tractament inadequat d'una empresa subcontractada o per la falta de seguretat en transferències internacionals de dades. També es podrà exigir quan es produeixin modificacions unilaterals per part del proveïdor de les condicions de la prestació del servei.
5. Si l'Ajuntament de Girona 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'adjudicatari 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.

3.5 Pla de retorn de serveis

Quan es requereixi o finalitzi el servei i sigui retornat a l'Ajuntament de Girona segons s'indica en l'apartat 3.4, es podrà exigir l'obtenció de les dades estructurades que ha fet servir el SIGTR, per a posteriorment realitzar la supressió completa i permanent d'aquestes dades en la infraestructura de l'adjudicatari 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'adjudicatari obligat al traspàs de aquells elements afectes a la prestació dels Serveis a l'Ajuntament de Girona 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 Girona 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.

4 SEGURETAT DE LA INFORMACIÓ

4.1 Localització de les dades

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

l'AEPD.

4.2 Mesures de seguretat

1. L'adjudicatari i qualsevol possible subcontractista haurà de disposar i acreditar que disposa d'un pla de contingència en matèria de seguretat.
2. L'adjudicatari ha de disposar de professionals qualificats i amb uns nivells idonis de gestió i maduresa en els serveis prestats.
3. L'adjudicatari i qualsevol possible subcontractista hauran de lliurar referència precisa, documentada i acreditada de que els productes de seguretat, equips, sistemes, aplicacions o els seus components han estat prèviament certificats per l'Organisme de Certificació de l'Esquema Nacional d'Avaluació i Certificació de Seguretat de Tecnologies de la Informació. En el cas que no existeixi aquesta certificació o que estigui en procés, s'inclourà igualment referència precisa, documentada i acreditada de que són els més idonis, d'acord amb la clàusula administrativa particular de l'Annex V, de l'Esquema Nacional de Seguretat.
4. La descripció tècnica del servei que impliqui tractament automatitzat de dades personals ha d'incloure el nivell de seguretat, bàsic, mitjà o alt, que permeti assolir el que s'estableix en el títol VIII del RLOPD.
5. Els subcontractistes hauran d'aplicar els nivells de seguretat de la informació en relació amb el nivell de sensibilitat de les dades, d'acord amb el que estableix el RLOPD en els articles 80, 81 i 85.
6. També s'adoptaran les mesures necessàries en l'emmagatzemament i transmissió de dades en entorns considerats insegurs (portàtils, assistents personals, dispositius perifèrics, etc.), d'acord amb l'article 21 de l'ENS, i especialment en la transmissió de dades de nivell alt, d'acord amb article 104 RLOPD.
7. Les mesures per garantir la confidencialitat de la informació emmagatzemada i les transmissions podran ser per xifrat o per fragmentació, o per la seva combinació, segons es determini en cada cas.
8. L'Ajuntament haurà de disposar de la informació pertinent sobre els mètodes de xifrat de dades per part de l'adjudicatari.
9. L'adjudicatari també haurà d'informar a l'Ajuntament de les possibles mesures de seguretat que aquest haurà d'adoptar per evitar danys a les seves dades.
10. L'adjudicatari assumirà l'obligació de registrar les incidències que afectin les dades i les mesures adoptades per a resoldre-les i a informar-ne l'Ajuntament, d'acord amb el que estableix l'ENS.
11. L'adjudicatari i els seus subcontractistes realitzaran còpies de seguretat amb garanties de disponibilitat i integritat de les dades i disposaran d'un pla de continuïtat de l'activitat per a fer front a les possibles incidències que puguin afectar als seus sistemes d'informació.
12. L'adjudicatari se sotmetrà a auditories ordinàries i extraordinàries d'acord amb el que estableix l'ENS (art. 34), i haurà de facilitar informació precisa de qui la realitza i en base a quins estàndards.
13. L'adjudicatari també ha de facilitar informació de com s'auditarà internament les mesures de seguretat i l'Ajuntament tindrà sempre l'opció de verificar-les i d'accedir als registres d'accés a les dades, així com a les auditories de seguretat internes i externes.

4.3 Gestió d'usuaris

Com a requeriments bàsics de seguretat el sistema:

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

5 CONFIDENCIALITAT I PROTECCIÓ DE DADES PERSONALS

5.1 Compromís de confidencialitat

1. Les dades que es gestionin a través del servei seran exclusivament per a l'ús descrit en el contracte i queda totalment prohibit fer-ne ús diferent per part de l'adjudicatari o tercers no autoritzats prèviament.
2. L'adjudicatari informarà a l'Ajuntament sobre les instruccions de confidencialitat que regeixen el seu personal.
3. La confidencialitat per part de l'adjudicatari i tot el seu personal es mantindrà durant el

període de vigència del contracte i també un cop extingit aquest.

5.2 Responsabilitat en matèria de dades personals

1. La legislació aplicable és la Llei orgànica 15/1999, de 13 de desembre, de protecció de dades de caràcter personal (LOPD), el Reial decret 1720/2007, de 21 de desembre, pel qual s'aprova el reglament de desplegament de la Llei orgànica 15/1999, de 13 de desembre, de protecció de dades de caràcter personal (RLOPD) i, si fos el cas, les seves corresponents vigents en cada moment.
2. L'Ajuntament de Girona és el responsable del fitxer o fitxers amb dades de caràcter personal, tal com es defineix a l'article 3 de la LOPD.
3. L'accés, gestió o la integració de dades personals en sistemes que siguin propietat de l'adjudicatari implica que aquest tingui la condició d'encarregat del tractament del fitxer, tal com es defineix a l'article 3 de la LOPD i amb les obligacions establertes en RDL 3/2011, Disp. Add. 26. L'Ajuntament de Girona continuarà essent el responsable del fitxer amb dades de caràcter personal, tal com es defineix a l'article 3 de la LOPD, del propi fitxer i dels resultats derivats del tractament i la gestió del servei.
4. Els subcontractistes tindran la consideració d'encarregats del tractament del fitxer si, d'acord amb la Disposició 26a del RDL 3/2011, així consta en el contracte, les dades es gestionen d'acord amb les instruccions de l'Ajuntament i entre l'adjudicatari i el subcontractat existeix contracte per escrit en els termes previstos en l'article 12 de la LOPD.

5.3 Mesures de seguretat i auditoria

1. L'adjudicatari aplicarà totes les mesures de seguretat establertes per la llei i, com a encarregat del tractament del fitxer informará a l'Ajuntament del nivell de seguretat del fitxer o fitxers i col·laborarà amb la seva inscripció a l'entitat competent.
2. Les aplicacions contractades per a la prestació del servei han de permetre una correcta gestió d'usuaris i d'accessos, així com de traçabilitat d'accions si el nivell de sensibilitat de les dades ho requereix.
3. Si el servei es porta a terme en els locals i/o sistemes de l'adjudicatari, aquest, es compromet a implantar les mesures per a garantir la integritat i seguretat de les dades exigides pel RD 1720/2007, incloent l'elaboració d'un Document de Seguretat, que trametrà una còpia al responsable. Les mesures de seguretat especificaran els següents punts:
 - a. Definició de les funcions i obligacions del personal
 - b. Registre d'incidències i en el cas de dades de nivell mig o alt complir amb el que s'assenyala al RD 1720/2007 de forma addicional
 - c. Control d'accés i en el cas de dades de nivell mig o alt complir amb el que s'assenyala al RD 1720/2007 de forma addicional
 - d. Gestió de suports i documents i en el cas de dades de nivell mig o alt complir amb el que s'assenyala al RD 1720/2007 de forma addicional
 - e. Identificació i autenticació i en el cas de dades de nivell mig complir amb el que s'assenyala al RD 1720/2007 de forma addicional
 - f. Còpies de seguretat i recuperació i en el cas de dades de nivell mig o alt complir amb el que s'assenyala al RD 1720/2007 de forma addicional
 - g. Responsable de seguretat en el cas de dades de nivell mig amb el que s'assenyala al RD 1720/2007
 - h. Auditoria interna o externa en matèria de dades de caràcter personal en el cas de dades de nivell mig amb el que s'assenyala al RD 1720/2007 de forma addicional

- i. Registre d'accessos en el cas de dades de nivell alt amb el que s'assenyala al RD 1720/2007
 - j. Xifratge de les telecomunicacions que usin xarxes públiques o xarxes sense fils en el cas de dades de nivell alt el que s'assenyala al RD 1720/2007
4. Si el servei es porta a terme en els locals i/o sistemes de l'adjudicatari, aquesta, haurà d'indicar la direcció postal o referència concreta perquè l'Ajuntament pugui conèixer-ne els detalls.
5. Quan es tracti de dades personals amb un nivell requerit de seguretat de grau mitjà o alt l'adjudicatari haurà de sotmetre's a una auditoria externa d'acord amb la LOPD i el seu reglament, i haurà de facilitar informació precisa de qui la realitza i en base a quins estàndards es porten a terme.

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

1. En els formularis de recollida de dades s'usarà el text informatiu aprovat per l'Ajuntament de Girona, amb la informació que determina l'article 5 de la LOPD i es farà esment exprés, si és el cas, de la responsabilitat de l'adjudicatari com a encarregat del fitxer.
2. L'adjudicatari garantirà la cooperació i facilitarà eines per a l'exercici dels drets d'accés, rectificació, cancel·lació i oposició per part dels ciutadans.
3. L'adjudicatari oferirà informació detallada sobre el procediment a seguir en l'exercici dels drets ARCO i qui n'assumirà l'execució i resposta a les persones interessades, dins dels terminis establerts per la llei, i en donaran compte a l'Ajuntament.
4. En el cas que s'efectuï l'exercici dels drets directament amb l'encarregat del tractament i aquest pugui resoldre'l ho farà en comptes del responsable del fitxer i n'informarà paral·lelament a l'Ajuntament.

5.5 Eliminació de dades

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

6 GESTIÓ DE DOCUMENTS

6.1 Regulació i transparència

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

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

6.2 Gestió corporativa

1. L'adjudicatari haurà d'adoptar les mesures que fixi l'Ajuntament per a integrar els documents i les dades que se'n derivin als sistemes de gestió de l'Ajuntament, amb l'estructura, forma, format i periodicitat que s'estableixi en el contracte, tenint en compte que la prestació del servei afecta processos transversals i corporatius de la gestió administrativa com la tramitació de resolucions i acords i la gestió dels registres d'entrada i sortida de documents.
2. La creació i la gestió de documents ha de garantir els requisits bàsics de la gestió corporativa, d'acord amb la Llei 10/2011, d'Arxius i Gestió de Documents i de l'Esquema Nacional d'Interoperabilitat, en especial l'aplicació de:
 - El Quadre Corporatiu de Classificació de la Documentació
 - La gestió i l'aplicació automatitzada de les Taules d'Avaluació d'acord amb els Calendaris de Conservació de l'Ajuntament i les disposicions de la Comissió Nacional d'Accés i Avaluació i Tria de Documents de Catalunya
 - La gestió i l'aplicació automatitzada del Calendari de Transferències d'acord amb el Quadre Corporatiu de Classificació de la Documentació
 - La gestió del règim d'accés dels documents, amb les excepcions de restricció i els terminis d'exclusió
 - L'obtenció de registres recapituladors a partir de l'avaluació i selecció de dades del sistema en la forma de registre, els formats i la periodicitat que s'estableixin

6.3 Característiques dels documents

1. L'adjudicatari haurà d'acreditar que els documents es crearan amb les garanties de validesa jurídica especificades per la Llei 39/2015 (art. 26.2), referides a la identificació dels documents, la data, les metadades que corresponguin i les signatures o mitjans suficients que s'hagin establert per a la seva autenticitat.
2. Les aplicacions que creïn i gestionin els documents hauran de complir els requisits de les Normes Tècniques d'Interoperabilitat i específicament les referides a:
 - La interoperabilitat en relació amb la recuperació i la conservació dels documents digitals al llarg del seu cicle de vida, mitjançant la incorporació de les metadades que corresponguin (ENI, capítol X i, en especial, l'article 21)
 - La interoperabilitat en la política de la signatura digital i certificats (ENI, art. 18)
 - La preservació a llarg termini dels documents digitals en els formats que es fixin, d'acord ENI (art. 23)
 - La garantia de les còpies electròniques que calgui emetre (Llei 39/2015, art. 27.3)
 - Les metadades necessàries per a la identificació i gestió del document digital i, si és el cas, la seva integració a l'expedient digital que correspongui
 - La indexació, parcial o definitiva, de l'expedient i el seu tancament, així com el format d'intercanvi amb altres Administracions Públiques

- Els formats utilitzats per a la creació i manteniment de documents i dades digitals seran sempre els acceptats pel Catàleg d'Estàndards de l'ENI

6.4 Preservació de l'autenticitat

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

7 ACORDS DE NIVELL DE SERVEI (SLA)

A continuació es defineixen els acords de nivell de servei, (en anglès SLA – Service Level Agreement) que han de complir els serveis descrits en aquest plec.

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

- Horari normal, de 7:30 a 19:30 hores, de dilluns a divendres
- Horari estès, de 19:30 a 7:30 hores, de dilluns a divendres, més tot el dia els caps de setmana i festius

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

- Informe sobre les incidències ocorregudes durant el mes anterior
- Informe sobre el nivell de disponibilitat dels serveis durant el mes anterior, detallant la disponibilitat en cada un dels dies del mes pels horaris indicats

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

7.1 Sobre la gestió d'incidències

Pel que fa a les operacions relatives al manteniment correctiu, els terminis de resposta i de resolució davant les incidències comunicades hauran de ser els que s'especifiquen en el quadre següent:

Tipus d'Incidència	Termini de resposta	Termini de resolució
Crítica	≤ 20 minuts	≤ 2 hores
No crítica	≤ 2 hores	≤ 8 hores

S'entén per:

- **Incidència crítica:** quan funcionalitats rellevants del SIGTR queden fora d'ús o no compleixen els requisits funcionals o d'explotació establerts, per causes directament imputables a l'aplicació, sense que hi hagi cap altra alternativa d'operació, inhabilitant a l'usuari per al desenvolupament de les seves funcions. Afecta al funcionament normal del sistema de gestió
- **Incidència no crítica:** quan el SIGTR està degradat i, per tant, no funciona de forma continuada i àgil, o en cas de funcionalitats no rellevants fora d'ús. No arriba a ser crític per al desenvolupament normal de l'activitat

L'adjudicatari posarà a disposició de l'Ajuntament un número de telèfon directe amb el Departament de Sistemes i Comunicacions per problemes informàtics greus, amb atenció de dilluns a divendres de 8 a 20 h.

L'adjudicatari no es connectarà amb accés remot als llocs de treball de les persones usuàries, sense la autorització prèvia per part de l'Ajuntament.

7.2 Sobre el nivell de disponibilitat

El nivell de disponibilitat mensual del SIGTR de l'entorn de producció segons l'horari serà, com a mínim, el següent:

- En horari normal, del 99,9 %
- En horari estès, del 99 %

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

La fórmula que s'utilitzarà pel càlcul de la disponibilitat del servei en cada horari és la següent:
 $((TM - TND) / TM) * 100$

On:

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

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

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

8 GESTIÓ DEL PROJECTE

8.1 Equip de treball

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

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

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

8.2 Organització del projecte

8.2.1 Direcció del projecte

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

8.2.2 Seguiment i control del projecte

El seguiment i control del projecte s'efectuarà mitjançant:

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

9 ALTRES REQUERIMENTS RELACIONATS AMB EL SIGTR

9.1 Prototip

L'Ajuntament de Girona podrà requerir dels licitadors la demostració de què la descripció de l'abast de la seva aplicació està completament desenvolupat i operatiu, a fi de verificar que s'ajusta a les seves prestacions reals. A aquest efecte, es podrà exigir individualment a cada licitador, la resolució de determinats supòsits pràctics sobre el SIGTR ofert.

El resultat d'aquesta demostració, podrà condicionar la valoració de l'oferta, amb independència de l'expressat en el document escrit de la mateixa.

9.2 Propietat intel·lectual de l'aplicació

Les empreses oferents hauran d'acreditar la propietat intel·lectual de l'aplicació oferta, mitjançant el corresponent certificat del Registre de la Propietat Intel·lectual.

10 MILLORES

10.1 Integració amb software telefònic

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

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

- Identificació de trucada entrant, amb posicionament automàtic i visualització de la fitxa tributària del potencial contribuent que realitza aquesta crida
- Visualització de l'historial de contactes
- Enregistrament de trucada, signatura electrònica de la mateixa i la seva incorporació a la carpeta de documents electrònics de l'expedient, situada a l'arxiu digital del SIGTR
- Enviament al contribuent, durant la trucada, de qualsevol document, carta de pagament o proposta, via correu electrònic
- Realització i enregistrament de trucades sortints, per seguiment de gestions amb els contribuents, gestions de cobrament, campanyes de domiciliació i avisos als contribuents

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

10.2 Camps específics

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

El tresorer municipal

Lluís Pujol Amich

Girona, 29 de novembre de 2016