

CONDICIONES ADMINISTRATIVAS PARA LA CONTRATACIÓN DE LA ADQUISICIÓN, IMPLANTACIÓN Y MANTENIMIENTO DE UN SISTEMA INFORMÁTICO PARA LA GESTIÓN TRIBUTARIA Y RECAUDATORIA, ASÍ COMO DE LA ACTIVIDAD INSPECTORA, CATASTRAL Y DE GESTIÓN DE SANCIONES DE TRÁFICO DE LA AGENCIA DE SERVICIOS ECONÓMICOS DE LA DIPUTACIÓN DE MÁLAGA, PATRONATO DE RECAUDACIÓN PROVINCIAL

Tabla de contenido

1.	OBJETO DEL CONTRATO
2.	LEGISLACIÓN APLICABLE AL CONTRATO:4
3.	PLAZO DE EJECUCIÓN4
4.	VALOR ESTIMADO DEL CONTRATO4
5.	SOLVENCIA ECONÓMICA, FINANCIERA, TÉCNICA Y PROFESIONAL5
5	1. SOLVENCIA ECONÓMICA Y FINANCIERA
5	2. SOLVENCIA TÉCNICA O PROFESIONAL
5	3. CERTIFICACIONES O ACREDITACIONES EN MATERIA DE SEGURIDAD Y PRIVACIDAD
6.	PROCEDIMIENTO DE ADJUDICACIÓN: EMERGENCIA8
7.	CRITERIOS DE VALORACIÓN8
7	.1. CRITERIOS CUYA VALORACIÓN DEPENDE DE UN JUICIO DE VALOR. (A INCLUIR EN EL SOBRE B) 8
7	2. CRITERIOS DE VALORACIÓN CUANTIFICABLES DE FORMA AUTOMÁTICA. (A INCLUIR EN EL SOBRE C) 9
8.	DOCUMENTACIÓN TÉCNICA A REMITIR POR EL LICITADOR10
9.	GARANTÍAS
10.	RÉGIMEN DE PAGOS11
11. CON	RESPONSABLE DEL CONTRATO Y FORMA DE CONSTATACIÓN DE LA CORRECTA EJECUCIÓN DEL TRATO11
12.	PLAZO DE GARANTÍA12
13.	CONFIDENCIALIDAD Y TRATAMIENTO DE DATOS13
1	3.1. FINALIDAD DEL TRATAMIENTO





14.	DOCUMENTACIÓN A PRESENTAR POR LOS LICITADORES	15
14.1.	SOBRE A "DOCUMENTACIÓN ACREDITATIVA DEL CUMPLIMIENTO DE LOS REQUIS 15	SITOS PREVIOS"
14.2. VALO		TE UN JUICIO DE
14.3. VALO	SOBRE C "DOCUMENTACIÓN RELATIVA A CRITERIOS DE ADJUDICACIÓN AUTOMÁ R)"	•
15.	APERTURA DE PLICAS Y ACTUACIÓN DEL ÓRGANO DE CONTRATACIÓN	16
	AGUEDD O DE AUVEL DE CEDITICIO (AAIG)	
16.	ACUERDO DE NIVEL DE SERVICIO (ANS)	16
16. 16.1.	ANS RELATIVOS A LA ORGANIZACIÓN DEL PROYECTO.	
	• •	17
16.1.	ANS RELATIVOS A LA ORGANIZACIÓN DEL PROYECTO.	17
16.1. 16.2.	ANS RELATIVOS A LA ORGANIZACIÓN DEL PROYECTO. ANS RELATIVOS A LA MIGRACIÓN DE DATOS.	17 18 19
16.1. 16.2. 16.3.	ANS RELATIVOS A LA ORGANIZACIÓN DEL PROYECTO	17 18 19
16.1. 16.2. 16.3. 16.4.	ANS RELATIVOS A LA ORGANIZACIÓN DEL PROYECTO	17 18 19 19
16.1. 16.2. 16.3. 16.4. 16.5.	ANS RELATIVOS A LA ORGANIZACIÓN DEL PROYECTO. ANS RELATIVOS A LA MIGRACIÓN DE DATOS. ANS RELATIVO A LA INTEGRACIÓN CON OTROS SISTEMAS DE INFORMACIÓN DEL ORGANISMO. ANS RELATIVO AL DESPLIEGUE. ANS RELATIVO LA PARAMETRIZACIÓN Y CONFIGURACIÓN DE LA HERRAMIENTA.	17 18 19 19 19
16.1. 16.2. 16.3. 16.4. 16.5.	ANS RELATIVOS A LA ORGANIZACIÓN DEL PROYECTO. ANS RELATIVOS A LA MIGRACIÓN DE DATOS. ANS RELATIVO A LA INTEGRACIÓN CON OTROS SISTEMAS DE INFORMACIÓN DEL ORGANISMO. ANS RELATIVO AL DESPLIEGUE. ANS RELATIVO LA PARAMETRIZACIÓN Y CONFIGURACIÓN DE LA HERRAMIENTA. ANS RELATIVO LA FORMACIÓN.	17 18 19 19 19 19







1. OBJETO DEL CONTRATO

El objeto de la contratación comprende el suministro de una aplicación informática que permita la Gestión integrada de la información y el desarrollo de las funciones de la Agencia en relación con los tributos y otros ingresos de derecho público propios o cuya gestión esté delegada en el organismo, en materia de Gestión tributaria y recaudatoria, así como el desarrollo de su actividad inspectora y, finalmente, la gestión de expedientes sancionadores de tráfico de acuerdo con las funcionalidades que se definan por los correspondientes servicios.

Dado que el presente contrato se circunscribe a paliar una situación de emergencia acotada temporalmente, no se contempla la adquisición de ninguna licencia dado que supone un gasto innecesario para paliar la situación descrita, con lo que únicamente se licita el suministro de una aplicación que permita a este organismo prestar, de forma óptima, los servicios que tiene encomendados hasta que se realice la oportuna licitación, conforme a lo establecido en el artículo 120.2 de la LCSP.

Conforme a lo establecido en el artículo 16.3.b) de la LCSP, el objeto anteriormente descrito debe reputarse como contrato de suministro.

Concretamente el objeto se compondría de las prestaciones contempladas en los documentos que obran en el expediente y que, de forma resumida, son las siguientes:

- El suministro de una aplicación informática, que cubra las funcionalidades relativas a la gestión tributaria y recaudatoria, así como a la actividad inspectora y a la gestión de sanciones de tráfico que realiza la Agencia, para sí misma o por delegación.
- 2. Parametrización de las funcionalidades conforme al contexto y necesidades del Patronato de Recaudación Provincial
- 3. Integración, en su caso, con las plataformas del propio Organismo, de la Diputación de Málaga y sistemas externos implicados.
- 4. Migración de los datos desde la aplicación actualmente utilizada por la Agencia, hacia la nueva herramienta.
- 5. Formación del personal de las áreas implicadas en cuatro niveles, a los que se destinarán cursos por un mínimo de 500 horas:
 - Formación de usuarios de Gestión (gestores tributarios y recaudación)
 - Formación de usuarios de Atención al Ciudadano.
 - Formación de usuarios de Dirección.
 - Formación de usuarios Técnicos.
- 6. Asistencia in-situ" en las instalaciones del Organismo o, en su caso, sus respectivas oficinas los días laborables según calendario laboral, y en horario de 08:00 a 15:00, posterior a la puesta en producción del sistema. Esta prestación será, como mínimo, de 2 personas durante 3 meses, por parte de expertos en el manejo de la aplicación.
- 7. Servicios de apoyo y soporte a la gestión y explotación del sistema posteriores a la puesta en producción del sistema, incluido el mantenimiento evolutivo y correctivo.





2. LEGISLACIÓN APLICABLE AL CONTRATO:

El presente contrato es de carácter administrativo y se regirá por lo establecido en las presentes condiciones administrativas, y para lo no previsto en los mismos serán de aplicación la Ley 9/2017, de 8 de noviembre, de Contratos del Sector Público, así como cualesquiera otras normas que modifiquen la misma, sin perjuicio de sus disposiciones de desarrollo. En todo aquello en lo que no se oponga a los anteriores, las disposiciones de la Ley 7/1985, de 2 de abril, Reguladora de las Bases de Régimen Local y Real Decreto Legislativo 781/1986 de 18 de abril. Asimismo, se estará a lo dispuesto en el Derecho Comunitario de acuerdo con su valor normativo en función de su carácter de derecho interno y demás disposiciones de aplicación en cuanto no se opongan a lo dispuesto en la legislación de contratos. Supletoriamente, se regirá por las restantes normas de Derecho Administrativo y, en defecto de éste último, serán de aplicación las normas del Derecho Privado.

De igual manera, el presente contrato se encuentra sometido a la normativa nacional y de la Unión Europea en materia de protección de datos, esto es el Reglamento (UE)2016/679, de 27 de abril, relativo a la protección de datos personales de las personas físicas en lo que respecta al tratamiento de datos personales y a la libre circulación de estos datos y la LO 3/2018, de 5 de diciembre, de Protección de Datos Personales y Garantía de los Derechos Digitales, en relación con los datos personales a los cuales tengan acceso durante la vigencia del presente contrato.

3. PLAZO DE EJECUCIÓN

- TOTAL: 18 meses.
- PARCIALES:
 - Migración e implantación: máximo de 12 meses.
 - Suministro aplicación: meses restantes hasta la finalización de los 18 meses.

4. VALOR ESTIMADO DEL CONTRATO

El valor estimado del contrato detallado por anualidades es el siguiente:

ANUALIDAI	D BASE IMPONIBLE	I.V.A.	TOTAL
2024	2.408.530,87	505.791,48	2.914.322,35
2025	732.896,63	153.908,29	886.804,92
TOTAL	3.141.427,50	659.699,78	3.801.127,28







5. SOLVENCIA ECONÓMICA, FINANCIERA, TÉCNICA Y PROFESIONAL.

5.1. Solvencia económica y financiera

Acreditación de la solvencia económica y financiera:

Artículo 75 del TRLCSP, apartado 1.a): Volumen anual de negocios, o bien volumen anual de negocios en el ámbito a que se refiera el contrato, por importe igual o superior al exigido en el anuncio de licitación, o en la invitación a participar en el procedimiento y en los pliegos del contrato o, en su defecto, al establecido reglamentariamente.

Criterios de selección: El empresario acreditará un volumen anual de negocios por importe igual o superior a 4.712.141,25 euros (IVA excluido), equivalente a una vez y media el valor estimado del contrato. El volumen anual de negocio está referido al año de mayor volumen de los 3 últimos concluidos.

El volumen anual de negocios del licitador o candidato se acreditará por medio de sus cuentas anuales aprobadas y depositadas en el Registro Mercantil, si el empresario estuviera inscrito en dicho registro, y en caso contrario, por las depositadas en el registro oficial en que deba ser inscrito. Los empresarios individuales no inscritos acreditarán su volumen anual de negocios mediante sus libros de inventarios y cuentas anuales legalizados por el Registro Mercantil.

5.2. Solvencia técnica o profesional

Acreditación de la solvencia técnica o profesional:

Artículo 89 de la TRLCSP, apartado: 1.a) Una relación de los principales servicios efectuados durante los cinco últimos que incluya importe, fechas y el destinatario de los mismos. Dado que la aplicación se refiere a una materia únicamente existente en el ámbito del sector público (gestión tributaria, recaudación, inspección tributaria y gestión de multas), los destinatarios de los servicios reseñados lo serán siempre de una entidad pública.

Los servicios efectuados se acreditarán mediante certificados expedidos o visados por el órgano competente de la correspondiente entidad del sector público.

Criterios de selección: Se acreditará mediante la presentación de una relación de los principales servicios realizados en los últimos cinco años del mismo tipo o naturaleza al que corresponde el objeto del contrato, avalados por certificados de buena ejecución. Los requisitos serán los siguientes:

- 1. Servicios ejecutados por el empresario del mismo tipo o naturaleza cuyo importe anual ascenderá a 1.465.999,50 euros, equivalente al 70% del valor medio del contrato.
- 2. Dos de los contratos incluidos en el apartado anterior deberá corresponder a servicios que gestionen Recursos por Cuenta de otros Entes Públicos conforme a lo establecido en la Instrucción de Contabilidad de la Administración local, con una antigüedad en, al menos uno de ellos, de cinco años. Asimismo, uno de los contratos deberá abarcar, como mínimo, 90 entes delegantes.





Justificación: El criterio específico establecido en relación con la solvencia técnica o profesional deriva de las especialidades que presenta el Organismo en relación con sus actividades de gestión tributaria, recaudatoria, de inspección, así como gestión catastral y de gestión de sanciones de tráfico que no es otra que la existencia de diversos entes delegantes. Efectivamente, el hecho de desplegar su actividad sobre los recursos de otros entes públicos supone la existencia de complejidades añadidas, entre las que puede citarse:

1. Que cada acto de gestión tributaria y/o recaudatoria se refiere a un ente delegante diferente, por lo que, al lado de las repercusiones propias de esta actividad, debe existir una contabilidad diferenciada en función de lo que se gestiona o recauda por cada uno de ellos. En la actualidad existen 94 entes delegantes.

En definitiva, al lado de la contabilidad puramente recaudatoria (por contribuyente y/o deuda) y de la Agencia (la establecida en la Instrucción de Contabilidad de la Administración Local), debe llevarse la contabilidad de la actividad realizada por cada uno de los entes delegantes (contabilidad por recursos de otros entes públicos) lo que supone una especialización que es necesario acreditar.

2. En conexión con lo anterior, la gestión tributaria se realiza por cada uno de los entes delegantes por lo que es necesario examinar las diferentes regulaciones establecidos por cada uno de ellos en sus ordenanzas (tipos impositivos, bonificaciones, etcétera)

Estas cuestiones hacen imprescindible que la aplicación seleccionada tenga desarrollados y adecuadamente testados los módulos correspondientes y con un volumen adecuado, dado que en caso contrario el Organismo no se estaría asegurando la solvencia de la empresa en cuestión para el desempeño del objeto del contrato.

A estos efectos, se contempla tanto la experiencia específica con la recaudación por cuenta de otros entes públicos, como la existencia de un volumen relevante de organismos delegantes.

5.3. Certificaciones o acreditaciones en materia de Seguridad y Privacidad

Para acreditar que la empresa adjudicataria, como encargada del tratamiento, ofrece garantías suficientes para **tratar datos personales en la ejecución del contrato**, y que las medidas de seguridad que tiene implementadas **se ajustan al Esquema Nacional de Seguridad**, se deberá aportar alguna de las siguientes certificaciones o acreditaciones:

- Estar en disposición de un certificado de conformidad con el ENS en vigor. Para que el certificado de conformidad con el ENS se considere válido, a los efectos de este pliego, deberá haber sido emitido por un organismo acreditado que conste en los registros de empresas de acreditación del Centro Criptológico Nacional (CCN-STIC) o en el de la Empresa Nacional de Acreditación y Certificación (ENAC).





- Estar en disposición de un certificado de Sistema de gestión de seguridad de la información (UNE-ISO 27001) o certificado equivalente en vigor. Los licitadores deberán demostrar que han implantado un sistema de gestión de seguridad de la información conforme con la norma UNE-ISO 27001 o equivalente, siempre que sea aplicable a las actividades objeto de este contrato. Para ello deberán aportar un certificado en vigor emitido por una entidad de certificación acreditada por el Organismo Nacional de Acreditación de cualquier estado miembro (de acuerdo a lo establecido en el Reglamento CE nº765/2008). El certificado deberá incluir la marca de la entidad de acreditación o referencia a la condición de acreditado y el número de acreditación y debe estar emitido con un alcance que cubra las actividades objeto de este contrato. Para que este certificado se considere válido, a los efectos de este pliego, deberá haber sido emitido por un organismo acreditado conforme a la Norma UNE-ISO 27001 (o equivalente, siempre y cuando sea aplicable a las actividades objeto de este contrato).
- Estar en posesión de una auditoría externa favorable sobre su sistema de información, realizada por un tercero externo, independiente a su organización y, distinto al que le haya implementado el sistema de gestión de seguridad o la adaptación al RGPD o al ENS, si no ha transcurrido más de dos años desde que se le implementó. Esta auditoría no podrá tener una antigüedad mayor a dos años desde la presentación de la oferta. También se podrá presentar una auditoría no favorable o parcialmente favorable, siempre y cuando se acrediten evidencias documentales de haber subsanado con posterioridad la no conformidad. La Agencia podrá requerir la acreditación de estas evidencias, si observa que no se acredita la subsanación de algún elemento no conforme de la autoría externa presentada. El auditor externo e independiente, deberá poseer la adecuada solvencia técnica para la realización de los trabajos de auditoría TIC.
- Acreditar la adhesión (o la solicitud a esa adhesión) a un código de conducta aprobado (ex artículo 40 del RGPD) o a un mecanismo de certificación aprobado (ex artículo 42 del RGPD). Dichos instrumentos, cuya adhesión u obtención no es obligatoria, sirven para demostrar el cumplimiento del RGPD y demostrar la calidad del servicio.

Justificación: La certificación es una "comprobación" realizada por un tercero, relativo a productos, procesos, sistemas y personas. Su objetivo es aportar confianza al cliente de una empresa, o al comprador de un producto o servicio sobre que dicha empresa, servicio o producto cumple determinados requisitos. Estas certificaciones permiten asegurar que el sistema implantado por una entidad en materia de seguridad, es conforme a unas exigencias de normas en vigor. El Patronato de Recaudación tiene el deber de ser diligente en la elección del prestador del servicio para que éste le ofrezca garantías suficientes en el cumplimiento del RGPD y en la protección de los derechos de los interesados (de acuerdo con el art.28.1 RGPD). Con este requisito de solvencia se pretende acreditar la diligencia en la elección del encargado del tratamiento, obteniendo información relativa a la capacidad del empresario para hacer frente no solo a las obligaciones que se pudieran derivar de la ejecución del presente contrato, sino también de las que le correspondan como encargado de tratamiento de datos personales





6. PROCEDIMIENTO DE ADJUDICACIÓN: EMERGENCIA

Tramitación: EMERGENCIA, en virtud de la Resolución emitida por la Presidencia al respecto.

7. CRITERIOS DE VALORACIÓN

7.1. CRITERIOS CUYA VALORACIÓN DEPENDE DE UN JUICIO DE VALOR. (A incluir en el sobre B)

1. Características funcionales de la aplicación Se valorará la adecuación y grado de cumplimiento de las propuestas técnicas presentadas por los licitadores al documento que obra en el expediente relativo a las funcionalidades que debe tener la aplicación, así como la eficacia de las mismas en relación con las finalidades del Organismo.	Criterios cuya valoración depende de un juicio de valor	Hasta 49 puntos
propuestas técnicas presentadas por los licitadores al documento que obra en el expediente relativo a las funcionalidades que debe tener la aplicación, así como la eficacia de las mismas en		De 0 a 20 puntos
que obra en el expediente relativo a las funcionalidades que debe tener la aplicación, así como la eficacia de las mismas en		
tener la aplicación, así como la eficacia de las mismas en		
relación con las finalidades del Organismo.		
	relación con las finalidades del Organismo.	
2. Características técnicas de la aplicación De 0 a 10 puntos		De 0 a 10 puntos
Se valorará la adecuación y grado de cumplimiento de las		
propuestas de los licitadores al documento que obra en el		
expediente relativo a las características técnicas.	expediente relativo a las características técnicas.	
3. Plan de Implantación y Migración De 0 a 7 puntos		De 0 a 7 puntos
Se valorarán las soluciones aportadas por los licitadores para la	Se valorarán las soluciones aportadas por los licitadores para la	
las bases de datos, así como la implantación de la aplicación, co	las bases de datos, así como la implantación de la aplicación, co	
documentos técnicos que obran en el expediente.		
Se valorará especialmente que la base de datos se conforme con	Se valorará especialmente que la base de datos se conforme con	
una estructura que facilite migraciones subsiguientes que		
pudieran producirse.		
4. Gestión del cambio y Plan de formación De 0 a 4 puntos	* *	De 0 a 4 puntos
Se valorará el Plan de formación y de gestión del cambio a		
aportar por los licitadores, conforme a los documentos que obran	aportar por los licitadores, conforme a los documentos que obran	
en el expediente. Se valorará especialmente el análisis concreto	en el expediente. Se valorará especialmente el análisis concreto	
que se realice de las necesidades del organismo en este sentido.	que se realice de las necesidades del organismo en este sentido.	
5. Modelo organizativo De 0 a 4 puntos	5. Modelo organizativo	De 0 a 4 puntos
Se valorará el Modelo organizativo aportado por los licitadores,	Se valorará el Modelo organizativo aportado por los licitadores,	
conforme a los documentos técnicos que obran en el expediente,	conforme a los documentos técnicos que obran en el expediente,	
así como su adecuación a la realidad del Organismo.	así como su adecuación a la realidad del Organismo.	
6. Módulo de atención al contribuyente y cita previa De 0 a 4 puntos	6. Módulo de atención al contribuyente y cita previa	De 0 a 4 puntos
Se valorará que la aplicación contenga un módulo de atención al	Se valorará que la aplicación contenga un módulo de atención al	
contribuyente y gestión de las citas previas. La valoración se		
realizará en función de la calidad de la solución aportada	1	
conforme a las bases establecidas en el Anexo II.		
A estos efectos se valorarán los siguientes aspectos:		
- Posibilidad de gestión de las citas previas con deter	- Posibilidad de gestión de las citas previas con deter	
contribuyente y asuntos por los que se solicita.	contribuyente y asuntos por los que se solicita.	





-	Posibilidad de atención en remoto a los contribuyentes.	
-	Atención telefónica.	
	Ot f1: 4- 4	

7.2. Criterios de valoración CUANTIFICABLES DE FORMA AUTOMÁTICA. (A incluir en el sobre C)

Criterios de valoración cuantificables de forma automática	Hasta 51 puntos
1. Oferta económica	De 0 a 36 puntos
Se asignará la puntuación máxima a la licitación que presente el precio	
total más bajo (que deberá incluir el arrendamiento y la impresión del	
volumen de copias mencionado anteriormente) y el resto de las ofertas	
se puntuarán según la siguiente fórmula:	
Pi= PM *[(Precio Licitación-Oferta i)/(Precio Licitación-OMB)]	
Siendo	
N= Número total de Ofertas	
Oferta i es la oferta a valorar	
Pi es la puntuación asociada a la Oferta i, donde i $\epsilon \{1.2N\}$.	
PM= La puntuación máxima.	
Precio de Licitación = Precio de la licitación.	
OMB = Oferta más baja (se obtiene como el min (Oferta i), donde i	
€ {1.2N}.	
CARACTERISTICAS DE LA FUNCION:	
La puntuación para un valor de Oferta igual al Precio de Licitación	
es 0-el numerador es 0-	
La puntación para un valor de Oferta igual a la Oferta más baja es	
PM-numerador y denominador son iguales y por tanto el cociente es	
1-	
El resto de los valores para Oferta que están comprendidos entre	
Precio de Licitación y la Oferta más baja son proporcionales ya que	
la distribución de puntos se realiza mediante una línea recta y por	
tanto la pendiente es constante.	
Las ofertas desproporcionadas se determinarán conforme a los	
criterios establecidos en el artículo 85 del Real Decreto 1098/2001,	
de 12 de octubre, por el que se aprueba el Reglamento de Contratos	
de las Administraciones Públicas.	
2. Asistencia "in situ"	De 0 a 6 puntos
A cada oferta se le asignarán 1,5 puntos por cada mes/persona de	
asistencia "in-situ" en las instalaciones del Organismo los días	
laborables según calendario laboral del mismo, adicionales a las	
requeridas en el pliego de condiciones.	
3. Plazo de puesta en marcha	De 0 a 9 puntos
Se asignarán 1,5 puntos por cada mes de mejora del plazo de puesta en	
funcionamiento real del Sistema, hasta totalizar un máximo de 6	
puntos.	







8. DOCUMENTACIÓN TÉCNICA A REMITIR POR EL LICITADOR

Con independencia de que el licitador pueda adjuntar a su oferta cuanta información complementaria considere de interés como anexos, siempre y cuando de la misma no se pueda aducir información relativa a los criterios de valoración definidos en el presente pliego, la propuesta técnica deberá contener, obligatoriamente, la siguiente estructura:

- 1. Índice
- 2. Datos de la Empresa y Persona de contacto.
- 3. Referencias y/o experiencia de la Empresa ofertante en proyectos de Gestión Tributaria y Recaudación para la Administración Local.
- 4. Descripción del Sistema de Información, en sus diferentes módulos, así como de los servicios ofrecidos.
 - 4.1. Descripción y Requisitos Funcionales (para dar respuesta al criterio de adjudicación establecido en el punto 7.1.1. anterior)
 - 4.2. Descripción de los Requisitos Técnicos (para dar respuesta al criterio de adjudicación establecido en el punto 7.1.2. anterior)
 - 4.3. Relación de la totalidad de los componentes necesarios para la completa instalación y funcionamiento del conjunto y sus interfaces. (para dar respuesta al criterio de adjudicación establecido en el punto 7.1.2. anterior)
- 5. Integraciones con Sistemas externos y con las aplicaciones corporativas de la Agencia y de la Diputación provincial de Málaga (relación de aplicaciones que se compromete a integrar, así como su alcance, que se incluyen en el precio de su oferta, conforme a lo requerido en el Pliego de prescripciones técnicas). (para dar respuesta al criterio de adjudicación establecido en el punto 7.1.2. anterior)
- 6. Plan de implantación (incluyendo el Plan de migración de datos). (para dar respuesta al criterio de adjudicación establecido en el punto 7.1.3. anterior)
- 7. Gestión del cambio y plan de formación (destinado personal de las áreas implicadas, a los que se destinarán cursos por un mínimo de 500 horas, dando respuesta al apartado 7.1.4. anterior).
- 8. Descripción, en su caso, del módulo o aplicativo correspondiente a la atención al contribuyente y citas previas (para dar respuesta a lo establecido en el punto 7.1.6. anterior).
- 9. Consultoría para adecuación del modelo organizativo. Propuesta de modelo organizativo, respondiendo a lo establecido en el punto 7.1.5 anterior.





10. Equipo de trabajo: Propuesta de estructura organizativa del equipo de trabajo que participará a lo largo de todo el contrato, dando cumplimiento a las exigencias en los documentos del contrato.

Si algún licitador no aporta la documentación relativa a alguno de los criterios a que se refiere este apartado, o la misma no contiene todos los requisitos exigidos en los párrafos anteriores, la proposición de dicho licitador no será valorada respecto del criterio de que se trate.

Para ser tenida en cuenta, dicha documentación deberá estar suscrita en su totalidad por el licitador, o ir acompañada de una relación de los documentos que la integran firmada por el licitador, en la que declare, bajo su responsabilidad, ser ciertos los datos aportados. La Administración se reserva la facultad de comprobar en cualquier momento su veracidad, bien antes de la adjudicación del contrato, o bien durante su vigencia, pudiendo realizar tal comprobación por sí misma, o mediante petición al licitador o adjudicatario de documentación o informes complementarios. La falsedad o inexactitud de tales datos provocará la desestimación de la oferta o, en su caso, la resolución del contrato, con pérdida de la garantía constituida, así como la exigencia de las responsabilidades e indemnizaciones que de tal hecho se deriven.

9. GARANTÍAS

- Garantía Provisional: NO
- Garantía Definitiva: 5% del importe de la adjudicación IVA excluido. NO se admite como garantía la retención en el precio.

10. RÉGIMEN DE PAGOS

El contratista tendrá derecho al abono de los suministros y servicios efectivamente realizados, previa presentación de factura emitida por la empresa adjudicataria y conformada conjuntamente por el responsable del contrato, en la que constarán los requisitos específicos de la factura.

El adjudicatario facturará el importe de la prestación del siguiente modo:

- 1º Realizada la migración de los datos y la puesta en servicio de la aplicación con la conformidad del responsable del contrato se realizará el abono de la misma.
- 2º Suministro y mantenimiento de la aplicación en servicio: facturación mensual a mensualidad vencida.

11. RESPONSABLE DEL CONTRATO Y FORMA DE CONSTATACIÓN DE LA CORRECTA EJECUCIÓN DEL CONTRATO

El responsable del contrato será el Director de Seguridad, Sistemas y Comunicaciones dado que el motivo de la contratación es cerrar la correspondiente brecha de seguridad.





Sin perjuicio de ello, el responsable podrá solicitar de cualquier responsable de las áreas implicadas su asesoramiento en aquellas cuestiones que correspondan en relación con el cumplimiento de los requisitos funcionales por parte de la aplicación seleccionada, supervisando la ejecución del mismo, comprobando que su realización se ajusta a lo establecido en el contrato, y cursará al contratista las órdenes e instrucciones del órgano de contratación en los términos previstos en el la documentación técnica del contrato.

La empresa contratista deberá designar al menos un coordinador o responsable de la ejecución del contrato, integrado en su propia plantilla, que tendrá, sin perjuicio de las funciones ya prevista en el Pliego de Prescripciones Técnicas, las siguientes obligaciones:

- Actuar como interlocutor de la empresa contratista frente a la entidad contratante, canalizando la
 comunicación entre la empresa contratista y el personal integrante del equipo de trabajo adscrito
 al contrato y la entidad contratante, en todo lo relativo a las cuestiones derivadas de la ejecución
 del contrato en los términos previstos en la documentación integrante del expediente.
- 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 supervisando su correcto desempeño informando a la Agencia sobre todas las cuestiones relevantes que se produzcan, de forma que ésta se dirigirá directamente al mismo para resolver las incidencias con cualquier otro miembro del equipo.
- Informar a la entidad contratante sobre las variaciones, ocasionales o permanentes, en la composición del equipo de trabajo adscrito a la ejecución del contrato.
- Actuar como canal de comunicación de la Agencia con la empresa adjudicataria. La Agencia realizará todos los requerimientos que estime necesarios directamente ante el coordinador que tendrá la obligación de solicitar de la entidad adjudicatario todo aquello que sea necesario para la buena ejecución del contrato.

12. PLAZO DE GARANTÍA

El objeto del contrato quedará sujeto a un plazo de garantía de un año, a contar desde la fecha de recepción o conformidad del trabajo, plazo durante el cual la Administración podrá comprobar que el trabajo realizado se ajusta a lo contratado y a lo estipulado en el presente pliego y en el de prescripciones técnicas.

Transcurrido el plazo de garantía sin que se hayan formulado reparos a los trabajos ejecutados, quedará extinguida la responsabilidad de la empresa.

Obligaciones de la empresa adjudicataria

El contrato será ejecutado por la empresa adjudicataria en el plazo máximo señalado en el presente pliego, y con estricta sujeción a sus estipulaciones y a las cláusulas establecidas en la documentación que integra el contrato, así como las instrucciones que, en su caso, le diere el responsable del contrato designado por el órgano de contratación.





La ejecución del contrato se realizará a riesgo y ventura de la empresa contratista en los términos establecidos por la normativa de contratos del sector público. Será obligación de la empresa contratista indemnizar todos los daños y perjuicios que se causen, por sí o por personal o medios dependientes del mismo, a terceros como consecuencia de las operaciones que requiera la ejecución del contrato. Cuando tales daños y perjuicios hayan sido ocasionados como consecuencia inmediata y directa de una orden de la Administración será responsable la misma dentro de los límites señalados en las leyes.

Asimismo, será responsable igualmente de los daños y perjuicios que se originen durante la ejecución del contrato, tanto para la Administración como para terceros, por defectos o insuficiencias técnicas de su trabajo, o por los errores materiales, omisiones e infracciones de preceptos legales o reglamentarios en los que el trabajo haya incurrido. Si el contrato se ejecutara de forma compartida con más de un profesional, todos responderán solidariamente de las responsabilidades a que se refiere esta cláusula. La empresa adjudicataria deberá cumplir, bajo su exclusiva responsabilidad, las disposiciones vigentes en materia laboral, de seguridad social y de seguridad e higiene en el trabajo, debiendo tener a su cargo el personal necesario para la realización del objeto del contrato, respecto del que ostentará, a todos los efectos, la condición de empresario.

13. CONFIDENCIALIDAD Y TRATAMIENTO DE DATOS.

La entidad que resulte adjudicataria del presente contrato se obliga a cumplir el Reglamento (UE) 2016/679, de 27 de abril, relativo a la protección de datos personales de las personas físicas en lo que respecta al tratamiento de datos personales y a la libre circulación de estos datos (en lo sucesivo, RGPD) y, la Ley Orgánica 3/2018, de 5 de diciembre, de Protección de Datos Personales y Garantía de los Derechos Digitales, en relación con los datos personales a los cuales tengan acceso durante la vigencia del presente contrato. En todo caso, será obligación del contratista respetar la normativa vigente en materia de protección de datos y, en particular, en aquellos contratos cuya ejecución requiera el tratamiento de datos personales, tendrá obligación de:

- a) Cumplir con la finalidad para la cual se cedan datos personales, en caso de que la ejecución del contrato requiera de la cesión de datos.
- b) Someterse a la normativa nacional y de la Unión Europea en materia de protección de datos, sin perjuicio de lo establecido en el último párrafo del apartado 1 del artículo 202 LCSP.
- c) Presentar antes de la formalización del contrato una declaración en la que ponga de manifiesto dónde van a estar ubicados los servidores y desde dónde se van a prestar los servicios asociados a los mismos.
- d) Comunicar cualquier cambio que se produzca, a lo largo de la vida del contrato, de la información facilitada en la declaración a que se refiere la letra c) anterior.





Dichas obligaciones son calificadas como obligaciones esenciales del contrato a los efectos de lo previsto en la letra f) del apartado 1 del artículo 211 LCSP, de acuerdo a lo establecido en el art.122.2 LCSP, letras a) hasta e) (ambas inclusive), y por tanto su incumplimiento será causa de resolución del contrato.

La ejecución del futuro contrato implica cesión de datos al futuro contratista, por lo que será condición especial de ejecución la obligación del contratista de someterse a la normativa nacional y de la Unión Europea en materia de protección de datos. Esta obligación tiene el carácter de obligación contractual esencial de conformidad con la letra f del apartado 1 del artículo 211 LCSP. Todas las condiciones especiales de ejecución que formen parte del contrato serán exigidas igualmente a todos los subcontratistas que participen de la ejecución del mismo.

Su incumplimiento será causa de resolución del contrato

La entidad adjudicataria del contrato y la totalidad de sus trabajadores se obligan a mantener estricto deber de secreto y confidencialidad en relación con la información a la cual tenga acceso, subsistiendo este deber con posterioridad a la extinción del presente contrato.

La entidad adjudicataria de un contrato que implique el tratamiento de datos de carácter personal sólo lo hará conforme a las instrucciones del Patronato como responsable del tratamiento, y no los aplicará o utilizará con fin distinto al que figure en el presente PCAP, ni los comunicará, ni siquiera para su conservación, a otras personas. En caso de que la entidad adjudicataria, como encargado del tratamiento, destine los datos para sus propias finalidades, será considerada responsable del tratamiento.

La entidad adjudicataria se compromete a aplicar medidas técnicas y organizativas apropiadas y acordes a los principios de protección de datos e integrar las garantías necesarias en el tratamiento, lo que deberá ser acreditado al Patronato. Asimismo, deberá acreditar el cumplimiento de las medidas de seguridad descritas en el Esquema Nacional de Seguridad cuando el contrato afecte a sistemas de información y/o a servicios prestados a través medios electrónicos.

De producirse por parte del adjudicatario, una subcontratación que implique tratamiento de datos de carácter personal, ésta habrá de realizarse conforme la normativa de protección de datos. En particular, en el caso de que un tercero trate datos personales por cuenta del contratista, encargado del tratamiento, deberán de cumplirse los requisitos señalados en la Disposición Adicional 25ª, apartado 3 de la LCSP.

Una vez finalizada la prestación contractual, los datos de carácter personal deberán ser destruidos o devueltos al Patronato o al encargado que ésta hubiere designado, conservando debidamente bloqueados los datos, en tanto pudieran derivarse responsabilidades de su relación con el responsable del tratamiento.

La presente clausula tendrán la misma vigencia que el contrato del que traen causa, a excepción de los deberes de secreto y confidencialidad que se extienden una vez terminado este.

Para el cumplimiento de los Servicios no se requiere que la entidad adjudicataria acceda a ningún otro Dato Personal responsabilidad del PRP, y por tanto no está autorizado en caso alguno al acceso o tratamiento de otro dato que no sean necesario para la ejecución de los servicios contratados. Si se





produjera una incidencia durante la ejecución de los Servicios que implique un acceso accidental o incidental a Datos Personales responsabilidad del PRP no contemplados en el contrato, la entidad adjudicataria deberá ponerlo en conocimiento del PRP, en concreto al Delegado de Protección de Datos (dpd@prpmalaga.es), con la mayor diligencia y a más tardar en el plazo de 48 horas.

13.1. FINALIDAD DEL TRATAMIENTO

El futuro contrato conlleva tratamiento de datos respecto a la migración, y la finalidad del tratamiento es:

"Extracción y estructuración de datos personales en la migración de datos desde el sistema actual al nuevo sistema"

14. DOCUMENTACIÓN A PRESENTAR POR LOS LICITADORES

Las proposiciones constarán de TRES (3) SOBRES cerrados y firmados por el licitador o persona que lo represente, debiendo figurar en el exterior de cada uno de ellos el número de referencia del expediente y la denominación del contrato al que licitan, el nombre y apellidos del licitador o razón social de la empresa y su correspondiente NIF o CIF, y correo electrónico. En su interior se hará constar una relación numérica de los documentos que contienen. Los sobres se dividen de la siguiente forma:

14.1. SOBRE A "DOCUMENTACIÓN ACREDITATIVA DEL CUMPLIMIENTO DE LOS REQUISITOS PREVIOS"

Dentro de este sobre, los licitadores deberán incluir:

- Declaración responsable de conformidad con lo dispuesto en el artículo 140 LCSP, cuyo modelo consiste en el documento europeo único de contratación (DEUC), aprobado a través del Reglamento (UE) nº 2016/7, de 5 de enero, que deberá estar firmada y con la correspondiente identificación. En dicho documento deberá manifestar que cumple todos los requisitos para presentarse a la licitación.
- 2. Uniones Temporales de Empresarios.

En todos los supuestos en que varios empresarios concurran agrupados en una unión temporal, cada empresa participante aportará la declaración responsable del apartado uno de esta cláusula.

Adicionalmente a la declaración se aportará el compromiso de constituir la unión temporal por parte de los empresarios que sean parte de la misma de conformidad con lo exigido en el apartado 3 del artículo 69 LCSP, con una duración que será coincidente, al menos, con la del contrato hasta su extinción.

3. Solvencia económica, financiera y técnica o profesional.

FIRMANTE(1): FERNANDO MARINA ARGANDA | FECHA: 27/11/2023 12:59 | Sin acción específica





Deberá incluirse la documentación acreditativa de la Solvencia económica, financiera y técnica o profesional conforme al punto 4º de este documento.

14.2. SOBRE B "DOCUMENTACIÓN RELATIVA A CRITERIOS DE ADJUDICACIÓN MEDIANTE UN JUICIO DE VALOR"

En este sobre se incluirá la documentación técnica exigida en relación con la aplicación de los criterios de adjudicación que incluyan juicios de valor (apartado 7.1. anterior) así como apartado 8, NO haciendo ninguna referencia a los criterios automáticos de adjudicación.

14.3. SOBRE C "DOCUMENTACIÓN RELATIVA A CRITERIOS DE ADJUDICACIÓN AUTOMÁTICOS (SIN JUICIO DE VALOR)"

En este sobre se incluirá la documentación relativa a los criterios de adjudicación valorables de forma automática por aplicación de fórmulas, conforme al MODELO DE PROPUESTA ECONÓMICA que consta como Anexo I a este documento.

15. APERTURA DE PLICAS Y ACTUACIÓN DEL ÓRGANO DE CONTRATACIÓN

El órgano de contratación dará publicidad a las ofertas recibidas en la forma que se determine. Si es factible por las circunstancias de la contratación realizará la apertura en acto público que se convocará con la mayor antelación posible. Los criterios automáticos de valoración deberán abrirse una vez determinados los criterios sometidos a juicio de valor.

El órgano de contratación podrá nombrar a un órgano de apoyo para la valoración de las ofertas, apertura de plicas y, en general, la gestión del expediente. La valoración de las ofertas se realizará por este órgano o bien por los responsables de las áreas afectadas por cada uno de los criterios de contratación.

Para la valoración de las Ofertas el Organismo podrá solicitar demostraciones de cada una de las funcionalidades conforme a los criterios y supuestos que se determinen. Las empresas estarán obligadas a realizar las demostraciones que se les soliciten teniendo que conectarse en tiempo real a su aplicativo.

16. ACUERDO DE NIVEL DE SERVICIO (ANS)

El adjudicatario se compromete a cumplir los Acuerdos de Nivel de Servicio (ANS) en los términos establecidos en el presente Pliego. El responsable del contrato, o en su defecto, la persona o personas en las que delegue esta actividad total o parcialmente, supervisará el cumplimiento de los ANS. El incumplimiento de los ANS dará lugar a la imposición de las penalidades establecidas en este documento, o a la resolución del contrato.





Los ANS se aplicarán de forma individual para cada uno de los apartados y tareas recogidas en este pliego. El adjudicatario se basará en los siguientes ANS para realizar la planificación del proyecto.

Los ANS incluidos en este documento no excluyen la aplicación de otras penalidades o sanciones que puedan imponerse por el incumplimiento de las prescripciones del contrato.

Concretamente cualquier incumplimiento que tenga una repercusión probada en los resultados económicos del organismo tendrá una penalización será del 10% de la facturación anual de mantenimiento sin perjuicio de otras que se hayan impuesto con anterioridad. Concretamente se aplicará esta sanción en aquellos casos en los que se pruebe que la aplicación no cumple las funcionalidades establecidas en los documentos técnicos o se incumplan los plazos establecidos en la oferta para la implantación de la aplicación, sin perjuicio, como se ha dicho de las otras penalidades establecidas en este documento. Todo ello sin perjuicio de las facultades de resolución del contrato existentes en caso de que el licitador incumpla las condiciones de su oferta.

En caso de imponerse cualquier tipo de penalidad o sanción responderá de la misma la garantía que está obligado a constituir el adjudicatario.

16.1. ANS relativos a la organización del proyecto.

1. Planificación del proyecto

En el plazo máximo de 10 días hábiles a contar desde la fecha de la adjudicación del contrato, se celebrará la reunión preliminar al inicio del proyecto. Con carácter previo a dicha reunión el adjudicatario deberá solicitar la información que precise para la planificación del proyecto, sin perjuicio de que también pueda solicitarla con posterioridad.

En el plazo máximo de 10 días hábiles desde la reunión preliminar señalada, la empresa adjudicataria entregará un documento con la planificación definitiva del proyecto en el que se describan las tareas a realizar y un cronograma adaptado a los objetivos y conforme, en su caso, a la oferta presentada por la misma.

Este documento incluirá al menos:

- a) El plan de migración.
- b) El plan de integración con otros sistemas de información que utilice el organismo.
- c) El plan de despliegue y configuración de la solución.
- d) El plan de formación del personal.
- e) El plan de puesta en marcha.

Cada uno de los planes anteriores incluirán un cronograma y/o hitos que puedan ser controlados en su ejecución a lo largo de todo el proceso de implantación.





Estos planes deberán ser aceptados expresamente por el responsable y/o el personal designado por el Patronato de Recaudación Provincial y deben respetar los ANS indicados en los siguientes apartados, así como, en su caso, la oferta presentada por el Adjudicatario.

Se penalizará con 1.000 euros por cada día de retraso en la entrega de la documentación incluida en este apartado.

2. Entrega de informes de los trabajos que se realizan durante el proyecto

Desde el inicio del proyecto, cada 15 días se realizará una reunión de seguimiento del proyecto. Previamente a dicha reunión se debe de entregar un Documento de Seguimiento del Proyecto en el que se enumeren los problemas encontrados, las incidencias, riesgos, dudas que hayan surgido hasta el momento. Conjuntamente con el mismo, se presentará una actualización del documento señalado en el punto anterior. Todo ello sin perjuicio de que el Organismo pueda solicitar dichos documentos en cualquier momento.

Dicho documento debe especificar el porcentaje de tareas realizadas y la planificación de las restantes ajustadas a la situación del proyecto en cada momento.

Sobre las reuniones realizadas el adjudicatario levantará un acta que será objeto de firma o conformidad por los asistentes. Dicha acta será remitida en el plazo de 3 días hábiles desde la celebración de la reunión.

Se penalizará con 1.000 euros por cada día de retraso en la entrega de la documentación incluida en este apartado.

3. Entrega de otra documentación del proyecto.

Con carácter general toda la documentación que contemple el presente Pliego y deba entregarse al Organismo deberá entregarse en los plazos establecidos o bien en el plazo de dos días hábiles desde que haya sido solicitada expresamente por el Organismo.

Se penalizará con 1.000 euros cada día de retraso en la entrega de la documentación solicitada.

4. Disponibilidad de medios personales.

La disponibilidad de los miembros del equipo del proyecto designados por la empresa adjudicataria cuando sean requeridos por el Organismo no ha de ser superior a 48 horas.

Se penalizará con 500 euros cada hora de retraso.

16.2. ANS relativos a la migración de datos.

El adjudicatario deberá cumplir los plazos de migración establecidos en el Pliego, en su oferta, así como en el documento definitivo al que hace referencia el punto 1.1 de este apartado.





Se penalizará con 5.000 euros día natural de retraso en el proceso de migración tanto en los plazos parciales como en los totales.

16.3. ANS relativo a la integración con otros sistemas de información del organismo.

El adjudicatario deberá cumplir los plazos de integración con otros sistemas de información establecidos en el Pliego, en su oferta, así como en el documento definitivo al que hace referencia el punto 1.1 de este apartado.

Se penalizará con 1.000 euros día natural de retraso en el proceso de integración siempre que sea imputable al adjudicatario.

16.4. ANS relativo al despliegue.

El adjudicatario deberá cumplir los plazos de despliegue establecidos en el Pliego, en su oferta, así como en el documento definitivo al que hace referencia el punto 1.1 de este apartado.

Se penalizará con 5.000 euros día natural de retraso en el despliegue tanto en los plazos parciales como en los totales.

16.5. ANS relativo la parametrización y configuración de la herramienta.

El adjudicatario deberá cumplir los plazos de parametrización y configuración establecidos en el Pliego, en su oferta, así como en el documento definitivo al que hace referencia el punto 1.1 de este apartado.

Se penalizará con 5.000 euros día natural de retraso en el proceso de parametrización y configuración de la herramienta tanto en los plazos parciales como en los totales.

16.6. ANS relativo la formación.

El adjudicatario deberá cumplir los plazos de formación establecidos en el Pliego, en su oferta, así como en el documento definitivo al que hace referencia el punto 1.1 de este apartado.

Se penalizará con 5.000 euros por cada curso planificado en el documento y no impartido en el plazo previsto.

16.7. ANS relativo al mantenimiento adaptativo.

El adjudicatario deberá adaptar las versiones y los plazos de resolución motivados por el cambio de entorno (técnico, legal, mercado y/o evolución tecnológica) que sean necesarios para el funcionamiento de la herramienta conforme al estándar definido en los documentos del expediente.

En aquellos casos en los que no se realice la implantación de la correspondiente versión, adaptación o cambio en el plazo previsto se penalizará con 1.000 euros por cada día natural de retraso.

Página - 19



FIRMANTE(1): FERNANDO MARINA ARGANDA | FECHA: 27/11/2023 12:59 | Sin acción específica



En aquellos casos en los que el retraso suponga un incumplimiento por parte del organismo de la normativa o bien tenga una probada repercusión en los resultados del organismo la penalización será del 10% de la facturación anual de mantenimiento.

16.8. ANS relativo a la gestión de incidencias y consultas.

El adjudicatario deberá responder a las consultas e incidencias que se planteen de acuerdo con lo establecido en este Pliego así como su oferta. Será necesario definir el tipo de incidencia y los tiempos de resolución al inicio de la prestación.

Se analizarán el número de incidencias y consultas (tickets) que se han producido, verificando el número de tickets que han quedado sin respuesta en el plazo previsto y según la gravedad de los mismos. Así, se puede diferenciar:

- -Importancia crítica: Tiempo de respuesta 15 minutos (24/7). Resolución en menos de 1 hora. Cumplimiento inferior al 98%, retención del 5% de la facturación del período.
- -Importancia alta: Tiempo de resolución de 5 horas laborables desde la apertura (24/7). Cumplimiento inferior al 98%, retención del 4% de la facturación del período.
- -Importancia media: Tiempo de resolución de 8 horas laborables desde la apertura Cumplimiento inferior al 98%, retención del 2% de la facturación del período.
- -Importancia baja: Tiempo de resolución de 16 horas laborables desde la apertura Cumplimiento inferior al 98%, retención del 1% de la facturación del período.

16.9. ANS relativo a soporte.

Será necesario definir el tipo de incidencia y los tiempos de resolución al inicio de la prestación. Se analizarán el número de incidencias y consultas (tickets) que se han producido, verificando el número de tickets que han quedado sin respuesta en el plazo previsto y según la gravedad de los mismos. Así, se puede diferenciar:

- -Importancia alta: Tiempo de resolución de 16 horas laborables desde la apertura. Cumplimiento inferior al 95%, retención del 5% de la facturación del período.
- -Importancia baja: Tiempo de resolución de 32 horas laborables desde la apertura Cumplimiento inferior al 95%, retención del 5% de la facturación del período.





ANEXO I

MODELO DE OFERTA

D./Da
1PRECIO DEL USO DE LA APLICACIÓN Y DE LOS SERVICIOS DE IMPLANTACIÓN Y PUESTA EN MARCHA
(En letra y en cifra) \in (%) IVAeuros, lo que supone una baja del% sobre el tipo de licitación.
El precio indicado, se distribuye del siguiente modo:
Precio de la implantación y puesta en marcha:€(%) IVAeuros
Precio del mantenimiento:€(%) IVAeuros
2ASISTENCIA "in-situ"
Se incluyen meses/personas de asistencia "in-situ" en las instalaciones del Servicio Provincial los días laborables según calendario laboral del mismo, adicionales a las requeridas en el pliego de prescripciones técnicas.
3PLAZO DE PUESTA EN MARCHA
Se ofrece la puesta en marcha del Sistema de Información en un plazo demeses, lo que supone una mejora de meses sobre el plazo requerido.
Fecha y firma del licitador.





ANEXO II

CONDICIONES DEL MÓDULO DE ATENCIÓN CIUDADANA VALORADO EN EL PUNTO 7.1.6.

Atención ciudadana

Se debe de proveer la atención ciudadana multicanal, en concreto:

- 1. Presencial, mediante un sistema de cita previa.
- 2. Telefónica.
- 3. Telemática

Asimismo, la atención, una vez realizada la autenticación, debe ser homogénea, se realice por el medio que se realice.

1. Presencial, mediante un sistema de cita previa.

La atención presencial debe de conectar con el aplicativo que permita una gestión integral de la misma, iniciando por la identificación y depuración de los datos.

El sistema de control presencial debe de permitir un sistema de cita previa, con gestión de colas que permita organizar la atención al público asignando un orden, una mesa de atención, con control de la materia tratada y estadísticas de los tipos y tiempos de atención.

2. Telefónica

Debe de proveerse de un número de teléfono único de la Agencia, a través de voz IP, con servidores que permitan la personalización de mensaje de bienvenida, menús con opciones y transferencia de llamadas.

Debe de habilitarse la monitorización periódica de llamadas, la parametrización de las mismas de conformidad con la atención solicitada y cuadro de mando que permita la evaluación del servicio.

Debe de articularse un medio válido legal para la captura del consentimiento informado de los ciudadanos en las actuaciones que lleven a cabo por este medio.

La atención telefónica se debe de realizar en dos niveles:

1° nivel: Unidad de relaciones con los contribuyentes.

2º nivel: Articulación de call center que permita la remisión de la Unidad de atención a los contribuyentes a las distintas oficinas de las Zonas de la Agencia, con una cola única de llamadas, con identificación del tiempo de espera y minutos restantes.





3. Telemática

La misma se realizará mediante la sede de la Agencia, realizando la identificación del sujeto, definiendo cuales son los procedimientos que deben exigir dicha identificación mediante los correspondientes medios de autenticación legales.

Se podrán valorar también, en su caso, las siguientes cuestiones:

- -La dotación de un chat para contribuyentes.
- -La atención de respuestas a consultas realizadas a través de las redes sociales en las que Agencia tenga presencia.

Estadísticas

Fruto de las atenciones realizadas se debe de recoger un catálogo de estadísticas, exportables a Excel, que permita conocer el funcionamiento de la organización desde distintos ámbitos e impulsar medidas conducentes a alcanzar nuestro propósito de mejora continua.

- Atención al ciudadano (presencial, telefónica, telemática).
- Cobros por su origen, en concreto por los documentos de pago emitidos por cualquier vía de atención.

Retroalimentación ciudadana

Debe de establecerse un sistema de encuesta que permita conocer el grado de satisfacción ciudadana.

Trazabilidad

Debe quedar registrado la trazabilidad de las atenciones realizadas de forma integral sea cual sea el medio usado.

Página - 23



FIRMANTE(1): FERNANDO MARINA ARGANDA | FECHA: 27/11/2023 12:59 | Sin acción específica