Miguel Ángel Abad Meléndez (1 de 1)
El Secretario General Accidental
Fecha Firma: 28/07/2020
HASH: 36e850554f40952dce2ba99fe20deb3

ADQUISICIÓN DE UNA LICENCIA DE USO DE UNA APLICACIÓN INFORMÁTICA PARA LA GESTIÓN TRIBUTARIA Y RECAUDATORIA Y SERVICIOS DE IMPLANTACIÓN, PUESTA EN MARCHA Y MANTENIMIENTO DE LA MISMA PARA SU EXPLOTACIÓN POR LA DIPUTACIÓN PROVINCIAL DE TERUEL

0. Objeto del contrato

La Diputación Provincial de Teruel tiene como uno de sus objetivos estratégicos la implantación de la Administración Electrónica a nivel integral (360º) para que esté presente tanto en su funcionamiento interno como en el externo, en los servicios que ofrece a ciudadanos y empresas así como a otras Administraciones Públicas (ayuntamientos, comarcas, …, etc).

Entre las líneas de acción necesarias para alcanzar este objetivo es fundamental que estén presentes aquellas que vayan dirigidas a dotarse de funcionalidades que permitan la eliminación del soporte papel así como la eliminación de las exigencias de aportación de documentos por parte de los administrados.

El 1 de Febrero de 2019 la Diputación Provincial de Teruel puso en marcha una nueva plataforma de Administración Electrónica la cual consta de módulos para el registro electrónico, gestión de expedientes electrónicos, notificación y comunicación electrónica , … , etc. Dichos módulos están interconectados entre sí y a su vez con la sede electrónica de la institución accesible en la url https://dpteruel.sedelectronica.es.

En dicha sede se pone a disposición de los administrados un conjunto de trámites electrónicos que gestionan cada uno de los servicios de la institución y que permiten a los administrados relacionarse con la institución.

En base al estudio realizado sobre los trámites requeridos por los servicios de gestión tributaria y recaudación de la institución se observa que éstos precisan de una gran diversidad trámites, además en esos trámites es en donde se centran la mayor parte de las gestiones que demandan ciudadanos, empresas y ayuntamientos y, finalmente, en dichos trámites es requerido un alto grado de especialización así como de eficacia, eficiencia y calidad.

A la vista de esta información se plantea como necesidad y a su vez como línea de acción para dar cumplimento al objetivo planteado la adquisición y puesta en marcha de un nuevo sistema de información que permita llevar a cabo la gestión tributaria y recaudatoria y que se integre con la plataforma de Administración Electrónica de la institución.

El sistema deberá aportar la funcionalidad requerida para:

- Llevar a cabo cuantos procesos o tareas sean necesarias para la gestión tributaria y la recaudación que tiene delegada / encomendada la institución por parte de los ayuntamientos de la provincia.
- Para el acceso a información y realización de trámites por parte de ciudadanos, empresas y administraciones públicas.
- Gestión local por parte de los ayuntamientos que delegan.

En lo que al ámbito legislativo se refiere, la aplicación y forma de implantación de la

Cód. Validación: 3S3HYNCR9AZHZHH5J267HQDZC | Verificación: https://dpteruel.sedelectronica.es/
Documento firmado electrónicamente desde la plataforma esPublico Gestiona | Página 1 de 51

misma deberá garantizar el cumplimiento de la Ley 39/2015 del Procedimiento Administrativo Común de las Administraciones Públicas, Ley 40/2015 de Régimen Jurídico del Sector Público, Decreto 8 de febrero de 1946 por el que se aprueba la nueva redacción oficial de la Ley Hipotecaria, Ley 1/2000 de Enjuiciamiento Civil, Ley 22/2003 Concursal, Ley 58/2003 General Tributaria, Real Decreto Legislativo 2/2004 por el que se aprueba el texto refundido de la Ley Reguladora de las Haciendas Locales, Real Decreto 939/2005 por el que se aprueba el Reglamento General de Recaudación, Real Decreto 52/20005 por el que se aprueba el Reglamento General de Desarrollo de la Ley 53/2003, Ordenanza General de Gestión y Recaudación de Tributos e Ingresos Municipales de Derecho Público (BOP número 54 de 2008), Ley 3/2018 de Protección de Datos Personales y garantía de los derechos digitales, Reglamento (UE) 2017/679 relativo a la protección de personas físicas y toda aquella legislación que se aplique al ámbito de uso y funcionalidades que tenga la aplicación. Asímismo durante la duración del contrato la empresa adjudicataria deberá hacer los cambios y modificaciones oportunas en la aplicación que sean requeridas para garantizar en todo momento dicho cumplimiento legal.

Dada la complejidad del sistema requerido y en aras a poder evaluar correctamente las propuestas de los licitadores, éstos deberán aportar toda la documentación necesaria para evaluar el alcance funcional del sistema de información, así como los servicios tecnológicos que lo sustentan y los profesionales que se incluyen en la oferta.

1. Introducción

El presente pliego de prescripciones técnicas tiene por objeto las condiciones técnicas para la adquisición de una licencia de uso perpetuo de una aplicación informática bajo modalidad “cloud” para la gestión tributaria y recaudatoria así como los servicios de implantación, puesta en marcha y mantenimiento para su explotación por los Servicios de Gestión tributaria y Recaudación de la Diputación Provincial de Teruel.

La aplicación debe permitir que las personas que componen los citados servicios puedan llevar a cabo la gestión integral de la tributación y recaudación de la provincia regida por lo principios o valores de la eficiencia, suficiencia, agilidad y unidad en la gestión.

Además dicha gestión a través de la aplicación deberá estar acorde y dar cumplimiento a la legislación vigente y a todos los cambios de la misma y/o nueva legislación aplicable durante el periodo de vigencia del contrato: Ley 39/2015 del Procedimiento Administrativo Común de las Administraciones Públicas, Ley 40/2015 de Régimen Jurídico del Sector Público, Decreto 8 de febrero de 1946 por el que se aprueba la nueva redacción oficial de la Ley Hipotecaria, Ley 1/2000 de Enjuiciamiento Civil, Ley 22/2003 Concursal, Ley 58/2003 General Tributaria, Real Decreto Legislativo 2/2004 por el que se aprueba el texto refundido de la Ley Reguladora de las Haciendas Locales, Real Decreto 939/2005 por el que se aprueba el Reglamento General de Recaudación, Real Decreto 52/20005 por el que se aprueba el Reglamento General de Desarrollo de la Ley 53/2003, Ordenanza General de Gestión y Recaudación de Tributos e Ingresos Municipales de Derecho Público (BOP número 54 de 2008) y toda aquella legislación que se aplique al ámbito de uso y funcionalidades que tenga la aplicación. En el punto correspondiente del pliego se detallan los marcos normativos relacionados con la protección de datos personales, seguridad de la información e interoperabilidad.

Asímismo, durante la duración del contrato la empresa adjudicataria deberá hacer

Cód. Validación: 3S3HYNCR9AZHZHH5J267HQDZC | Verificación: https://dpteruel.sedelectronica.es/
Documento firmado electrónicamente desde la plataforma esPublico Gestiona | Página 2 de 51

todos los cambios y modificaciones oportunas en la aplicación que sean requeridas para garantizar en todo momento dicho cumplimiento legal.

La aplicación deberá disponer de una vertiente interna que garantice una adecuada aplicación de los tributos así como la comunicación e interacción con los administrados a través de la Sede Electrónica de la Diputación.

En cuanto a la implantación de la aplicación y modo de uso se refiere, la aplicación debe permitir la gestión descentralizada y modular por parte de los diversos servicios de la institución y organismos (ayuntamientos) que participan en la gestión tributaria y recaudatoria.

En el proyecto a abordar para la implantación y puesto en marcha de esta aplicación se contemplan los siguientes objetivos principales:

1. Implantar un sistema de tramitación de expedientes tributarios que los gestione en todas sus fases y trámites y que facilite, entre otras cosas, la generación electrónica de documentos, el control de plazos así como el estado y situación de los expedientes.
2. Normalizar y racionalizar la tramitación actual simplificando trámites a la vez que posibilitando el establecimiento de mecanismos para la medición de las actividades realizadas y de los resultados obtenidos en aras a poder determinar el grado de mejora.
3. Enfoque en el contribuyente / ayuntamiento y en los servicios ofertados a los mismos.
4. Gestión descentralizada de los procesos tributarios para facilitar que las distintas unidades administrativas, a través del aplicativo, puedan iniciar, subsanar, incorporar nueva documentación, hacer seguimiento de expedientes, …, etc.
5. Integrar la aplicación con los sistemas ya existentes en la Diputación tales como la Sede electrónica, el registro de entrada y salida (presencial y telemático), la contabilidad, el portafirmas, el gestor de decretos y órganos colegiados, …, etc. así como cualquier sistema externo que esté relacionado con el objeto de este contrato.

2. Alcance del servicio

El contrato comprende la adquisición de una licencia de una aplicación para la gestión tributaria y recaudatoria bajo el marco de la administración electrónica y la prestación de un servicio para la implantación, puesta a disposición de la misma a los Servicios de Gestión Tributaria y Recaudación de la Diputación y su mantenimiento.

Dicho servicio abarca la realización de un conjunto de tareas o dotaciones necesarias entre las cuales se establece como principales las siguientes:

- Consultoría, asesoramiento y reingeniería, cuando proceda, sobre los procesos que realizan los servicios de Gestión Tributaria y Recaudación en aras al logro de mayor eficiencia y eficacia en la realización de los mismos con el nuevo aplicativo.
- Parametrización y configuración del aplicativo para cubrir las necesidades de gestión y recaudación delegados a la institución.
- Integración del aplicativo con los sistemas de información de la institución así

Cód. Validación: 3S3HYNCR9AZHZHH5J267HQDZC | Verificación: https://dpteruel.sedelectronica.es/
Documento firmado electrónicamente desde la plataforma esPublico Gestiona | Página 3 de 51

como con los sistemas externos implicados.

- Migración de datos del aplicativo actual al nuevo aplicativo.
- Asistencia presencial en las instalaciones de la Diputación los días laborables, según calendario laboral de la institución, posterior a la puesta en funcionamiento de la aplicación. Esta prestación será, como mínimo, de 10 meses / persona y se realizará por expertos en el manejo de la aplicación.
- Implementación de los componentes tecnológicos que sean requeridos para la operatividad de las funcionalidades de la aplicación y soporte de los costes de las licencias asociadas.
- Realización de aquellas pruebas y validaciones necesarias para garantizar el buen funcionamiento de la aplicación.
- Dotación de alojamiento para la aplicación informática y los datos generados en la misma así como para los datos históricos migrados que proporcione la Diputación. El adjudicatario deberá garantizar un acceso óptimo a los mismos.
- Formación del personal asociado a los servicios implicados a los que se tendrá que destinar cursos por un mínimo de 200 horas. Los cursos irán enfocados a los siguientes tipos de usuarios: usuarios de gestión, usuarios de atención al ciudadano, usuarios de dirección y usuarios técnicos.
- Gestión integral de la infraestructura tecnológica durante la vigencia del contrato, incluyendo servicios integrales de Centro de Proceso de Datos y comunicaciones seguras entre éste y la red corporativa de la Diputación.

  La aplicación suministrada deberá ser puesta a disposición en modelo “Cloud” o nube siendo requerido que el adjudicatario proporcione asimismo la posibilidad de que ésta pueda ser pasada a modelo InHouse. Para dicho cambio el adjudicatario debería proporcionar toda la información técnica y soporte necesario.

  El adjudicatario deberá garantizar el funcionamiento adecuado de la aplicación o sistema suministrado dotándolo de una infraestructura en la “nube” que sea adecuada para cumplir con los niveles de servicio requeridos por la Diputación Provincial de Teruel.

  El adjudicatario asume todas las responsabilidades en la gestión y control de la aplicación, así como de los componentes en todas las capas tecnológicas de la nube (red, nube, hardware, software y sistema de comunicaciones) necesario para acceder a la aplicación.

  La Diputación Provincial de Teruel no tendrá que realizar ninguna inversión adicional, excepto la designada a su propia red local y a las estaciones de trabajo de los usuarios (PC, impresora, escáner) ya que todos los equipos necesarios de servidores y bases de datos, así como las comunicaciones seguras con el centro servidor están incluidos en el contrato y, por tanto, deberán ser aportados por el contratista.
- Asesoramiento en la compra de dispositivos o equipos que sean requeridos para las estaciones de trabajo de los usuarios.
- Apoyo y soporte a la gestión y explotación de la aplicación, incluyendo el mantenimiento evolutivo y correctivo de la misma.

Cód. Validación: 3S3HYNCR9AZHZHH5J267HQDZC | Verificación: https://dpteruel.sedelectronica.es/
Documento firmado electrónicamente desde la plataforma esPublico Gestiona | Página 4 de 51

3. Requerimientos funcionales de la aplicación

La aplicación suministrada deberá contar al menos con las siguientes funcionalidades:

3.1. Oficina Virtual Tributaria

La Oficina Virtual Tributaria permitirá la relación dentro del ámbito tributario entre los contribuyentes, los ayuntamientos y la Diputación así como demás colaboradores que puedan identificarse.

La Oficina deberá integrarse con la Sede Electrónica de la institución y deberá contemplar al menos las siguientes funcionalidades:

- Posibilidad de realizar ciertas actuaciones mediante un acceso no identificado y también, cuando así lo requiera, con acceso identificado mediante certificado electrónico (DNIe y Cl@ve).
- Solicitud de cita previa.
- Simulación de los impuestos IIVTNU e IVTM.
- Acceso identificado
- Acceso del interesado a toda su información tributaria: objetos tributarios, valores, deudas, pagos realizados, …, etc.
- Actualización de datos personales de carácter jurídico.
- Seguimiento del estado de sus expedientes a través de la carpeta del contribuyente.
- Posibilidad de pago de valores mediante cargo en cuenta en entidades financieras o a través de la plataforma de pago que designe la Diputación.
- Realización de Autoliquidaciones siendo posible realizar simulaciones, emisión de la mismas, pago y en su caso presentación del IIVTNU, tasas y precios públicos.
- Tramitación completa de domiciliaciones bancarias (alta, modificación y baja).
- Informe de estar al corriente de obligaciones tributarias.
- Emisión de documentos de ingreso, duplicados de recibos, justificantes y certificados de deuda.
- Consulta de bienes y objetos tributarios y su histórico de datos.
- Notificación electrónica en sede.
- Buzón de notificaciones telemáticas. La notificación se practicará mediante el sistema de notificación que incorpore la herramienta, pero además deberá publicarse, en el apartado de notificaciones de la Sede Electrónica de la Diputación Provincial de Teruel y en el Punto de Acceso General de la Administración General del Estado. La primera comparecencia en cualquiera de los puntos habilitados provocará los efectos oportunos.
- Contemplará las relaciones de representación para actuaciones en nombre de un tercero.
- Tramitación completa de fraccionamientos y aplazamientos de pagos, con emisión de resolución automatizada.

Cód. Validación: 3S3HYNCR9AZHZHH5J267HQDZC | Verificación: https://dpteruel.sedelectronica.es/
Documento firmado electrónicamente desde la plataforma esPublico Gestiona | Página 5 de 51

- Aportación de documentos.
- Permitirá el acceso a colaboradores sociales (gestores, notarios, registradores, funcionarios de ayuntamientos) mediante asignación de claves de acceso para poder realizar las siguientes actuaciones:
  - Obtención de certificados de deudas.
  - Asistencia en realización autoliquidaciones de IVTM y IIVTNU.
  - Asistencia en realización autoliquidaciones tasas y precios públicos.
  - Tramitación en nombre de terceros utilizando la funcionalidad de representación.
- Cualesquiera actuaciones administrativas relacionadas con el entorno tributario, con registro electrónico de las mismas e integración con la aplicación tributaria.

3.2. Gestor del contribuyente

El funcionamiento estará basado en la filosofía de dato único y se dispondrá de funcionalidad para la captura de los datos básicos del contribuyente así como para la gestión adecuada del mismo.

3.2.1. Datos básicos del contribuyente

Se deberá incluir y permitir gestionar al menos los siguientes datos básicos:

- Tipología: personas físicas, jurídicas, comunidad de propietarios, comunidad de bienes, organismos oficiales, …, etc.
- NIF / NIE / Pasaporte
- Datos jurídicos e histórico de cambios.
- Domicilio fiscal y direcciones alternativas con histórico.
- E-mail, teléfonos y otros datos de comunicación.
- Relaciones con otros terceros (representante, empleado, heredero, …, etc).
- Documentos asociados.
- Bienes (cuentas bancarias, datos de la Seguridad Social, Vehículos, …, etc).
- Domiciliaciones.
- Vinculación con toda la información del sistema para posibilitar el acceso ágil a la misma.
- Gestión del “plan de pago personalizado” y la división de valores.

3.2.2. Funcionalidades de gestión del contribuyente

Se deberán contemplar al menos las siguientes funcionalidades:

- Registro de forma sencilla de las asistencias personalizadas realizadas al contribuyente las cuales deberán ser fácilmente accesibles y contar con la información necesaria para identificar la persona que le atendió, cuándo, el motivo y el resultado obtenido.

Cód. Validación: 3S3HYNCR9AZHZHH5J267HQDZC | Verificación: https://dpteruel.sedelectronica.es/
Documento firmado electrónicamente desde la plataforma esPublico Gestiona | Página 6 de 51

- Acceso desde la ficha del contribuyente a toda su información relacionada (datos económicos, objetos tributarios, valores, expedientes de gestión y de ejecutiva, domiciliaciones, …, etc).
- Acceso del propio contribuyente a su información a través de la Oficina Virtual Tributaria.
- Mantenimiento de personas de forma interactiva y por carga de soportes (alta, modificación, unificación, consolidación, …, etc).
- Tratamiento singular para grandes contribuyentes y Organismos públicos.
- Mantenimiento y gestión de domicilios alternativos de notificación.
- Herramientas de depuración, tales como unificación de contribuyentes, unificación de domicilios, controles de coherencia (tanto para los datos ya existentes como para los incorporados de ficheros externos), …, etc.

  El aplicativo deber proporcionar conectores Web Services para la consulta y obtención de datos relativos al contribuyente como los ofrecidos por la AEAT, para domicilio fiscal, Dirección General de Policía, para el DNI, …, etc.

3.2.3. Sincronización de información de Contribuyentes

La Diputación Provincial de Teruel establece como prioritario la unificación de la información de los terceros de que dispone en sus bases de datos corporativas. A tal efecto es requerido que la base de datos de terceros de que disponga la aplicación de gestión y recaudación esté sincronizada en todo momento con el resto de base de datos de la institución mediante web services para tenerla siempre actualizada y evitar duplicidades y datos erróneos.

La responsabilidad de la conexión de la base de datos de terceros de la aplicación de gestión y recaudación con las corporativas es de la empresa contratista tanto si la información que prevalece es la de la base de datos de la aplicación como sino. La Diputación pondrá a disposición del contratista los web services que sean requeridos para que en el caso de que prevalezca la información de la aplicación ésta pueda actualizar la información del contribuyente en las otras bases de datos.

3.3. Gestión tributaria 360º

La aplicación dispondrá de funcionalidad para realizar la gestión integral tributaria y de recaudación la cual se organizará a través de expedientes tributarios y un tramitador de los mismos.

Se valorará la aportación de módulos funcionales relacionados con la Gestión Tributaria y la Recaudación que permita la gestión y/o recaudación de otros impuestos, penas administrativas, …, etc. que no estén contemplados dentro de este pliego y que se incluyan en la licencia y en el soporte sin coste adicional para que pueda ser activado cuando sea requerido.

3.3.1. Funcionalidad genérica

Se dispondrá al menos de las siguientes funcionalidades:

- Tramitación completa y electrónica de expedientes abarcando el ciclo completo de gestión: fraccionamientos, aplazamientos, suspensiones, devoluciones,

Cód. Validación: 3S3HYNCR9AZHZHH5J267HQDZC | Verificación: https://dpteruel.sedelectronica.es/
Documento firmado electrónicamente desde la plataforma esPublico Gestiona | Página 7 de 51

compensaciones de deuda, concursos, recursos de reposición y demás procedimientos tributarios. La tramitación de dichos procedimientos tendrá incidencia automatizada sobre el estado de los valores correspondientes.

- Posibilidad de configuración de cada tipo de expediente con sus actuaciones según la fase del procedimiento.
- Integración de los expedientes de la aplicación en el sistema de gestión de expedientes corporativo para que dispongan de una adecuada clasificación archivística, numeración única, archivado electrónico único, …, etc.
- Bandejas de tareas por usuarios o servicios (departamentos). Integración con firma electrónica.
- Composición y foliado del expediente firmado electrónicamente en base a la legislación Ley 39/2015, de 1 de octubre, del Procedimiento Administrativo Común.
- Integración de las resoluciones que requieren fe pública con la aplicación informática de la Diputación sobre la que se lleva el Libro de Resoluciones.
- Mantenimiento de plantillas de documentos para la gestión tributaria permitiendo el mantenimiento de versiones de plantillas, posibilidad de composición por el usuario de los textos a emplear en los procedimientos tanto sumando, de forma cómoda, varios textos parciales predefinidos así como permitiendo campos de texto libre.
- Alta y mantenimiento de todo tipo de documentos que generan los procedimientos tributarios.
- Acceso vía Internet a los documentos para comprobar su veracidad. Se integrará con el validador CSV de documentos que hay en la Sede Electrónica de la institución.
- Gestión de expedientes con efectos automáticos en Gestión y Contabilidad de forma que en la propia gestión de expedientes, cuando se genere un acuerdo / resolución por el Órgano competente, se desencadene de forma automática sus consecuencias concretas sobre los elementos de gestión (objetos tributarios, valores, etc.) y también sus consecuencias contables.
- Tramitación de expedientes de forma individual y colectiva. Posibilidad de tramitación individual pero posibilitando, por motivos de eficacia y eficiencia en la gestión, el trámite de acuerdo / resolución de forma colectiva.
- Alta de expedientes de gestión con registro de entrada, y a partir de entrada ya existente en el Registro General, recuperando instancias existentes desde Registro General de entrada inmediato a través de *Web Services*.
- Alta de expediente de oficio, aportación de documentación a expediente a partir de entrada ya existente en Registro General, aportación de documentación a expediente con nuevo registro de entrada tributario.
- Archivo en el gestor documental de todos los documentos generados los cuales deben ser conformes a los formatos determinados en el ENI.
- Captura de firma biométrica justificativa de la práctica de notificaciones o entrega de cualquier otro documento a los interesados.
- Escaneo de certificado de documentos de forma individual o masiva, su vinculación a expedientes o recibos, liquidaciones o autoliquidaciones, en

Cód. Validación: 3S3HYNCR9AZHZHH5J267HQDZC | Verificación: https://dpteruel.sedelectronica.es/
Documento firmado electrónicamente desde la plataforma esPublico Gestiona | Página 8 de 51

cualquier fase de tramitación y acceso a estos documentos.

- Control y visualización de los expedientes en sus diferentes etapas de tramitación, diferenciando por estados.
- Control en la tramitación de expedientes que impida alterar la propuesta de acuerdo una vez fiscalizada.
- Control y visualización de los expedientes con incidencias en su tramitación por carga de información externa que modifica su validez o variación de estado de los valores, disponiendo de posibilidades de actuación.
- Codificación específica del número de expediente de gestión adaptada a la actual codificación de la Diputación Provincial de Teruel para evitar, entre otras consecuencias, la duplicidad del número de expediente.
- Posibilidad de iniciar un nuevo expediente de gestión desde otro expediente ya existente, utilizando los datos ya obrantes en el primero.
- Posibilidad de indicar en los acuerdos / resoluciones consecuencias concretas que no tengan efectos automáticos en Gestión y Contabilidad. Por ejemplo, desistimientos, denegación de beneficios o fraccionamientos, …, etc. Posibilidad de tramitación colectiva de los acuerdos / resoluciones de estos tipos de expedientes.
- Identificación de actuaciones que requieren ser notificadas.
- Gestión y control de todo tipo de notificaciones convencionales o electrónicas de documentos generados por la aplicación de forma individual o masiva. Generación de remesas de notificación y su seguimiento. Generación de ficheros para la impresión de notificaciones a través de entidades colaboradoras o empresas notificadoras y seguimiento de las mismas.
- Gestión completa de notificaciones a través del sistema SICER. Gestión completa de envíos ordinarios con retorno de información.
- Creación de remesas en función del área de reparto / medios de envío / formas de reparto.
- Impresión de etiquetas, sobres, acuses de recibo, …, etc.
- Procesamiento masivo de la información procedente de Correos y otras empresas que incluya aviso para la detección de notificaciones sin respuesta. Grabación de los datos relativos a la notificación efectiva, intentos de notificación, motivo de la devolución cuando proceda y sus datos asociados al expediente.
- En la recepción de acuses de recibo se dispondrá de una utilidad de lectura de código de barras y la posibilidad del escaneado de acuses.
- Agrupación en una relación a los contribuyentes cuyas notificaciones sean devueltas por motivos desconocidos, ausencia o dirección incorrecta o incompleta, para su inclusión en un archivo informático.
- Selección de notificaciones con dos intentos fallidos para su inclusión en una remesa, al objeto de su publicación en el Boletín Oficial, con grabación de la fecha de ésta y la fecha de notificación, que según el tipo de envío podrá ser un plazo desde la publicación.
- Asociación del documento que se notifica y su acuse de recibo escaneado a los valores afectados y remesa o relación generadora, para su consulta e

Cód. Validación: 3S3HYNCR9AZHZHH5J267HQDZC | Verificación: https://dpteruel.sedelectronica.es/
Documento firmado electrónicamente desde la plataforma esPublico Gestiona | Página 9 de 51

impresión.

- Posibilidad de que cuando un documento haya sido devuelto por la empresa de notificación y se conozcan otros domicilios del destinatario, se deberá permitir nuevos envíos a cada uno de los diferentes domicilios.
- Notificación por comparecencia a través de la sede electrónica o empleando la de otras Administraciones Públicas (Punto de Acceso General de la Administración General del Estado).
- Incorporación de imágenes escaneadas a la aplicación y posibilidad de vincular valores y documentos de un procedimiento a la imagen del acuse.
- Parametrización de la aplicación: para realizar la gestión tributaria la aplicación tiene que adaptarse a las necesidades de la Diputación Provincial de Teruel lo cual conlleva la posibilidad de parametrización de dicha aplicación para contemplar:
    - Cada una de las figuras tributarias, precios públicos y sanciones recogidas en las ordenanzas municipales.
    - Normalización, estructuración y programación de las ordenanzas fiscales, de precios públicos y otras que contengan ingresos por sanción.
    - Programación y cálculo de las figuras nuevas.
    - Gestión de las exenciones y bonificaciones de cada figura. Archivo de ordenanzas por periodos de vigencia. Visualización de las ordenanzas de las propia aplicación.
    - Adaptación sencilla y ágil de la aplicación a los cambios en la normativa de ordenanzas.

3.3.2. Gestión de ingresos

3.3.2.1. Consideraciones generales relativas a todos los tributos

Las funcionalidades de que se dispondrá serán al menos las siguientes:

- Posibilidad de realizar resúmenes de padrones y censos, reflejando elementos tributarios de mismo, número de recibos, importe total y cualesquiera otros elementos tributarios, permitiendo desglosar por tipo las exenciones y bonificaciones establecidas.
- Gestión completa de recibos, liquidaciones y autoliquidaciones.
- Emisión de padrones fraccionados en diferentes plazos.
- División de valores por cotitularidad IBI, por impuesto (recibos)
- Lanzamiento de procesos automatizados que permitan la rectificación de valores incorrectos, generando nuevas liquidaciones complementarias o sustitutivas, anulaciones o propuestas de devolución, según corresponda al estado de los valores a rectificar.
- Liquidación y aplicación de recargos por declaración extemporánea e intereses de demora exigibles.
- Acceso al histórico de las gestiones realizadas respecto a cada valor.
- Cálculo de la deuda según el estado del valor.

Cód. Validación: 3S3HYNCR9AZHZHH5J267HQDZC | Verificación: https://dpteruel.sedelectronica.es/
Documento firmado electrónicamente desde la plataforma esPublico Gestiona | Página 10 de 51

- Cálculo de la prescripción, control e interrupción de la misma.
- Valores de cuota cero (exención, no sujeción, …, etc) así como su alta, consulta y registro de la aprobación en su caso.
- Desglose de la información asociada a la devolución de ingresos.
- Exportación de los resúmenes de censos a módulos de información estadística para dar respuesta a las solicitudes de otras Administraciones Públicas conforme con la estructura que éstas solicitan (ejemplo: MINHAP).
- Extracción de las exenciones y bonificaciones contenidas en el padrón de cada tributo, identificándolos por tipo de bonificación / exención, periodo de aplicación y objetos tributarios afectados por las mismas.
- Emisión de resoluciones agrupadas de aprobación de nuevas exenciones o bonificaciones con posibilidad de notificarlas individualmente a cada uno de los beneficiarios.
- Obtención de los datos globales de cada tipo de exención / bonificación. Permitirá identificar la cuota total y la cuota bonificada.
- Descarga mensual de Ficheros de Fallecidos del INE actualizando la base de datos de personas. Permitirá el cambio a “Herederos de”, indicando los recibos a anular que hubieran sido emitidos a nombre del fallecido con posterioridad a la fecha de alteración.
- Obtención de estadísticas y gráficos con datos obtenidos de padrones y censos de cada año y con posibilidad de realizar comparativas ante los mismos.
- Notificación de alteraciones catastrales por cambio de titularidad. Gestión de baja de recibos y liquidaciones.
- Tramitación completa y electrónica de procedimientos de verificación de datos y de comprobación limitada.
- Tramitación de “planes de pago personalizados” que permitan al deudor pagar la totalidad o una parte de su deuda anual en tributos de orden periódico, mediante plazo mensuales domiciliados en su cuenta bancaria, a regularizar conforme al procedimiento que establezca la Diputación Provincial de Teruel.

3.3.2.2. Impuesto sobre Bienes Inmuebles (IBI)

Se contemplarán el conjunto de funcionalidades necesarias para el mantenimiento de los objetos tributarios del IBI, incluyendo la validación, carga y actualización a través del tratamiento de soportes catastrales y también a través de *Web Services* que ofrece la Dirección General de Catastro.

La aplicación deberá dar soporte a todos los procesos de gestión tributaria del impuesto: urbana, rústica y de características especiales, tales como exención, bonificaciones y no sujetos, mediante sus correspondientes expedientes electrónicos.

A partir de la información almacenada en la aplicación será posible realizar:

- El cálculo y obtención del censo provisional y definitivo.
- La emisión de liquidaciones de forma interactiva y masiva por tratamiento de ficheros DOC de Dirección General de Catastro con la posibilidad de emisión de liquidaciones agrupada por años, posibilidad de agrupación de ejercicios en riesgo de prescripción, notificación agrupada de liquidaciones.

Cód. Validación: 3S3HYNCR9AZHZHH5J267HQDZC | Verificación: https://dpteruel.sedelectronica.es/
Documento firmado electrónicamente desde la plataforma esPublico Gestiona | Página 11 de 51

- La emisión de liquidaciones de forma individual derivadas de declaraciones tributarias.
- La gestión de expedientes de división de deuda por porcentaje de participación.
- La tramitación de alteraciones jurídicas, expediente de transmisión de dominio (901) y resto de alteraciones catastrales (902, 903 y 904) y alteraciones no declaradas.
- La generación y tratamiento de todos los ficheros catastrales.
- La visualización GIS integrada con la información territorial.
- La integración mediante *Web Services* con la base de datos de la DGC tanto para consulta de los datos públicos como para la gestión de alteraciones de orden jurídico, según el nivel de autorización del usuario y de las competencias en materia catastral.
- El registro 901, 902, 903, 904, …, etc en el que se recojan todos los datos relacionados con los mismos y a través del cual se llevarán a cabo las actuaciones relacionadas con las solicitudes, permitiendo poner a disposición de empresas los expedientes para su resolución, vía Oficina Virtual y permitir que esas empresas externas actúen sobre el expediente, señalando requerimientos, pidiendo documentación, …, etc. necesarias para poder resolver y finalizando el mismo una vez haya grabado la alteración en el catastro.
- La aplicación de tasa a los ayuntamientos titulares de los hechos tributarios alterados por los expedientes 901, 902, 903, 904, …, etc. con emisión de liquidación, relación de cargo, puesta al cobro y demás actuaciones relacionadas con el hecho impositivo.
- Gestión del callejero único que sea compatible con Catastro, AEAT, INE, DGT, …, etc. que permita recoger la distinta codificación que cada una de las Administraciones tiene para la misma vía, evitando de este modo discrepancias en las direcciones tributarias y fiscales.

3.3.2.3. Impuesto sobre Vehículos de Tracción Mecánica (IVTM)

La aplicación soportará todas las actuaciones necesarias para el mantenimiento de los datos fiscales de los vehículos, objetos tributarios, cálculo de la base imponible del impuesto.

Se incluirán procesos de alta, modificación y baja de vehículos desde diferentes orígenes (manual, DGT fruto del convenio DGT-FEMP para el intercambio de información y mutua colaboración administrativa, padrón online, procesos masivos, …,etc).

El mantenimiento de exenciones y bonificaciones deberá realizarse a través de los correspondientes expedientes electrónicos. Asimismo los expedientes por situaciones de prorrateo y sus consecuencias tributarias asociadas (emisión de devoluciones automáticas en caso de bajas).

A partir de la información almacenada la aplicación será capaz de generar:

- Padrones fiscales provisionales y definitivos con el cálculo que corresponda.
- Emisión de liquidaciones de forma interactiva y masiva por tratamiento de ficheros de la DGT.

Cód. Validación: 3S3HYNCR9AZHZHH5J267HQDZC | Verificación: https://dpteruel.sedelectronica.es/
Documento firmado electrónicamente desde la plataforma esPublico Gestiona | Página 12 de 51

- Emisión de liquidaciones individuales derivadas de declaraciones tributarias.
- Autoliquidaciones asistidas de forma presencial o a través de la Oficina Virtual Tributaria.

La aplicación estará integrada vía online a través de *Web Services* con la DGT y contemplará que, desde la carga mensual de la DGT, se puedan generar las autoliquidaciones en base a la fecha de alta en DGT. También permitirá la actualización de impagados en la DGT mediante dichos *Web Services,* de manera desatendida y planificada.

3.3.2.4. Impuesto sobre Actividades Económicas (IAE)

La aplicación permitirá la gestión censal completa del IAE: altas, bajas, variaciones y determinación de la cuota tarifa por actividad y cuota de superficie. En caso de no tener asumida la gestión censal, posibilitará la carga de la matrícula provisional, matrícula definitiva, soportes trimestrales de la AEAT, …, etc.

Dará soporte para el índice de situación incluido en territorio a nivel de vía / número e incluirá funcionalidad para:

- Realizar los procesos de gestión tributaria del IAE, tale como exenciones y bonificaciones mediante los correspondientes expedientes electrónicos.
- Cálculo y generar de padrones fiscales provisionales y definitivos.
- Emisión de liquidaciones de forma interactiva y masiva por tratamiento de las cintas trimestrales de la AEAT.
- Emisión de liquidaciones individuales derivadas de declaraciones.

3.3.2.5. Impuesto sobre el Incremento del Valor de los Terrenos de Naturaleza Urbana (IIVTNU)

La aplicación dispondrá de un registro de transmisiones en el que se recojan todos los datos relacionados con las mismas y a través del cual se llevan a cabo todas las actuaciones relacionadas con el hecho impositivo:

- Actualización automática del registro de transmisiones a partir de la información obtenida mediante *Web Services* desde la plataforma ANCERT. La información será Ficha Notarial (pdf y XML) así como del documento de escritura.
- Grabación de cambios de titularidad de bienes inmuebles y automatización de las consecuencias tributarias que se deriven de la transmisión.
- Verificación mediante referencia catastral o número de protocolo y Notario de la existencia de liquidación/autoliquidación registrada con la misma fecha de transmisión.
- A partir del análisis de los datos del registro de transmisiones la aplicación deberá permitir la realización de las siguientes operaciones:
    - Activación/iniciación de los procedimientos de IIVTNU, IBI con captura de la información relativa a los mismos.
    - Carga de la información procedente de los notarios a través de ANCERT y

Cód. Validación: 3S3HYNCR9AZHZHH5J267HQDZC | Verificación: https://dpteruel.sedelectronica.es/
Documento firmado electrónicamente desde la plataforma esPublico Gestiona | Página 13 de 51

cruce de la misma por diferentes criterios para controlar la presentación de declaraciones/autoliquidaciones de IIVTNU, IBI así como detectar sus omisiones.

- Generación de requerimientos masivos o individuales de IITNU, IBI a partir de las omisiones detectadas por la carga de ficheros ANCERT.
- A través de la Oficina Virtual Tributaria o de forma presencial, los ciudadanos podrán presentar sus autoliquidaciones con determinación de:
  - Obligado (contribuyente/sustituto) y del interviniente no obligado, en su caso.
  - Distintas formas de realizar el hecho imponible (inter vivos o motis causa, transmisión de la propiedad o constitución, …, etc.)
  - Detalle del hecho, acto o negocio determinante en cada caso (compraventa, expropiación, donación en pago, herencia, …, etc).
  - Notario o Administración autorizante y protocolo o detalle del documento.
  - Porcentaje transmitido.
  - Datos registrales del objeto tributario.
  - Periodo de generación de la plusvalía / fecha inicial y final para determinar el número de años.
  - Referencia catastral del inmueble (permitirá saber el valor suelo del momento del devengo y generación de los automatismos necesarios para efectuar cambios de titularidad en otros tributos (IBI y Tasa de Gestión de Residuos Sólidos Urbanos).
  - Beneficios fiscales aplicables (exención/bonificación) y el tipo concreto del mismo (Administraciones Públicas, entidades benéficas, transmisiones, mortis causa entre familiares, …, etc).
  - Como consecuencia de la revisión de las autoliquidaciones presentadas por los ciudadanos la aplicación deberá permitir la generación de autoliquidaciones complementarias y liquidaciones paralelas.

La aplicación deberá estar completamente integrada con la plataforma ANCERT a la que se accederá mediante adhesión al Convenio FEMP, en lo referente a consulta telemática de la deuda pendiente de IBI, simulación, autoliquidación asistida, presentación y pago telemático del IIVTNU.

3.3.2.6. Tasas y precios públicos

La aplicación contemplará las funcionalidades necesarias para la libre definición y gestión de las tasas y precios públicos:

- Mantenimiento de parámetros y tarifas.
- Generación de objetos tributarios vinculados al territorio.
- Generación de autoliquidaciones, liquidaciones y recibos, partiendo de los objetos tributarios.
- Asociación de los objetos tributarios a referencia catastral, cuando sea posible.,

Cód. Validación: 3S3HYNCR9AZHZHH5J267HQDZC | Verificación: https://dpteruel.sedelectronica.es/
Documento firmado electrónicamente desde la plataforma esPublico Gestiona | Página 14 de 51

Deberán poder presentarse autoliquidaciones de tasas y precios públicos a través de la Oficina Virtual.

- Posibilidad de gestión de tasas y precios públicos desde los Ayuntamientos para su posterior cargo al Servicio.
- Integración con otros servicios de la Diputación Provincial de Teruel que gestiones tasas y precios públicos a través de *Web Services*.

3.3.2.7. Otros ingresos no tributarios

La aplicación deberá permitir la liquidación y recaudación de ingresos tales como sanciones por infracción de las Ordenanzas municipales, reintegro por percepción indebida de devoluciones, subvenciones no justificadas, costas procesales, sanciones tributarias diversas (incumplimiento órdenes de embargo, falta de atención a requerimientos, …, etc). Asimismo, las que pudieran producirse de “derecho privado” tales como alquileres.

3.3.2.8. Ficheros de cobros de valores de organismos dependientes de la Diputación

El licitador debe disponer de las funcionalidades para la gestión, intercambio recíproco y tratamiento de los ficheros relacionados con los cargos y cobros en periodo ejecutivo que otros organismos dependientes ceden a las Diputaciones Provinciales.

3.3.3. Recaudación

3.3.3.1. Cobros

La aplicación permitirá la gestión de los recibos para el cobro de valores cualquiera el concepto impositivo a través de los cuadernos CSB60-1, CSB60-2, CSB60-3, CSB19.

Los recibos no domiciliados también se podrán pagar de las siguientes formas:

- Presencialmente en las oficinas de Asistencia en Materia de Registro mediante tarjeta de crédito.
- A través de la Oficina Virtual Tributaria.
- En el propio Organismo, a través de una de la opciones de menú puestas a disposición de la institución en la aplicación a tal efecto.

Para ello la aplicación deberá contemplar las siguientes funcionalidades:

- Gestión de todo tipo de cobro de forma interactiva o masiva.
- Gestión de la puesta al cobro de tributos periódicos en periodo voluntario.
- Recaudación de valores en voluntaria por comparecencia ante el personal de atención al público mediante TPV o datáfono.
- Gestión de la puesta al cobro, en aquellos casos que se considere, a través de transferencia bancaria (cuaderno 43).
- Gestión de las entregas a cuenta.
- Elaboración de la Cuenta de Recaudación del ejercicio así como de otras

Cód. Validación: 3S3HYNCR9AZHZHH5J267HQDZC | Verificación: https://dpteruel.sedelectronica.es/
Documento firmado electrónicamente desde la plataforma esPublico Gestiona | Página 15 de 51

estadísticas e informes.

- Cálculo automático de la deuda según el estado del valor.
- Posibilidad de acordar la anulación de cobros sin anulación de recibos.

3.3.3.2. Domiciliaciones

La aplicación deberá contemplar las funcionalidades necesarias para que particulares, administradores, representantes y entidades financieras colaboradoras puedan gestionar la domiciliación de los cargos periódicos de los contribuyentes.

La gestión de las domiciliaciones se podrá realizar de las siguientes formas:

- Presencialmente en las Oficinas de los Servicios de Gestión Tributaria y Recaudación de la Diputación Provincial de Teruel.
- A través de la Oficina Virtual Tributaria.
- A través del cuaderno 60 y el cuaderno 19.

Se deberán contemplar las siguientes funcionalidades:

- Mantenimiento de domiciliaciones individuales o masivas por tratamiento de soportes bancarios.
- Domiciliación general del contribuyente tanto de los objetos tributarios actuales como futuros así como liquidaciones y fraccionamientos.
- Aplicación de bonificaciones por domiciliación.
- Generación y tratamiento del cuaderno 19 y sus anexos.
- Histórico de domiciliaciones.
- Distinción entre fecha de domiciliación y fecha de efectos.

3.3.3.3. Fraccionamientos

La aplicación permitirá la realización de fraccionamientos tanto de forma presencial como a través de la Oficina Virtual Tributaria. En este último caso será requerido la posibilidad de emitir una resolución bajo el modelo Actuación Administrativa Automatizada (AAA) recogida en la Ley 39/2015.

Cuando esta actuación se realice desde la OVT se aplicarán los mismos criterios que en modo presencial, de acuerdo con la ordenanza que soporta dicha actuación.

La funcionalidad que incluya la aplicación permitirá la gestión integral de los fraccionamientos, el tratamiento de los distintos documentos asociados (recibos, vencimientos, reclamaciones, certificados, …, etc) tanto en periodo voluntario de pago como en periodo ejecutivo y generar el cobro de los recibos en periodo de pago a través de cuaderno CSB19 así como la comunicación de la concesión inmediata o no de aplazamientos y fraccionamientos de pago en las condiciones y cantidades establecidas por la Diputación Provincial de Teruel.

Se podrán cancelar aplazamientos y fraccionamientos no atendidos o atendidos parcialmente con reposición de los valores a su estado original. También se podrá aplazar o fraccionar por un valor individual, por un conjunto de valores o por el importe total de deuda acumulada.

Cód. Validación: 3S3HYNCR9AZHZHH5J267HQDZC | Verificación: https://dpteruel.sedelectronica.es/
Documento firmado electrónicamente desde la plataforma esPublico Gestiona | Página 16 de 51

Se permitirá la domiciliación bancaria del pago de aplazamientos y fraccionamientos y emisión de documentos de pago en formato de cuaderno 60 de la AEB.

Se facilitará el cálculo y la liquidación de intereses en aplazamientos y fraccionamientos distinguiendo entre los intereses legales o de demora en función de la garantía y/o el concepto de ingreso.

Se permitirá el control de los fraccionamientos incumplidos y la continuidad o inicio de forma automática del periodo ejecutivo y del procedimiento de apremio de los recibos incluidos en el fraccionamiento.

Toda la gestión deberá enmarcarse en el correspondiente expediente, bajo modelo de Administración Electrónica, con aplicación automática de las consecuencias tributarias asociadas.

3.3.3.4. Devoluciones.

La aplicación permitirá la devolución al interesado de los cobros realizados de forma indebida previa solicitud expresa del mismo o de oficio por parte del Servicio de Recaudación.

La aplicación deberá contemplar los siguientes tipos de devolución:

- Cobros duplicados.
- Depósito: devolución de una fianza.
- Remanente: devolución del saldo a favor del contribuyente producto de embargos que han resultado improcedentes o por fraccionamiento.
- Otras situaciones excepcionales.

Se deberán contemplar todos los procesos y funcionalidades necesarias para la tramitación del expediente asociado a la devolución (total o parcial) así como los intereses que aplicaran en su caso.

La devolución de podrá efectuar por los siguientes medios:

- Por transferencia bancaria a la cuenta origen de los recibos domiciliados o, de ser señalada, a la cuenta indicada por el titular.
- Por compensación de deuda que el beneficiario pueda tener con la institución.

Debe estar prevista la aplicación al presupuesto de las devoluciones prescritas.

3.3.3.5. Suspensión y paralización.

La suspensión de las deudas se producirá bien de forma automática cuando se interponga, en periodo voluntario, recurso contra una multa o sanción, o de forma manual cuando sea un recurso contra un tributo o se reciba una orden judicial.

La aplicación deberá estar parametrizada para calcular la fecha de prescripción en función de las distintas casuísticas de la suspensión. Cuando la suspensión se levante deberá revertir la deuda a su estado original recalculando los intereses correspondientes.

La aplicación deberá controlar el periodo de vigencia de la suspensión y disponer de alarmas para los usuarios.

Cód. Validación: 3S3HYNCR9AZHZHH5J267HQDZC | Verificación: https://dpteruel.sedelectronica.es/
Documento firmado electrónicamente desde la plataforma esPublico Gestiona | Página 17 de 51

Por otro lado, la paralización funciona de manera equivalente a la suspensión pero se producen por un motivo administrativo y de gestión. La aplicación deberá permitir la paralización automática cuando se ejecuten determinadas operaciones tales como fraccionamientos y aplazamientos en periodo voluntario.

Cuando los expedientes de fraccionamiento y aplazamiento se resuelvan (por incumplimiento, denegación o desistimiento) la aplicación deberá revertir la deuda automáticamente a su estado original recalculando los intereses correspondientes.

La aplicación deberá controlar el periodo de vigencia de la paralización y disponer de alarmas para los usuarios. Finalmente, la aplicación deberá permitir gestionar y controlar el estado de las garantías (avales, fianzas, …, etc) asociados a la suspensión y paralización.

3.3.3.5.1. Régimen especial de Concursos.

La aplicación tiene que contar con las funcionalidades específicas que den respuesta a la problemática relacionada con los concursos de acreedores. Permitirá identificar los contribuyentes sujetos a un procedimiento concursal mediante la carga de ficheros remitidos, en su caso, por empresa especializada, paralizando los recibos calificados como créditos concursales y deberá contener todas las especialidades del procedimiento y, en especial, el tratamiento de los recibos, la emisión, comunicación y control periódico de los certificados de créditos concursales y contra la masa, así como la posibilidad de incorporar al sistema el control de las fases del procedimiento concursal.

3.3.3.5.2. Régimen especial de las Administraciones Públicas.

La aplicación permitirá identificar los recibos de las Administraciones Públicas parametrizando las situaciones especiales del procedimiento de recaudación para las mismas, excluyéndolas de los procedimientos masivos de pase a ejecutiva y embargos y, en especial, del desarrollo y control del procedimiento especial de compensación de oficio de deudas de dichas entidades.

3.3.3.6. Prescripción.

La aplicación tiene que permitir la gestión integral de la prescripción de las deudas. Para ello, todas las deudas deberán llevar asociado su fecha de prescripción que se calculará según la norma reguladora correspondiente y que deberá ser parametrizable.

Durante la vida de la deuda se podrán realizar acciones bien por parte del servicio de Recaudación o por parte del contribuyente que interrumpan temporalmente el plazo de prescripción. Una vez finalizadas dichas acciones la aplicación deberá recalcular automáticamente la nueva fecha de prescripción.

Finalmente, la aplicación permitirá la consulta de las deudas por fecha de prescripción y dispondrá de alertas asociadas.

3.3.3.7. Recaudación Ejecutiva.

La aplicación gestionará de forma automática el paso de los valores a periodo

Cód. Validación: 3S3HYNCR9AZHZHH5J267HQDZC | Verificación: https://dpteruel.sedelectronica.es/
Documento firmado electrónicamente desde la plataforma esPublico Gestiona | Página 18 de 51

ejecutivo, calculando los porcentajes de recargo (5, 10, 20%) que correspondan durante el proceso así como incorporándolos al expediente ejecutivo del contribuyente, cuando éste exista, o bien generando un nuevo expediente en caso contrario, una vez que se haya notificado la correspondiente providencia de apremio.

Durante la tramitación del expediente de ejecutiva, la aplicación deberá permitir, entre otras, realizar las siguientes actuaciones:

- Generación de Providencias de Apremio.
- Cálculo de recargos de forma automática.
- Cargo en ejecutiva de valores externos.
- Solicitud de información y procedimientos de embargo, de forma individual o masiva, de cuentas, salarios, vehículos, créditos, inmuebles y de otros tipos de bienes, compatibilidad de embargos.
- Reposición a voluntaria.
- Generación, lectura y carga de ficheros automáticos como consecuencia de la adhesión al Convenio AEAT-FEMP, en materia de recaudación ejecutiva.
- Gestión de compensaciones.
- Recaudación de valores en ejecutiva por comparecencia ante el personal de atención al público mediante TPV o datáfono.
- Subasta de bienes.
- Gestión de fallidos.
- Derivación de responsabilidad.
- Hipoteca Legal Tácita.
- Gestión de afecciones de bienes, emisión de avisos en caso de transmisiones de dominio.
- Gestión de supuestos de sucesión de deudas; automatización en base a la carga del fichero de INE de fallecidos.

La aplicación deberá dar soporte a la totalidad de procedimientos y modelos documentales que los soporten, recogidos en el Reglamento General de Recaudación en periodo ejecutivo.

3.3.3.8. Embargos.

Todas las deudas en periodo ejecutivo notificadas y que han cumplido el plazo del vencimiento del apremio, podrán pasar a la fase de embargo y se pueden realizar de forma individual o masiva.

Durante esta fase la aplicación deberá permitir realizar las siguientes actuaciones:

- Diligencia de embargo. Solicitud de información de forma individual o masiva de cuentas, salarios, vehículos, créditos, inmuebles y otros tipos de bienes.
- Emisión de las correspondientes Diligencias de embargo de forma individual o masiva.
- Notificaciones individuales o colectivas de todas las actuaciones de expediente

Cód. Validación: 3S3HYNCR9AZHZHH5J267HQDZC | Verificación: https://dpteruel.sedelectronica.es/
Documento firmado electrónicamente desde la plataforma esPublico Gestiona | Página 19 de 51

de apremio. Gestión por remesas y publicación en BOE.

- Introducción de resultados.
- Emisión de Mandamientos y otros documentos desde expediente de ejecutiva con todos los formularios.
- Posibilidad de incorporar terceros a un expediente.
- Información y ejecución de embargos Norma 63.
- Embargo de créditos realizables a corto plazo (devoluciones AEAT).
- Embargo de sueldos, salarios o pensiones con captura de información de la TGSS, INSS y Clases Pasivas.
- Embargo de bienes muebles e inmuebles.
- Embargos de subvenciones.
- Derivaciones de responsabilidad.
- Derivación por afección del IBI.
- Embargo individual o colectivo de responsables subsidiarios/solidarios.
- Subasta de bienes. Incluyendo sus actuaciones previas, procedimientos y actuaciones posteriores hasta la publicación en el portal de subastas BOE.
- Generación de formularios con toda la documentación que se incorpore al expediente.

3.3.3.9. Contabilidad.

La aplicación deberá contar con un módulo de contabilidad auxiliar en el que queden reflejados los asientos de todas las operaciones tributarias y recaudatorios que deban dar lugar a una anotación contable, según la normativa presupuestaria y contable vigente.

La aplicación permitirá la conciliación y cuadre de los movimientos contables mediante la generación de ficheros de intercambio con el sistema contable de la Diputación Provincial de Teruel y, específicamente, con el módulo de Gestión de Recursos de Otros Entes (ROEs). Así mismo la aplicación permitirá la contabilización y la rendición de las Cuentas de Gestión a los Organismos Delegantes.

Será posible realizar las siguientes funciones:

- Control y contabilización de los cargos, ingresos, anulaciones, prescripciones, insolvencia, …, etc. con repercusión contable.
- Consulta de la contabilidad por diversos filtros: concepto, ejercicio fiscal, ejercicio valor, municipio, tipo de liquidación, …, etc. También por la combinación de dichos filtros.
- Con las funcionalidades descritas, el módulo estará asociado a cada uno de los procedimientos de ingresos susceptibles de intervención, en la modalidad que le corresponda, facilitando las herramientas que se requieran para el ejercicio de sus funciones por el Servicio de Intervención de la institución.

3.3.3.10. Recursos.

Cód. Validación: 3S3HYNCR9AZHZHH5J267HQDZC | Verificación: https://dpteruel.sedelectronica.es/
Documento firmado electrónicamente desde la plataforma esPublico Gestiona | Página 20 de 51

La aplicación contemplará la tramitación completa y electrónica de los procedimientos de recursos de reposición, solicitudes y reclamaciones de cualquier tipo. Será posible hacer seguimiento de Recursos Administrativos, Reclamaciones Económico-Administrativas y de Recursos Contencioso-Administrativos asociados a valores.

3.3.3.11. Cuadros de Mando.

La aplicación permitirá definir un cuadro de mando en el cual se disponga de la información sobre la marcha general de la organización en tiempo real, se pueda efectuar consultas en un entorno sencillo e intuitivo y obtener instantáneamente los resultados de las mismas para su análisis.

El cuadro de mando a desarrollar deberá contener información estadística en base a la información generada por la gestión tributaria y recaudatoria de la aplicación. Dicha información podrá ser representada gráficamente.

El cuadro de mando estará orientado al seguimiento y control directivo de la situación general de los procedimientos tributarios y recaudatorios. Poseerá indicadores de medición de la productividad laboral, de las cargas por puesto de trabajo y de la eficacia de los resultados recaudatorios alcanzados.

Para ello el cuadro de mando tiene que permitir:

- La definición de los objetivos de recaudación del ayuntamiento.
- Conocer el grado de cumplimiento de los objetivos fijados según la planificación prevista y de las desviaciones producidas, en su caso.
- Realizar el seguimiento de las actuaciones.
- Tomar decisiones por la dirección.

Será posible obtener los informes necesarios para el desempeño de los trabajos y la operativa diaria de los Servicios del Gestión Tributaria y Recaudación. Estos informes deberán ser totalmente configurables por usuario y se podrán imprimir y exportar a distintos formatos (de hoja de cálculo, de procesador de texto y visor pdf) contemplados dentro del Esquema Nacional de Interoperabilidad.

El licitado deberá incluir en su propuesta una maqueta gráfica y un listado de indicadores a incluir en el cuadro de mando.

Se podrá gestionar el alta y baja de usuarios y asignación de funcionalidades a los usuarios en base a su papel y tareas asignadas en la organización. Cada usuario tendrá acceso sólo a la información que corresponda a su papel / rol.

3.3.3.12. Seguimiento y control.

La aplicación permitirá con los datos actualizados en el momento de la petición, la obtención de la siguiente información:

- Estado de la recaudación voluntaria y ejecutiva y comparativa con ejercicios anteriores.
- Cargos emitidos a nivel general, por zona, por municipio, concepto o combinación de estos datos, tanto por recibos como por liquidaciones, con detalle de la gestión realizada hasta el momento de la petición del informe.

Cód. Validación: 3S3HYNCR9AZHZHH5J267HQDZC | Verificación: https://dpteruel.sedelectronica.es/
Documento firmado electrónicamente desde la plataforma esPublico Gestiona | Página 21 de 51

- Embargos practicados por distintas vías (cuentas, AEAT, salarios, …, etc.).
- Situación de la prescripción y suspensión de valores.
- Seguimiento y estadísticas de expedientes de gestión, con selección multicriterio.
- Control de asistencias a contribuyentes.
- Evolución de la base de datos de contribuyentes.

3.3.3.13. Control de asistencias a contribuyentes.

La aplicación permitirá el control de las asistencias que se realizan a los contribuyentes desde cualquier oficina y por parte de cualquier usuario del servicio, al mayor nivel de detalle posible y con independencia del canal utilizado (presencial, telefónico, internet, …, etc).

Del mismo modo, en la aplicación se gestionará el historial de contactos con el contribuyente (CRM) en el que recogerá la historia de todas la relaciones habidas con el mismo, permitiendo de este modo que cualquier usuario del servicio, en el más breve espacio de tiempo, pueda tener un conocimiento detallado de la situación histórica del contribuyente, permitiendo así prestarle un nivel de servicio óptimo.

La aplicación deberá poder integrarse con un posible servicio de “call center” que pueda ponerse en un futuro.

3.3.3.14. Gestión de Notificaciones.

La aplicación permitirá realizar una gestión completa de las notificaciones que incluya al menos las siguientes funcionalidades:

- Gestión y control de todo tipo de notificaciones convencionales o electrónicas de documentos generados por la aplicación de forma individual o masiva: prueba electrónica de entrega.
- Generación de remesas de notificación y su seguimiento. Generación de ficheros para la impresión de notificaciones a través de entidades colaboradoras o empresas notificadoras y seguimiento de los mismos.
- Gestión completa de notificaciones a través del sistema SICER.
- Gestión completa de los envíos ordinarios con retorno de información.
- Procesamiento masivo de la información procedente de Correos u otras empresas, que incluya alarma para la detección de notificaciones sin respuesta.
- Grabación de los datos relativos a la notificación efectiva, intentos de notificación, motivo de la devolución y sus datos asociados al expediente.
- En la recepción de acuses de recibo se dispondrá de una utilidad de lectura de códigos de barra y la posibilidad del escaneado de los acuses.
- Agrupación en una relación a los contribuyentes cuyas notificaciones sean devueltas por motivos desconocidos, ausencia o dirección incorrecta o incompleta, para su inclusión en un archivo informático.
- Selección de notificaciones con dos intentos fallidos para su inclusión en una remesa, al objeto de su publicación en el Boletín Oficial, con grabación de la

Cód. Validación: 3S3HYNCR9AZHZHH5J267HQDZC | Verificación: https://dpteruel.sedelectronica.es/
Documento firmado electrónicamente desde la plataforma esPublico Gestiona | Página 22 de 51

fecha de éste y la fecha de notificación, que según el tipo de envío podrá ser un plazo desde la publicación.

- Asociación del documento y su acuse de recibo escaneado a los valores o expedientes afectados.
- Posibilidad de digitalización certificada de los acuses de recibo.
- Envío a domicilios alternativos del destinatario, en caso de devoluciones.
- Notificación por comparecencia a través de la Sede Electrónica.
- Incorporación de imágenes escaneadas al sistema y posibilidad de vincular valores y documentos de un procedimiento a la imagen de acuse.
- Posibilidad de envío de avisos por correo electrónico o SMS.

3.3.3.15. Acceso para Entes locales (Ayuntamientos y otros entes).

La aplicación permitirá definir perfiles específicos para usuarios de los Ayuntamientos con permisos de acceso a determinadas funcionalidades, siempre restringidas a su municipio en particular.

Dichos perfiles podrán ser mantenidos libremente por parte de la Diputación Provincial de Teruel, decidiendo el alcance de las funcionalidades que se ponen a disposición de cada Ayuntamiento, pudiendo abarcar la totalidad de las existentes en la aplicación, incluso siendo partícipes de la tramitación de determinados expedientes si así se requiere (emisión duplicado de pago, registro de solicitudes de fraccionamiento / domiciliación, etc).

Estos perfiles además tendrán acceso a la información en tiempo real para el seguimiento de la recaudación relativa a su ayuntamiento así como aquella información que sea necesaria para dar una atención al contribuyente que se persone en sus dependencias en cuanto a temas relativos a su situación tributaria en el municipio.

Para utilizar este acceso sólo debe requerirse un dispositivo conectado a internet, con alguno de los navegadores web exigidos en este pliego.

Asimismo se dispondrá de un módulo de “bandeja” o similar que permita intercambiar cualesquiera tipo de datos y documentos con cada Ayuntamiento particular.

3.3.3.16. Gestión de anticipos a Ayuntamientos.

La aplicación deberá contar con un módulo de gestión de los anticipos ordinarios y extraordinarios que se realicen o puedan realizarse a los Ayuntamientos.

Deberá contar con opciones de parametrización y gestión del cálculo de los mismos para cada Ente delegante, incluyendo la selección de conceptos impositivos sobre los que se realiza el cálculo, tasas del servicio, porcentajes de anticipo, periodos de ingreso y liquidación, …, etc.

El proceso deber ser completo y automático, incluyendo la emisión del CSB-34 para transferencia y la generación de la liquidación final, contemplando todos los anticipos ordinarios y extraordinarios realizados en el proceso de rendición de cuentas a los Ayuntamientos, en cualquier momento en el que ésto lo soliciten.

Cód. Validación: 3S3HYNCR9AZHZHH5J267HQDZC | Verificación: https://dpteruel.sedelectronica.es/
Documento firmado electrónicamente desde la plataforma esPublico Gestiona | Página 23 de 51

3.3.3.17. Gestión de documentos.

La aplicación dispondrá de herramientas para el tratamiento de los documentos que se generan desde la misma, contemplando el control de versiones por contenido. Se tomará en consideración la facilidad de uso de estas herramientas por parte del personal no informático.

Se deberá realizar la clasificación y archivado de toda la documentación relacionada con los expedientes tributarios y recaudatorios en un repositorio único de información. La aplicación deberá admitir documentos externos en formato papel mediante la digitalización de los mismos y en formato electrónico. También deberá implementar un sistema amigable y de fácil uso para el mantenimiento y definición de las plantillas de documentos.

Los documentos electrónicos se ajustarán a la Norma Técnica de Interoperabilidad de documento electrónico y el proceso de digitalización del papel a la Norma Técnica de Interoperabilidad de Digitalización de documentos.

3.3.3.18. Módulo de generación de informes.

La aplicación tiene que disponer de un módulo que pueda manejar un usuario final para la creación de consultas y cualquier tipo de informe, listado o documento. El sistema de generación de informes proporcionará capacidades de creación de informes de negocio para usuarios y aplicaciones web.

El objetivo de este módulo será cubrir un amplio rango de necesidades de creación de informes abarcando desde informes operativos de gestión, de análisis y documentación para contribuyentes.

El sistema además tiene que permitir la exportación de los resultados hacia aplicaciones de ofimática o archivos de texto plano. El sistema de generación de informes estará integrado con todos los módulos de la aplicación.

3.4. Integración con otros sistemas.

En este apartado se enumeran todos los sistemas con los que la aplicación tiene que quedar integrada. Se valorará la existencia de mecanismos de gestión de errores en las diversas integraciones.

3.4.1. Sistemas externos.

La aplicación propuesta contemplará al menos los siguientes servicios de interoperabilidad e intercambio de datos con Organismos externos:

- Dirección General de Catastro, “online” mediante Servicios Web.
- Dirección General de Tráfico, “online” mediante Servicios Web.
- ANCERT, “online” mediante Servicios Web.
- AEAT, vía Editran y ficheros convenio ejecutiva
- Correos, SICER a través de EDITRAN, ficheros y de servicios web, incluyendo imágenes y fichero de firma en tableta electrónica.

Cód. Validación: 3S3HYNCR9AZHZHH5J267HQDZC | Verificación: https://dpteruel.sedelectronica.es/
Documento firmado electrónicamente desde la plataforma esPublico Gestiona | Página 24 de 51

- Plataforma de pago Red.es, “online” mediante servicios web.
- INSS y TGSS, mediante ficheros con perceptores de prestaciones.
- Registro Central de Índices, mediante ficheros.
- INE, mediante ficheros de fallecidos

El adjudicatario asistirá a la Diputación para la tramitación de las adhesiones, convenios o acuerdos que sean necesarios con las instituciones que ofrecen estos servicios de interoperabilidad.

Los accesos a DGT y Catastro podrán realizarse directamente desde los correspondientes objetos tributarios, valores o expedientes relacionados con los mismos.

La implantación de la aplicación contemplará el enlace con el sistema de información contable utilizado por el Servicio Provincial. En especial, deberá alimentar el módulo de Gestión de Recursos de Otros Entes (ROE).

El Servicio Provincial pondrá a disposición de los licitadores que lo soliciten, la información correspondiente a otros sistemas corporativos adicionales susceptibles de ser integrados con la aplicación tributaria a contratar.

El licitador deberá incluir en su propuesta la relación de aplicaciones que se compromete a integrar, así como su alcance, que se incluyen en el precio de su oferta o, en su caso, el importe que facturaría al Servicio Provincial por la realización de dichos trabajos, adicionalmente al precio de la licitación.

Los licitadores deberán aportar la relación de servicios web de los que ya dispone su aplicación, debiendo incluirse la totalidad de los mismos en el suministro, sin coste y convenientemente actualizados.

Se detallan a continuación determinadas integraciones exigidas:

- EDITRAN: es requerida la integración completa en la aplicación de la plataforma EDITRAN contemplando la gestión desatendida de envíos y recepciones de ficheros con cualesquiera entidades que soporten este sistema de comunicaciones.

  El adjudicatario deberá responsabilizarse del servicio completo de EDITRAN, incluyendo la operación diaria durante todo el contrato, tanto para la emisión como para la recepción de ficheros y su procesamiento en la base de datos de la aplicación.

- ANCERT: la aplicación ofertada deberá contemplar la integración mediante servicios web, al máximo nivel de funcionalidad con la plataforma notarial ANCERT para poder realizar:
  - Carga de ficheros notariales.
  - Grabación automatizada de datos contenidos en la ficha notarial.
  - Carga de documentos notariales (escrituras), emitiendo el justificante de recepción de cada una de ellas.
  - Emisión de certificado de deudas pendientes de los inmuebles, con posibilidad de emisión de la carta de pago correspondiente y realización del pago telemático de la deuda.

Cód. Validación: 3S3HYNCR9AZHZHH5J267HQDZC | Verificación: https://dpteruel.sedelectronica.es/
Documento firmado electrónicamente desde la plataforma esPublico Gestiona | Página 25 de 51

- Posibilidad de obtención de autoliquidación de la plusvalía a partir de los datos de la ficha notarial con posibilidad de pago por vía telemática.
- Vinculación de las fichas notariales con los bienes inmuebles por medio de la referencia catastral y relacionados con los expedientes de gestión.

- CATASTRO: se exige la integración mediante servicios web con la base de datos de la Dirección General de Catastro incluyendo la comunicación de modificaciones de titularidad, que deberá realizarse desde el propio expediente de liquidación del IIVTNU para que surta efecto en el menor plazo posible y se eliminen tareas repetitivas.

  Adicionalmente deberán incorporarse durante el contrato cualesquiera otros nuevos servicios web que pudieran habilitarse por organismos externos y que el Servicio Provincial considere de utilidad, sin coste adicional.

  Será objeto de valoración la disponibilidad de la aplicación a suministrar un módulo de registro general de entrada y salida de documentos que cumpla las especificaciones SICRES, con independencia de que pudiera exigirse la integración, en el marco del proyecto, con un registro externo.

  Asimismo será objeto de valoración la disponibilidad en la aplicación de un módulo de Libro de Resoluciones y Decretos en el que quede reflejo automático de la firma de cualquier resolución en el marco del procedimiento administrativo. También en este caso podrá exigirse, en el proyecto, la integración con un software externo de Libro de Resoluciones y Decretos corporativo.

  La aplicación ofertada deberá contemplar el tratamiento de los ficheros de intercambio requeridos para hacer efectivo el convenio de recaudación de deuda en periodo ejecutivo con la AEAT.

3.4.2. Aplicativos / sistemas de la Administración General del Estado (AGE)

El licitador deberá indicar en su propuesta las herramientas de la AGE con las que ya dispone de integración, así como su plan de integración con el resto de las mismas, especificando si la disposición de dichas integraciones supondrá algún coste para el Servicio Provincial, en concreto las referidas a:

- Notific@
- Dirección Electrónica Habilitada
- Punto de Acceso General – Carpeta Ciudadana
- SIA – Sistema de Información Administrativa
- PID – Plataforma de intermediación de datos
- Apoder@
- Archive
- Portafirma
- Cl@ve
- Representa

Cód. Validación: 3S3HYNCR9AZHZHH5J267HQDZC | Verificación: https://dpteruel.sedelectronica.es/
Documento firmado electrónicamente desde la plataforma esPublico Gestiona | Página 26 de 51

Se valorará que la adjudicataria disponga del reconocimiento como Punto de Presencia de la Red Sara en aras a que pueda desarrollar y probar de manera autónoma las integraciones presentes y futuras con la Administración General del Estado y otras Administraciones Públicas.

3.4.3. Sistemas corporativos.

La aplicación deberá integrarse con los sistemas propios de la Diputación Provincial, siendo responsabilidad de la adjudicataria realizar dicha integración teniendo en cuenta las siguientes especificaciones:

- Sistema contable SICAL: la aplicación deberá integrarse con el sistema de contabilidad de la institución facilitando la información necesaria para la incorporación de datos tributarios y de recaudación para transformarla en operaciones contables (Derechos reconocidos, bajas y cancelaciones, cobros, devoluciones de ingreso, …, etc.). El envío de datos se realizará mediante un fichero de texto con el formato de cargo establecido por el sistema contable.

  El sistema contable recibirá datos tributarios y de recaudación referidos tanto a la ejecución del presupuesto de ingresos como de la administración de recursos de otros entes públicos (ROE).

  El punto de unión entre la contabilidad y la gestión de recaudación será la referencia en el sistema de ingresos. A partir de ella se generarán los movimientos en contabilidad. Esta referencia estará viva mientras exista saldo en los cargos correspondientes en la gestión tributaria y se enviará en cada movimiento relacionado para su identificación en contabilidad.

- Plataforma de Administración Electrónica Gestiona (EsPublico).
  - Registro de Entrada y Salida
  - Gestor de expedientes electrónicos
  - Libro de Decretos y Resoluciones
  - Sede Electrónica
  - Portafirmas

  Para poder garantizar la integración e interoperabilidad con estos sistemas de Diputación, el licitador deberá comprometerse a la creación y entrega en un plazo inferior a 15 días de cualquier servicio web que se solicite con el fin de que pueda hacerse la integración con cualquier sistema actual o futuro durante la duración del contrato.

  La Diputación tiene la denominada plataforma Gestiona de EsPublico. La solución de gestión tributaria y recaudación deberá integrarse vía servicios web con la actual sede electrónica de la Diputación, para al menos posibilitar los siguientes servicios:

  - Buscar documentos a través del CSV en la recaudación.

  - Consulta de deudas por contribuyente.

  - Consulta de deudas por referencia de cobro.

  - Obtención de justificando de pago de una deuda

Cód. Validación: 3S3HYNCR9AZHZHH5J267HQDZC | Verificación: https://dpteruel.sedelectronica.es/
Documento firmado electrónicamente desde la plataforma esPublico Gestiona | Página 27 de 51

- Consultar expedientes tributarios

- Acceder a los documentos de un expediente

- Generación de autoliquidaciones para su pago telemático o descarga de la correspondiente carta de pago.

- Pago telemático de la deuda.

- Actualizar una deuda a situación de pagada telemáticamente.

- Puesta a disposición y control de lectura de las notificaciones electrónicas.

Además, la solución de gestión tributaria y recaudación deberá posibilitar mediante servicios web la integración con el gestor de expedientes que actualmente se encuentra desplegado en la Diputación de modo que se puedan implementar procedimientos que interactúen de manera automática para procesos habituales como son los casos de autoliquidaciones, aplazamientos, fraccionamientos, …, etc. no obligando a los usuarios gestores a tramitar el expediente administrativo en la solución actual y posteriormente acceder a la aplicación de ingresos para grabar el resultado de la tramitación de dicho expediente. Asimismo, cualquier documento que se necesite firmar electrónicamente tendrá que ser enviado al portafirmas corporativo de la Diputación a través de los servicios web habilitados para tal finalidad. El mismo procedimiento debe seguirse en relación con las Resoluciones de Presidencia.

- Archivo Electrónico Único: los expedientes que se generen en la aplicación tendrán que ser clasificados en base al Cuadro de Clasificación Archivístico de Diputación. Para ello la aplicación deberá proporcionar funcionalidad para:
  - La carga de dicho cuadro.
  - Clasificación de los expedientes en base a dicho cuadro
  - Archivado de los expedientes en el Archivo Electrónico Único de la institución de forma automática con el cierre automático del mismo o semiautomático de forma masiva o individual a decisión del órgano o responsable del mismo.
  - Reapertura del expediente cerrado para su incorporación de nuevo al gestor de expedientes de la aplicación.

  Los expedientes que se generen en la aplicación deberán cumplir con la Norma Técnica de Interoperabilidad de Expediente Electrónico.

  El adjudicatario asumirá las tareas para la integración del gestor documental de la aplicación con el sistema de archivo electrónico único de que disponga la Diputación para lo cual ésta pondrá a disposición de la adjudicataria las funcionalidades que sean requeridas para la conexión con dicho sistema.

En cuanto a las integraciones con los sistemas de Diputación Gestiona y SICAL la adjudicataria deberá poner a disposición de la Diputación el código fuente desarrollado para la integración punto a punto así como la documentación relativa al mismo que permita su entendimiento, mantenimiento y puesta en marcha. La empresa adjudicataria deberá acordar con Diputación los mecanismos de control del flujo de intercambio de datos entre los sistemas que se integran en aras a que Diputación pueda controlar el buen funcionamiento de la integración y , en caso de errores,

Cód. Validación: 3S3HYNCR9AZHZHH5J267HQDZC | Verificación: https://dpteruel.sedelectronica.es/
Documento firmado electrónicamente desde la plataforma esPublico Gestiona | Página 28 de 51

determinar qué sistema está dando problemas.

3.4.4. Información adicional.

La aplicación deberá proporcionar estructuras para su parametrización de forma ágil y flexible. Estas estructuras (tablas) almacenan datos que luego son necesarios para el funcionamiento de la aplicación como, por ejemplo, municipios, organismos, tipos de conceptos, tarifas de cada impuesto, conceptos gestionados por cada organismo, …, etc.

Todos los perfiles de usuario podrán consultar estas estructuras pero sólo un determinado tipo de perfil podrá dar de alta, modificar y borrar información en la estructura.

Entre las estructuras básicas que deben existir están:

- Entidades bancarias: almacena todas las entidades bancarias y permite la validación de cuentas.
- Sucursales bancarias: almacena todas las sucursales bancarias y permite la validación de cuentas.
- Entidades colaboradoras: almacena información de las entidades bancarias colaboradoras con el Servicio Provincial.
- Ejercicios: almacena la información referente a ejercicios sobre estado (abierto o cerrado), incrementos de valores catastrales, porcentajes de los distintos recargos, tipo intereses aplicados tributarios y no tributarios y fechas de los periodos de pago, cierre de liquidaciones, …, etc.
- Organismos: contiene información de todos los organismos que son gestionados por el Servicio Provincial.
- Conceptos: almacena información de los conceptos tributarios, tasas y certificaciones que se gestionan en la aplicación.
- Oficinas: contiene información de las oficinas distribuidas por la provincia, con información del jefe de la oficina, direcciones, ubicación de la oficina, horarios y contacto por e-mail y teléfono.
- Concepto / Organismo: contiene información agrupada por tipo de liquidación, concepto tributario y organismo referente a los convenios firmados con los organismos.
- Tipo de gestión: padrón, cobro voluntaria y/o cobro en ejecutiva.
- Permisos de cobranza: sobre el cargo, cobro en voluntaria y en ejecutiva.
- Participación de los recargos e intereses.
- Bonificaciones por domiciliación.
- En caso de certificaciones, premio de cobranza especial sobre tasas.
- Catálogo de los tipos de soportes de entrada / salida que se gestionan en la aplicación.
- Codificación de los errores que pueden producirse en la carga de datos en la aplicación de los distintos soportes de entrada y salida.
- Conceptos y modelos de la gestión de certificaciones de la Delegación del Gobierno de Aragón (DGA).

Cód. Validación: 3S3HYNCR9AZHZHH5J267HQDZC | Verificación: https://dpteruel.sedelectronica.es/
Documento firmado electrónicamente desde la plataforma esPublico Gestiona | Página 29 de 51

- Información sobre el ejercicio y organismo con toda la información variable por ejercicio que afectan a cada uno de los organismos como el coeficiente de incremento catastral, fecha de regularización, …, etc.
- Relativas a tarifas (Gravámenes de IBI, Coeficientes y gravámenes de IIVTNU, IAE, IVTM, ICIO, tasas y precios públicos)
- Tipos de bonificación. Agrupada por concepto y organismo. Costas / municipio. Costas aplicables en la notificación ejecutiva por municipio.
- Decodificación:
  - Claves uso. Decodificación de los usos de IBI. Epígrafes IAE. Decodificación de los epígrafes de IAE.
  - Elementos tributarios IAE. Decodificación de los elementos tributarios del IAE.
  - Clases de vehículos. Decodificación de las clases de vehículos según el tipo de vehículo de la DGT y las características del mismo.
  - Tipos de vehículos de la DGT.
  - Información de las categorías de calles de IAE.

3.5. Fiscalización.

Relativo a la fiscalización la aplicación contemplará:

- Proceso de fiscalización a priori o a posteriori de los expedientes, tal y como lo disponga el Plan Anual de Fiscalización de la Diputación.
- Posibilidad de generar informes de devolución al gestor por parte del Servicio Fiscal de Ingresos de la Intervención provincial.
- Identificación, en el proceso de fiscalización a priori del resultado de esa fiscalización para una posterior explotación de la información.
- Identificación, en el proceso de fiscalización a posteriori, del resultado de esa fiscalización para una posterior explotación de la información.
- Facilidades de obtención de la información necesaria para los procesos de auditoría y control establecidos por el Servicio Provincial y la Intervención Provincial.

4. Características técnicas de la aplicación.

4.1. Arquitectura.

La aplicación propuesta deberá estar desarrollada bajo una arquitectura web facilitando así el despliegue de nuevas versiones de la plataforma en las estaciones de trabajo.

Las principales características que debe poseer son las siguientes:

- Multi-Entidad
- Cobertura de los niveles de seguridad exigidos en el pliego en lo que respecta a la confidencialidad y seguridad de la información y protección de datos de

Cód. Validación: 3S3HYNCR9AZHZHH5J267HQDZC | Verificación: https://dpteruel.sedelectronica.es/
Documento firmado electrónicamente desde la plataforma esPublico Gestiona | Página 30 de 51

carácter personal.

- Accesible para los usuarios a través de sistemas operativos comunes (Windows, OS X, iOS, Linux) así como desde diferentes dispositivos (PC's, tablets, móviles, …, etc) con diseño responsive.
- La Oficina Virtual tributaria será accesible a través de Internet utilizando los navegadores web de uso común (Internet Explorer, Chrome, Firefox, Safari).
- Los dominios así como certificados electrónicos que sean requeridos para el funcionamiento de la aplicación serán propiedad de la Diputación.
- La aplicación estará desplegada bajo un modelo de nube privada (Private Cloud) según definición y características de NIST (National Institute of Standards and Tecnology).
- Diseño bajo arquitectura web multinivel basada en un patrón de desarrollo MVC (Modelo Vista Controlador) disponiendo de una interfaz de usuario única a través de un navegador Web e incorporando las herramientas necesarias para ser accedida desde entornos Intranet / Extranet indistintamente, manteniendo los niveles de seguridad que son exigibles para este tipo de aplicaciones.
- Las capas críticas de la arquitectura (base de datos y servidor web) deben ser compatibles con configuraciones de tipo cluster o de alta disponibilidad para asegurar la continuidad del servicio.

4.2. Niveles de la arquitectura.

La arquitectura de la aplicación deberá contemplar al menos los niveles y características que se detallan a continuación.

4.2.1. Capa de gestión de datos.

En aras a mantener el alineamiento tecnológico con el CPD de Diputación, el gestor de base de datos de la aplicación deberá ser Oracle (Enterprise Edition, Standard Edition 2).

Se tendrá en cuenta, a la hora de valorar, la solidez de la aplicación y que la lógica de negocio esté embebida en la propia base de datos, al efecto de optimizar el rendimiento global evitando latencias.

El licitador deberá especificar la capacidad y experiencia de los profesionales que aporta debiendo contar estos con una cualificación al máximo nivel en cuanto a su dominio de la administración del motor de la base de datos a utilizar.

4.2.2. Servidor de aplicación.

El servidor de aplicación tiene que estar diseñado y construido con una filosofía de diseño transaccional optimizado para un entorno WAN/LAN, disponiendo de un gestor de transacciones intermedio que gestione y optimice el flujo de las mismas.

Deben especificarse claramente los productos y herramientas software utilizadas tanto en el diseño como en la construcción de la aplicación ofertada.

Se tendrán en cuenta de cara a la valoración el nivel de integración de estas capas de la aplicación, para la cual deben indicarse explícitamente los métodos de integración

Cód. Validación: 3S3HYNCR9AZHZHH5J267HQDZC | Verificación: https://dpteruel.sedelectronica.es/
Documento firmado electrónicamente desde la plataforma esPublico Gestiona | Página 31 de 51

entre la aplicación, el gestor de transacciones, el motor de base de datos y el servidor Web.

4.2.3. Capa de Servidor web.

El servidor Web tiene que ofrecer a los clientes finales (navegador web) todos los componentes necesarios para sus transacciones. Estos componentes deben estar diseñados bajo la misma filosofía de proceso transaccional que el resto de elementos del sistema. Se valorará el uso de XML/XSL para la definición de componentes de interfaz de usuario.

El diseño de la aplicación informática deber estar orientado hacia la navegabilidad lógica entre sus diferentes módulos, ofreciendo a los usuarios posibilidad de acceder de forma intuitiva y como parte de una misma transacción, a otros módulos de la aplicación, conservando los puntos de retorno previos y permitiendo, en su caso, la realización de otras operaciones, que pudieran ser distintas de aquella que motivó el acceso inicial.

4.2.4. Capa de cliente final.

La interfaz de usuario final será única y basada en un “cliente ligero” de tipo navegador de internet que no requiera en ningún caso configuraciones potentes de hardware, facilitando de este modo el uso de la mayor parte de los ordenadores actualmente operativos.

La aplicación deberá soportar, al menos, los cuatro navegadores más utilizados (Internet Explorer, Chrome, Firefox y Safari) sobre los tres sistemas operativos más comunes (Windows, Linux y Mac).

Se valorará que la tecnología de presentación esté basada en HTML5 y CSS3.

Por razones de compatibilidad con sistemas operativos no deberá utilizarse tecnología flash o similar.

La presentación de documentos deberá utilizar visores integrados en los navegadores o integrando Adobe Reader para presentar archivos pdf.

Acorde al Real Decreto 1112/2018, de 7 de septiembre, sobre accesibilidad de los sitios web y aplicaciones para dispositivos móviles del sector público (BOE de 19 de septiembre de 2018), la aplicación deberá cumplir los criterios de accesibilidad que en ella se dispone.

5. Comunicaciones y redes.

Deberá especificarse claramente el entorno de comunicaciones y redes requerido para obtener niveles de servicio óptimos de la aplicación, entendiendo dicho entorno en sentido amplio, es decir, tanto a nivel LAN como WAN. En dicha descripción se deben explicitar los mecanismos de seguridad a implementar para cumplir las normativas vigentes en cuanto a seguridad en las comunicaciones.

5.1. Tiempos de respuesta en proceso

Se establecen tiempos de respuesta máximos esperados relacionados con los

Cód. Validación: 3S3HYNCR9AZHZHH5J267HQDZC | Verificación: https://dpteruel.sedelectronica.es/
Documento firmado electrónicamente desde la plataforma esPublico Gestiona | Página 32 de 51

principales procesos con respuesta que van a ejecutar los usuarios. Se entiende por "procesos con respuesta", todos aquellos que validada una entrada de datos por parte del usuario, el sistema tenga que devolver una información al mismo para poder continuar con otros procesos.

En la siguiente tabla, se detallan los procesos identificados y sus tiempos de respuesta máximos asociados, teniendo en cuenta que la clave RES se corresponde con el módulo de registro de entrada/salida y EXP se refiere con el módulo de gestión de expedientes:

Proceso	Descripción	Tiempo Máximo Respuesta
RES1	Asignar número de registro	4''
RES2	Subir un documento a un registro (300 kb.)	7''
RES3	Guardar datos de un registro	5''
RES4	Búsqueda por tercero	3''
RES5	Abrir registro	3''
RES6	Abrir documento (440 kb.)	3''
EXP1	Búsqueda por tercero	2''
EXP2	Abrir expediente	2''
EXP3	Firmar documento	7''
EXP4	Subir un documento a un expediente (3 Mb.)	50''
EXP5	Abrir documento (3 Mb.)	7''

La Diputación Provincial de Teruel, de forma aleatoria, en distintos momentos de 07:45 a 15:15 horas, realizará todos los meses mediciones sobre los tiempos de respuesta de los procesos de la tabla, a lo largo de todo el periodo de vigencia del contrato, de forma que se puedan realizar comparaciones respecto a los tiempos de respuesta máximos establecidos. Para cada uno de los procesos de la tabla, se calculará la media aritmética de los resultados obtenidos en los distintos momentos, descartándose previamente el valor más alto y más bajo de las mediciones efectuadas.

Después de analizar junto con el proveedor las posibles desviaciones y sus causas, se deberán llevar a cabo las medidas correctoras por parte del proveedor, en aras de ofrecer una prestación de calidad respecto a los servicios contratados.

6. Seguridad e interoperabilidad.

La aplicación, teniendo en cuenta la tipología de datos que manejará y el alto grado de disponibilidad que se pretende ofrecer a usuarios (ciudadanos y ayuntamientos), tendrá que tener en vigor, a fecha de presentación de la oferta, el certificado en el Esquema Nacional de Seguridad nivel ALTO acreditado mediante auditoría realizada por empresa externa especializada. La empresa adjudicataria deberá asegurar que en el periodo de vigencia del contrato la aplicación mantenga dicha acreditación siendo motivo de penalización o incluso rescisión del contrato la pérdida de dicha acreditación.

Sin perjuicio de lo establecido en el punto del pliego dedicado a los requerimientos en materia de seguridad de la información e interoperabilidad las ofertas deben especificar claramente las soluciones que aportan a los procesos conocidos de forma estándar en los foros de seguridad como AAA ("Authentication, Authorization, Accounting").

Como requerimientos básicos de seguridad la aplicación deberá incluir:

Cód. Validación: 3S3HYNCR9AZHZHH5J267HQDZC | Verificación: https://dpteruel.sedelectronica.es/
Documento firmado electrónicamente desde la plataforma esPublico Gestiona | Página 33 de 51

- Proporcionará funcionalidad propia en cuanto a los controles de acceso a la aplicación así como disponer de funciones que permitan personalizar para cada perfil de usuario sus características de acceso y operatividad.
- La administración de los perfiles debe estar centralizada en una figura de administrador que pueda ser asociada a una o varias personas dentro de la institución, quienes serán responsables de la asignación, modificación y/o denegación de permisos de acceso a los usuarios del sistema.
- Permitirá definir perfiles de usuarios externos a la propia institución con el fin de proporcionar diferentes funcionalidades de Gestión Tributaria a colectivos concretos y a contribuyentes debidamente identificados.
- El módulo de seguridad ofrecerá a cada usuario únicamente las funcionalidades asociadas a su perfil. Deberá contar con una herramienta de administración de perfiles manejable por personal no informático y desde la cual se permita personalizar el entorno de la aplicación bajo la premisa inicialmente requerida (interfaz de usuario determinada por su perfil).
- El módulo de seguridad dispondrá de funciones de verificación de caducidad de contraseñas, parámetro que será parametrizable, así como mecanismos de validación del formato de contraseñas (longitud mínima, símbolos, reglas) provocando la desactivación ante un número determinado de intentos fallidos de acceso en el proceso de autenticación.
- La herramienta se integrará con el Directorio Activo corporativo de la Diputación con el objetivo de identificar a los usuarios gestores y administradores con sus credenciales corporativas. La herramienta también permitirá la identificación de otros usuarios que por cualquier circunstancia no se encuentren registrados en el directorio activo de la institución.
- La aplicación registrará todos los movimientos/operaciones realizados por cada usuario a nivel de transacción puntual incluyendo intentos de acceso infructuosos que se puedan producir. Estas trazas de auditoría permitirán un control exhaustivo e integrado de las operaciones que se realicen sobre la aplicación.
- Se dispondrá de un fichero / tabla con la información del histórico de movimientos de las operaciones tributarias y recaudatorias ofreciendo consultas e informes específicos que permitan auditar las operaciones llevadas a cabo en base a múltiples criterios, permitiendo obtener su estado y características tanto cronológica como operativamente.
- Permitirá la utilización de diferentes certificados digitales (al menos los emitidos por la FNMT) y del DNI electrónico como parte del proceso de Autenticación. Contemplará asimismo la utilización del sistema Cl@ve.
- Incorporará mecanismos que permitan la firma electrónica de los documentos que se generen en la propia aplicación.
- Dispondrá de herramientas de auditoría que faciliten el diagnóstico y tratamiento de incidencias.

Se valorará adicionalmente la certificación de la aplicación bajo la normativa ISO/IEC 27001:2013.

Cód. Validación: 3S3HYNCR9AZHZHH5J267HQDZC | Verificación: https://dpteruel.sedelectronica.es/
Documento firmado electrónicamente desde la plataforma esPublico Gestiona | Página 34 de 51

7. Documentación.

Se deberá entregar manuales de usuario (usuario final y administrador) y documentación tecnológica (arquitectura, niveles, …,componentes, …,etc.) relativa a la aplicación en soporte digital, y en papel, en caso de que el director del proyecto en la institución así lo requiera.

La empresa adjudicataria deberá mantener actualizado permanentemente dichos manuales y documentación con las nuevas funcionalidades y modificaciones realizadas.

Todos los cambios sobre la plataforma técnica o funcional serán documentados, actualizados, entregados y aceptados por el Servicio Provincial, según los procedimientos que se establezcan.

La aplicación debe entregarse documentada en cuanto al modelo de datos, de tal forma que el Servicio Provincial disponga del conocimiento necesario para poder explotar la información de forma independiente así como el acceso / vía requerido para hacerlo.

8. Código fuente.

Las empresas ofertantes deberán garantizar la disponibilidad del código fuente de la aplicación aportada para que, en el caso de que por cierre de la empresa por cualquier motivo, fusión o absorción por otras o por cambio en la línea de negocio de la misma, ésta no siguiera haciéndose cargo del servicio de mantenimiento.

Dicho código fuente irá acompañado de cuanta documentación sea necesaria para garantizar que personal informático de la institución u otro proveedor pueda realizar, de forma totalmente autónoma, la instalación de la plataforma. Será requerido la entrega de modelo de datos, manuales de instalación y configuración, manuales de administración, manuales de explotación, …, etc.

Para garantizar el acceso al código fuente en los casos anteriormente descritos deberá depositar una copia ante notario, que será actualizada al menos 2 veces al año.

9. Herramientas de organización del trabajo.

La aplicación dispondrá de herramientas que permitan la organización y planificación del trabajo tales como agenda individual por usuario, bandejas de gestión o lotes de trabajo.

10. Licencias de productos de terceros.

Para el funcionamiento de la aplicación no se exigirá la adquisición por parte de la Diputación de otras herramientas o productos adicionales, exceptuando los de carácter ofimático, que pudieran suponer costes de mantenimiento u otros que, en su caso, serían asumidos íntegramente por el adjudicatario durante todo el contrato.

No obstante, las propuestas deben especificar las licencias de productos de terceros que, en su caso, son necesarias para su funcionamiento, las versiones de los mismos para las que la aplicación está homologada, sus modalidades de contratación y, en general, todo parámetro relevante para conocimiento de la Diputación.

Cód. Validación: 3S3HYNCR9AZHZHH5J267HQDZC | Verificación: https://dpteruel.sedelectronica.es/
Documento firmado electrónicamente desde la plataforma esPublico Gestiona | Página 35 de 51

11. Evaluación práctica de la oferta.

Para que pueda evaluarse la oferta y con objeto de verificar que se ajusta a las prestaciones reales, será requerido que cada empresa licitadora realice una demostración del alcance de su aplicación.

Para ello será obligatorio que prepare un acceso a su aplicación a través de Internet en un entorno de prueba donde pueda verificarse el cumplimiento de todos los requisitos exigidos. En dicho entorno cada licitador deberá resolver el conjunto de supuestos prácticos que comunique previamente la institución.

A cada licitador se le notificará la fecha en la cual tiene que realizar dicha demostración con una antelación mínima de 5 días hábiles antes de la fecha de demostración. Será requerido que el licitador aporte los datos (nif/cif, nombre, correo electrónico y teléfono) para realizar la notificación y practicar el aviso.

El resultado de dicha demostración podrá condicionar la valoración de la oferta con independencia de lo expresado en el documento escrito de la misma.

12. Servicios Cloud.

Las empresas licitadoras deberán estar en condiciones de prestar de forma completa, adecuada y continúa y, a lo largo de todo el período de duración del contrato, los servicios de soporte a la gestión, explotación y administración de la aplicación así como los referidos a los de Centro de Proceso de Datos (CPD) que hospede y administre la aplicación de manera externa.

12.1. Requerimientos del CPD.

A nivel general deberán indicarse los componentes hardware y software destinados a garantizar la seguridad del entorno, políticas de seguridad y modo de incorporación de las mismas.

Asimismo, deberá acreditarse el cumplimiento de la clasificación de al menos TIER III de que disponga el CPD, de acuerdo con el estándar TIA 942. Se valorará la oferta de un CPD de tipo TIER IV.

A nivel más concreto se deberá especificar en la oferta:

a. La infraestructura básica:

- Garantía de suministro eléctrico.
- Sistema contra incendios.
- Sistema de aire acondicionado.
- Servicio de seguridad física.

b. La infraestructura de telecomunicaciones: de cara a la optimización del rendimiento en las comunicaciones, se describirán las técnicas que se utilizan a partir de la definición de políticas de calidad del servicio, para la asignación de caudales, según criterio de uso, así como la utilización de opciones de compresión de datos.

Se deberá incluir en la oferta:

Cód. Validación: 3S3HYNCR9AZHZHH5J267HQDZC | Verificación: https://dpteruel.sedelectronica.es/
Documento firmado electrónicamente desde la plataforma esPublico Gestiona | Página 36 de 51

- Descripción de la topología de red que se desplegará para dar servicio al Servicio Provincial, que deberá ser de alta disponibilidad y con enlaces redundantes.
- Detalle de los niveles de servicio de redundancia ofertados, así como los criterios y herramientas de monitorización que se emplearán.
- Descripción de los niveles de seguridad y eficiencia que garanticen la calidad del servicio y elementos a utilizar como cortafuegos, routers, …,etc.
- Detalle de las prestaciones generales del sistema de comunicaciones que se propone.
- Herramientas incluidas para la monitorización de red que se utilicen las cuales deberán generar estadísticas sobre el funcionamiento general del servicio, permitiendo con ello verificar el uso del sistema y las incidencias producidas así como el cumplimiento del ANS ofertado.
- Líneas de datos y dispositivos de conexión: descripción de las líneas de datos que se aportarán para la conexión entre el CPD y la Diputación de Teruel, sus características y ancho de bando, así como los dispositivos electrónicos de conmutación, que serán suministrados y configurados por el adjudicatario bajo acuerdo con la Diputación.
- Descripción de la infraestructura de sistemas sobre la que se explotará la aplicación y su configuración.
- Características del centro de respaldo: se valorará que las propuestas incluyan un centro de respaldo o servicios BRS (Business Recovery Services) que garantice la continuidad del servicio tributario y recaudatorio ante cualquier situación grave, que pudiera inutilizar el CPD principal, debiendo entrar en funcionamiento el centro de respaldo en un tiempo no superior a 2 horas.
- Descripción del modelo de replicación de información entre ambos centros.

La empresa licitadora deberá garantizar el ancho de banda necesario para el correcto funcionamiento de la aplicación con independencia de los usuarios concurrentes conectados como de las integraciones a través de servicios web del resto de sistemas de la Diputación. Será responsabilidad de la empresa licitadora el dimensionamiento de la línea de datos durante la duración del contrato.

12.2. Servicios incluidos.

Se incluirán servicios de operación de sistemas y gestión de red. Mediante estos servicios el personal de la empresa licitadora supervisará el correcto funcionamiento de las máquinas y sistemas del CPD, así como el funcionamiento de sus líneas de comunicaciones. Estos servicios tendrán que detallarse en la oferta e incluirán al menos:

- Monitorización del sistema.
- Servicio de operación de sistemas.
- Primer nivel de incidencias, escalado y respuesta.
- Cambios.
- Seguimiento de backup.

Cód. Validación: 3S3HYNCR9AZHZHH5J267HQDZC | Verificación: https://dpteruel.sedelectronica.es/
Documento firmado electrónicamente desde la plataforma esPublico Gestiona | Página 37 de 51

- Servicio de operación de gestión de redes.
- Monitorización de líneas y routers.
- Gestión de averías en línea y monitorización de firewalls, DNS, etc.
- Monitorización de elementos activos (software, hub`s, etc).
- Backup de firewalls y DNS. Backup de elementos activos.
- Reporting básico.
- Servicios de administración: incluyen las actuaciones necesarias para garantizar, a largo plazo, el correcto funcionamientos de la aplicación y su aprovechamiento óptimo, tanto con respecto a las funcionalidades como al rendimiento general. Estos servicios se tendrán que detallar en la oferta e incluirán al menos:
    - Administración de sistemas operativos.
    - Gestión de políticas de seguridad y de sistemas.
    - Monitorización y análisis del sistema.
    - Mantenimiento y actualización del hardware.
    - Gestión del rendimiento.
    - Mantenimiento preventivo y correctivo.
    - Elaboración de documentación.
    - Administración de bases de datos.
    - Instalación y configuración del software.
    - Políticas de copias de seguridad y recuperación.
    - Seguridad en base de datos (usuarios, roles y privilegios).
    - Monitorización y optimización de base de datos.
    - Planificación de crecimientos y cambios.
    - Tunning.
    - Administración de otro software de base (servidores de aplicaciones, web, …, etc). Instalación y configuración.
    - Políticas de seguridad.
    - Monitorización y control.
    - Gestión de cambios y de incidencias.
    - Se valorarán las funcionalidades para la gestión y monitorización automática que se incluyan en la oferta especialmente las orientadas a la detección anticipada de incidencias y a la reducción de los tiempos de resolución de las mismas.

12.3. Servicios de soporte operacional.

La oferta deberá cubrir todos los servicios requeridos para la correcta y óptima explotación de la aplicación y para garantizar la adaptación constante, a lo largo de todo el proyecto, a las necesidades de la Diputación de Teruel. Las actividades a

Cód. Validación: 3S3HYNCR9AZHZHH5J267HQDZC | Verificación: https://dpteruel.sedelectronica.es/
Documento firmado electrónicamente desde la plataforma esPublico Gestiona | Página 38 de 51

realizar serán las siguientes:

- Gestión de la capacidad y disponibilidad para asegurar el uso óptimo y el rendimiento del sistema de forma que se asegure que los requerimientos de disponibilidad y rendimiento se cumplen consistentemente y que la capacidad de los servicios proporcionados se corresponde a las necesidades descritas.
- Contribuir a diagnosticar problemas e incidencias relacionadas con el rendimiento, capacidad y disponibilidad, así como a proponer medidas proactivas para mejorar el rendimiento.
- Garantizar que los servicios del sistema están disponibles y funcionan dentro del marca de los ANS establecidos.
- Gestión de la continuidad. Para soportar la continuidad de la aplicación, asegurando que puede ser recuperada en los plazos requeridos. Tiene como objetivo general disponer de un Plan de Recuperación de Desastres destinado a restablecer la operativa del sistema y de los servicios proporcionados en un sitio alternativo. Será probado regularmente, al menos una vez cada seis meses y medida según los niveles del servicio requerido. El plan deberá ser actualizado anualmente y estarán sujetos al procedimiento de Gestión de cambios que se definan.
- Gestión de cambios. Se deberá asegurar que los cambios propuestos de la aplicación se registran, evalúan, autorizan, se asignan prioridades, planifican, prueban, implantan y documentan, siguiendo los procedimientos establecidos y garantizando en todo momento la calidad y continuidad del servicio. En el plan de implantación se debe definir el alcance de los cambios que aplicarán a cualquier elemento que conforme los servicios de la aplicación de producción.

  El adjudicatario deberá proponer los canales y procedimientos para estar informado de todas las peticiones de cambio solicitadas o propuestas por él mismo, las cuales serán gestionadas por el órgano que se establezca. Asimismo, se definirán los criterios de cambio estándar frente a otros tipos de cambios menores y que no requieran la intervención del órgano responsable.

  Se clasificarán las peticiones de cambio de común acuerdo con el Servicio Provincial, como consecuencia de la necesidad de corrección de un incidente o problema en la aplicación. El adjudicatario tendrá que realizar el mantenimiento correctivo necesario para la correcta, eficaz y eficiente operativa diaria, sin coste adicional para la Diputación. La corrección de datos que se haya provocado por errores en la aplicación también será responsabilidad del adjudicatario.
- Gestión de versiones en la que se incluya:
  - Planificar y controlar la implantación de nuevas versiones que se vayan liberando de la aplicación,
  - Asegurar que toda nueva versión puesta en producción y los cambios que conlleve sean seguros y que sólo sean instalables versiones correctas, autorizadas y probadas.
  - Comunicar y gestionar las expectativas de la aplicación durante la planificación y puesta en producción de nuevas versiones.
  - Transferir el conocimiento de las nuevas funcionalidades o correcciones que se incluyen en las nuevas versiones a usuarios y personal indicado por la institución con la suficiente antelación a la puesta en marcha de las

Cód. Validación: 3S3HYNCR9AZHZHH5J267HQDZC | Verificación: https://dpteruel.sedelectronica.es/
Documento firmado electrónicamente desde la plataforma esPublico Gestiona | Página 39 de 51

mismas. Esta antelación será acordaba en la adjudicataria y la Diputación.

- Gestión de incidencias y problemas. Con la gestión de incidencias se deberá restaurar los niveles normales del servicio afectado tan pronto como sea posible, minimizando el impacto en el sistema, manteniendo los niveles de calidad y disponibilidad del servicio. El adjudicatario dispondrá de un punto único de contacto que registre todas las incidencias detectadas por procesos automáticos de monitorización y eventos o cualquier otra vía, y por incidencias escaladas por el personal gestor y de operaciones del Servicio Provincial que utiliza la aplicación. Dicho Servicio indicará al adjudicatario las personas de la institución autorizadas para comunicar dichas incidencias en aras a centralizar el control y gestión de las mismas.

  Los licitadores deben indicar el protocolo de actuación para detectar y registrar los problemas en función de los incidentes reportados o identificando tendencias de los mismos, con el objetivo de llegar a la causa raíz de las incidencias, iniciar las acciones que corrigen el problema y reducen el impacto en el servicio de la aplicación. En el caso de que la incidencia haya provocado errores en los datos, la empresa adjudicataria deberá proporcionar los informes necesarios que ayuden a delimitar el número de casos a afectados y, en su caso, a informar debidamente a los afectados.

- Gestión de los niveles de servicio. Incluirá la agregación, composición, consolidación, monitorización y análisis de las diferentes medidas de servicios y la elaboración de los indicadores periódicos, extremo a extremo, en aras a mantener y mejorar la calidad de los servicios relacionados con la aplicación así como proporcionar la información necesaria sobre el grado de cumplimiento de los acuerdos de nivel de servicio y otros indicadores de rendimiento que pueda proponer el adjudicatario.

- Gestión de la mejora contínua que implica la búsqueda de la alineación de los servicios ofrecidos a las necesidades que vaya teniendo el Servicio Provincial identificando e implementando mejoras. El esfuerzo de mejora se focaliza principalmente en el aumento de los parámetros de calidad, el tiempo dedicado, aumento de la eficacia, eficiencia y usabilidad. Será un proceso constante, contínuo y transversal al resto de procesos, que evalúe y optimice todos los procesos de soporte anteriores y que mejoren los procesos que tenga que llevar a cabo el Servicio Provincial.

12.4. Medición del servicio y herramientas

Para el control y seguimiento de la calidad del servicio prestado el adjudicatario proporcionará un sistema de información que facilite métricas e indicadores clave de rendimiento del mismo y que servirá como mecanismo de seguimiento y evaluación del proyecto y posterior servicio. Estas herramientas deberán monitorizar la actividad del servicio en línea, con indicadores de evaluación y control de la infraestructura tecnológica y ANS relacionados, que ayude al personal del Servicio Provincial a la gobernabilidad del servicio.

Se incluirá un cuadro de mando que ayude a la toma de decisiones y proporcione indicadores clave de rendimiento en tiempo real comparándolos con los indicadores objetivo.

13. Plan de Implantación.

Cód. Validación: 3S3HYNCR9AZHZHH5J267HQDZC | Verificación: https://dpteruel.sedelectronica.es/
Documento firmado electrónicamente desde la plataforma esPublico Gestiona | Página 40 de 51

En el plan de implantación se debe recoger todas las actividades relacionadas con la implantación efectiva de la nueva aplicación, considerando su adecuación a las necesidades del Servicio Provincial, migrando de los datos y transferencia de los servicios al adjudicatario, en términos de continuidad, cumplimiento y mejora de la calidad percibida, transformando un modelo de servicios de informática tributaria interno y tradicional, a un modelo de servicios en la nube basado en ANS pero con la posibilidad de cambio en un futuro al primer modelo.

Las actividades que cubren los objetivos definidos dentro del plan de implantación que deben incluirse en este proyecto son los siguientes:

- Implantación del modelo de relación entre el Servicio Provincial y el adjudicatario, así como los procedimientos del proyecto: gobierno, gestión y control.
- Aprovisionamiento de la infraestructura tecnológica e implantación del software en la nube.
- Adecuar la nueva aplicación a los procesos y necesidades del Servicio Provincial y del contribuyente.
- Análisis y diseño de procesos.
- Rediseño de la aplicación adaptándola a las necesidades particulares.
- Migración de datos de la actual aplicación de gestión tributaria y recaudación a la nueva aplicación garantizando la calidad e integridad de los datos.

  La aplicación deberá poseer funcionalidad para la migración de la ejecutiva que la Diputación tenga pendiente antes de la puesta en marcha de la misma. Asimismo la aplicación debe poseer mecanismos para la gestión adecuada de los ingresos y bajas de los valores incluidos en dicha ejecutiva permitiendo su imputación al apunte contable correspondiente. La Diputación proporcionará los datos para realizar la migración mientras que el adjudicatario se responsabilizará de su carga y gestión adecuada.
- Formación adecuada de los usuarios.
- Establecer y poner en marcha los métodos de trabajo, las herramientas y los procedimientos de medición, cálculo y entregables que se vayan a utilizar para medir el cumplimiento de los niveles de servicio, despliegue, arranque del nuevo sistema y transición hasta el servicio.

Basado en estas actividades u otras que pueda ampliar, el licitador propondrá en su plan de implantación cuáles son las actividades, plazo e hitos, entregables y recursos que se compromete a dotar al proyecto junto con los mecanismos que aportará para garantizar el nivel de servicio reflejado en los ANS del presente pliego y el éxito del proyecto.

El licitador deberá presentar el plan de pruebas y aceptación por parte del usuario, tanto en la adecuación de la aplicación a las necesidades que se requieren como en la conversión o transformación y migración de los datos actuales a la nueva aplicación, que incluirán los expedientes abiertos más los expedientes cerrados que se tengan que mantener por normativa legal. Se deberá obtener el 100% de los datos migrados con la calidad previamente definida. Se deberá garantizar la seguridad de la información de los ciudadanos en la migración y carga. En el proceso de carga deberá incluirse algún proceso de corrección de posibles errores existentes así como de

Cód. Validación: 3S3HYNCR9AZHZHH5J267HQDZC | Verificación: https://dpteruel.sedelectronica.es/
Documento firmado electrónicamente desde la plataforma esPublico Gestiona | Página 41 de 51

depuración.

Se deberá incluir un plan de formación detallado que ayude a que los usuarios se sientan cómodos y confiados con la nueva aplicación.

14. Migración de datos desde la aplicación actual.

El adjudicatario deberá poner a disposición herramientas y procedimientos que faciliten el proceso de migración de datos desde las aplicaciones actuales hacia la nueva aplicación. Se valorarán las características de las mismas así como sus prestaciones en cuanto a garantizar la consistencia, integridad y fiabilidad en todo este proceso.

En el plan de trabajo que se debe aportar en la oferta se deberán detallar las fases del proceso de migración, las actividades a desarrollar en las mismas y los recursos disponibles para realizarlas, indicando los perfiles de profesionales de dichos recursos.

Además deberán reflejarse los procesos de verificación que se llevarán a cabo para comprobar la fiabilidad de la migración.

15. Gestión del cambio y plan de formación.

El adjudicatario deberá realizar todas las labores necesarias para asegurar una correcta gestión del cambio y comunicación del nuevo aplicativo, con objeto de garantizar su efectiva implantación, todo ello bajo la supervisión y aceptación de la dirección del proyecto por parte del Servicio Provincial o por quién éste determine. Las actividades mínimas a realizar serán las siguientes:

- Incorporar a especialistas en gestión del cambio a las sesiones de trabajo con el fin de identificar los principales riesgos asociados a los usuarios del sistema de información y poder elaborar acciones favorecedoras de la implantación del mismo.
- Realizar acciones de difusión y comunicación que permitan dar a conocer el proyecto a los diferentes agentes implicados en el Servicio Provincial.
- Ejecutar las acciones definidas para la gestión del cambio con la aprobación del equipo de dirección del proyecto que el Servicio Provincial determine, que faciliten la incorporación del nuevo aplicativo y la adaptación de los usuarios al mismo.

El adjudicatario deberá presentar un plan detallado que defina las acciones a desarrollar para una adecuada implantación de la nueva aplicación. El plan deberá al menos contemplar:

- Normalización de procedimientos.
- Acompañamiento de personal.
- Asistencia en organización de espacios y protocolos de las oficinas de atención al contribuyente.

15.1. Plan de formación.

Una de las tareas más importantes implicadas en la gestión del cambio es la formación al personal implicado. Los licitadores deberán acompañar a su oferta un plan detallado de formación, donde se especificará cada uno de los cursos ofertado indicando:

Cód. Validación: 3S3HYNCR9AZHZHH5J267HQDZC | Verificación: https://dpteruel.sedelectronica.es/
Documento firmado electrónicamente desde la plataforma esPublico Gestiona | Página 42 de 51

- Duración del mismo.
- Modalidad (presencial, teleformación o semi-presencial)
- Número de horas
- Perfil del profesorado
- Número de alumnos
- Contenido
- Orden en el que se imparte dentro de la formación global
- Requisitos previos del alumno

El plan de formación, además de formar a los usuarios en el nuevo aplicativo, debe garantizar el cambio del modelo de prestación de servicios a los ciudadanos.

La formación que se incluya en las ofertas deberá cumplir un mínimo de 200 horas presenciales y bajo los siguientes requerimientos mínimos:

- Formación al personal técnico del Área de Nuevas Tecnologías y Administración Electrónica de la Diputación de Teruel que asegure un debido traspaso de conocimiento al personal responsable de su operación y administración. De esta manera el personal propio deberá poder realizar el mantenimiento de todo el aplicativo así como el diseño e implementación de nuevos procedimientos de forma autónoma. Asimismo, se les deberá formar en la estructura del modelo de datos del aplicativo, de tal manera que desde el Área se puedan realizar y construir consultas directas a las bases de datos.
- Formación al personal propio que accederá a las aplicaciones en condición de tramitadores internos dentro del ámbito de este proyecto y, en general, a todos aquellos empleados que de alguna manera deban interactuar con el nuevo aplicativo. En este sentido, se tendrá que diferenciar la formación para gestores tributarios y recaudadores, la formación para los trabajadores de los servicios de atención a la ciudadanía y la formación para los directivos responsables del servicio tributario y de recaudación.
- Consolidación del aprendizaje. El adjudicatario deberá prever la realización de sesiones de formación durante todo el periodo del contrato que permitan a los distintos colectivos consolidar los conocimientos aprendidos y mejorar o perfeccionar en el uso de la herramienta durante toda la ejecución del contrato.

La formación presencial será impartida en la dependencias que el Servicio Provincial determine siendo la empresa adjudicataria la encargada de preparar el entorno necesario para impartirla así como realizar los correspondientes controles de asistencia, encuestas de evaluación y, en general, disponer los medios adecuados para garantizar su calidad. El resultado de la evaluación realizada por los asistentes será incorporado a un informe de ejecución del proyecto.

Toda acción formativa estará soportada por su correspondiente documentación impresa de la que se entregará por la empresa adjudicataria un ejemplar por alumno o asistente a cada curso, sin perjuicio de que se tenga que entregar además en soporte electrónico.

La empresa deberá presentar documentación especificando de la forma más clara

Cód. Validación: 3S3HYNCR9AZHZHH5J267HQDZC | Verificación: https://dpteruel.sedelectronica.es/
Documento firmado electrónicamente desde la plataforma esPublico Gestiona | Página 43 de 51

posible el plan de formación, detallando como mínimo:

- Número de cursos
- Número máximo de alumno/curso
- Personal al que va dirigido
- Tipo de curso
- Fase del proyecto y, en su caso, periodicidad
- Horas de duración
- Número de formadores
- Experiencia de los formadores
- Equipamiento necesarios
- Contenido de los cursos

16. Organización del proyecto.

El Servicio Provincial nombrará un Comité técnico del proyecto que se conformará, al menos, por el Tesorero, un responsable funcional del servicio de Gestión Tributaria, un responsable del servicio de Recaudación, el Director del Área de Nuevas Tecnologías y Administración Electrónica. Dicho Comité nombrará dos vocales: uno funcional y otro técnico que actuarán como interlocutores de máximo nivel ante el adjudicatario en representación del Comité técnico. El comité realizará seguimiento periódico y detallado de los trabajos realizados por el adjudicatario.

Por su parte, el adjudicatario deberá designar un director del proyecto que actuará como interlocutor de máximo nivel frente al interlocutor de máximo nivel del Servicio Provincial y que tendrá, entre otras, las siguientes atribuciones:

- Actuar como interlocutor del adjudicatario canalizando por su parte la comunicación entre la empresa y el personal integrante del equipo adscrito al contrato.
- Distribuir el trabajo entre el personal encargado de la ejecución del contrato e impartir a dichos trabajadores las órdenes e instrucciones de trabajo que sean necesarias en relación con la prestación del servicio contratado.
- Supervisar el correcto desempeño por parte del personal integrante del equipo de trabajo de las funciones que tienen encomendadas.
- Incorporar al equipo de trabajo a las personas que estime necesarias para verificar y evaluar todas las actuaciones a su cargo.
- Informar al Servicio Provincial del grado de cumplimiento y evolución del proyecto, garantizando el cumplimiento de plazos y requisitos del servicio.
- Informar al Servicio Provincial acerca de las variaciones ocasionales o permanentes en la composición del equipo de trabajo adscrito a la ejecución del contrato así como de cualquier incidencia que afecte o pueda afectar al proyecto proponiendo las medidas para su corrección o las medidas preventivas que correspondan.

17. Equipo de trabajo.

Cód. Validación: 3S3HYNCR9AZHZHH5J267HQDZC | Verificación: https://dpteruel.sedelectronica.es/
Documento firmado electrónicamente desde la plataforma esPublico Gestiona | Página 44 de 51

El adjudicatario deberá aportar cuantos recursos humanos y técnicos sean necesarios para realizar las tareas controladoras en los plazos comprometidos.

En el caso de los recursos humanos, los licitadores deberán aportar una relación nominal de las personas asignadas al equipo de trabajo del proyecto, acompañando para cada uno de ellos su curriculum vitae donde se reflejen sus características profesionales, experiencia 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.

Especialmente importante será el perfil de Director de proyecto que aporte la empresa ofertante quien actuará como responsable e interlocutor ante el Servicio Provincial en todos los asuntos relativos al proyecto contratado. Además, el adjudicatario deberá asignar al proyecto los siguientes perfiles mínimos:

- Director de 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 y provisión de servicios en la nube.

18. Prestaciones de servicios de mantenimiento.

El servicio de mantenimiento responderá a los términos y condiciones que se detallan a continuación.

- Mantenimiento evolutivo: realización de las operaciones necesarias para la actualización e inclusión de los nuevos contenidos, nuevas funcionalidades, mejoras sobre las funcionalidades actuales y modificaciones derivadas de cambios de carácter legal.
- Mantenimiento correctivo: realización de todas las operaciones necesarias para corregir el funcionamiento incorrecto de la aplicación durante el periodo de vigencia del contrato.
- Formación a usuarios: instrucción de los usuarios en el manejo de las nuevas funcionalidades o modificaciones producidas como consecuencia de las actividades de mantenimiento anteriores, así como para los casos de deficiencias o errores sistemáticos en la operación de la aplicación por parte de los usuarios.

Las operaciones a contemplar en los conceptos de mantenimiento correctivo y evolutivo incluyen tanto la corrección o depuración del código como la actualización de la configuración existente. Debe además incluirse la realización de las pruebas unitarias y de integración necesarias para la puesta en producción de las modificaciones y la actualización de la documentación relativa a los cambios efectuados.

Cód. Validación: 3S3HYNCR9AZHZHH5J267HQDZC | Verificación: https://dpteruel.sedelectronica.es/
Documento firmado electrónicamente desde la plataforma esPublico Gestiona | Página 45 de 51

18.1. Mantenimiento evolutivo.

Las nuevas funcionalidades o módulos de gestión resultantes del mantenimiento correctivo deben estar disponibles en la aplicación con anterioridad a su fecha de entrada en vigor, con objeto de que los usuarios puedan adquirir el entrenamiento y la formación necesaria para su correcta utilización.

Las modificaciones que se produzcan como consecuencia de las operaciones de mantenimiento evolutivo deberán ser objeto de aviso previo en el que se detallen los eventuales posibles cambios o nuevos requisitos en lo que a infraestructura de sistemas se refiere.

18.2. Mantenimiento correctivo.

En lo que respecta a las operaciones relativas al mantenimiento correctivo, el tiempo de respuesta ante las incidencias comunicadas será el que se especifica en la siguiente tabla:

Tipo incidencia	Plazo Respuesta	Plazo Resolución
Crítica	<= 45’	<= 4 horas
No crítica	<= 4 horas	<= 16 horas

Se entiende por:

- Incidencia crítica: cuando funcionalidades relevantes de la aplicación quedan fuera de uso o no cumplen los requisitos funcionales o de explotación establecidos, por causas directamente imputables a la aplicación sin que exista ninguna otra alternativa de operación, inhabilitando al usuario para el desarrollo de sus funciones. Afecta al normal funcionamiento de la aplicación de gestión de ingresos.
- Incidencia no crítica: cuando la aplicación está degradada y, por lo tanto, no funciona de forma continuada y ágil. No llega a ser crítico para el desarrollo normal de la actividad.

La puesta en producción de las modificaciones producidas como consecuencia de las operaciones de mantenimiento correctivo se llevará a cabo según se acuerde entre las partes para que, en función de las circunstancias, se reponga el servicio de forma rápida y causando el menor número de inconvenientes posibles.

18.3. Entorno “Preproducción”.

La plataforma dispondrá de un entorno de preproducción que será el ámbito donde se realizan las pruebas de las aplicaciones y servicios exactamente a como se harán en producción. En este entorno es donde el grupo de verificación hará las pruebas de validación y de regresión sobre las nuevas versiones así como la simulación de funcionalidades.

19. Actualizaciones y cambios de versiones.

Cód. Validación: 3S3HYNCR9AZHZHH5J267HQDZC | Verificación: https://dpteruel.sedelectronica.es/
Documento firmado electrónicamente desde la plataforma esPublico Gestiona | Página 46 de 51

La aplicación debe disponer de procedimientos y utilidades para realizar las actualizaciones de los componentes de la aplicación de forma sencilla y con salvaguarda de versión anterior, para el caso en que se produzcan problemas en el proceso, se pueda volver a la anterior versión.

Se valorará especialmente la facilidad con la que se puedan realizar estas actividades de forma desatendida o remota.

Las actualizaciones de nuevas versiones deben estar planificadas y controladas, siendo responsabilidad del adjudicatario la implantación de las mismas de extremo a extremo. Es necesario asegurar que toda nueva versión puesta en producción y los cambios que se efectúen sean seguros y que sólo sean instalables versiones correctas, autorizadas y probadas.

20. Dirección del proyecto.

La dirección del proyecto correrá a cargo de la persona o equipo de trabajo designado por el Servicio Provincial y será el encargado de supervisar y comprobar el correcto desarrollo de los trabajos tanto en contenido como en plazos. Asimismo, la dirección del proyecto será responsable de emitir las certificaciones de recepción de trabajos.

21. Seguridad y Confidencialidad.

El adjudicatario queda expresamente obligado a mantener absoluta confidencialidad y reserva sobre cualquier dato que pudiera conocer con ocasión del cumplimiento del contrato (especialmente de carácter personal) que no podrá copia o utilizar con fin distinto al que figura en este pliego, ni tampoco ceder a otros ni siquiera a efectos de conservación.

El adjudicatario quedará obligado al cumplimiento del 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 éstos así como al cumplimiento de la Ley 3/2018 de Protección de Datos Personales y garantía de los derechos digitales.

En cuanto a la propiedad y uso de datos el adjudicatario tendrá en cuenta que:

- La totalidad de los datos transferidos para la puesta en marcha del sistema y los que puedan generarse en el futuro son propiedad de la Diputación Provincial de Teruel.
- El uso de estos datos por parte de la mercantil adjudicataria como banco de pruebas para introducir posibles mejoras en la prestación del contrato deber ser previamente autorizado por la Diputación que podrá monitorizar su uso.
- La restricción en el uso de los datos, más allá de las limitaciones relativas a la confidencialidad y protección de datos personales establecidos en estas especificaciones técnicas, incluye cualquier uso o explotación comercial o no de tales datos de forma anónima y disociada.
- La propiedad de la Diputación Provincial de Teruel sobre los datos incluye asimismo los metadatos derivados de la utilización de la aplicación en la gestión administrativa y explotación que la Diputación lleve a cabo.

La empresa adjudicataria deberá garantizar en todo momento la portabilidad de los

Cód. Validación: 3S3HYNCR9AZHZHH5J267HQDZC | Verificación: https://dpteruel.sedelectronica.es/
Documento firmado electrónicamente desde la plataforma esPublico Gestiona | Página 47 de 51

datos derivados de la gestión del contrato conforme a los siguientes requisitos:

- La entrega de los datos y documentos se llevará a cabo al final del contrato en el formato convenido en el mismo.
- Los formatos de retorno se corresponderán con las especificaciones del Esquema Nacional de Interoperabilidad y su catálogo de estándares, es decir, serán estándares abiertos que garanticen la neutralidad tecnológica.
- El tiempo de entrega será los más breve posible y en ningún caso impedirá la continuidad de la prestación si ha sido otorgada a otro proveedor, de acuerdo con el plan de retorno.
- La empresa adjudicataria asumirá que facilitará la transferencia de datos a otro proveedor.
- La entrega de los datos y documentos se acompañará de los requisitos necesarios para garantizar su integridad y su autenticidad con arreglo al ENI, ya sea al final del contrato o en cualquier otro momento que se estipule o se considere necesario por la Diputación.
- Los datos se entregarán en forma estructurada basada en el modelo relacional y con la documentación necesaria para la adecuada migración y puesta en marcha.
- La portabilidad de los datos y documentos no supondrá costes en ningún caso.

La portabilidad de datos se podrá exigir anticipadamente a la finalización del contrato si se acredita el incumplimiento de las condiciones específicas de estos pliegos u otras causas que lo justifiquen, así como por el tratamiento inadecuado por parte de una empresa subcontratada o por la falta de seguridad en las transferencias de los datos. También se podrá exigir cuando se produzcan modificaciones unilaterales por parte del proveedor de las condiciones de la prestación.

En cuanto a la ubicación de los datos la empresa adjudicataria deberá cumplir los siguientes requerimientos:

- Acreditar en todo momento la ubicación de los servidores en los que gestiona y almacena los datos (CPD principal y de respaldo), así como la ubicación de los servidores en los que realice las copias de seguridad. La Diputación podrá exigir al adjudicatario el volcado periódico de una copia de seguridad de la base de datos de la aplicación en el CPD de la institución.
- La ubicación de los servidores, propio o de terceros, ya sea para la gestión de los datos o para las copias de seguridad, será siempre dentro del territorio de la Unión Europea.
- La empresa adjudicataria deberá informar si en la gestión del contrato se prevén transferencias internacionales de datos, es decir, fuera del espacio económico europeo. En este caso, sólo se efectuarán cuando existan garantías jurídicas suficientes y estas transferencias sean autorizadas por la Agencia Española de Protección de Datos (AEPD) o por la Comisión Europea.
- La empresa adjudicataria queda obligada a informar a la Diputación de si una autoridad competente de un tercer país puede solicitar y obtener información, y bajo que condiciones, sobre los datos de carácter personal de los ficheros que gestiona en sus servidores o que tenga contratados.

Cód. Validación: 3S3HYNCR9AZHZHH5J267HQDZC | Verificación: https://dpteruel.sedelectronica.es/
Documento firmado electrónicamente desde la plataforma esPublico Gestiona | Página 48 de 51

- El incumplimiento de las cláusulas sobre la ubicación de los servidores será causa de rescisión del contrato y la Diputación de Teruel declina cualquier responsabilidad e indemnización por este motivo, así como por la denegación de autorización de transferencias internacionales por parte de la AEPD.

22. Consultoría sobre el modelo organizativo.

La puesta en marcha de la nueva aplicación exigirá cambios en el modelo organizativo del Servicio Provincial tanto en la oficina de Gestión Tributaria como en las distintas oficinas de Recaudación.

Se valorará la prestación, por parte del adjudicatario, de servicios de asistencia técnica de apoyo a la definición del modelo organizativo del Servicio Provincial, que deberán ser prestados por parte de profesionales que puedan acreditar haber llevado a cabo procesos de este tipo en entidades supramunicipales similares. Se aportará el curriculum vitae de los profesionales que se destinarán 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.

23. Duración del contrato y plazo de puesta en marcha.

El contrato tendrá una duración de 4 años, contados a partir de la fecha de firma del mismo.

El plazo de puesta en marcha de la aplicación ofertada tanto en el ámbito tributario como recaudatorio tendrá un plazo máximo de 9 meses, contados a partir de la fecha del contrato, debiendo haberse llevado a cabo en este plazo todas las actividades de migración de datos, parametrización y adaptación de la aplicación y formación de usuarios. Se valorará la puesta en marcha en un plazo inferior al estipulado.

El plazo de puesta en marcha que oferte cada licitador forma parte de los criterios de valoración objetivos sujetos a fórmulas, por lo que el mismo se incluirá en el sobre C, junto con la proposición económica.

En el caso de que el adjudicatario no cumpla con el plazo de implantación que indique en su oferta la Diputación ejercerá las acciones legales oportunas para exigir la compensación por los daños y perjuicios que dicho retraso le genere, siempre que el retraso fuera imputable al adjudicatario.

24. Plan de retorno y terminación del contrato.

Cuando se requiera o finalice la prestación se exigirá la obtención de los datos estructurados que ha utilizado la aplicación para, posteriormente, realizar la eliminación completa y permanente de estos datos en la infraestructura de la empresa contratista saliente, así como la certificación de que el proceso de eliminación se ha realizado correctamente. Al efecto las empresa licitadoras deben incluir en su oferta un Plan de retorno de la prestación que se acordará en el caso de ejecución del contrato, quedando el adjudicatario obligado al traspaso a la Diputación o a un tercero designado por ésta de aquellos elementos afectos a la prestación del contrato, sin ningún coste adicional para la Diputación. El plan de retorno incluirá toda la documentación necesaria sobre las estructuras y relaciones de datos retornados, de forma que la Diputación pueda importar o traspasar a un tercero los soportes recibidos de la empresa contratista saliente y reconstruir dichas estructuras y relaciones en base

Cód. Validación: 3S3HYNCR9AZHZHH5J267HQDZC | Verificación: https://dpteruel.sedelectronica.es/
Documento firmado electrónicamente desde la plataforma esPublico Gestiona | Página 49 de 51

a la documentación aportada por la mercantil saliente.

La mercantil saliente estará obligada a mantener el cumplimiento de sus obligaciones durante el periodo acordado, así como a colaborar con el fin de facilitar la transferencia a la mercantil entrante, traspasando los medios y procedimientos necesarios para la correcta prestación del contrato. El equipo de la mercantil saliente encargada de realizar la transferencia deberá haber formado parte de la gestión de la prestación.

Durante este periodo, que será planificado por la Diputación y tendrá una duración máxima de dos meses, la mercantil saliente no podrá aumentar los importes de la prestación, vigentes en el momento de la finalización formal del contrato.

En cuanto a la terminación del contrato:

- La terminación de la prestación se traducirá en la aplicación del Plan de Retorno y la eliminación de todos los datos y documentos de forma que esta información no pueda ser recuperado ni reconstruida, incluyendo los metadatos asociados a esta información.
- El plazo para llevar a cabo la eliminación completa y definitiva de la información será como máximo de 3 meses desde el momento en que la Diputación y la empresa prestataria hayan realizado las correspondientes comprobaciones de integridad y puesta en marcha y firmado el correspondiente documento de recepción.
- La empresa adjudicataria incluirá en su Plan de retorno el compromiso de certificar la eliminación de los datos y garantizar la trazabilidad y auditoría por parte de la Diputación de Teruel.

25. Comprobación de las funcionalidades y demostraciones.

Para la valoración de las ofertas presentadas la empresa licitadora deberá aportar toda la documentación necesaria que sirva para realizar la comprobación relativa a la cobertura de todas las funcionalidades incluidas como requisitos dentro del presente Pliego Técnico.

Para ello, las ofertas deberán presentar por cada subapartado del apartado *3) Requerimientos funcionales de la aplicación:*

- Descripción general del tratamiento de cada módulo en el aplicativo ofertado incorporando documentación funcional y técnica. Especial mención al flujograma de tramitación y al Modelo de datos.
- Documentación de usuario disponible: manuales de usuario y administrador de módulo así como de la formación.
- Mención de las cuestiones que aportan valor añadido al mínimo solicitado en el pliego.

Además de la documentación anterior, la Diputación exigirá a los licitadores una demostración de la aplicación ofertada que se llevará a cabo en las dependencias de la institución, en la cual se incluirán todas las funcionalidades exigidas en el presente pliego para comprobar que están desarrolladas y operativas con el fin de verificar que se ajusta a sus exigencias así como valorar su usabilidad. Con este fin, la institución citará a cada empresa licitadora con un antelación mínima de 5 días hábiles previos de la fecha de demostración.

Cada sesión se dividirá en dos partes, una primera de comprobación de la constancia

Cód. Validación: 3S3HYNCR9AZHZHH5J267HQDZC | Verificación: https://dpteruel.sedelectronica.es/
Documento firmado electrónicamente desde la plataforma esPublico Gestiona | Página 50 de 51

en el aplicativo de las funcionalidades ofertadas y otra de demostración y valoración de las mismas.

25.1. Comprobación de las funcionalidades.

Para la comprobación de la constancia en el aplicativo de las funcionalidades exigidas por la Diputación y ofertadas por la mercantil licitadora, ésta se conectará a un **Entorno Real** con características lo más similares posible a las de la Diputación de Teruel.

De constatarse que no está contemplada en el aplicativo una o varias de las funcionalidades exigidas no será necesaria la fase de demostración.

25.2. Demostración de las funcionalidades.

Finalizada la verificación del apartado anterior, la Diputación exigirá la demostración de la resolución de algunos casos prácticos en el aplicativo ofertado, en un entorno con datos de prueba.

Para determinar la calidad de la herramienta se tendrán en cuenta los siguientes aspectos en el cumplimiento de las funcionalidades exigidas en el pliego:

- Cobertura funcional y calidad de la implementación funcional.
- Agilidad de la aplicación.
- Flexibilidad y facilidad de adaptación a la forma de trabajo.
- Cuestiones que aportan valor añadido.
- Grado de posibilidad de parametrización de la aplicación.
- Usabilidad.

DILIGENCIA.- Para hacer constar que el expediente, incluyendo los Pliegos de Prescripciones Técnicas y de Cláusulas Administrativas Particulares, ha sido aprobado por Decreto de Presidencia 1673/2020, de 27 de julio de 2020, obrando el Informe del Sr. Secretario General Acctal., de 19 de junio de 2020, y de Fiscalización previa de la Intervención General 609/2020, de 23 de julio de 2020.

DOCUMENTO FIRMADO ELECTRÓNICAMENTE
El Secretario General Acctal.,
D. Miguel Ángel Abad Meléndez

Cód. Validación: 3S3HYNCR9AZHZHH5J267HQDZC | Verificación: https://dpteruel.sedelectronica.es/
Documento firmado electrónicamente desde la plataforma esPublico Gestiona | Página 51 de 51