

# **Projecte d'implantación d'una Oficina Virtual de Recaptació**

**Plec de prescripcions tècniques**

***Consell Comarcal del Ripollès***

<b>1. OBJECTE DEL CONTRACTE .....</b>	<b>4</b>
<b>2. DESCRIPCIÓ GENERAL DEL SISTEMA A IMPLANTAR .....</b>	<b>5</b>
<b>3. REQUERIMENTS FUNCIONALS .....</b>	<b>6</b>
3.1. Descripció funcional del <i>Front-office</i> .....	6
3.1.1. Catàleg de serveis.....	6
3.1.2. Funcionament genèric dels serveis .....	6
3.1.3. Seguretat i autenticació .....	7
3.1.4. Pagaments electrònics .....	7
3.1.5. Comunicació mitjançant correu electrònic.....	7
3.2. Descripció funcional del <i>Back-office</i> .....	7
3.2.1. Gestió dels serveis electrònics .....	7
3.2.2. Gestió del portal .....	8
3.2.3. Integració amb les aplicacions corporatives.....	8
<b>4. REQUERIMENTS NO FUNCIONALS .....</b>	<b>9</b>
4.1. Característiques de la interfase d'usuari.....	9
4.1.1. Disseny gràfic.....	9
4.1.2. Idiomes .....	9
4.1.3. Compatibilitat.....	9
4.1.4. Accessibilitat.....	9
4.2. Seguretat .....	9
4.3. Adequació a la Llei Orgànica de Protecció de Dades .....	10
4.4. Infraestructura maquinari i programari .....	10
4.4.1. Entorn aplicacions corporatives.....	10
4.4.2. Entorn de producció .....	10
4.4.3. Entorn de preproducció .....	12
4.4.4. Entorn d'estacions de treball .....	13
<b>5. ORGANITZACIÓ I SEGUIMENT DEL PROJECTE .....</b>	<b>14</b>
5.1. Planificació del projecte .....	14
5.2. Seguiment del projecte .....	14
5.3. Termini de posada en marxa del servei .....	14
5.4. Documentació dels treballs.....	14
<b>6. FORMACIÓ I DOCUMENTACIÓ.....</b>	<b>15</b>
6.1. Formació .....	15
6.2. Documentació d'usuari .....	15

<b>7. CONDICIONS ADMINISTRATIVES .....</b>	<b>16</b>
7.1. Garantía i manteniment .....	16
7.2. Propietat intel·lectual i confidencialitat .....	16

## 1. Objecte del contracte

L'objecte del concurs és l'adquisició, implantació i posada en marxa d'un portal que s'anomenarà Oficina Virtual de Recaptació pel Servei de Gestió Tributaria i Recaptació del Consell Comarcal del Ripollès que permeti assolir l'objectiu de millorar la qualitat del servei en la gestió dels tràmits dels deutes dels contribuents; així com millorar la relació de l'entitat recaptadora amb els ajuntaments que tenen delegats aquestes funcions, proporcionant un entorn adient per permetre una interacció dels ajuntaments amb les aplicacions actuals i també amb el nou entorn de treball.

L'Oficina Virtual de Recaptació haurà de permetre:

- Als ciutadans, realitzar totes aquelles gestions tributaries relacionades amb el Consell Comarcal del Ripollès (pagament de tributs, consulta de l'estat dels tributs ja tramitats o pendents de pagament, obtenció de duplicats, etc.) de forma telemàtica, amb tots els avantatges que això implica.
- Als ajuntaments, consultar les dades referides als contribuents del seu municipi de forma individual o col·lectiva. L'aplicació haurà de disposar d'eines suficients per fer l'explotació de les dades disponibles.

Aquests objectius es podran aconseguir amb l'implantació del projecte descrit en aquest document. Així, l'empresa adjudicatària haurà de proporcionar tant el maquinari i el programari, com els serveis de consultoria, desenvolupament, implantació i formació per la posada en marxa del sistema; així com el manteniment i suport necessaris pel seu correcte funcionament.

## 2. Descripció general del sistema a implantar

El sistema a implantar estarà format per un *Front-office* (portal web en el que els contribuents podran trobar una sèrie de serveis electrònics) i un *Back-office* de gestió pels empleats del servei de gestió tributaria i recaptació del Consell Comarcal del Ripollès.

En el *Front-office*, els contribuents podran accedir a la informació general del servei i, previa identificació, podran consultar les dades personals, els rebuts pendents, realitzar pagaments telemàtics i consultar l'estat dels tràmits iniciats.

Totes les dades tributaries que en un futur seran consultables pels contribuents, estan allotjades en les aplicacions corporatives del Servei de Gestió Tributaria i Recaptació del Consell Comarcal del Ripollès. El sistema a implantar s'haurà de connectar amb les bases de dades d'aquelles aplicacions per obtenir la informació requerida desde la plataforma web. L'adjudicatari haurà de desenvolupar els mòduls de connexió entre les aplicacions corporatives actuals i el nou entorn. Les possibles modificacions de les aplicacions corporatives derivades del desenvolupament i implementació del portal objecte d'aquest concurs, seran a càrrec de l'adjudicatari.

Igualment la informació generada pels ciutadans en l'execució dels diversos tràmits haurà de quedar emmagatzemada en les mateixes bases de dades, utilitzant una aplicació intermèdia que permeti la supervisió i validació dels tràmits per part dels empleats del servei.

Aquesta i altres característiques hauran de formar part del *Back-office* del sistema, que disposarà de totes les funcionalitats necessàries per una correcta gestió del servei.

## 3. Requeriments funcionals

### 3.1. Descripció funcional del *Front-office*

---

#### 3.1.1. CATÀLEG DE SERVEIS

Cada Oficina Virtual de Recaptació estarà estructurada en las següents categories de serveis:

- Accés i autenticació d'usuaris.
- Informació sobre el servei de recaptació.
- Informació sobre tributs i recaptació.
- Tràmits i sol·licituds.
- Pagament de tributs.

Cada un dels serveis disposarà de la connexió amb el BackOffice de les aplicacions de Gestió Tributaria i Recaptació del Consell Comarcal del Ripollès per garantir una transacció correcta i segura, tant pe la informació como pe la disponibilitat

La pàgina principal de cada Oficina Virtual haurà de contenir el mecanisme de autenticació d'usuari, el calendari del contribuent i el menú complet amb tots els serveis de cada Oficina Virtual.

La següent taula resumeix els serveis mínims a oferir:

- Consultar tributs pendents de pagament
- Consultar tributs pagats
- Domiciliar un rebut
- Duplicat de document per pagar tributs
- Sol·licitar una devolució de pagament
- Correcció de dades
- Descàrrega d'impresos
- Consulta de l'estat dels tràmits realitzats
- Pagament amb targeta de crèdit
- Sol·licituds telemàtiques

#### 3.1.2. FUNCIONAMENT GENÈRIC DELS SERVEIS

Es desenvoluparà un accés 'on-line' al backoffice de gestió tributaria i recaptació que posarà a disposició del servei de l'Oficina Virtual de Recaptació tota aquella informació que s'hagi de mostrar al contribuent a través de la web. Aquest accés podrà establir-se

segons les característiques pròpies del backoffice, però como model genèric serà a través de la definició de vistes a les bases de dades que continguin la informació.

### 3.1.3. **SEGURETAT I AUTENTICACIÓ**

Per garantir la seguretat en les transaccions, la veracitat de la informació proporcionada tant per l'usuari como pels empleats del servei, i l'autenticitat dels sol·licitants, se haurà de desenvolupar un mecanisme de certificació, utilitzant el reconeixement del certificat digital emès per una Entitat de Certificació Oficial, i el seu servei d'autenticació.

### 3.1.4. **PAGAMENTS ELECTRÒNICS**

L'Oficina Virtual de Recaptació habilitarà mecanismes per permetre als contribuents el pagament dels seus deutes: domiciliació de rebuts i objectes tributaris, emissió de cartes de pagament i pagaments electrònics.

Els pagaments electrònics es realitzaran mitjançant l'ús d'un mecanisme de pagament segur a través d'entitats financeres que proporcioni als administrats una eina comuna, normalitzada i segura per permetre el pagament electrònic de conceptes de deute administrativa (tributs, preus públics, etc.) amb totes les garanties jurídiques.

### 3.1.5. **COMUNICACIÓ MITJANÇANT CORREU ELECTRÒNIC**

S'establirà un mecanisme de comunicació amb el contribuent a través de l'enviament de correus electrònics cada vegada que es realitzi una gestió.

## 3.2. **Descripció funcional del *Back-office***

---

### 3.2.1. **GESTIÓ DELS SERVEIS ELECTRÒNICS**

S'haurà de proporcionar una aplicació en modalitat Intranet, de seguiment i consulta dels serveis (tràmits) electrònics executats pels contribuents i entitats col·laboradores. En funció del tipus de servei utilitzat pel contribuent, els tràmits contindran una u altra informació:

- En aquells serveis en que un ciutadà realitzi alguna sol·licitud (domiciliació, reclamació, etc.), la informació serà la requerida en cada cas: dades de l'interessat, dades de la petició, data d'entrada, etc.
- Quan el servei impliqui un pagament electrònic mitjançant la passarel·la de pagament, la informació inclourà el número de rebut, l'import a pagar, l'import pagat i la data de pagament.

Així les funcionalitats a incloure son:

- Accés mitjançant certificat digital o mitjançant usuari i paraula de pas.
- Recepció i visualització dels tràmits sol·licitats pels contribuents.

- Accés a tota la informació enviada pel contribuent en l'execució del tràmit.
- Consulta del resultat de l'acció realitzada per l'interessat a l'iniciar el tràmit.
- Buscador per diferents criteris respecte a l'estat (tràmits pendents de tramitar, tràmits finalitzats, tràmits denegats), a les dates de sol·licitud i tramitació.
- Descàrrega dels documents associats al tràmit.
- Execució d'actuacions sobre un tràmit.
- Signatura electrònica de la documentació a trametre a l'interessat.
- Comunicació de l'informació necessària a l'interessat de forma telemàtica per que aquest pugui realitzar un seguiment de l'estat de la seva sol·licitud.

### 3.2.2. GESTIÓ DEL PORTAL

L'eina de gestió del portal haurà d'oferir als usuaris administradors del servei les funcionalitats típiques en la gestió d'un portal web. L'accés es farà mitjançant un navegador web: no serà necessari instal·lar cap aplicació especial en les estacions de treball del responsables d'administrar el portal.

### 3.2.3. INTEGRACIÓ AMB LES APLICACIONS CORPORATIVES

L'adjudicatari haurà de proporcionar una eina de configuració d'aquells serveis que impliquin un accés en modalitat consulta o en modalitat actualització a les aplicacions corporatives.

Les funcionalitats a proporcionar son:

- Compatibilitat amb SGBD ORACLE i SQL Server.
- Selecció de l'origen de dades on connectar.
- Implementació de connectors.
- Edició de consultes configurant els diferents camps a mostrar per abstracció de la base de dades corresponent.
- Possibilitat de realitzar accions sobre les dades obtingudes.

L'adjudicatari haurà de desenvolupar els mòduls de connexió entre les aplicacions corporatives actuals i el nou entorn. Les possibles modificacions de les aplicacions corporatives derivades del desenvolupament i implementació del portal objecte d'aquest concurs, seran a càrrec de l'adjudicatari.



## 4. Requeriments no funcionals

### 4.1. Característiques de la interfase d'usuari

---

#### 4.1.1. DISSENY GRÀFIC

L'empresa adjudicatària haurà de proporcionar el disseny gràfic del portal de l'Oficina Virtual de Recaptació d'acord amb les diferents tipologies d'usuari en la elaboració del disseny.

#### 4.1.2. IDIOMES

El portal de la Oficina Virtual de Recaptació s'haurà de desenvolupar en català i en castellà.

#### 4.1.3. COMPATIBILITAT

Per garantir la compatibilitat entre plataformes, sistemes operatius i navegadors lliures i propietaris, les aplicacions web es desenvoluparan segons els següents estàndards de codificació

- HTML 4.01 (<http://www.w3.org/TR/html401/>)
- XHTML 1.0 (<http://www.w3.org/TR/xhtml11/>)
- CSS 1.2 (<http://www.w3.org/TR/REC-CSS2/>)
- DOM per la creació d'escripts (<http://www.w3.org/TR/2000/REC-DOM-Level-2-Core-20001113/>)

#### 4.1.4. ACCESSIBILITAT

El nivell d'accessibilitat s'adequarà a les característiques i possibles discapacitats dels usuaris potencials tant a nivell intern (empleats públics) com a nivell del portal web de l'Oficina Virtual de Recaptació, seguint les recomanacions del WAI (Web Accessibility Initiative) fins el nivell d'accessibilitat AA.

### 4.2. Seguretat

---

El sistema resultant haurà de garantir i controlar la seguretat total a tots nivells:

- Seguretat en la utilització de certificats digitals, etc.
- Gestió de sessió.
- Gestió de cookies, que s'emmagatzemin en el servidor.
- Accés a serveis basats en perfils.

- Nivell d'accés als serveis per rols.
- El accés als serveis integrats no es farà directament per l'usuari.
- Single sign-on que eviti que l'usuari es tingui que registrar en cada servei.
- Mòdul de login que permeti autenticar als usuaris mitjançant la utilització de certificats o signatures digitals, o mitjançant usuari i paraula de pas.
- Suport de sessions SSL, que proporcioni serveis de seguretat xifrant les dades intercanviades entre el Servidor i l'Usuari amb un algoritme de xifrat simètric.
- Seguretat en tots els processos de la solució ofertada.

### **4.3. Adequació a la Llei Orgànica de Protecció de Dades**

---

En el desenvolupament de l'Oficina Virtual de Recaptació, s'haurà de complir allà on es treballi amb dades de caràcter personal, amb allò que disposa la Llei Orgànica de Protecció de Dades i tots els Reglaments i Disposicions que la desenvolupen.

L'adjudicatari col·laborarà en l'elaboració del Document de Seguretat dels Fitxers del projecte que continguin dades de caràcter personal, segons el que disposa el Real Decreto 994/1999, subministrant tota la informació tècnica necessària per l'elaboració dels mateixos.

### **4.4. Infraestructura maquinari i programari**

---

La infraestructura de maquinari i programari sobre la que es desplegarà el sistema objecte del present concurs estarà formada per quatre entorns:

- Entorn aplicacions corporatives
- Entorn de producció
- Entorn de pre-producció
- Entorn d'estacions de treball

#### **4.4.1. ENTORN APLICACIONS CORPORATIVES**

També és objecte del present concurs la revisió del entorn de servidors de les aplicacions corporatives. Així s'hauran de substituir els actuals servidors de les aplicacions corporatives per un nou maquinari que faci que la totalitat del projecte sigui homogènia.

#### **4.4.2. ENTORN DE PRODUCCIÓ**

En aquest entorn es distingeix el Front-End, el Back-End i el Back-Office

## FRONT-END

### **Maquinari**

Allotjarà les pàgines web i rebrà les peticions de l'exterior.

Estarà format per una granja de servidors web, formada inicialment por dos equips de las característiques mínimes següents:

### **2 X**

- Processador Intel Xeon a 3,5 GHz
- 2 Gb de RAM
- 2 x HDD 36 GB muntats en RAID-1
- Connexió de xarxa entre servidors mitjançant fibra òptica.
- Balanceig de Càrrega

### **Programari**

El programari necessari és:

- Windows 2003 Server
- Internet Information Server
- Net Framework 1.1 i 2.0

## BACK-END

Actuarà com a passarel·la entre las peticions web i las BBDD, al mateix temps que executa processos i serveis COM

### **Maquinari**

Es proposa una solució similar al Front-end, amb major capacitat de procés, és a dir una granja de servidors inicialment amb dos servidors de les següents característiques:

### **2 X**

- Processador Intel Xeon DUAL a 3,5 GHz
- 4 Gb de RAM
- 2 x HDD 36 GB muntats en RAID-1
- Connexió de xarxa entre servidors mitjançant fibra òptica.
- Balanceig de Càrrega

### **Programari**

El programari necessari és:

- Windows 2003 Server
- Internet Information Server

- Net Framework 1.1 i 2.0

## BACKOFFICE

Se utilitzarà com Backoffice el sistema actual suportat sobre BBDD ORACLE.

A efectes de dimensionar l'emmagatzematge extra generat per la plataforma OVR, s'estima com emmagatzematge mig necessari per actuació 3 Mb.

Suposant 1000 actuacions diàries con un repositori de 5 anys en línea, obtenim unes necessitats de 15 Gb, havent d'afegir l'espai generat pels fitxers de transaccions i índex. Així caldrà estimar una capacitat d'emmagatzematge de 72 GB.

### 4.4.3. ENTORN DE PREPRODUCCIÓ

Entorn de proves de testeig i rendiment similar al de producció.

Per obtenir una resposta fiable de les proves i rendiments es proposa duplicar l'entorn de producció inicial. És a dir:

## FRONT-END

### Maquinari

#### 2 X

- Processador Intel Xeon a 3,5 GHz
- 2 Gb de RAM
- 2 x HDD 36 GB muntats en RAID-1
- Connexió de xarxa entre servidors mitjançant fibra òptica.
- Balanceig de Càrrega

### Programari

El programari necessari és:

- Windows 2003 Server
- Internet Information Server
- Net Framework 1.1 i 2.0

## BACK-END

### Maquinari

Dos servidors de les següents característiques:

#### 2 X

- Processador Intel Xeon DUAL a 3,5 GHz
- 4 Gb de RAM

- 2 x HDD 36 GB muntats en RAID-1
- Connexió de xarxa entre servidors mitjançant fibra òptica.
- Balanceig de Càrrega

### **Programari**

El programari necessari és:

- Windows 2003 Server
- Internet Information Server
- Net Framework 1.1 i 2.0

### **BACKOFFICE**

Per l'entorn de preproducció es considera suficient una capacitat igual a la quinta parts de l'entorn de producció, es a dir 15 GB.

#### **4.4.4. ENTORN D'ESTACIONS DE TREBALL**

També és objecte del present concurs l'adquisició i instal·lació de 25 estacions de treball que seran instal·lades en els ajuntaments que tenen delegades les competències de recaptació en el Consell Comarcal del Ripollès; i en les pròpies dependències del Consell.

Característiques mínimes de les estacions de treball:

- Sistema operatiu instal·lat XP o Windows Vista Business original
- Processador Intel Core™2 Duo o superior
- Velocitat del processador no inferior a 1,8 GHz
- Memòria de sèrie 1 GB
- Connexió Ethernet
- Unitat de disc dur intern 250 GB
- Unitat òptica DVD+/-RW 16x
- Monitor color 17"
- Teclat

## **5. Organització i seguiment del projecte**

### **5.1. Planificació del projecte**

---

L'adjudicatari, aportarà un Pla de realització dels treballs amb calendari, fases i documentació associada per executar les tasques corresponents a cada fase amb la finalitat de garantir que l'execució dels treballs objecte de concurs es realitzin i entreguin en els terminis establerts.

L'adjudicatari designarà un cap de projecte, que coordinarà els treballs i actuarà d'interlocutor amb el Consell durant l'execució del contracte.

L'empresa adjudicatària especificarà els recursos humans dedicats al projecte i els perfils professionals dels mateixos. Les persones assignades hauran de tenir amplia experiència en l'entorn tecnològic del projecte.

### **5.2. Seguiment del projecte**

---

El Consell Comarcal del Ripollès designarà un supervisor del projecte que vetllarà pel compliment dels treballs objecte del contracte. També serà l'encarregat d'emetre la corresponent certificació dels treballs realitzats.

El Consell Comarcal del Ripollès podrà fixar reunions quinzenals amb l'adjudicatari a fi de determinar, analitzar i valorar les incidències que es poguessin produir. L'adjudicatari estarà obligat a assistir i col·laborar a través del personal que designi.

### **5.3. Termini de posada en marxa del servei**

---

El termini d'entrega del programari objecte d'aquest concurs és de dos mesos comptats a partir de la signatura del corresponent contracte. El mateix termini s'aplicarà al maquinari servidor que ha d'allotjar l'entorn informàtic de l'Oficina Virtual de Recaptació.

El termini d'entrega del maquinari corresponent a les estacions de treball serà de dos mesos comptats a partir de la signatura del corresponent contracte.

Tot el projecte estarà plenament operatiu en un termini de 2 mesos.

### **5.4. Documentació dels treballs**

---

La documentació generada durant l'execució del contracte serà propietat exclusiva del Consell Comarcal del Ripollès sense que el contractista pugui conservar-la, ni facilitar-la a tercers sense l'autorització expressa del Consell Comarcal del Ripollès.

Tota la documentació s'entregarà correctament enquadernada i amb el número de còpies que es determini. Tanmateix s'entregarà còpia de la documentació en suport digital de manera que faciliti el tractament i reproducció dels materials elaborats.

## **6. Formació i documentació**

### **6.1. Formació**

---

Amb independència de la capacitat que se'n derivi de la pròpia execució del projecte, s'haurà de garantir l'adequada formació en el nou entorn del personal del Consell Comarcal del Ripollès responsable del servei. Així s'impartiran els cursos de formació necessaris per l'aprenentatge de les eines aportades. La proposta haurà d'incloure el detall d'hores de formació necessàries segons el perfil de l'usuari afectat.

### **6.2. Documentació d'usuari**

---

S'haurà d'elaborar un manual explicatiu del funcionament del sistema, així com un manual d'ús detallat relatiu al funcionament i utilització de les eines proporcionades.

## **7. Condicions administratives**

### **7.1. Garantía i manteniment**

---

El proveïdor assumeix el compromís de garantir, durant el termini d'un any des de la signatura de l'acta de recepció del producte, el bon funcionament de tots els elements ofertats incorporant, si s'escau, les millores introduïdes.

Caldrà detallar les condicions de garantia i manteniment i els futurs costos dels servies de manteniment conclòs el termini de garantia.

### **7.2. Propietat intel·lectual i confidencialitat**

---

El Consell Comarcal del Ripollès serà l'únic propietari dels treballs resultants d'aquest concurs, i en podrà disposar lliurement segons els seus propis criteris de gestió.

L'adjudicatari quedarà obligat a guardar estricta confidencialitat de tota aquella informació que per motiu del servei prestat arribi al seu coneixement i de la que és depositari.

Sens perjudici del dispostat a la legislació vigent en matèria de propietat intel·lectual i de protecció jurídica dels programes d'ordinador, el contractista accepta expressament que els drets d'explotació i propietat del codi font de l'aplicació informàtica i dels programes desenvolupats a l'emparedat del present concurs, corresponen únicament al Consell Comarcal del Ripollès, amb exclusivitat i a tots els efectes.