Ayuntamiento de Móstoles

PLIEGO DE PRESCRIPCIONES TÉCNICAS PARA EL CONTRATO MIXTO DE SUMINISTRO Y SERVICIO DENOMINADO "SUMINISTRO, INSTALACIÓN, CONFIGURACIÓN, PUESTA EN MARCHA Y MANTENIMIENTO DE UN SISTEMA DE INFORMACIÓN TRIBUTARIO PARA LA GESTIÓN DE INGRESOS DEL AYUNTAMIENTO DE MÓSTOLES."

1. OBJETO DEL CONTRATO

El presente Pliego de Prescripciones Técnicas tiene por objeto establecer las condiciones técnicas para la implantación de un nuevo sistema de información para la gestión, recaudación e inspección de los ingresos que tiene atribuida la Dirección Genera trónica y auto

Esta versión del Pliego de Prescripciones Técnicas no muestra información cuya divulgación pública podría suponer un riesgo para los sistemas informáticos y los datos municipales.
El Pliego con el texto íntegro debe ser solicitado de la forma que se indica en el punto "Contacto".

egral tod ce en el con dife ón de apli e los sig aria y de y de cua entes trib ia ya sea ogida en ación elec este Plieg

Por último, se requiere su completa interoperabilidad con los sistemas municipales y externos que ese indican en el expresado apartado 2.2.2.

De este modo y de forma global, el contrato de suministro del sistema de información estará integrado por las siguientes prestaciones:

1. Licencia de uso de un Sistema de Información para la gestión, recaudación e inspección de los ingresos municipales.
2. Hardware y Software necesario para la puesta en marcha en el CPD municipal, así como el equipamiento necesario para su utilización en movilidad.
3. Servicios de implantación y parametrización del sistema y soporte en la puesta en marcha.
4. Servicios de migración de datos desde los antiguos sistemas de información existentes.
5. Servicios de formación y de consultoría.
6. Servicio de soporte y mantenimiento del sistema implantado.

2. REQUISITOS DEL SISTEMA DE INFORMACIÓN DE GESTIÓN TRIBUTARIA.

2.1.REQUISITOS FUNCIONALES.

El sistema de información deberá de atender a los siguientes requisitos:

2.1.1. Servicios integrados en la Carpeta Ciudadana.

Tendrá que disponer, al menos de los siguientes servicios integrados con la sede electrónica y carpeta ciudadana del Ayuntamiento de Móstoles.

- Acceso a toda la información tributaria: valores de distintos estados, objetos tributarios, sistema especial de pago, etc.
- Acceso a los datos tributarios, expedientes y objetos tributarios por parte de los interesados.
- Poner a disposición simuladores de tasas e impuestos municipales, debiendo configurarse los ya existentes**,** en especial IIVTNU e IVTM y posibilitando la modificación de los conceptos tributarios o el alta de nuevos por empleados municipales con conocimientos informáticos de nivel usuario, sin necesidad de asistencia técnica.
- Emitir documentos de ingreso, duplicados de recibos, justificantes y certificados de deudas.
- Permitir a los interesados el seguimiento del estado de sus expedientes a través de la Carpeta del ciudadano municipal, así como la consulta de deudas y pagos realizados.
- Permitir el pago a los interesaros mediante cargo en cuenta en entidades financieras o a través de la plataforma de pago que designe el Ayuntamiento, permitiendo su realización sin identificación electrónica cuando el Ayuntamiento así lo autorice.
- Permitir la tramitación electrónica de autoliquidación de vehículos, IIVTNU y todas las tasas y precios públicos en modo identificado y sin identificar generando modelo de autoliquidación según las normativas bancarias modalidad C60 3 y conforme a las directrices municipales, redireccionando a la pasarela de pagos para poder realizar el pago y permitir en el mismo trámite la presentación telemática.
- Permitir la tramitación electrónica de domiciliaciones bancarias de tributos individuales y la adhesión al Sistema Especial de Pagos del Ayuntamiento.
- Permitir la recepción electrónica del informe de estar al corriente de obligaciones tributarias con el Ayuntamiento.
- El Buzón de notificaciones electrónicas propio que permita la integración de otras aplicaciones y del servicio Notific@.
- Permitir la realización electrónica de fraccionamientos y aplazamientos por los interesados, la cual se resolverá y comunicará en el momento a los interesados por medio de una actuación administrativa automatizada.

- Permitir la aportación de documentos a los expedientes ya existentes en el gestor de expedientes.
- Permitir, con carácter general, la realización de peticiones administrativas tributarias con registro electrónico, cuya anotación quede integrada con el Registro General existente del Ayuntamiento, y su incorporación inmediata a la aplicación tributaria.
- Respecto a las relaciones de representación de terceros se exigirá, el reconocimiento de los certificados de Representante de Persona Jurídica, la integración con Representa o Apodera y la posibilidad de indicar la actuación en representación y la aportación de documentación que acredite la representación.

Estos servicios podrán graduarse en su configuración por el Ayuntamiento indicando si el acceso o tramitación al servicio es no identificado o si requiere la identificación y/o firma electrónica, atendiendo en todo caso a los parámetros establecidos en el artículo 11 relativo al *"Uso de medios de identificación y firma en el procedimiento administrativo"* de la Ley 39/2015, de 1 de octubre, de Procedimiento Administrativo Común de las Administraciones Públicas.

Finalmente, dicha carpeta deberá de cumplir con los estándares de usabilidad y accesibilidad.

2.1.2. Base de datos de Terceros y de Territorio

El Ayuntamiento en la actualidad en el ámbito tributario dispone tal y como se establece en el **Anexo V** de diferentes sistemas, y, por tanto, de diferentes Bases de Datos, cuya migración se valora de diferente forma en el apartado 4 de este Pliego.

No obstante, el Ayuntamiento tiene como visión estratégica la integración de la información bajo el concepto de "dato único", y por tanto, el objeto de la migración será unificar al máximo las Bases de datos de Terceros y de Territorio y su reutilización entre aplicaciones.

Se establecerán los siguientes requisitos de creación en la Base de datos:

- Respecto a los terceros:

  Se solicitarán como mínimo los siguientes datos:

  - Tipología del tercero: persona física o jurídica y dentro de éstas se dará un tratamiento específico a organismos oficiales, comunidades de propietarios, etc, así como a las entidades sin personalidad jurídica como la comunidad de bienes.
  - Denominación, Nombres y Apellidos o Razón Social.
  - Tipo de documento acreditativo de la identidad.
  - Domicilio fiscal y direcciones alternativas, con histórico.
  - Datos de contacto: e-mail, teléfono, fax, etc.
  - Relación jurídica con otros terceros, como por ejemplo que es representante o heredero de otro tercero.
  - Documentos adjuntos.
  - Demás datos tributarios: cuentas bancarias, domiciliaciones, aplazamientos, fraccionamientos, bienes, datos seguridad social, etc.

- Posibilidad de registrar las asistencias personalizadas realizadas al contribuyente.

Así mismo se guardarán para ser consultados los históricos de los cambios de los interesados en estos datos.

- Respecto al territorio:
  - Existirán las diferentes unidades territoriales, callejero, tramos, edificios, plantas, escaleras, etc.
  - Las direcciones serán codificadas de conformidad a las tablas auxiliares aprobadas por el Instituto Nacional de Estadística.
- La creación de terceros con el objeto de buscar la sincronización de Bases de Datos se realizará de la siguiente forma:
  - En el caso de personas físicas se comprobará en primer lugar en el Padrón municipal de habitantes mediante los servicios web puestos a disposición para su consumo y en caso de existir en dicha base de datos será dado de alta con los datos que en esta consten y si no procederá a su inscripción con los datos aportados.
  - El sistema deberá de aportar servicios web para la creación y administración de terceros, en especial de personas jurídicas y entidades sin personalidad jurídica para ser consumidos por los sistemas municipales.
  - El sistema deberá disponer de conectores para los servicios web de la AEAT, para domicilio fiscal, con Dirección General de la Policía, para el DNI, etc.
- El Ayuntamiento contará con una ficha completa por contribuyente en donde se podrá consultar todos los datos obrantes sobre el mismo. Así mismo, los contribuyentes podrán consultar los indicados datos en la carpeta ciudadana.
- Depuración de la Base de Datos.

  El Ayuntamiento dispondrá de al menos las siguientes herramientas para depurar la Base de Datos:
  - Mantenimiento de personas de forma y por carga de soportes (alta, modificación, unificación, consolidación, etc)
  - Tratamiento singular de grandes contribuyentes y Organismos Públicos.
  - Mantenimiento y gestión de domicilios alternativos.
  - Herramientas concretas de depuración tales como la unificación de contribuyentes y domicilios y controles de coherencia y calidad de los datos existentes y de los incorporados de ficheros externos.

2.1.3. Gestión de expedientes tributarios.

El sistema de información deberá contar con un gestor de expedientes que permita la gestión integral tributaria teniendo por objeto obtener la máxima automatización entre los trámites del gestor de expedientes y la base de datos tributaria, de forma que la resolución de expediente de lugar a la materialización de las operaciones.

Por este motivo, se solicita la tramitación completa electrónica de fraccionamientos, aplazamientos, suspensiones, devoluciones, compensaciones de deuda, concursos, recursos de reposición y demás procedimientos tributarios; y que la tramitación de estos procedimientos tenga una actuación automatizada sobre los valores y demás campos que correspondan en la Base de Datos.

Así mismo, es importante que el sistema sea capaz de iniciar los expedientes tributarios desde la información suministrada por los expedientes administrativos de cualquier otro servicio municipal donde se generen los distintos hechos imponibles.

La herramienta debe posibilitar la gestión descentralizada de los procesos tributarios de manera que las distintas unidades administrativas a través del aplicativo, puedan iniciar, subsanar, incorporar nueva documentación y hacer seguimiento de los expedientes a que den lugar.

Finalmente, además de las características indicadas con anterioridad el gestor de expedientes dispondrá de las siguientes funcionalidades:

- Permitirá la creación de diferentes roles en función de las tareas asignadas dentro de la organización (Tramitador, Técnico, Fedatario, Fiscalizador, Resolutor, etc.).
- Se crearán buzones por roles y usuarios para la gestión de las tareas pendientes.
- Permitirá la iniciación de oficio o instancia de parte, para esta modalidad deberá de interoperar con el registro de entrada municipal.
- El gestor de expedientes deberá de contar con firma electrónica la cual se integrará con el Portafirmas municipal, en la actualidad la solución Portafirm@s de la Administración General del Estado.
- La composición, foliado y sellado de tiempo demás aspectos técnicos deberán de cumplir los requisitos de la Ley 39 y 40 de 2015. Con especial, relevancia la posibilidad de extraer el expediente una vez finalizado en formato ENI para su remisión a Juzgados u otras Administraciones Públicas así como su remisión automatizada a la aplicación de archivo electrónico municipal.
- Permitirá una definición ágil y sencilla de los procedimientos de forma que pueda ser configurada libremente por los empleados municipales.
- Permitirá la configuración e incorporación de plantillas a los procedimientos, permitiendo a los usuarios su modificación de forma manejable en caso de que sea necesario.
- Las resoluciones consecuencia de la tramitación electrónica de los procedimientos deberán integrarse de forma automatizada en el Libro de Resoluciones que se exigirá al licitador y que deberá permitir la conexión con los demás gestores de expedientes municipales para integrar las resoluciones en ellos realizadas.
- El gestor de expedientes permitirá la gestión de las notificaciones que deban realizarse, ya sean en papel o electrónicas, las cuales serán generadas de forma individual o masiva desde la propia aplicación. Estableciendo diferentes sistemas de control del estado o tramitación de las notificaciones, preverá la posibilidad de extraer ficheros para su impresión con entidades colaboradoras, imprentas o cualquier otro contratista. El sistema de seguimiento deberá integrase con SICER o cualquier otro sistema contratado por el Ayuntamiento, así como con el servicio Notific@ de la Administración General del Estado.

- Se podrán configurar alertas y/o avisos de forma personalizada respecto a tareas, plazos, etc. por medio de correo electrónico y/o avisos en la propia aplicación.
- Se optimizará las búsquedas y la localización de la información, permitiendo la extracción de resúmenes y listados.
- Posibilidad de relacionar diferentes expedientes y permitir la integración de la documentación a más de una, así como la tramitación masiva.
- Permitirá la trazabilidad de las actuaciones.
- Permitirá la utilización de certificados de sello de órgano para la tramitación actuaciones administrativas automatizadas.
- El sistema incluirá un mecanismo de verificación de documentos CSV accesible desde la sede electrónica.

En cada una de las figuras tributarias se definirán los procedimientos a incorporar por cada una de ellas. Como mínimo deberá contar con los siguientes procedimientos:

- Procedimiento de Liquidación, comprobación limitada, verificación de datos, y otros correspondientes a los órganos de gestión.
- Procedimiento de solicitud de beneficios fiscales.
- Procedimiento de solicitud de fraccionamientos, aplazamientos, suspensiones.
- Procedimiento de Embargo, en cualquiera de sus ámbitos.
- Procedimientos de revisión en vía administrativa, incluida la devolución de ingresos indebidos.
- Procedimiento inspector y sancionador.

Por último, la documentación creada en el gestor de expedientes, como se indica en los requisitos técnicos deberá de integrarse en el gestor documental municipal.

2.1.4. Gestión tributaria.

El proceso de gestión tributaria tiene por objeto la gestión de los siguientes subprocesos que se detallan a continuación:

- Gestión de Ingresos y padrones.
- Impuestos sobre Bienes Inmuebles.
- Impuesto sobre Vehículos de Tracción Mecánica (IVTM)
- Impuesto de Actividades Económicas.
- Impuesto sobre el Incremento del Valor de los Terceros de Naturaleza Urbana.
- Impuesto sobre Construcciones, Instalaciones y Obras.
- Tasas, Precios Públicos y otros ingresos no tributarios.

En definitiva, el sistema debe gestionar cualquier figura impositiva determinada por las ordenanzas municipales.

Esta gestión tributaria contará con la información completa del sistema incluida la de otros módulos.

Así mismo, se posibilitará la dependencia de unos tributos sobre otros, de forma que la modificación del principal suponga también una modificación de los dependientes.

Con carácter general, existirá un control de cambios realizados por objeto tributario.

2.1.4.1. Gestión de ingresos y padrones.

El sistema deberá contemplar todas aquellas funcionalidades necesarias para el mantenimiento y gestión de los ingreso y padrones destacando los siguientes:

- Dispondrá de resúmenes de Padrones y censos reflejando los elementos tributarios del mismo con la posibilidad de exportarlos con la estructura y soporte que nos solicite otras Administraciones Públicas en especial, el Ministerio titular del Departamento de Hacienda.
- Permitirá el cálculo y emisión de padrones simulados, así como la emisión de un informe resumen del resultado de cada una de las simulaciones.
- Permitirá la gestión de los tributos y otros ingresos municipales, ya sean de carácter periódico, ingresos directos y en régimen de liquidaciones y autoliquidaciones.
- Permitirá la definición de las ordenanzas fiscales del Ayuntamiento de Móstoles, sus tarifas vigentes e históricas.
- Permitirá la carga planificada de soportes informáticos provenientes de otras Administraciones Públicas, debiendo contemplarse todos los formatos utilizados por entidades colaboradoras en el ciclo tributario. Especial mención, a la carga mensual del fichero de fallecidos del Instituto Nacional de Estadística que permitirá el cambio del titular a "Herederos de..", indicando los recibos a anular que hubieran sido emitidos a nombre del fallecido con posterioridad a la fecha de alteración.
- Gestionará los datos básicos de los hechos imponibles, las exenciones y bonificaciones de cada figura tributaria.
- Permitirá la gestión de liquidaciones tanto del ejercicio actual como de anteriores, permitiendo la emisión unificada y/o individualizada de todas las liquidaciones no prescritas. También permitirá la unificación en una liquidación de diferentes conceptos tributarios, liquidaciones complementarias o sustitutorias, generación de una propuesta de devolución y demás operaciones de liquidación que se requieran.
- Permitirá la aprobación de liquidaciones generando propuesta de resolución, permitiendo realizarlo de forma individualizada o por relaciones.
- Permitirá la baja y rectificación de las liquidaciones así como el cálculo de los intereses de demora derivados de la presentación fuera de plazo, así como los recargos y sanciones posibles.
- Dispondrá de un sistema de muestreo, obtención de datos relevantes para la comprobación, y previa aprobación, de los padrones generados. Permitirá la gestión de plazos definidos según importe, porcentajes, si están o no domiciliados.
- Permitirá la obtención de estadísticas con datos obtenidos en los Padrones y censos de cada año y con posibilidad de realizar comparativas entre los mismo.

- Permitirá extraer de forma automática y veraz de la información a suministrar por las corporaciones locales relativa al esfuerzo fiscal de cada ejercicio para su remisión por medios telemáticos antes de la fecha de finalización para su remisión y con los requisitos que para cada ejercicio se aprueben por resolución del órgano competente.
- El sistema deberá posibilitar la creación del fichero modelo 995 de cesión de información urbanística por Entidades Locales, para remitir a la Agencia Estatal de Administración Tributaria.

2.1.4.2. Impuestos sobre Bienes Inmuebles.

El sistema deberá contemplar todas aquellas funcionalidades necesarias para el mantenimiento y gestión de los objetos tributarios del Impuesto de Bienes Inmuebles (IBI), teniendo en cuenta la necesidad del tratamiento masivo de la información remitido por la Dirección General del Catastro así como la gestión censal delegada a este Ayuntamiento.

En todo caso deberá incluir los correspondientes procesos de validación, carga y actualización de los objetos tributarios del IBI a través de soportes catastrales.

El sistema, a través de su gestor de expedientes, deberá realizar los procesos de gestión tributaria de este impuesto tanto Urbana, Rústica y de características especiales que darán lugar al cálculo y generación de liquidaciones tanto individual como recibos derivados de la aprobación del padrón. Así mismo, se realizarán actuaciones específicas relativas a exenciones, bonificaciones, división de deuda, alteraciones jurídicas y transmisión de dominio 901 de conformidad a la normativa vigente y nuestras ordenanzas fiscales.

En todo caso, deberá de generar las siguientes actuaciones:

- Cálculo y generación de censos provisionales y definitivos.
- Emisión de liquidaciones, las cuales podrán emitirse de forma individual o masiva; posibilidad de agrupación por diferentes conceptos tributarios como es el riesgo de prescripción, ejercicios, años, etc.
- Generación y tratamiento de todos los ficheros catastrales.
- Generación de informes sobre los beneficios fiscales en tributos locales concedidos y su impacto sobre la hacienda municipal.

Para la gestión del Impuesto de Bienes Inmuebles además se requerirán las siguientes integraciones:

- Integración mediante servicios web con la base de datos de la Dirección General del Catastro y gestión de alteraciones de orden jurídico.
- Permitirá la carga mediante servicios web de los ficheros provenientes del Colegio de Notarios (ANCERT) y cruce de los datos detectando las declaraciones omitidas
- Se solicita la utilización del visor ligero del sistema de georeferencia municipal (ESRI) para la visualización de los objetos tributarios.

El sistema gestionará el callejero único municipal debido a la multitud de unidades fiscales existentes y deberá poner a disposición servicios web para la integración de las demás bases de datos municipales, así mismo, su tipología será compatible con todos los organismos existentes, incorporando su codificación

(Catastro, INE, DGT, etc) unificando la creación de unidades territoriales en los sistemas municipales.

2.1.4.3. Impuesto sobre Vehículos de Tracción Mecánica (IVTM)

El sistema deberá contemplar todas aquellas funcionalidades necesarias para el mantenimiento y gestión de los datos fiscales de los vehículos de tracción mecánica con el objeto de calcular la base imponible de este impuesto.

Deberán de incluirse todos los procesos necesarios para la gestión de dichos objetos tributarios tales como altas, modificaciones y bajas, de forma individual como por procesos masivos, ya sea por el propio Ayuntamiento por el Convenio colaboración vigente o por ficheros remitidos por la DGT.

El sistema, a través de su gestor de expedientes, deberá realizar los procesos de gestión tributaria de este impuesto como son las exenciones y bonificaciones, situaciones de prorrateo y sus consecuencias tributarias asociadas, así como la emisión de devoluciones automáticas en caso de bajas.

En todo caso, deberá de generar las siguientes actuaciones:

- Cálculo y generación de Padrones Fiscales, provisionales y definitivos.
- Carga de los ficheros de variaciones mensuales de Tráfico.
- Emisión de liquidaciones, las cuales podrán emitirse de forma individual o masiva; manual o por tratamiento de ficheros de la DGT.

Como se ha indicado en la sede electrónica se permitirá la generación de autoliquidaciones, entre las que se incluyen las de este impuesto, permitiendo que se puedan generar con la fecha de alta en la DGT.

Para la gestión del Impuesto sobre Vehículos de Tracción Mecánica además se requerirán la integración mediante servicios web con la Dirección General de Tráfico para el acceso a los datos de los vehículos municipales, así como para la actualización de impagados de manera automatizada y programada.

2.1.4.4. Impuesto de Actividades Económicas.

El sistema deberá contemplar todas aquellas funcionalidades necesarias para el mantenimiento y gestión censal completa del Impuesto de Actividades Económicas (IAE).

Deberán de incluirse todos los procesos necesarios para la gestión de dichos objetos tributarios tales como altas, bajas, variaciones y determinación de la cuota tarifa por actividad y cuota superficie.

Permitirá en caso de que el Ayuntamiento no tuviera asumida la gestión censal, posibilitará la carga de la matricula provisional, matricula definitiva, soportes trimestrales de la AEAT, etc.

El sistema, a través de su gestor de expedientes, deberá realizar los procesos de gestión tributaria de este impuesto, tales como exenciones, bonificaciones y demás tramitaciones que correspondan.

A partir de la información almacenada en el sistema, se generará:

- Cálculo y generación de Padrones Fiscales, provisionales y definitivos.

- Emisión de liquidaciones, las cuales podrán emitirse de forma individual o masiva; manual o por tratamiento de cintas trimestrales de la AEAT.

Dispondrá además de comunicación automatizada con la AEAT sobre fallidos en la recaudación de este impuesto.

2.1.4.5. Impuesto sobre el Incremento del Valor de los Terceros de Naturaleza Urbana.

El sistema deberá contemplar un registro de transmisiones con todas aquellas funcionalidades necesarias para el mantenimiento y gestión completa del Impuesto sobre el Incremento del Valor de los Terceros de Naturaleza Urbana, con especial atención a las modificaciones legales previstas por la Sentencia del Tribunal Constitucional.

Deberán de incluirse todos los procesos necesarios para la gestión de dicho impuesto tales como la grabación de los cambios de titularidad de los inmuebles y la automatización de las consecuencias tributarias

Este registro de transmisiones deberá actualizarse automáticamente por medio de servicios web desde la plataforma ANCERT, a través del Convenio de colaboración correspondiente, incluyéndose la Ficha de la Notaria (pdf y XML) y la escritura, así mismo deberá de verificar a través de la referencia catastral o número de protocolo y Notario de la existencia de liquidación o autoliquidación registrada con la misma fecha de la transmisión.

El sistema, a través de su gestor de expedientes, deberá iniciar los procedimientos de este Impuesto con captura de la información relativa a los mismos.

A partir de la información almacenada en el sistema, se generará requerimientos masivos o individuales de IIVTNU a partir de las omisiones detectadas por la carga de ficheros ANCERT.

En la sede electrónica o presencialmente los ciudadanos podrán presentar sus autoliquidaciones o determinar sus liquidaciones de conformidad a la normativa aplicable y a los Ordenanzas fiscales del Ayuntamiento, permitiendo también la generación de autoliquidaciones complementarias y liquidaciones paralelas.

2.1.4.6. Impuesto sobre Construcciones, Instalaciones y Obras.

El sistema deberá contemplar todas aquellas funcionalidades necesarias para la gestión e inspección del Impuesto sobre Construcciones, Instalaciones y Obras.

Deberán de incluirse todos los procesos necesarios para la gestión de dichos objetos tributarios tales como la llevanza de un registro de finales de obra y su presupuesto.

A partir de la información almacenada en el sistema, se permitirá:

- Liquidaciones provisionales y definitivas.
- El cálculo de la deuda definitiva con el importe ya cobrado en la liquidación provisional.
- Generación por los interesados de autoliquidaciones y su pago ya sea de forma presencial o en la sede electrónica.
- Generación de liquidaciones complementarias

- Gestión de los beneficios sociales.
- Los datos resultantes de las actuaciones serán comunicados cuando proceda y reutilizados por los módulos de inspección y sanción.

Deberá de permitir la integración con el gestor de expedientes de la Gerencia de Urbanismo, organismo encargado de la tramitación y concesión de licencias urbanísticas para iniciar de forma automatizada los expedientes.

2.1.4.7. Tasas, Precios Públicos y otros ingresos no tributarios.

El sistema deberá contemplar todas aquellas funcionalidades necesarias para la gestión de tasas y precios públicos permitiendo su libre definición por parte del Ayuntamiento estableciendo los parámetros y tarifas correspondientes.

Deberá permitir la integración del pago mediante servicios web en los gestores de expedientes y registros electrónicos en los que se generen hechos imponibles.

A partir de la información almacenada en el sistema, se generará autoliquidaciones, liquidaciones y recibos partiendo de los objetos tributarios, generando también objetos tributarios si fuera este el caso.

Permitirá la vinculación de tasas a bienes inmuebles y a la base de datos catastral y en especial, permitirá la gestión de la tasa de tratamiento de residuos urbanos si fuera esto decidido.

Así mismo, permitirá la gestión de beneficios fiscales, la gestión de padrones para tasas periódicas y la generación de un contador automático cuando no se haya asignado referencia (ej. Vados sin número, agua sin contador)

Tanto en la sede electrónica como presencialmente se permitirá la presentación de autoliquidaciones de tasas y precios públicos.

Respecto a los ingresos no tributarios indicar que el sistema también permitirá la liquidación y gestión de otros ingresos tales como sanciones por infracción de Ordenanzas municipales, sanciones tributarias, costas procesales, incluyendo aquellos ingresos que puedan generarse del derecho privado.

2.1.4.8. Contribuciones especiales y cuotas de urbanización.

El sistema deberá contemplar todas aquellas funcionalidades necesarias para la gestión de objetos tributarios derivados de un expediente de ordenación ya sean contribuciones especiales o cuotas de urbanización.

La gestión permitirá el cálculo y generación de liquidaciones de notificación individual como de recibos derivados de un padrón, debiendo facilitarse la comprobación por parte de los usuarios de los cálculos realizados de forma automatizada previamente parametrizada.

Así mismo, las operaciones que tengan incidencia en otros módulos del sistema deberán de operarse de forma simultánea.

2.1.5. Recaudación.

El sistema deberá contemplar todas aquellas funcionalidades necesarias para la gestión integral de los procesos recaudatorios en formato electrónico y deberá de garantizar su perfecta integración con los demás módulos del sistema.

El texto que completa este anexo deberá ser solicitado de la forma que se indica en el punto "Contacto" de este Pliego de Prescripciones Técnicas.

2.1.5.1. Gestión de cobros.

El sistema deberá contemplar todas aquellas funcionalidades necesarias para la gestión de recibos con el objeto del cobro de cualquier concepto impositivo, a través del cuaderno bancario C60 en sus modalidades 1, 2 y 3; y el cuaderno C19.

Entre las que destacan las siguientes:

- La gestión de todo tipo de cobro de forma interactiva o masiva.
- La gestión de puesta a cobro de tributos periódicos en periodo voluntario, liquidaciones de ingreso directo o a través de transferencia bancaria (Cuaderno C43).
- Gestión de entrega a cuenta.
- Elaboración de cuenta de recaudación del ejercicio y calculo automático de la deuda según el estado del valor
- Posibilidad de acordar la anulación de cobros.

Es importante, que el sistema permita la gestión automatizada de incidencias derivadas de los trámites masivos (deudas ya cobradas, dadas de baja, domiciliados y abonados, fuera de periodo voluntario, etc)

El pago de los recibos no domiciliados además de bancariamente se permitirá su pago en la sede electrónica y presencialmente en las oficinas del Ayuntamiento por medio de TPV.

2.1.5.2. Domiciliaciones.

El sistema deberá contemplar todas aquellas funcionalidades necesarias para la gestión de las domiciliaciones de forma que se puedan gestionar los cargos periódicos a los contribuyentes, en especial:

- La gestión y tratamiento de las domiciliaciones individuales o masivas recibidas en soporte bancario.
- La gestión de las solicitudes de domiciliación de los contribuyentes en cualquiera de las circunstancias que pueda darse.
- La aplicación de bonificaciones recogidas en las Ordenanzas fiscales por domiciliación.
- La generación y tratamiento del cuaderno bancario C19 y sus anexos.
- Emisión de avisos por recibos no domiciliados.

- Permitirá la distinción entre la fecha de solicitud y la de efectos de la domiciliación.

Las domiciliaciones podrán gestionarse en la sede electrónica del Ayuntamiento, presencialmente en las Oficinas municipales o en las entidades financieras colaboradoras a través de los cuadernos bancarios C60 y C19.

El sistema deberá contar con un histórico de domiciliaciones por contribuyentes, así como informes detallados del estado de implantación de la domiciliación en el municipio.

2.1.5.3. Fraccionamientos y aplazamientos de pago.

El sistema deberá contemplar todas aquellas funcionalidades necesarias para la gestión de los fraccionamientos y aplazamientos de los pagos en especial las siguientes:

- La confección de los distintos documentos asociados y la generación del cobro de los recibos en periodo de pago a través del cuaderno 19.
- Permitirá el control del cumplimiento de los pagos tanto en caso de fraccionamiento como de aplazamiento, permitiendo el inicio automatizado del periodo ejecutivo y del procedimiento de apremio de los recibos no cobrados.
- Los fraccionamientos y aplazamientos se podrán realizar tanto en la sede electrónica por medio de una Actuación Administrativa Automatizada como presencialmente en las Oficinas municipales

La gestión tanto de fraccionamientos como aplazamientos de los pagos se realizarán en el gestor expedientes correspondiente y realizará de forma automatizada todas aquellas consecuencias tributarias asociadas a las mismas.

2.1.5.4. Devoluciones de ingresos.

El sistema deberá contemplar todas aquellas funcionalidades necesarias para la gestión de las devoluciones de ingresos, debiendo incorporarse en el gestor de expedientes la correspondiente tramitación de la devolución, cálculo de intereses y la realización de dicha devolución, pudiéndose optar entre transferencia bancaria o por compensación de deudas.

Las devoluciones pueden producirse o bien a instancia del interesado o bien de oficio, deberá de contemplarse al menos las siguientes modalidades:

- La devolución total o parcial del importe de uno o más pagos incluyendo principal, recargos, intereses y costas.
- La devolución de cobros duplicados.
- Las devoluciones de fianzas.
- La devolución de remanente de saldo en caso de embargos.

2.1.5.5. Suspensión, paralización y anulación.

El sistema deberá contemplar todas aquellas funcionalidades necesarias para la gestión de la suspensión, paralización y anulaciones.

Respecto a la suspensión:

- Esta deberá proceder de forma automática cuando se interponga en periodo voluntario un recurso contra una multa o sanción, procediendo de forma manual en los supuestos de recurso contra un tributo o por orden judicial.
- El sistema atendiendo a las características de la suspensión deberá calcular la fecha de prescripción.
- El sistema establecerá un sistema de control y de avisos de los términos de las suspensiones, así como gestionar el estado de las garantías asociadas.

Respecto a la paralización:

- El sistema debe realizar de forma automática la paralización en operaciones predeterminadas como el fraccionamiento y el aplazamiento, además en los supuestos de resolverse dichos expedientes deberá revertir la deuda recalculando intereses.
- El sistema establecerá un sistema de control y de avisos de los términos de las paralizaciones, así como gestionar el estado de las garantías asociadas.

Respecto a la anulación:

- El sistema deberá de admitir bajas individuales y colectivas, así como propuestas de baja total o parcial de un recibo, dejándose constancia tanto de la propuesta de baja de la anulación y de la fecha de anulación efectiva.
- Su contabilidad se realizará de forma automática una vez realizada la operación.
- Se podrán gestionar las bajas por insolvencia, y en caso de que proceda, su rehabilitación.

2.1.5.6. Prescripción.

El sistema deberá contemplar todas aquellas funcionalidades necesarias para la gestión de la prescripción de las deudas, permitiendo la gestión integral de la prescripción:

- El sistema garantizará que toda deuda tenga una fecha de prescripción que se calculará conforme a la normativa reguladora y las ordenanzas fiscales de este municipio y podrá ser parametrizable.
- El sistema recalculará automáticamente la fecha de prescripción en los supuestos en los que se realicen operaciones, tanto a instancia del interesado o de oficio, que afecten a la misma.
- El sistema establecerá un sistema de control y de alertas asociadas y procedimientos parametrizados que permitan realizar actuaciones encaminadas a interrumpir dicha prescripción y permitirá estudios e informes sobre el estado de prescripción de las deudas.

2.1.5.7. Sistema Especial de Pagos.

El sistema deberá contemplar todas aquellas funcionalidades necesarias para la gestión y automatización del Sistema Especial de Pagos regulado en la Ordenanza Fiscal General de Gestión, Recaudación e Inspección del Ayuntamiento de Móstoles, teniendo en cuenta:

- El sistema permitirá el pago por domiciliación bancaria de todas las deudas tributarias susceptibles de ser incluidas en esta modalidad de pago, con las cuotas, bonificaciones que correspondan y sin intereses de demora.
- El sistema permitirá la parametrización de este medio de pago, así como la inclusión de nuevas unidades fiscales.
- El sistema, en caso de exceso en el cobro, procederá de forma automatizada a la devolución de dichos ingresos, salvo en los supuestos en que tenga deudas pendientes.

2.1.5.8. Ejecutiva. Procedimiento de Apremio.

El sistema deberá contemplar todas aquellas funcionalidades necesarias para la gestión de los procedimientos en periodo ejecutivo reflejados en el Reglamento General de Recaudación, en especial las siguientes cuestiones:

- El sistema realizará de forma automatizada el paso de valores a periodo ejecutivo calculando el recargo que corresponda. Estos valores se incorporarán al expediente ejecutivo del contribuyente si existiera o bien uno nuevo si no existiera el mismo.
- Generación, lectura y carga de ficheros informáticos como consecuencia de la adhesión al Convenio AEAT-FEMP, en materia de recaudación ejecutiva.
- Gestión de supuestos de sucesión de deudas; automatización en base a la carga del fichero INE de fallecidos.
- Posibilitar la reposición a voluntaria cuando así lo decida el Ayuntamiento.
- Permitir la recaudación de valores en ejecutiva tanto en la sede electrónica como presencialmente en las Oficinas de atención al mediante TPV.
- Permitir la Gestión de Compensaciones
- Posibilitar la Subasta de bienes
- Permitir la gestión de fallidos
- Permitir la derivación de responsabilidad
- Posibilitar la Hipoteca Legal Tácita

El sistema, a través de su gestor de expedientes, deberá realizar los procedimientos de embargo, de forma individual y masiva de cuentas, salarios y pensiones, vehículos créditos, inmuebles, fondos de inversión, y de otros tipos de bienes de conformidad a la normativa vigente y nuestras ordenanzas fiscales y automatizará las operaciones resultantes.

A partir de la información almacenada en el sistema, se generará:

- Providencias de Apremio.

- Solicitud de información y procedimientos de embargo, de forma individual o masiva de cuentas, salarios, vehículos, créditos, inmuebles y dé otros tipos de bienes; compatibilidad de embargos
- Avisos en caso de transmisiones de dominio Gestión de afecciones de bienes.
- Informes y estadísticas relativas a la gestión de las deudas en periodo ejecutivo.
- Permitirá la generación de ficheros y documentos necesarios para el embargo de sueldos y salarios a través de la Comunidad de Madrid.
- Permitirá la creación y carga de ficheros de la TGSS y del INSS para el embargo de sueldos salarios y pensiones.

2.1.5.9. Ejecutiva. Embargo de bienes y cuentas bancarias.

El texto que completa este anexo deberá ser solicitado de la forma que se indica en el punto "Contacto" de este Pliego de Prescripciones Técnicas.

2.1.5.10. Régimen especial de Concursos y Administraciones Públicas.

El sistema deberá contemplar todas aquellas funcionalidades necesarias para la gestión de los regímenes especiales de concursos y de las Administraciones Públicas.

Respecto al régimen especial de concursos de acreedores, el sistema debería contar con un módulo específico o cuando menos permitir un seguimiento específico e individualizado de las personas físicas o jurídicas concursadas, con las siguientes funcionalidades:

- El sistema permitirá la carga de ficheros de identificación de contribuyentes sujetos a procedimiento concursal.

- Permitirá la paralización automática de los recibos calificados como créditos concursales, así como la de los créditos contra la masa cuando sea procedente, con paralización automática de los intereses de demora una vez que la empresa es declarada en concurso para aquellas deudas que se encuentra en periodo ejecutivo.
- Deberá incorporar un sistema de control de las fases del procedimiento concursal que incluya las especialidades propias de cada fase del procedimiento.
- Gestión y emisión de los certificados de créditos concursales y contra la masa para su control y comunicación, con plantillas integradas en el sistema que permitan extraer y comunicar los datos de forma automática, sin procesos manuales, y adecuadas a la normativa concursal vigente en cada momento (en relación a la clasificación de créditos). Entre otros deberán poder extraerse certificados de deudas concursales y contra la masa, actos administrativos de paralización, informes sobre deuda concursal, contra la masa, de deuda pagada y deuda pendiente, etc, permitiendo que dichos modelos se puedan adecuar a las especificidades propias del Ayuntamiento de Móstoles.
- Deberá permitir la emisión de cartas de pago por la totalidad o parte de la deuda, con independencia de que ésta se encuentre en periodo voluntario o ejecutivo, pudiéndose emitir cartas de pago por la cantidad exacta que se quiere abonar.
- Deberá permitir la inclusión en el expediente de todos los documentos relacionados con el mismo, como los autos de declaración del concurso, autos de apertura de liquidación, autos de conclusión, etc.
- Deberá posibilitar la creación de remesas de notificaciones de recibos y liquidaciones en voluntaria para su notificación a los administradores concursales.
- Deberá permitir la exclusión automática de los procesos de embargos de las empresas en situación de concurso, y más concretamente de las que se encuentren en fase de liquidación.
- Inclusión de una base de datos específica con los datos de los administradores concursales dentro de la base de terceros.
- Que el gestor de expedientes permita la completa tramitación electrónica de dichos expedientes

2.1.6. Sanciones de Tráfico

El sistema deberá contemplar todas aquellas funcionalidades necesarias para la gestión integral de las sanciones de tráfico sobre la base del gestor de expedientes solicitado, de forma que se incluya todo el proceso sancionador desde la imposición de la sanción por parte de la Policía municipal por medios electrónicos hasta el pago de la multa o trasmisión de la deuda a ejecutiva.

La aplicación deberá de realizar procesos masivos desatendidos para agilizar al máximo la tramitación permitiendo:

- La identificación y resolución automática de los expedientes, tanto en lo que esté permitido legalmente como en aquellos en los que ni sea producido alegaciones ni pagado la sanción con descuento.

- El control de los plazos de prescripción y caducidad realizando preavisos al mismo.

La creación de los expedientes deberá poder realizarse desde diferentes medios, la propia aplicación, por móvil o Tablet y por carga de fichero.

Permitirá conocer el estado de tramitación de los expedientes, en sus diferentes fases y permitirá extraer datos de la DGT de forma individualizada o masiva.

Además, gestionará las publicaciones en los tablones electrónicos oficiales correspondientes y en la Dirección Electrónica Vial

Posibilitará la segunda emisión de notificaciones para subsanar posibles erratas o errores materiales

Respecto al pago de las sanciones:

- Generará documentos para efectuar el pago en cualquier momento, siendo la Unidad de Sanciones quien los parametrice.
- Calculará automáticamente la sanción y puntos a detraer en caso de infracciones límites de velocidad.
- En caso de pago parcial deberá poderse continuar con el procedimiento con la parte pendiente.
- Si el pago se realiza antes de dar de alta el expediente el mismo no se cerrará hasta que se compruebe que el importe es correcto.

Para la realización de estas funciones es indispensable disponer de una app que funcione con dispositivos móviles que permita la conexión directa con la Dirección General de Tráfico y con la aplicación.

En este sentido integral, la adjudicataria aportar el material y hardware necesario para la dotación de los vehículos policiales, debiendo aportar como mínimo un total de 50 impresoras compatibles con la app indicada con el objeto de poner en marcha de forma inmediata la gestión electrónica de las sanciones de tráfico.

2.1.7. Otros expedientes sancionadores

El sistema deberá contemplar todas aquellas funcionalidades necesarias para la gestión integral del resto de expedientes sancionadores que se tramiten en el Ayuntamiento de Móstoles, por infracciones en las distintas ordenanzas aprobadas, sobre la base del gestor de expedientes solicitado, de forma que se incluya todo el proceso sancionador incluyendo sus especificidades en cuantos a plazos de tramitación, plazos de prescripción, etc, desde la imposición de la sanción por parte de la Policía municipal por medios electrónicos hasta el pago de la multa o trasmisión de la deuda a ejecutiva.

La aplicación deberá de realizar procesos masivos desatendidos para agilizar al máximo la tramitación permitiendo:

- La identificación y resolución automática de los expedientes, tanto en lo que esté permitido legalmente como en aquellos en los que ni sea producido alegaciones ni pagado la sanción con descuento.
- El control de los plazos de prescripción y caducidad realizando preavisos al mismo.

La creación de los expedientes deberá poder realizarse desde diferentes medios, la propia aplicación, por móvil o Tablet y por carga de fichero.

Permitirá conocer el estado de tramitación de los expedientes, en sus diferentes fases y permitirá extraer datos de forma individualizada o masiva.

Además, gestionará las publicaciones en los tablones electrónicos oficiales correspondientes.

Posibilitará la segunda emisión de notificaciones para subsanar posibles erratas o errores materiales

Respecto al pago de las sanciones:

- Generará documentos para efectuar el pago en cualquier momento, siendo la Unidad de Sanciones quien los parametrice.
- Calculará automáticamente la sanción.
- En caso de pago parcial deberá poderse continuar con el procedimiento con la parte pendiente.
- Si el pago se realiza antes de dar de alta el expediente el mismo no se cerrará hasta que se compruebe que el importe es correcto.

Para la realización de estas funciones es indispensable que las mismas se realicen desde la misma app de móviles indica con anterioridad y con las 50 impresoras establecidas en este Pliego para la puesta en marcha de este proyecto.

2.1.8. Contabilidad.

El sistema deberá contemplar todas aquellas funcionalidades necesarias para la gestión contable de las operaciones tributarias que se realicen y que sean objeto de anotación de conformidad con la normativa vigente y con las bases de ejecución presupuestaria del Ayuntamiento.

Permitirá la consulta de las operaciones por los diferentes datos existentes en el mismo, y a su vez permitirá la fiscalización de los procesos de recaudación por la Intervención General.

Es obligatoria la integración con la aplicación contable actual de ATMConta.NET, poniendo a disposición del Ayuntamiento, tanto la extracción de los ficheros correspondientes a dicha integración como los servicios web que permitan la integración automatizada.

2.1.9. Inspección

El sistema deberá contemplar todas aquellas funcionalidades necesarias para la inspección tributaria en el municipio.

El sistema, a través de su gestor de expedientes, deberá realizar todas las actuaciones del procedimiento de inspección y sanción tributaria, debidamente integrado con los demás módulos de forma que se automaticen las operaciones tributarias resultantes.

En este sentido, también contemplará las siguientes funcionalidades, propias del procedimiento de inspección, añadidas a las ya incluidas en este Pliego relativas a la tramitación administrativa:

- La posibilidad de realizar actuaciones tanto individuales como masivas.

- La reutilización de datos obrantes en el expediente de inspección para el sancionador debido a su especial conexión.
- Deberá permitir la diferenciación del procedimiento de inspección del de comprobación limitada o cualquier otro que se entienda oportuno incluir.

Así mismo, permitirá la realización de las siguientes operaciones:

- El cálculo de las liquidaciones y sanciones con las especialidades propias de la Inspección.
- La realización de estadísticas, informes y consultas extendidas.
- La carga y actualización anual del Impuesto de Actividades de Económicas y su enlace con los expedientes de gestión.
- La generación ficheros de intercambio con la Agencia Española de Administración Tributaria.

2.1.10. Recursos y Reclamaciones Económico-Administraciones.

El sistema deberá contemplar todas aquellas funcionalidades necesarias para la gestión de recursos de reposición y reclamaciones económico-administrativas.

El gestor de expedientes permitirá la completa tramitación electrónica de dichos expedientes, y permitirá su seguimiento tanto de los recursos y reclamaciones indicados como de los recursos Contenciosos Administrativos asociados a valores u objetos tributarios.

2.1.11. Gestión de Notificaciones, Comunicaciones y Avisos

El sistema deberá contemplar todas aquellas funcionalidades necesarias para conseguir la máxima de difusión de la actividad tributaria, por este motivo se incluye este apartado específico dedicado a los notificaciones, comunicaciones y avisos.

Respecto a las notificaciones las funcionalidades principales a completar serían las siguientes:

El texto que completa este anexo deberá ser solicitado de la forma que se indica en el punto "Contacto" de este Pliego de Prescripciones Técnicas.

- Permitirá la generación de un fichero con contribuyentes cuya notificación sea devuelta ya sea por domicilio desconocido, dirección incorrecta o incompleta o por su ausencia en el domicilio para la realización de las correspondientes verificaciones. Permitiendo el envío de notificaciones a más de un domicilio de los interesados.
- Se permitirá la notificación por comparecencia en la sede electrónica.
- Generación de ficheros con el formato adecuado para el envío al Tablón Edictal Único del Boletín Oficial del Estado de las notificaciones con dos intentos de notificación, o un intento cuando el destinatario conste como desconocido en dicho domicilio o lugar.

Respecto a las comunicaciones y avisos las funcionalidades principales a completar serían las siguientes:

- El sistema deberá de integrar la realización de comunicaciones y avisos a los ciudadanos dejando constancia de las mismas, este será el medio preferente para comunicar hechos del calendario del contribuyente, comunicaciones de las domiciliaciones, comunicación cambio de trámite de los expedientes iniciados a instancia del interesado, entre otros.
- Su realización podrá ser por correo ordinario o por correo electrónico, en primer supuesto se podrá realizar por medio de cualquier medio puesto a disposición para las notificaciones electrónicas y en el segundo deberá de integrarse con nuestro sistema de mensajería electrónica.
- Para la realización de avisos el sistema también podrá a disposición las funcionalidades necesarias para realizar sms ya sean individuales como colectivos, en todo caso, la solución deberá integrarse con la aplicación de mensajería sms corporativa. Estos avisos serán configurables, pero al menos contemplarán el envío de sms a aquellos contribuyentes que no tengan domiciliadas sus contribuciones avisándoles del inicio del plazo para el pago de las mismas.

2.1.12. Seguimiento y control.

El sistema permitirá con los datos actualizados la obtención de la siguiente información tributaria:

- Estado de la recaudación en periodo voluntario y ejecutivo con comparativa con ejercicios anteriores.
- Número de cargos emitidos pudiendo filtrarse los resultados por zonas o concepto y su estado de tramitación.
- Embargos practicados.
- Situación de la prescripción y de la suspensión de valores.
- Estadísticas de los expedientes con diferentes criterios de filtro.
- Control de asistencias de los contribuyentes, control deberá a su vez poder gestionarse desde la ficha de cada contribuyente.
- Estadísticas de la evolución de la actividad de Inspección.

2.1.13. Gestión documental y generador de informes.

El sistema deberá contemplar todas aquellas funcionalidades necesarias para la generación de consultas, informes, listados o documentos que se requieran ya sean de gestión interna o dirigida a los contribuyentes, y se podrán emitir para usuarios o para aplicaciones web.

El sistema debe ser de fácil uso por parte de los empleados en especial en la creación de plantillas y permitirá la exportación de consultas, informes, listados y demás documentos a herramientas ofimáticas, tanto de Office como de Libre Office, así como en texto plano.

En todo caso, el sistema contemplará herramientas de gestión de los documentos electrónicos generados en la misma, en especial contemplará un histórico de versiones de los mismos, los cuales deben ser de fácil utilización.

Los documentos serán contenidos en el gestor documental municipal y los expedientes tanto tributarios como recaudatorios deberán ser archivados en el archivo municipal o poner a disposición del ayuntamiento los servicios web necesarios para dicha integración.

2.1.14. Control de interacción con contribuyentes.

El sistema tributario deberá contemplar un control de las interacciones con los contribuyentes para cualquier tipo de trámite y cualquier medio utilizado (presencial, telefónico, internet, etc)

En la ficha de cada contribuyente se tendrá acceso al historial de estas interacciones para poder consultarlas y conocer el estado de atención de cada ciudadano y los trámites por el mismo realizado.

Este control de interacción deberá de tener los servicios web necesarios para poder integrarse con sistemas de gestión de colas y centralitas telefónicas.

2.2.REQUISITOS TÉCNICOS DEL SISTEMA DE INFORMACIÓN.

2.2.1. Arquitectura de la aplicación.

La instalación del gestor de expedientes y demás elementos de la solución serán instalados por el adjudicatario al ser un proyecto "llave en mano", siendo la ubicación de los mismos el centro de proceso de datos, CPD, que indique el Ayuntamiento de los disponibles en sus locales.

La aplicación propuesta deberá cumplir los siguientes requisitos:

El texto que completa este anexo deberá ser solicitado de la forma que se indica en el punto "Contacto" de este Pliego de Prescripciones Técnicas.

El texto que completa este anexo deberá ser solicitado de la forma que se indica en el punto "Contacto" de este Pliego de Prescripciones Técnicas.

Esta herramienta debe cumplir la normativa de accesibilidad y en especial el Real Decreto 1112/2018 sobre accesibilidad de los sitios web y aplicaciones para dispositivos móviles del sector público que transpone al ordenamiento jurídico español la Directiva (UE) 2016/2102 del Parlamento Europeo y del Consejo, de 26 de octubre de 2016, sobre la accesibilidad de los sitios web y aplicaciones para dispositivos móviles de los organismos del sector público.

- INTEROPERABILIDAD: La empresa adjudicataria deberá disponer de recursos que permitan el uso de datos y servicios de otros proveedores externos, así como la conexión con a aplicaciones de desarrollo propio.

  Estas herramientas preferentemente serán servicios Web que garantizarán también la Interoperabilidad con otras administraciones o agencias de acuerdo con el Esquema Nacional de Interoperabilidad -ENI -

  Los licitadores deben presentar lista de Servicios Web disponibles en el sistema, con compromiso de mantenerlos siempre actualizados.

  El aplicativo que se contrate integrará todos los servicios de acceso disponibles en la actualidad con otras instituciones (DGT, Catastro, AEAT, Seguridad Social, Colegio de Notarios, etc.), comprometiéndose a incorporar, durante todo el periodo de validez del contrato, cualquier otro nuevo servicio que se pueda habilitar y que el Ayuntamiento considere de utilidad, sin coste adicional alguno conforme al apartado 2.2.2. de este Pliego.

2.2.2. Integración con otros sistemas.

A continuación, se indican los sistemas tanto municipales como externos con los que la aplicación debe de integrarse habitualmente de forma automatizada por medio de servicios web, no obstante, los licitadores deberán de aportar la relación de servicios web de los que ya dispone su aplicación, debiendo incluir su totalidad en el suministro debidamente actualizados sin coste alguno para el Ayuntamiento.

En todo caso, en la propuesta tecnológica el licitador deberá presentar un Plan de implantación detallado incluyendo todos los sistemas incluidos en los apartados siguientes:

2.2.2.1. Sistemas municipales.

El sistema tributario tendrá la capacidad de integrarse con otras aplicaciones municipales que a continuación se enumeran:

- El sistema se integrará de forma automatizada con el Padrón municipal de habitantes de forma que compruebe y recabe, en su caso, los datos de los interesados antes de dar de alta un tercero. Por otro lado, el sistema también permitirá la integración de forma automatizada, de las aplicaciones municipales para la comprobación, y en su caso, la recuperación de datos de terceros.

- El sistema permitirá la integración de forma automatizada de las aplicaciones municipales de forma que compruebe y recabe los datos de territorio correspondientes.
- El sistema de gestión tributaria deberá de integrarse de forma automatizada con la aplicación de registro de documentos que pondrá a disposición los correspondientes Web Service, para las siguientes actuaciones:
    - Las solicitudes realizadas electrónicamente en el sistema de gestión tributario deberán de incorporarse en la aplicación del registro de documentos de forma que tengan número correlativo de entrada con los demás registros y que se adjunten a la anotación los documentos electrónicos firmados por los interesados.
    - El aplicativo de registro tiene un campo de estado de tramitación que deberá de ser debidamente actualizado por el gestor de expedientes tributario en función de dicho estado de tramitación.
    - Las solicitudes realizadas presencialmente y registradas en el registro de documentos deberán de incorporarse de forma automatizada en el sistema de gestión tributario contratado.
    - Las notificaciones deberán de incorporarse en la aplicación del registro de documentos de forma que tengan número correlativo de salida con los demás registros y que se adjunten a la anotación los documentos electrónicos firmados por los interesados.
- El sistema se integrará con los gestores de expedientes municipales para extraer o incorporar datos o documentación, especial mención a la posibilidad de habilitar el pago de autoliquidaciones en el registro electrónico habilitado integrándose directamente dicho pago en el módulo de gestión y recaudación del sistema de gestión tributaria.
- El sistema deberá aportar los servicios web necesarios para integrarse en caso de requerirse por el Ayuntamiento con una Carpeta Ciudadana integrada.
- El sistema se integrará con el gestor documental del que dispone este Ayuntamiento, de forma que toda la documentación electrónica en el generada se deposite en el mismo.
- El sistema se integrará con el sistema de contabilidad municipal disponiendo de los servicios web correspondientes para la generación automática de los procesos de alta de liquidaciones (cargas), cobros, devoluciones y demás operaciones contables.
- El sistema deberá de disponer de servicios web que permita la integración de los datos relativos a la imposición de sanciones en la aplicación de gestión policial.
- El sistema deberá aportar soluciones para integrarse con la aplicación de gestión de instalaciones deportivas del Ayuntamiento.
- El sistema se integrará con el directorio activo de forma que los empleados municipales para acceder no utilicen usuario y contraseña, sino que se validará de forma automatizada con dicho directorio (Single Sign On)

- El sistema deberá integrarse de forma automatizada con nuestro sistema de mensajería electrónica.
- El sistema deberá integrase de forma automatizada con nuestra Plataforma de mensajería sms.
- El sistema deberá permitir la integración con un sistema de archivo electrónico poniendo a disposición del Ayuntamiento los servicios web correspondientes.
- Deberá de aportar un sistema electrónico de Libro de Resoluciones y Decretos, si bien el Ayuntamiento podrá obligarle a utilizar un sistema corporativo ya implantado.
- Deberá utilizar como visualizador de georreferencias el sistema geográfico municipal (ESRI)
- El sistema se integrará con las bases de datos municipales preferentemente con SQL.

La integración con servicios web se realizará de conformidad a lo establecido en el **Anexo III.**

2.2.2.2. Sistemas externos.

El sistema tributario tendrá la capacidad de integrarse con los siguientes servicios externos:

- El sistema deberá integrarse con la base de datos de la Dirección General del Catastro, con las siguientes funcionalidades:
    - Comunicaciones de modificaciones de titularidad que se realizarán de forma automatizada desde el mismo expediente de liquidación del Impuesto de Incremento del Valor de Terrenos de Naturaleza Urbana.
    - Consulta de datos mediante servicios web en la Dirección General del Catastro. Este acceso deberá realizarse directamente desde los objetos tributarios, valores o expedientes relacionados con los mismos.
- Consulta de datos mediante servicios web en la Dirección General de Catastro. Este acceso deberá realizarse directamente desde los objetos tributarios, valores o expedientes relacionados con los mismos.
- Consulta de datos en la Plataforma SIGA del Colegio de Gestores Administrativos para la gestión del Impuesto de Vehículos de Tracción Mecánica.
- El sistema deberá integrarse de forma automatizada con la plataforma notarial ANCERT, debiendo permitir:
    - Consulta de deuda pendiente en ejecutiva y emisión de certificado o carta de pago.
    - Descarga de ficha notarial (PDF y XML) así como del documento de escritura.

- Generación automática del expediente de Impuesto de Incremento del Valor de Terrenos de Naturaleza Urbana, incluyendo la emisión de la correspondiente liquidación.

- El Sistema deberá integrase con la Plataforma EDITRAN permitiendo el envío y recepción de ficheros con las entidades que soporten este sistema de comunicación de forma desatendida.
- Se deberá de integrar mediante servicio web con la pasarela de pago que tenga contratada y ponga a su disposición el Ayuntamiento (Red.es, Redsys …)
- El sistema deberá integrase con Correos o adjudicataria de envíos postales del Ayuntamiento o bien por el servicio EDITRAN, formato SICER o por servicios web, incluyendo la transmisión de ficheros de firma en tableta electrónica.
- El sistema estará integrado con todos los cuadernos bancarios.
- El sistema posibilitará la carga de ficheros procedentes del Índice Central de Titularidades Inmobiliarias del Registro Mercantil Central.
- El sistema posibilitará la carga de ficheros tanto del Instituto Nacional de la Seguridad Social como de la Tesorería General de la Seguridad Social relativa a perceptores de prestaciones.
- El sistema posibilitará la emisión y carga de ficheros procedentes de la Agencia Española de Administración Tributaria derivados de convenio de colaboración de recaudación de deuda en periodo ejecutivo y su tratamiento e intercambio.
- El sistema posibilitará la emisión de ficheros a enviar a la Agencia Española de Administración Tributaria derivados de otros convenios de colaboración que afecten a materias tributarias.
- El sistema posibilitará la carga de ficheros de fallecidos del Instituto Nacional de Estadística.
- El sistema de gestión tributaria consumirá los siguientes servicios comunes y soluciones que se ponen a disposición por la Administración General del Estado para contribuir a impulsar el desarrollo de la Administración Digital:
    - Identidad electrónica para las Administraciones (Cl@ve y Cl@vefirma)
    - Plataforma de validación de certificados y firmas (@Firma)
    - Plataforma de sellado de Tiempo (TS@)
    - Firma electrónica de empleado público (Port@firmas)
    - Registro Electrónico de apoderamiento (Apoder@)
    - Validación de representación de personas físicas y jurídicas (Represent@)
    - Registro de Funcionarios Habilitados (Habilit@)
    - Servicio de Consulta de Poderes Notariales (Notaria)

- Servicio de Verificación y Consulta de Datos: Plataforma de Intermediación (PID-SVD) sobre la totalidad de los servicios de la plataforma, totalidad que se mantendrá, aunque se aumente el número de servicios durante el mantenimiento de la aplicación.
- Sistema de Información Administrativa y Directorio Común respecto a la tramitación de los procedimientos.
- Servicio compartido de gestión de Notificaciones (Notific@) en cualquiera de sus modalidades, incluida la notificación por medio de Centros de Ensobrado e Impresión. El Ayuntamiento de Móstoles también prevé la integración con la dirección electrónica vial en materia de sanciones de tráfico.
- Plataforma de Mensajería – Sistema Integral de Mensajería (SIM) en aquellos supuestos sea necesaria su utilización.
- Archivo Electrónico Único (Archive)

2.2.3. Gestión de seguridad: Perfiles y usuarios.

El Ayuntamiento de Móstoles exige en el presente Pliego el cumplimiento por parte de la solución ofertada el Reglamento General de Protección de Datos debiendo aportar la empresa adjudicataria acreditación de su cumplimiento aportando copia de la auditoría que así lo acredite.

Además de lo indicado se requerirán los siguientes aspectos de la aplicación:

- La aplicación permitirá la administración centralizada de perfiles por un rol de "Administrador superior" el cual podrá asignar, modificar y anular permisos de accesos a los usuarios de conformidad al Esquema Nacional de Seguridad.
- La administración de perfiles se realizará en un módulo de seguridad que tenga interfaz de usuario y sea manejable con el objeto que pueda ser utilizado por personal sin conocimientos informáticos.
- Este rol podrá personalizar para cada tipo de usuario, sus accesos y funcionalidades dentro de la aplicación y atendiendo al tipo de perfil el módulo de seguridad ofrecerá a los usuarios las características definidas en su perfil.
- La herramienta se conectará con el Directorio Activo corporativo (Single Sign On) de forma que el acceso e identificación se realice de forma automatizada sin necesidad de usuario y contraseña.
- En aquellos supuestos excepcionales, colectivos concretos o contribuyentes especiales, en que el Ayuntamiento permita el acceso de otros usuarios no integrados en el Directorio Activo la aplicación deberá permitir la parametrización de las reglas de confección de contraseñas de usuarios, verificar la caducidad de las mismas, la desactivación ante un número determinado de intentos fallidos. Así mismo, la aplicación también contendrá la posibilidad de identificación de los usuarios por medio de la integración con el servicio ministerial Cl@ve.

- La aplicación deberá registrar todos los accesos o actividades realizadas por el usuario en la aplicación, permitiendo la recuperación de dichas trazas de forma sencilla por parte del Ayuntamiento para realizar cualquier control o auditoria que se requiera.
- Dispondrá de las herramientas de auditoría necesarias para el diagnóstico y tratamiento de incidencias de seguridad que pudieran acontecer.

2.2.4. Código fuente.

El Ayuntamiento debe asegurar la continuación del proyecto por ello y en equilibrio con los derechos de propiedad del aplicativo de la empresa adjudicataria se establecen la siguiente obligación.

En los supuestos, en que la empresa adjudicataria no se hiciere cargo del servicio de mantenimiento de la aplicación por cualquier motivo que puede ser desde el cierre de la empresa hasta el posible cambio de la línea de negocio, la misma deberá de entregar el código fuente que se corresponda con la versión que se está ejecutando en dicho momento en el Ayuntamiento con toda la documentación necesaria para su utilización, instalación y conocimiento.

Para garantizar en todo caso el acceso al código y a la documentación citada la empresa adjudicataria deberá depositar dicha documentación ante Notario que será actualizada al menos 2 veces al año.

3. Suministro de Hardware y Software necesario para la implantación de la aplicación.

3.1. Condiciones generales del suministro e implantación del Sistema de Información Tributaria.

La implantación del Sistema de Información Tributaria se realizará "on premise", es decir, en el Centro de Proceso de Datos municipal que indique el Ayuntamiento, y su ejecución se realizará bajo el concepto "llave en mano" de forma que será el adjudicatario quien aporte los elementos necesarios ya sea infraestructura hardware o software necesario para su funcionamiento conforme a lo establecido en este Pliego.

En este sentido, el adjudicatario, será el que realice todos los trabajos o definiciones necesarias, si bien el Ayuntamiento se reserva ejecutar con sus propios técnicos, especialmente, aquellas que involucren temas de seguridad.

Como política, el Ayuntamiento no permite habitualmente las conexiones remotas a sus sistemas informáticos salvo situaciones excepcionales. Por este motivo, las conexiones remotas serán bajo las premisas generales estipuladas en los anexos a estas condiciones, y previa aprobación de los responsables municipales.

En todo caso, es importante reseñar, que nunca se permitirá la conexión de forma remota para instalaciones iniciales.

3.2.Requisitos de implantación en el CPD municipal.

En los Anexos I, II, III y IV y el glosario se detallan los requisitos mínimos de los sistemas involucrados en el proyecto:

- En el Anexo II se describen las necesidades particulares de servidores y otras que se van a exigir al adjudicatario para la implantación y posterior mantenimiento de la plataforma.
- Los Anexos I, III y IV describen requerimientos generales para cualquier sistema, aplicación o hardware parte de un proyecto, pero tenga en cuenta que, al ser genéricas, algunas de ellas pudieran no afectar a este proyecto.
- Se incluye un glosario con la definición de los principales términos técnicos y siglas utilizados.

3.3. Gestor documental.

El Ayuntamiento dispone de un servicio de gestión documental basado en xxxxxxxxxxxxxxx que es utilizado por las distintas aplicaciones que requieren de esta funcionalidad. El adjudicatario deberá proveer de la funcionalidad de alta disponibilidad, HA, por lo que deberá proveer de las adecuadas licencias, servidores y realizar los trabajos de migración así como realizar su mantenimiento durante el periodo de vigencia del contrato. Para más información consulte el **Anexo VI** y el **Anexo VII.**

3.4. Dispositivos para el trabajo en movilidad.

El Ayuntamiento de Mostoles tiene por objeto la puesta en funcionamiento del sistema de información de forma inmediata y para ello se requiere la utilización por parte de empleados municipales de diferentes dispositivos para su utilización fuera de su puesto de trabajo.

Por ello, se tiene previsto la utilización de dispositivos móviles por parte de agentes e inspectores los cuales los suministraría el propio Ayuntamiento, pero este no es el caso de los elementos necesarios para la impresión en movilidad los cuales requieren la homologación previa por parte del Sistema de Información Tributaria.

Esto elementos de impresión deberá de aportarlos el adjudicatario conforme a lo establecido en el **Anexo VIII.**

4. Servicios de migración.

Este servicio es esencial para la correcta implantación del sistema tributario por ello, la empresa adjudicataria tendrá que disponer de las herramientas y procedimientos adecuados para la migración de datos desde las aplicaciones actuales al nuevo sistema, valorándose la fiabilidad, consistencia e integridad del Plan de migración.

Se aportará en la oferta un Plan de migración que será objeto de valoración en el que se detallarán sus fases, las actividades a desarrollar en cada fase, así como los recursos disponibles para realizarlas y los perfiles profesionales de los mismos.

El adjudicatario será responsable del proceso de migración y deberá comprobar con la colaboración del Ayuntamiento de la fiabilidad de la misma.

El Ayuntamiento dispone de un número alto de sistemas que componen la materia tributaria recogidas en el **Anexo V**, siendo la principal la xxxxxxxxxxxxxxx y cuya migración es realizará de forma completa (respetando los identificadores actuales) los siguientes datos:

- Contribuyentes y datos asociados, incluyendo históricos y documentación digitalizada.
- Objetos tributarios e histórico completo de los mismos.
- Valores y referencias vivas.
- Operaciones realizadas sobre valores, con independencia de su estado.
- Datos y actuaciones de expedientes de gestión, incluyendo trámites realizados, documentos, consecuencias tributarias y efectos económicos de los mismos.
- Datos y actuaciones de los expedientes de ejecutiva.
- Referencias de pago.
- Emisiones de notificaciones.
- Emisiones domiciliadas.
- Información relacionada con la contabilidad.
- Fraccionamientos y aplazamientos de pago, devoluciones, suspensiones.
- Conceptos con sus tarifas, tipos impositivos e históricos.
- Listas de calles y, en su caso, tarifas asociadas según Ordenanzas municipales (callejero base, IAE, tasas)
- Ficheros procesados CSB (19, 60, 43, 34, 63)
- Soportes externos periódicos y anuales, histórico de las actuaciones realizadas sobre los mismos (IBI, IAE, DGT, ANCERT, S.Social, etc.)

La adjudicataria se hará cargo de los daños y perjuicios que se produzcan a terceros derivados de la migración siempre dentro de los límites establecidos en el artículo 196 de la Ley de Contratos del Sector Público.

5. Plan de formación y consultoría.

5.1.Plan de formación.

La empresa adjudicataria deberá de presentar un plan de formación inicial que tendrá por objetivo la gestión del cambio de los sistemas existentes a los contratados y otro periódico para nuevos empleados o para la consolidación de conocimientos durante toda la duración del contrato.

La formación inicial contará al menos con una bolsa de 350 horas presenciales y se ejecutará con las características y niveles que se establecen a continuación y deberá de ser consensuado con el/la directora/a General Tributario/a y de Recaudación y con el responsable de Nuevas Tecnologías,

- Nivel 1. Usuarios. Su objetivo es formar a los empleados municipales que tanto en las Oficinas de Información y Atención al Ciudadano como en otros servicios municipales utilicen la aplicación informática ya sea en la grabación directa de movimientos como aquellos que expidan documentos de carácter tributario.

- Nivel 2. Dirección Tributaria. Su objetivo es que adquieran la formación adecuada para la gestión del sistema tributario, en especial, la utilización del gestor de expedientes, las operaciones de mantenimiento, las actuaciones de intercambio de ficheros, cargas de fichero, explotación estadística de las Bases de Datos y cualquier otra función tributaria recogida en la aplicación.
- Nivel 3. Área de Nuevas Tecnologías. Su objetivo será obtener información detallada sobre la estructura de la Base de Datos de la aplicación suministrada, administración de servidores, instalación, gestión y configuración del sistema de seguridad y todos los aspectos necesarios para la correcta explotación del producto.
- El Ayuntamiento podrá utilizar horas de formación para realizar cursos a colaboradores externos para mejorar sus relaciones tributarias con el Ayuntamiento.

La formación presencial se realizará en las dependencias municipales que el Ayuntamiento determine. La empresa adjudicataria se encargará de todos los aspectos relativos a la formación: asistencia, emisión de títulos, entrega de material y demás tareas en colaboración con la unidad de Relaciones Laborales del Departamento de Personal del Ayuntamiento.

En todo caso las empresas licitadoras deberán presentar un Plan de Formación detallado, con las indicaciones anteriores e indicando por lo menos el número de cursos, número máximo de alumnos por cada curso, personal al que va dirigido, tipos de cursos y fases de la formación periódica.

Por otro lado, en este Plan de formación no se contemplarán las horas objeto de la mejora "Mejora en la bolsa de horas de formación", pues se desvelarían criterios cuantificables mediante la mera aplicación de fórmulas.

5.2. Consultoría.

La puesta en marcha del nuevo Sistema de Información exigirá cambios en el modelo organizativo del Ayuntamiento.

Se valorará la prestación, por parte del adjudicatario, de servicios de asistencia técnica de apoyo a la definición del modelo organizativo del Ayuntamiento, que deberán ser prestados por parte de profesionales que puedan acreditar haber llevado a cabo procesos en entidades municipales similares o de superiores características. Se aportará el currículum vitae de los profesionales a destinar a esta tarea.

Los licitadores deberán detallar la metodología y el plan de trabajo para el desarrollo de esta tarea, que será contemplada entre los criterios de valoración.

6. Servicio de soporte y mantenimiento.

6.1. Soporte y mantenimiento.

- **Soporte de la aplicación tributaria y módulos relacionados.**

El mantenimiento comprenderá toda la ejecución del contrato y consistirá con carácter general, en el mantenimiento, soporte, ayuda a la configuración y resolución de incidencias.

Dicho mantenimiento comprenderá los siguientes servicios:

- Mantenimiento correctivo: Corrección de las incidencias y problemas que se presenten imputables al software, incluyendo la recuperación de datos erróneos generados por el mal funcionamiento de la aplicación.

- Mantenimiento perfectivo: Actualización e inclusión de las nuevas funcionalidades o mejoras que el producto contemple durante su evolución. En este concepto se contempla la implantación de nuevas versiones de la aplicación y parches del producto de las que se deberán de entregar toda la información necesaria para su correcta utilización.

- Mantenimiento adaptativo: Adaptación del software a los cambios motivados por modificaciones de la normativa legal o de procedimiento.

- Atención al usuario: Resolución de consultas sobre operatoria y explotación de las aplicaciones, tanto vía telefónica, telemático tanto en aspectos conceptuales como electrónicos. Resolución de incidencias del entorno derivadas de su mal funcionamiento La empresa adjudicataria ofrecerá un Centro de Atención de Usuarios on-line donde se de alta a las incidencias y pueda realizarse seguimiento a las mismas.

- **Soporte del gestor documental.**

El adjudicatario deberá de contratar el mantenimiento del gestor documental implantado en la modalidad indicada durante todo el periodo de que esté vigente el contrato.

6.2. Niveles de servicio.

Todo el sistema tendrá que tener un **acuerdo de nivel de servicio** (ANS), para la resolución de incidencias, bajo los siguientes parámetros:

Horario: lunes a viernes (excepto festivos según el calendario oficial del municipio de Móstoles) 9:00 a 14:00.

Tiempo máximo de respuesta (intervalo de tiempo desde que se envía la solicitud y en el que un técnico de la empresa se pone en contacto para comenzar las actuaciones): 30 minutos.

Tiempo máximo de resolución incidencias graves (intervalo de tiempo desde que el técnico comienza la intervención hasta que la da por resuelto, con el acuerdo municipal): 8 horas laborales.

Tiempo máximo de resolución incidencias leves (intervalo de tiempo desde que el técnico comienza la intervención hasta que la da por resuelto, con el acuerdo municipal): 3 días laborales.

El ayuntamiento será el encargado de catalogar la tipología de la incidencia, si bien, a modo orientativo será bajo las siguientes premisas:

Grave: alguna o algunas de las consultas no se pueden realizar.

Leve: todas las consultas están operativas, pero el sistema se encuentra degradado por algún motivo.

El grado de cumplimiento deberá superior al 90 % para cada tipo de incidencia.

Si el técnico concluyese que la incidencia es debida a un problema de la administración cedente del dato, el adjudicatario lo notificará y hará seguimiento, si le requiriese, hasta que se reponga el servicio, notificándoselo al Ayuntamiento.

Si el técnico concluyese que la incidencia es debida a un problema de los sistemas municipales, el adjudicatario lo notificará y hará seguimiento hasta que se reponga el servicio, ayudando, en todo lo posible para la más pronta resolución.

Las solicitudes no se atendrán a estos ANS hasta que no sean puestas en funcionamiento. Por ejemplo, se catalogan como tales la inclusión de nuevas conexiones de cualquiera de las plataformas indicadas, que son parte del contrato, pero no se tratarían como incidencia. Más adelante se describe el procedimiento de este tipo de solicitudes.

7. Penalidades y resolución.

7.1.Penalidades.

Se impondrán penalidades a la contratista cuando incurra en alguna de las causas previstas a continuación:

- **Penalidades por incumplimiento de los tiempos de resolución de incidencias.**

El incumplimiento de los tiempos de resolución de incidencias en un porcentaje anual mayor al 10 % de las incidencias puestas conllevará la penalidad de un 5 % menos de facturación por cada mensualidad que supere ese 10 % fijado. Cuando una incidencia supere un retraso en cuatro veces el tiempo máximo de resolución de la incidencia podrá ser motivo de resolución, si así lo consideran los técnicos municipales, por ejemplo, una incidencia de disponibilidad del sistema de gestión tributario contratado.

- **Penalidades por cumplimiento defectuoso.**

Si, al tiempo de la recepción, el suministro no se encuentra en estado de ser recibido por causas imputables a la contratista, se estará a lo dispuesto en el artículo 192 del LCSP en cuanto a la imposición de estas penalidades

- **Penalidades por demora en el cumplimiento.**

Cuando la contratista, por causas que le fueran imputables, hubiera incurrido en demora, tanto en relación con el plazo total como con los plazos parciales establecidos, se estará a lo dispuesto en el artículo 193 del LCSP en cuanto a la imposición de estas penalidades, salvo en el supuesto de incumplimiento de plazo de puesta en marcha del sistema que devengará una penalización del 1% del precio del contrato sin IVA, por cada mes de retraso o parte proporcional.

- **Por incumplir criterios de adjudicación.**

Se impondrán a la contratista penalidades por incumplir los criterios de adjudicación en los siguientes términos:

Si, durante la ejecución del contrato o al tiempo de su recepción, se aprecia que, por causas imputables a la contratista, se ha incumplido alguno o algunos de los compromisos asumidos en su oferta.

Para considerar que el incumplimiento afecta a un criterio de adjudicación será preciso que al descontarse un 25 por 100 de la puntuación obtenida por la contratista en el criterio de adjudicación incumplido, resultara que su oferta no habría sido la mejor valorada.

Como regla general, su cuantía será de un 1% del precio del contrato sin IVA, salvo que, motivadamente, el órgano de contratación estime que el incumplimiento es grave o muy grave, en cuyo caso podrán alcanzar hasta un 5%. La reiteración en el incumplimiento podrá tenerse en cuenta para valorar la gravedad.

Las penalidades no superarán el 15 % de facturación anual y en ningún caso la suma de las penalidades totales sobrepasará lo indicado por la legislación aplicable. Pero de alcanzarse podrá ser motivo de resolución.

Los valores sobrepasados que puedan conllevar la resolución y penalidades se aplicarán ambas si así lo decide el órgano de contratación.

Las penalidades seguirán los cauces legales y serán impuestas por el órgano de contratación.

7.2.Resolución

Otros motivos de resolución, además de lo indicado en el PCAP y más arriba, serán los siguientes:

- Incumplimiento reiterado de los acuerdos de nivel de servicio.
- Incumplimiento de las condiciones técnicas enumeradas en el PPT en la implantación del sistema.

8. Condiciones de la oferta y documentación a entregar.

Las empresas participantes en este procedimiento deberán especificar claramente en su oferta las condiciones técnicas, planes, ANS, formatos y toda aquella documentación que se solicita en este Pliego y en el Pliego de Cláusulas Administrativas, no siendo suficiente el expresar el acatamiento del pliego y sus condiciones, por lo que el incumplimiento de esta condición provocará la no evaluación de la oferta.

a. Propuesta tecnológica.

Dentro del aspecto técnico, las ofertas deberán incluir una **propuesta tecnológica** a valorar que deberá contemplar, al menos, todas las condiciones técnicas recogidas en este PPT, el incumplimiento de las mismas se considerarán obligaciones esenciales en el ámbito de aplicación del artículo 211 de la *Ley 9/2017, de 8 de noviembre, de Contratos del Sector Público*, en ella de conformidad a la ponderación establecida en el Pliego de Cláusulas Administrativas General se valorará cualquier mejora sobre las condiciones establecidas debiendo entregar una descripción pormenorizada de dichas mejoras.

La propuesta tecnológica tendrá en cuenta, entre otras:

- Cobertura aspectos funcionales.
- Cobertura aspectos técnicos
- Manejo y usabilidad de la aplicación
- Aspectos innovadores
- Posibilidad de evolución del sistema

Nunca se evaluarán mejoras o medidas que los técnicos municipales no consideren que aportan un valor añadido real al servicio, pero, en todo caso, es obligación del adjudicatario implementarlas todas las incluidas en su oferta.

b. Proyecto de implantación.

Respecto al Proyecto de implantación referido en el Pliego de Cláusulas Administrativas Particulares (PCAP) deberá de ser lo más específico posible recogiendo, en todo caso, las fases, la estrategia de la migración, las medidas de contingencia, la disponibilidad de recursos específicos que se aporten a la migración, teniendo en cuenta la peculiaridad del sistema de información tributario y su implantación "on premise"

En esta valoración se ponderará conforme a los siguientes factores:

- Cronograma del Plan de Implantación de 1 año, pues su minoración conforme a la mejora desvelaría criterios cuantificables mediante la mera aplicación de fórmulas.
- Valoración de la estructura del equipo y sus perfiles profesionales.
- Plan de interoperabilidad del sistema.
- Plan de Migración.
- Plan de Formación de 350 horas presenciales, sin incluir las posibles mejoras pues su inclusión desvelaría criterios cuantificables mediante la mera aplicación de fórmulas.
- Plan de implantación y parametrización.

9. Equipo de trabajo y Dirección del Proyecto.

La empresa adjudicataria está obligada a aportar los recursos humanos necesarios con los conocimientos técnicos suficientes para realizar las tareas contratadas en los plazos comprometidos.

Por este motivo, los licitadores deberán presentar una relación nominal de las personas asignadas al equipo de trabajo del proyecto, acompañada de un currículo donde se reflejen sus características profesionales, experiencias en proyectos similares y, en general, todo dato relevante para su valoración, tanto a nivel de perfil profesional como de adecuación a las necesidades del proyecto. Esta lista debe estar agrupada por perfiles/roles dentro del Plan de Trabajo.

Debiendo acreditarse el suficiente conocimiento y experiencia tanto en gestión y recaudación tributaria como en la implantación de proyectos similares en otras organizaciones.

Independientemente de la figura del responsable del contrato, recogida en el artículo 62.1 de la Ley 9/2017, de 8 de noviembre de Contratos del Sector Público,

que podrá ser designada por el Ayuntamiento, el adjudicatario indicará un director de proyecto, o delegado del contratista, que dependerá y reportará al responsable técnico y/o administrativo del Ayuntamiento. Además, el adjudicatario deberá asignar al proyecto los siguientes perfiles mínimos:

- Director/Responsable del contrato
- Responsable del Proyecto de implantación.
- Responsable del Servicio
- Responsable de Seguridad

Estos perfiles deberán tener el suficiente conocimiento y experiencia en gestión y recaudación tributaria, gestión de proyectos, gestión de servicios gestionados "on premise".

El delegado del contratista, o responsable del contrato, es la persona designada expresamente por el contratista, y aceptada por el Ayuntamiento de Móstoles, que tiene capacidad para supervisar la ejecución del contrato, adoptar las decisiones y dictar las instrucciones necesarias con el fin de asegurar la correcta realización de la prestación pactada, dentro del ámbito de facultades siguientes:

- Ejercer la representación del Contratista cuando sea necesaria la actuación o la presencia de este según el pliego de prescripciones técnicas.
- Organizar la ejecución del trabajo del contrato e interpretar y hacer cumplir las órdenes recibidas del responsable del proyecto designado por el Ayuntamiento de Móstoles.
- Proponer al responsable del proyecto la colaboración necesaria para la resolución de los problemas que se planteen durante la ejecución del trabajo.
- Sugerir cualquier mejora que crea conveniente para una mejor consecución de los objetivos.

El Ayuntamiento de Móstoles puede exigir al contratista la designación de un nuevo director de proyecto, si así lo justifica la marcha de los trabajos.

10.Propiedad Industrial e Intelectual.

La empresa adjudicataria no podrá hacer uso del nombre, logotipo o cualquier signo distintivo o material que le haya facilitado el Ayuntamiento de Móstoles para el cumplimiento de las obligaciones derivadas del presente contrato, fuera de las circunstancias y fines del citado contrato, ni una vez terminada la vigencia del mismo.

El adjudicatario acepta expresamente que los derechos de propiedad sobre los soportes materiales a los que se incorporen los trabajos realizados en cumplimiento de las obligaciones derivadas del contrato objeto de este pliego corresponden al Ayuntamiento de Móstoles.

El adjudicatario exonerará al Ayuntamiento de Móstoles de cualquier tipo de responsabilidad frente a terceros por reclamaciones de cualquier índole dimanantes de los suministros, materiales, procedimientos y medios utilizados para la ejecución del contrato objeto del presente pliego, procedentes de los titulares de derechos de propiedad industrial e intelectual sobre los mismos.

11. Confidencialidad y protección de datos personal.

Toda la información a la que tenga acceso el contratista con ocasión de la ejecución del contrato tiene carácter confidencial. El contratista y el personal por él asignado a la ejecución del contrato no pueden utilizar para sí, ni proporcionar a terceros, dato o información alguna de los trabajos contratados o a la que tengan acceso con ocasión de la ejecución, sin autorización escrita del Ayuntamiento, estando, por tanto, obligado a poner todos los medios a su alcance para conservar el carácter confidencial y reservado tanto de la información como de los resultados obtenidos del trabajo realizado, tal y como establece el artículo 133.2 de la Ley 9/2017, de 8 de noviembre, de Contratos del Sector Público.

De conformidad con lo previsto en el artículo 28 del RGPD, el adjudicatario se obliga a garantiza el cumplimiento de las obligaciones complementadas en el Contrato de Encargo formalizado con el Ayuntamiento y recogidas en el Anexo IX de este Pliego.

12. Esquema Nacional de Seguridad, Esquema Nacional de Interoperabilidad y Accesibilidad.

En cumplimiento con lo dispuesto en el artículo 122 de la Ley 9/2017, de 8 de noviembre, de Contratos del Sector Público, y en el artículo 18 del Real Decreto 3/2010, de 8 de enero, por el que se regula el Esquema Nacional de Seguridad en el ámbito de la Administración Electrónica, el licitador incluirá referencia precisa, documentada y acreditativa de que los productos de seguridad, servicios, equipos, sistemas, aplicaciones o sus componentes, cumplen con lo indicado en la medida [op.pl.5] sobre componentes certificados, recogida en el apartado 4.1.5 del anexo II del citado Real Decreto 3/2010, de 8 de enero.

Cuando estos sean empleados para el tratamiento de datos de carácter personal, el licitador incluirá, también, lo establecido en el REGLAMENTO (UE) 2016/679 DEL PARLAMENTO EUROPEO Y DEL CONSEJO de 27 de abril de 2016 relativo a la protección de las personas físicas en lo que respecta al tratamiento de datos personales y a la libre circulación de estos datos y por el que se deroga la Directiva 95/46/CE (Reglamento general de protección de datos).

Teniendo en cuenta la obligación de cumplir con lo dispuesto en las Instrucciones Técnicas de Seguridad recogida en el artículo 29 "Instrucciones técnicas de seguridad y guías de seguridad" del Real Decreto Real Decreto 3/2010, de 8 de enero, por el que se regula el Esquema Nacional de Seguridad en el ámbito de la Administración Electrónica modificado por el Real Decreto 951/2015 de 23 de octubre.

Y en consideración a la Resolución de 13 de octubre de 2016, de la Secretaría de Estado de Administraciones Públicas, por la que se aprueba la Instrucción Técnica de Seguridad de conformidad con el Esquema Nacional de Seguridad, donde se establece que los operadores del sector privado que presten servicios o provean soluciones a las entidades públicas, a los que resulte exigible el cumplimiento del Esquema Nacional de Seguridad, deberán estar en condiciones de exhibir la correspondiente Declaración de Conformidad con el Esquema Nacional de Seguridad cuando se trate de sistemas de categoría BÁSICA, o la Certificación de Conformidad con el Esquema Nacional de Seguridad, cuando se trate de sistemas de categorías MEDIA o ALTA.

En base a lo dispuesto anteriormente, y al análisis de los riesgos a los que están expuestos los servicios objeto de licitación, el Ayuntamiento de Móstoles establece como necesario que la empresa licitadora deberá estar en condiciones de exhibir la correspondiente, Certificación de Conformidad con el Esquema Nacional de Seguridad, de categoría MEDIA de los servicios indicados. Así como de mantenerla vigente durante todo el ciclo de vida del contrato.

Así mismo, debido a que la solución a ofertar, se trata de un sistema de información on-premise, y de conformidad con lo establecido en la "Guía de Seguridad CCN-STIC-CCN-CERT IC-01/19, ENS: Criterios adicionales de Auditoría y Certificación", la empresa licitadora deberá aportar los siguientes documentos:

- Guía de instalación de la aplicación, de forma compatible y alineada con el ENS.
- Procedimiento de "cliente-usuario" para utilizar el sistema instalado de forma compatible y alineado con el ENS.
- Guía de Uso Seguro del Sistema destinada a usuarios finales."

La empresa licitadora asume su obligación de cumplir plenamente con el Esquema Nacional de Seguridad, y con la necesidad de que sus prestadores y proveedores, dispongan de la correspondiente conformidad con el Real Decreto 3/2010, de 8 de enero.

Esquema Nacional de Interoperabilidad.

El Sistema de gestión tributaria cumplirá las Normas Técnicas de Interoperabilidad del Real Decreto 4/2010, de 8 de enero, para que sea capaz de interoperar con los organismos indicados en este Pliego y con los sistemas municipales. Todas las tareas de configuración y parametrización necesarias para dicha interoperabilidad serán por cuenta del adjudicatario.

Accesibilidad.

El Sistema de gestión tributaria cumplirá el Real Decreto 1112/2018, de 7 de septiembre, sobre accesibilidad de los sitios web y aplicaciones para dispositivos móviles del sector público para garantizar la igualdad y la no discriminación en el acceso de las personas usuarias, en particular de las personas con discapacidad y de las personas mayores.

13.Transferencia del Conocimiento.

Si fuere necesario, se realizará la transferencia del conocimiento funcional y técnico del servicio prestado al Ayuntamiento de Móstoles o a la empresa que este determine con el fin de dar continuidad a la prestación; dicha transferencia se realizará durante la fase de "Transferencia de Conocimiento".

Esta fase comenzará treinta días (30 días) antes de la fecha de terminación del contrato. Durante esta fase, el adjudicatario prestará el servicio en las mismas condiciones que en la fase de Prestación del Servicio, pero con los siguientes componentes adicionales:

a. Documentación de los trabajos realizados en los últimos 30 días.

b. Actualización del inventario de los sistemas implementados durante la

prestación del servicio, con sus respectivas configuraciones.

c. Documentación del estado de las peticiones en curso a esta fecha.

d. Terminación de los trabajos planificados antes del final de esta fase.

e. Cooperación con el Ayuntamiento de Móstoles y con los terceros que este determine, para evitar que exista deterioro en el servicio que se está prestando.

f. Apoyo a la migración a un nuevo entorno de un futuro nuevo adjudicatario en lo que corresponda al adjudicatario de este contrato para evitar cualquier discontinuidad o pérdida de la calidad del servicio.

g. Esta fase se terminará en la fecha efectiva de terminación del contrato.

El incumplimiento de este punto puede derivar en penalidades, según se describe más arriba.

14.Contacto.

Se ha dispuesto un medio de contacto para cualquier consulta sobre este pliego de prescripciones técnicas, cualquier otro asunto administrativo relacionado con el procedimiento (apertura de plicas, ofertas económicas, evolución del proceso, etc.) deberá realizarse por el conducto habitual reglamentario y según se indique en el Pliego de Condiciones Administrativas Particulares.

Por motivos de seguridad, la información detallada referente a los elementos instalados no puede ser aportada sin petición identificada por parte del licitante. Para ello se han dispuesto dos medios:

- Medio 1: Se debe dirigir vía fax al número 91 716 55 64
- Medio 2: Se debe dirigir un correo electrónico con petición en PDF o similar firmada digitalmente con certificado del dominio de la empresa a la dirección de correo Pliegosistematributario@mostoles.es.

En ambos casos se indicarán los siguientes datos:

- Nombre y apellidos y NIF de la persona responsable de la petición.
- Nombre de la empresa y razón social.
- Teléfono y fax de contacto.
- Dirección de correo electrónico donde recibirá la información en formato digital (el buzón tendrá que admitir correos de al menos 15 megabytes de tamaño).

Y se tendrá en consideración que:

- La primera petición será del PPT completo. Si hubiese peticiones posteriores por el medio elegido (debido a su naturaleza confidencial) deberá ser explícita y razonada de la información concreta requerida (por ejemplo, no será remitida información a peticiones del tipo: "Todo lo que tengan de redes", "listado de todas las aplicaciones", "marca, modelo y características de los servidores del CPD", etc.).

- Acuerdo de confidencialidad y destrucción de la información una vez no sea necesaria o al finalizar el plazo de licitación, la primera que ocurra.
- El correo electrónico proporcionado será el que se utilice como medio de comunicación técnico para los posibles intercambios de información.

En general, una vez completado el proceso anterior, los licitantes podrán realizar las consultas técnicas que consideren pertinentes en la dirección de correo electrónico Pliegosistematributario@mostoles.es, desde la cual se les contestará. No se podrán atender peticiones por otros medios o direcciones.

El correo electrónico por el que haya recibido este documento será el que se utilice como medio de comunicación técnico para los posibles intercambios de información.

Los posibles licitantes deberán acusar recibo de cada una de las comunicaciones que reciban, y lo harán por el mismo medio de comunicación.

En caso de dificultades técnicas para el envío o recepción se buscarán soluciones técnicas análogas (correo alternativo, envío por medios similares, entrega en mano, etc.) siempre que el Ayuntamiento pueda adaptarse técnicamente a ello y exista una justificación.

En Móstoles, 18 de agosto de 2021.

Responsable de Nuevas Tecnologías y Administración Electrónica

Director de Gestión Tributaria y Recaudación

Fdo. José Manuel Bande López

Fdo. Francisco Javier Torner Hernández.