



PLIEGO DE PRESCRIPCIONES TÉCNICAS PARA LA CONTRATACIÓN DE APLICACIÓN INFORMATICA DE GESTIÓN, RECAUDACIÓN E INSPECCIÓN DE TRIBUTOS, MODALIDAD SaaS Cloud del AYUNTAMIENTO DE BOADILLA DEL MONTE

CONTENIDO DEL PLIEGO DE PRESCRIPCIONES TÉCNICAS

1.	<u>Introducción y situación actual</u>	
2.	<u>Objeto del contrato</u>	
3.	<u>Requisitos funcionales</u>	
	A. <u>Subsede electrónica tributaria</u>	
	B. <u>Solución de atención al ciudadano</u>	
	C. <u>Bases de datos de personas y de territorio</u>	13
	D. <u>Gestor de expedientes</u>	14
	E. <u>Gestión Tributaria Integral</u>	17
	I. <u>Gestión de Ingresos. Impuestos sobre Bienes Inmuebles (IBI)</u>	18
	II. <u>Gestión de Ingresos. Impuesto sobre Vehículos de Tracción Mecánica (IVTM)</u>	20
	III. <u>Gestión de Ingresos. Impuesto sobre Actividades Económicas (IAE)</u>	21
	IV. <u>Gestión de ingresos. Impuesto sobre Incremento Valor de los Terrenos de Naturaleza Urbana (IIVTNU)</u>	23
	V. <u>Gestión de Ingresos. Impuesto sobre Construcciones, Instalaciones y Obras (ICIO)</u>	23
	VI. <u>Gestión de Ingresos. Tasas, Precios Públicos y Prestaciones Públicas Patrimoniales no Tributarias (PPNT)</u>	24
	VII. <u>Gestión de otros ingresos no tributarios. Expedientes sancionadores</u>	25
	F. <u>Recaudación</u>	
	I. <u>Recaudación. Cobros</u>	26
	II. <u>Recaudación. Domiciliaciones</u>	27

HASH DEL CERTIFICADO:
 39F83140A0367E5458CFB10A38EE2036FF81025B
 27D69430662BB46B33260E89313342FOADF046

HORA DE FIRMA:
 08/03/2024
 11:22:36

FECHA Y
 27/02/2024
 27/02/2024

PLIEGO DE TRABAJO:
 CONCEJAL REG. INTERIOR, HACIENDA, CONTRATACION Y AS. JURIDICOS

CONCEJAL REG. INTERIOR, HACIENDA, CONTRATACION Y AS. JURIDICOS

NOMBRE:
 ROSARIO GONZALEZ
 MARIA CAR ARISTEGUI ANDUZZA
 ALFONSO VAZQUEZ MACHERO

Firmado Digitalmente - Ayuntamiento de Boadilla del Monte - <https://carpetaciudadano.ayuntamientoboadilladelmonte.org> - CSV: 28660IDOC2A599E54041A5BF42B1



III.	<u>Recaudación. Fraccionamientos, aplazamientos y Planes Personalizados de Pago (SEP)</u>	<u>28</u>
IV.	<u>Recaudación. Devoluciones</u>	<u>29</u>
V.	<u>Recaudación. Suspensiones y Paralizaciones</u>	<u>30</u>
VI.	<u>Recaudación. Régimen especial de Concursos</u>	<u>31</u>
VII.	<u>Recaudación. Régimen Especial de Administraciones Públicas</u>	<u>32</u>
VIII.	<u>Recaudación. Prescripciones</u>	<u>33</u>
IX.	<u>Recaudación. Ejecutiva</u>	<u>34</u>
X.	<u>Recaudación. Embargos</u>	<u>35</u>
G.	<u>Contabilidad auxiliar y volcado a la contabilidad municipal</u>	<u>36</u>
H.	<u>Procedimiento Inspector y Sancionador Tributario</u>	<u>37</u>
I.	<u>Recursos y otros procedimientos de revisión.....</u>	<u>38</u>
J.	<u>Seguimiento y Control. Módulo de explotación de datos y cuadro de mando integral.....</u>	<u>39</u>
K.	<u>Control de Asistencia a Contribuyentes.....</u>	<u>40</u>
L.	<u>Gestión de Notificaciones</u>	<u>41</u>
M.	<u>Comunicaciones a los contribuyentes.</u>	<u>42</u>
N.	<u>Gestión de Documentos.....</u>	<u>43</u>
Ñ.	<u>Gestión de expedientes</u>	<u>44</u>
O.	<u>Fiscalización de ingresos.....</u>	<u>45</u>
4.	<u>Interconexión y compatibilidad.....</u>	<u>46</u>
A.	<u>Interconexión con Sistemas Externos</u>	<u>47</u>
I.	<u>EDITRAN</u>	<u>48</u>
II.	<u>ANCERT</u>	<u>49</u>
III.	<u>CATASTRO</u>	<u>50</u>
IV.	<u>AEAT/ MINISTERIO DE HACIENDA</u>	<u>51</u>
B.	<u>Otros sistemas externos.....</u>	<u>52</u>

HASH CERTIFICADO: 882EC30E2DFF2AFC19F255942449222516ABBE5E
 FECHA Y HORA DE FIRMA: 08/03/2024 11:22:36
 NOMBRE Y CARGO: ROSARIO GODOING ROSARIO GODOING MARIACAR ARISTEGUI ANDUZZA ALFONSO VAZQUEZ MACHERO
 PUESTO DE TRABAJO: VICEDIRECTOR GENERAL DE ECONOMIA Y FINANZAS
 CONCEPTO: TRESORERA GENERAL DE ECONOMIA Y FINANZAS
 JURIDICOS: CONTRATACION Y AS. JURIDICOS



C. Formación	64
14. Equipo de trabajo, asistencia y soporte.....	65
15. Mantenimiento del aplicativo	66
16. Gestión de incidencias	66
17. Soporte a la gestión y explotación del sistema.	70
I. Soporte a la Gestión.....	70
II. Soporte a la Explotación.....	72
18. Bolsa de horas.....	72
19. Obligaciones del adjudicatario	72
A. Organización.....	72
B. Prioridades.....	72
C. Dimensionamiento.....	72
D. Incidencias en la ejecución.	73
E. Vinculación laboral Mayte /Pablo	73
F. Documentación.....	73
G. Código fuente	73
20. Protección de datos, propiedad, uso y tratamiento. Ver Pablo Merino	74
A. Propiedad y uso de datos.....	74
B. Portabilidad de datos.....	74
C. Plan de retorno.....	77
D. Terminación del contrato	77
21. Seguridad y confidencialidad	77
22. Copias de seguridad.....	77
23. Duración del contrato y plazo de puesta en marcha.....	78
24. Derechos de uso.....	79

HASH CERTIFICADO: 882EC30E2DFF2AFC19F25594244922516ABBE5E
 HASH DE FIRMA: 27D69430662BBA6B33260E893513342FOADF046E
 HASH Y FECHA: 27/02/2024 13:56:35
 HORAS DE FIRMA: 11:22:36
 PLAZO DE TRABAJO: 120 DIAS
 VISOR RESPONSABLE: CONCEJAL REG. INTERIOR, HACIENDA, CONTRATACION Y AS. JURIDICOS
 TESSORERA: CONCEJAL REG. INTERIOR, HACIENDA, CONTRATACION Y AS. JURIDICOS
 NOMBRE: ROSARIO ARISTEGUI ANDUZA
 ALFONSO VAZQUEZ MACHERO

Firmado Digitalmente - Ayuntamiento de Boadilla del Monte - <https://carpetaciudadano.ayuntamientoboadilladelmonte.org> - CSV: 28660IDOC24FCAD3FCFF2CEE499D





Boadilla del Monte
AYUNTAMIENTO

25.	<u>Tiempos y metodologías de Integración.....</u>	<u>80</u>
26.	<u>Programa de Trabajo.....</u>	<u>80</u>
	<u>ANEXO. ACUERDO DE NIVEL DE SERVICIO (ANS).....</u>	<u>80</u>

HASH DEL CERTIFICADO:
 EC3B835B14F657EC20D4681031BA75242031AB28399
 39FB93140A0367E5458CFB10A36EE2036FF81025B
 27D69430662BBA6B33260E893513342FOADF046

HORA DE FIRMA:
 10:51:46
 11:22:36
 13:56:35

FECHA Y
 27/02/2024
 27/02/2024
 27/02/2024

PUESTO DE TRABAJO:
 VICETESORERA
 TESORERA
 CONCEJAL REG. INTERIOR, HACIENDA, CONTRATACION Y AS. JURIDICOS

NOMBRE:
 ROSARIO GODINO LOPEZ
 MARIA CIAR ARISTEGUI ANDUIZA
 ALFONSO VAZQUEZ MACHERO

Firmado Digitalmente - Ayuntamiento de Boadilla del Monte - <https://carpetaciudadano.ayuntamientoboadilladelmonte.org> - CSV: 28660IDOC2A599E54041A5BF42B1



1. Introducción y situación actual

El presente pliego tiene por objeto la descripción de las prescripciones técnicas para el suministro, puesta en marcha y funcionamiento de un sistema informático en la modalidad de "Software As A Service" (en adelante SaaS) prestado en nube para la gestión tributaria integral (gestión, recaudación e inspección) que corresponden al Ayuntamiento de Boadilla del Monte. Este sistema constituye el instrumento necesario para que los departamentos de gestión tributaria, recaudación, inspección y sanciones, así como otras unidades administrativas que gestionan servicios que implican la generación de ingresos den cumplimiento a las obligaciones que les son atribuidas en aras a una gestión integral tanto del sistema tributario regido por los principios de eficiencia, suficiencia, agilidad y unidad en la gestión, como de los restantes ingresos municipales y del sistema sancionador que resulta aplicable.

La modalidad en SaaS en la nube que se plantea, parte de considerar tanto la evolución tecnológica, como la necesidad de disponer de un único sistema integral de gestión de ingresos y la incorporación de nuevas utilidades o módulos. Los servicios de la modalidad SaaS evitan la responsabilidad en la adquisición, tareas de mantenimiento, actualización y administración de los servidores, gestión de la seguridad, etc., exigen una menor disponibilidad de personal técnico y recursos informáticos, a la vez que garantizan la agilidad, operatividad y disponibilidad de la plataforma.

Respecto de la aplicación de ingresos con la que actualmente cuenta el Ayuntamiento de Boadilla del Monte del Monte en materia de ingresos, SWAL, propiedad de Espublico, se dispone de licencia, encontrándose alojados los datos y expedientes en servidores municipales. Desde su adquisición ha sido objeto de mantenimiento adaptándose a los requerimientos legales y operativos que se han requerido, principalmente en lo que se refiere a la conexión con plataformas externas y la implantación de la Administración electrónica. Este sistema interactúa con la plataforma de gestión de expedientes GestDoc, desarrollada por la empresa ADD4U.

Respecto a la interconexión con otros sistemas, cuestión que se desarrollará con detalle en este pliego, el programa de gestión tributaria integral deberá integrarse, además de con el gestor de expedientes indicado o el que se utilice en cada momento, con el software de padrón y contabilidad municipal. En la actualidad, el programa informático utilizado por el Ayuntamiento es AYTOS, cuyo mantenimiento lo lleva a cabo la empresa Berger Lebvrault. También deberá integrarse con otras herramientas específicas que gestionen ingresos utilizados por cualquier

HASH DEL CERTIFICADO:
EC3B35B14F6B7EC20D468DD81BA7523D5AB2839
39F83140A0367E5458CFB10A36EE2036FF81025B
27D69430662BBA6B33260E89313342FOADF046

HORA DE FIRMA:
10:51:46
11:22:36
13:56:35

FECHA Y
27/02/2024
27/02/2024
27/02/2024

PUESTO DE TRABAJO:
VICETESORERA
TESORERA
CONCEJAL REG. INTERIOR, HACIENDA, CONTRATACION Y AS. JURIDICOS

NOMBRE:
ROSARIO GODINO LOPEZ
MARIA CIAR ARISTEGUI ANDUIZA
ALFONSO VAZQUEZ MACHERO

Firmado Digitalmente - Ayuntamiento de Boadilla del Monte - <https://carpetaciudadano.ayuntamientoboadilladelmonte.org> - CSV: 28660IDOC2A599E54041A5BF42B1



área municipal, tales como las de cultura, deportes o de seguridad ciudadana cuando así se requiera.

2. Objeto del contrato

El objeto del contrato mixto es el suministro y puesta a disposición para el área de ingresos del Ayuntamiento de Boadilla del Monte de una aplicación para la gestión tributaria integral (gestión, recaudación, inspección y procedimiento sancionador) bajo el marco de la administración electrónica y en la modalidad SaaS en la nube.

Para la correcta explotación de la aplicación informática, el adjudicatario deberá contemplar:

- Migración de los datos desde las aplicaciones actualmente utilizadas hacia la nueva herramienta.
- Parametrización del sistema, incluyendo la Subsede Electrónica Tributaria y resto de funcionalidades, conforme a la normativa, contexto y necesidades del área de ingresos del Ayuntamiento de Boadilla del Monte, de acuerdo con las exigencias del presente pliego.
- Integración con las plataformas corporativas utilizadas en las distintas áreas del Ayuntamiento que tengan relación con los ingresos municipales y los sistemas externos implicados. En particular se contemplará la integración con las herramientas transversales, registro, padrón, gestor de expedientes, sede electrónica municipal, contabilidad, así como sistemas de comunicación (Editran) y bancarios (pasarela de pagos), o cualquier otra relevante que esté implantada a nivel municipal, sin que esta actuación tenga un coste adicional para el Ayuntamiento.

En cuanto a las plataformas externas, deberá interactuar con Catastro, Tráfico, INE, Notarios y Registros, AEAT, Seguridad Social, PID y cualquier otra con la que exista convenio, acuerdo o pueda formalizarse en el futuro. Igualmente, permitirá que otras áreas del Ayuntamiento que gestionan ingresos utilicen el sistema ya sea introduciendo datos, emitiendo liquidaciones o realizando búsquedas y consultas desde distintas ubicaciones. Para ello deberán definirse los perfiles y políticas de seguridad para el acceso de éstos.

HASH DEL CERTIFICADO:
EC3B835B14F657EC20D468DD81BA7523D5AB2839
39F83140A0367E5458CFB10A36EE2036FF81025B
27D69430662BB6A6B33260E89313342FOADF046

HORA DE FIRMA:
10:51:46
11:22:36
13:56:35

FECHA Y
27/02/2024
27/02/2024
27/02/2024

PUESTO DE TRABAJO:
VICETESORERA
TESORERA
CONCEJAL REG. INTERIOR, HACIENDA, CONTRATACION Y AS. JURIDICOS

NOMBRE:
ROSARIO GODINO LOPEZ
MARIA CIAR ARISTEGUI ANDUZZA
ALFONSO VAZQUEZ MACHERO

Firmado Digitalmente - Ayuntamiento de Boadilla del Monte - <https://carpetaciudadano.ayuntamientoboadilladelmonte.org> - CSV: 28660IDOC2A599E54041A5BF42B1

- Gestión integral de la infraestructura tecnológica durante la vigencia del contrato, incluyendo servicios integrales de Centro de Proceso de Datos y comunicaciones seguras entre este y la red corporativa del Ayuntamiento.
- Formación del personal de las áreas implicadas por niveles, hasta conseguir un correcto manejo del Sistema propuesto:
 - Formación de usuarios a nivel administrativo de las áreas de Gestión, Recaudación, Inspección y Sanciones
 - Formación de responsables (jefes de Servicio, Técnicos y Dirección).
 - Asistencia y apoyo presencial en las instalaciones municipales de un mínimo de 200 horas a distribuir en los días laborables y horarios a definir por el responsable del contrato, pudiendo exigirse más de un consultor en la primera semana de puesta en funcionamiento del Sistema. Se requerirá la asistencia de consultores con experiencia en el manejo de la aplicación y a cuenta de la bolsa de horas de formación.
- Servicios de apoyo y soporte a la gestión y explotación del sistema, incluido el mantenimiento preventivo, evolutivo y correctivo, así como la asistencia técnica sobre las utilidades y funcionamiento del sistema informático. Incluirá las adaptaciones por cambios normativos o jurisprudenciales generales, o cambios normativos u organizativos municipales.

El sistema debe dar respuesta a las estipulaciones contenidas en las Leyes 39/2015, de 1 de octubre, del Procedimiento Administrativo Común y 40/2015, de 1 de octubre, de Régimen Jurídico del Sector Público, y normativa de desarrollo, en todos aquellos aspectos relacionados con el procedimiento administrativo y con la Administración Electrónica: expediente electrónico, notificaciones telemáticas, etc.

3. Requisitos funcionales

A continuación, relacionamos los **requisitos funcionales mínimos** exigibles al nuevo sistema tecnológico, cuya filosofía debe orientarse a facilitar su acceso tanto al usuario interno como al ciudadano, resultando intuitivo, amigable y de fácil navegación.

A. Subselección electrónica tributaria

El Ayuntamiento de Boadilla del Monte dispone de una sede electrónica municipal y una subselección específica tributaria, con la finalidad de servir de plataforma para la prestación de servicios tributarios de forma telemática. El aplicativo objeto de contratación dispondrá de un

HASH DEL CERTIFICADO:
EC3B835B14F6B7EC20D468DD81BA7523D5AB2839
39F83140A0367E5458CFB10A36EE2036FF81025B
27D69430662BBAB6B33260E89313342FOADF046E

HORA DE FIRMA:
10:51:46
11:22:36
13:56:35

FECHA Y
27/02/2024
27/02/2024
27/02/2024

PUESTO DE TRABAJO:
VICETESORERA
TESORERA
CONCEJAL REG. INTERIOR, HACIENDA, CONTRATACION Y AS. JURIDICOS

NOMBRE:
ROSARIO GODINO LOPEZ
MARIA CIAR ARISTEGUI ANDUZZA
ALFONSO VAZQUEZ MACHERO

Firmado Digitalmente - Ayuntamiento de Boadilla del Monte - <https://carpetaciudadano.ayuntamientoboadilladelmonte.org> - CSV: 28660IDOC2A599E54041A5BF42B1



módulo de subsele electrónica tributaria que deberá integrarse, adaptarse, interconectarse e interactuar con la sede electrónica general, así como con el resto de las aplicaciones tributarias y no tributarias con que cuenta el Ayuntamiento de Boadilla del Monte para realizar, con carácter de mínimo, los trámites señalados en el presente pliego.

La Subsele electrónica tributaria es el espacio visible para los contribuyentes, y permite que estos, debidamente autenticados cuando así se precise, cumplan con todas sus obligaciones fiscales a través de Internet, disponiendo en todo momento de información sobre bienes, deudas y pagos efectuados, presentación de declaraciones, autoliquidaciones, pago electrónico, descarga de justificantes de pago, gestión de domiciliaciones, consulta de expedientes tributarios y de embargo, entre otros.

El sistema debe ofrecer la máxima información y permitir llevar a cabo todas las gestiones que un contribuyente pueda llevar a cabo sobre tributos y recaudación desde un único punto de entrada, que funcione como una ventanilla única fiscal.

La imagen corporativa pública de la Subsele electrónica tributaria debe estar adaptada a la imagen corporativa pública del Ayuntamiento de Boadilla del Monte.

La subsele electrónica tributaria deberá diferenciar dos espacios: uno de libre acceso y otro donde el ciudadano pueda acceder a su espacio personal de la subsele electrónica tributaria mediante sistemas de autenticación.

- En el **espacio de libre acceso**, que no requerirá autenticación, el contribuyente podrá consultar información tributaria general (calendario fiscal, horarios de atención de la oficina, anuncios, etc.) y realizar el pago de deudas mediante acceso a la pasarela de pagos sin autenticación, cuando así se disponga por el Ayuntamiento, así como autoliquidaciones en las que no se exija autenticación. El pago deberá poder realizarse de modo que identifique el recibo por QR, código de barras, referencia o cualquier otro medio que permita asociar el pago con el recibo concreto.
- En el **espacio subsele electrónica tributaria que requiere autenticación** mediante sistemas establecidos por el Ayuntamiento como el certificado electrónico o Cl@ve, entre otros, el ciudadano dispondrá del histórico de expedientes y su información tributaria. Desde este espacio, podrá seleccionar los recibos pendientes que no estén domiciliados y pagarlos. La información deberá estar actualizada y sincronizada con el aplicativo, siendo un canal de tramitación más. Deberán gestionarse las autorizaciones

HASH DEL CERTIFICADO:
EC3B835B14F6B7EC20D468DD81BA7523D5AB2829
39F83140A0367E5458CFB10A36EE2036FF81025B
27D69430662BB6A6B33260E89313342FOADF046

HORA DE FIRMA:
10:51:46
11:22:36
13:56:35

FECHA Y
27/02/2024
27/02/2024
27/02/2024

PUESTO DE TRABAJO:
VICETESORERA
TESORERA
CONCEJAL REG. INTERIOR, HACIENDA, CONTRATACION Y AS. JURIDICOS

NOMBRE:
ROSARIO GODINO LOPEZ
MARIA ICIAR ARISTEGUI ANDUZZA
ALFONSO VAZQUEZ MACHERO

Firmado Digitalmente - Ayuntamiento de Boadilla del Monte - <https://carpetaciudadano.ayuntamientoboadilladelmonte.org> - CSV: 28660IDOC2A599E54041A5BF42B1

para recibir notificaciones electrónicas, en caso de no ser contribuyentes obligados, y las direcciones de correos y teléfonos para los avisos de puesta a disposición y comunicaciones genéricas o individualizadas que no tengan naturaleza de notificaciones, así como introducir mecanismos que promuevan la eliminación del papel. El sistema deberá gestionar de forma automática las bonificaciones que puedan establecerse por altas en el sistema de notificación electrónica por sujetos no obligados.

La subsede electrónica tributaria, mediante sistema web responsive, debe ser accesible a través de internet, desde ordenadores, tabletas y móviles; además se deberá poder visualizar de forma correcta desde los navegadores web de uso más común (Microsoft Edge, Chrome, Firefox, Safari). El alcance de las funcionalidades de la subsede electrónica tributaria, así como la evolutiva adaptación e interconexión a la Administración Electrónica del Ayuntamiento de Boadilla del Monte, serán prescritas por el Ayuntamiento, quedando éstas incluidas en el precio de adjudicación del contrato, no aceptándose valoraciones económicas vinculadas a modificados o complementarios en este apartado.

El plazo para su implantación es de seis meses como máximo, desde la fecha de formalización del contrato, coincidiendo con el periodo de migración de datos.

La solución tecnológica que requiere la subsede electrónica tributaria deberá contemplar como mínimo:

- Posibilidad de realizar determinadas gestiones a través de un acceso no identificado tales como simulación de tributos, pago de recibos, liquidaciones y multas; presentación y pago de autoliquidaciones.
- Posibilidad de gestión de cita previa, y en su caso, enlace a la gestión de citas corporativa.
- Identificación, autenticación, y firma electrónica con los sistemas que fije el Ayuntamiento.
- Firma en Sede de documentos generados en el aplicativo y remitidos por el Ayuntamiento al contribuyente.
- Gestión de datos del contribuyente: actualización de domicilio, dirección postal, correo electrónico, alta de notificación electrónica, de sistemas de aviso.
- Autoliquidación de tasas y precios públicos, adjuntando documentación, en su caso.
- Acceso por parte de cada contribuyente a toda su información tributaria: valores en distintos estados, objetos tributarios, etc.

HASH DEL CERTIFICADO:
EC3B835B14F6B7EC20D468DD81BA7523D5AB2829
39F83140A0367E545C8FB10A36EE2036FF81025B
27D69430662BBAB6B33260E89313342FOADF046

HORA DE FIRMA:
10:51:46
11:22:36
13:56:35

FECHA Y
27/02/2024
27/02/2024
27/02/2024

PUESTO DE TRABAJO:
VICETESORERA
TESORERA
CONCEJAL REG. INTERIOR, HACIENDA, CONTRATACION Y AS. JURIDICOS

NOMBRE:
ROSARIO GODINO LOPEZ
MARIA CIAR ARISTEGUI ANDUIZA
ALFONSO VAZQUEZ MACHERO

Firmado Digitalmente - Ayuntamiento de Boadilla del Monte - <https://carpetaciudadano.ayuntamientoboadilladelmonte.org> - CSV: 28660IDOC2A599E54041A5BF42B1



**Boadilla
del Monte**
AYUNTAMIENTO

- Presentación de solicitudes de aplazamientos/fraccionamiento; compensación, devoluciones de ingresos, contestación a requerimientos, presentación de alegaciones, interposición de recursos. Deberá realizarse identificando, en su caso, el expediente que origina la actuación del interesado.
- La subsede permitirá completar procedimientos de solicitudes que exijan aportar documentación, y/o realizar pagos, en su caso.
- Consulta del estado de tramitación de expedientes, según la parametrización definida por el Ayuntamiento.
- Pago de valores mediante cargo en cuenta en entidades financieras, a través de la plataforma de pago que designe el Ayuntamiento de Boadilla del Monte o de los accesos que se habiliten a las entidades colaboradoras.
- Gestión de domiciliaciones bancarias.
- Informe de situación tributaria.
- Emisión de justificantes de pago de una deuda concreta.
- Emisión de todo tipo de certificados: situación de un inmueble por transmisión de inmueble a efectos de hipoteca legal tácita y afección de IBI, de sucesión de actividad, de estar al corriente de pagos para contratación, subvenciones, etc.
- Buzón de notificaciones telemáticas.
- Simulación de fraccionamientos y aplazamientos, presentación de solicitudes con posibilidad de emisión de resolución automatizada.
- Simulación de los impuestos de IIVTNU e IVTM.
- Plan personalizado de pagos.
- Aportación de documentos, enlazado, en su caso, con el expediente que los motiva.
- Consulta a los registros de entrada y salida que figuran a nombre del interesado.
- Cualquiera otra actuación relacionada con el entorno tributario, con registro electrónico de las mismas e integración con la aplicación tributaria.

Contemplará las relaciones de representación para actuaciones en nombre de terceros.

Asimismo, la subsede electrónica tributaria permitirá el acceso de colaboradores sociales, gestores, notarios, registradores, funcionarios, mediante asignación de claves de acceso, con las siguientes funcionalidades:

HASH DEL CERTIFICADO:
EC3B835B14F657EC20D468DD81BA7523D5AB2829
39F83140A0367E5458CFB10A36EE2036FF81025B
27D69430662BB6A6B33260E89313342FOADF046

HORA DE FIRMA:
10:51:46
11:22:36
13:56:35

FECHA Y
27/02/2024
27/02/2024
27/02/2024

PUESTO DE TRABAJO:
VICETESORERA
TESORERA
CONCEJAL REG. INTERIOR, HACIENDA, CONTRATACION Y AS. JURIDICOS

NOMBRE:
ROSARIO GODINO LOPEZ
MARIA ICAR ARISTEGUI ANDUZZA
ALFONSO VAZQUEZ MACHERO

Firmado Digitalmente - Ayuntamiento de Boadilla del Monte - <https://carpetaciudadano.ayuntamientoboadilladelmonte.org> - CSV: 28660IDOC2A599E54041A5BF42B1

- Borrador de liquidación de IIVTNU con el método objetivo, pudiendo generarse comparativa con el método real si el interesado aporta la documentación necesaria.
- Autoliquidación asistida de impuestos, tasas y precios públicos.

Se valorará que el aplicativo disponga de mecanismos para asistir de forma virtual en la presentación de autoliquidaciones, solicitudes y trámites en materia tributaria.

Los interesados deberán poder consultar y realizar trámites, figuren o no como titulares de los recibos y liquidaciones, cuando resulten sujetos pasivos en su condición de cotitulares, en caso de proindiviso, o sean miembros de la sociedad de gananciales. Esta utilidad deberá estar implementada para el IBI u otros tributos asociados al inmueble antes de finalizar el segundo año a contar desde la puesta en marcha de la aplicación.

B. Solución de atención al ciudadano

Una atención al contribuyente con calidad exige disponer de una herramienta informática que facilite las gestiones y trámites, de forma segura, cumpliendo los requisitos exigidos en la normativa a tal efecto. Por ello, el aplicativo deberá disponer de utilidad de Atención al ciudadano para la gestión municipal, que agrupe y visualice todas las funcionalidades recogidas en el pliego.

En primer término, se requerirá que disponga de un módulo centralizado de información de cada contribuyente, que incluya desde la identificación completa del interesado, domicilio, formas de notificación, datos de contacto. Debe admitir documentación que soporte dichos datos y advierta de caducidad en los casos que así proceda, ej. DNI o título de familia numerosa, permitiendo la verificación de los datos que se determinen mediante conexión con Plataforma de Intermediación de Datos (PID).

Por otra parte, se mostrarán datos de expedientes, abiertos, cerrados, cuentas de domiciliación, notificaciones realizadas o pendientes, comunicaciones, generará documentos de pago o justificantes de recibos abonados. Es decir, se podrán realizar directamente todas las gestiones de atención básica al contribuyente.

La herramienta permitirá que la oficina de atención al contribuyente canalice las citas presenciales y telefónicas o, en su caso por videollamada, y el aplicativo deberá disponer de un sistema que permita la grabación y el almacenamiento de un fichero audio, o en su caso video que dé soporte a las gestiones realizadas, con el alcance jurídico que se determine. A tal efecto se seguirán los protocolos y procedimientos pertinentes, los cuales deberán detallarse en la oferta, ajustados a lo establecido en la normativa vigente.

HASH DEL CERTIFICADO:
EC3B835B14F6B7EC20D468DD81BA7523D5AB2839
39FB93140A0367E5458CFB10A36EE2036FF81025B
27D69430662BBAB6B33260E89313342FOADF046

HORA DE FIRMA:
10:51:46
11:22:36
13:56:35

FECHA Y
27/02/2024
27/02/2024
27/02/2024

PUESTO DE TRABAJO:
VICETESORERA
TESORERA
CONCEJAL REG. INTERIOR, HACIENDA, CONTRATACION Y AS. JURIDICOS

NOMBRE:
ROSARIO GODINO LOPEZ
MARIA CIAR ARISTEGUI ANDUZZA
ALFONSO VAZQUEZ MACHERO

Firmado Digitalmente - Ayuntamiento de Boadilla del Monte - <https://carpetaciudadano.ayuntamiento.boadilladelmonte.org> - CSV: 28660IDOC2A599E54041A5BF42B1



Se valorará la disponibilidad de distintas alternativas y formatos además de canal telefónico que será obligatorio, tales como videollamada, Cualquiera de las alternativas disponibles, deberá poder integrarse, en su caso, con el registro de entrada.

La herramienta facilitará datos individuales y agregados de la atención telefónica prestada, bien llevada a cabo desde la propia oficina o en teletrabajo, para poder hacer seguimiento y comparativa del rendimiento de ambos formatos. Será conveniente que se puedan protocolizar los procedimientos habituales con las fichas o información asociada que sean precisas en cada fase, que sirvan de guía al tramitador para dar una atención al contribuyente de calidad, suficiente para la realización de los trámites de forma ágil y estandarizada, preferentemente en el contacto inicial.

C. Bases de datos de personas y de territorio

El Ayuntamiento dispone de diferentes bases de datos de personas y territorio en los distintos sistemas municipales y el adjudicatario de la licitación deberá interconectarse e interactuar con ellas, siempre respetando los criterios de validación del dato establecidos por el propio Ayuntamiento, siguiendo un modelo tendente al "Dato único" que deberá definirse previamente con quien resulte adjudicatario.

Deberá incluir, al menos, los siguientes datos básicos:

- Tipología: Personas físicas, personas 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.
- Correo electrónico, teléfonos y otros datos de comunicación.
- Relaciones con otros terceros (representante, empleado, heredero, cónyuge, cotitular etc.).
- Documentos asociados.
- Bienes (cuentas bancarias, datos TGSS, Vehículos DGT, registro de índices etc.).
- Domiciliaciones. El adjudicatario se compromete a implementar sistemas innovadores que puedan desarrollarse para el control de titularidades de cuentas en los seis meses siguientes a la solicitud por el Ayuntamiento.
- Vinculación con toda la información del sistema.

HASH DEL CERTIFICADO:
EC3B835B14F657EC20D468DD81BA7523D5AB2839
39F83140A0367E5458CFB10A36EE2036FF81025B
27D69430662BB6A6B33260E89313342FOADF046E

HORA DE FIRMA:
10:51:46
11:22:36
13:56:35

FECHA Y
27/02/2024
27/02/2024
27/02/2024

PUESTO DE TRABAJO:
VICETESORERA
TESORERA
CONCEJAL REG. INTERIOR, HACIENDA, CONTRATACION Y AS. JURIDICOS

NOMBRE:
ROSARIO GODINO LOPEZ
MARIA CIAR ARISTEGUI ANDUIZA
ALFONSO VAZQUEZ MACHERO

Firmado Digitalmente - Ayuntamiento de Boadilla del Monte - <https://carpetaciudadano.ayuntamientoboadilladelmonte.org> - CSV: 28660IDOC2A599E54041A5BF42B1

- Control de autorizaciones para recibir comunicaciones/notificaciones telemáticas y al empleo de direcciones de correos y teléfonos.
- Desde la ficha del contribuyente debe poder accederse a toda su información asociada (datos económicos, objetos tributarios, valores, expedientes de gestión, expedientes de ejecutiva, etc.). Este archivo de personas podrá ser consultado a través de la subselección electrónica tributaria, respetando en todo momento las directrices en materia de protección de datos personales y seguridad de la información.
- Para facilitar la gestión de este archivo se considera necesario contar, entre otras, con las siguientes funcionalidades:
 - Mantenimiento de personas de forma interactiva y por carga de soportes (alta, modificación, unificación, consolidación, etc.).
 - Tratamiento singular para grandes contribuyentes y Organismos públicos.
 - Vinculación con toda la información de la base de datos.
 - Mantenimiento y gestión de domicilios alternativos de notificación.
 - Utilidad de depuración, siguiendo la tendencia a “Dato único”, para lo cual se trabajará tanto en la unificación de contribuyentes, como de elementos del territorio, con controles de coherencia, tanto para los datos ya existentes como para los incorporados de ficheros externos. Igualmente permitirá acceder, por servicio web, a los datos de la AEAT a los efectos de determinación del domicilio fiscal, conexión con Dirección General de Tráfico, para verificación del vehículo, etc. En cada una de las cargas externas se realizarán tareas de depuración para el adecuado mantenimiento de la base de datos.
 - Acceso a datos de catastro de cada bien inmueble.
 - Geo-referenciación de expedientes y valores, valorándose la visualización en mapa de consultas, por terceros, tipos de expedientes, tipo de inmueble, tributos, etc.

D. Gestor de expedientes

La aplicación dispondrá de un tramitador electrónico de expedientes propio y permitirá que el Ayuntamiento opte por utilizarlo en todas o en alguna de las fases de tramitación del expediente tributario y sancionador y en todo caso permitirá su integración con el gestor de expedientes corporativo.

El tramitador de expedientes, que cumplirá en todo caso el esquema nacional de interoperabilidad (ENI) y además de poder disponer de catálogo propio, podrá permitir la carga de catálogo público de procedimientos del área, con el compromiso para su adaptación antes de la finalización del segundo año de contrato, contado desde su puesta en marcha.

HASH DEL CERTIFICADO:
EC3B835B14F6B7EC20D468DD81BA7523D5AB2839
39F83140A0367E5458CFB10A36EE2036FF81025B
27D69430662BBAB6B33260E89313342FOADF046

HORA DE FIRMA:
10:51:46
11:22:36
13:56:35

FECHA Y
27/02/2024
27/02/2024
27/02/2024

PUESTO DE TRABAJO:
VICETESORERA
TESORERA
CONCEJAL REG. INTERIOR, HACIENDA, CONTRATACION Y AS. JURIDICOS

NOMBRE:
ROSARIO GODINO LOPEZ
MARIA CIAR ARISTEGUI ANDUZZA
ALFONSO VAZQUEZ MACHERO

Firmado Digitalmente - Ayuntamiento de Boadilla del Monte - <https://carpetaciudadano.ayuntamientoboadilladelmonte.org> - CSV: 28660IDOC2A599E54041A5BF42B1



El licitador presentará el catálogo de los procedimientos aportados indicando si permiten su uso para la sede electrónica general y el gestor de expedientes corporativo, además de emplearlo en la propia aplicación y en la subsele tributaria. Los procedimientos ofrecidos podrán ser modificados por el ayuntamiento y podrán incorporarse otros procedimientos diseñados por el Ayuntamiento.

El tramitador de expedientes dispondrá de las siguientes funcionalidades:

- Numeración correlativa de entrada de documentos enlazado con registro de entrada corporativo.
- Impulso automático de procedimientos, con remisión a usuarios o departamentos, requerimientos automáticos, y creación de expediente, sistema de alertas por transcurso de plazo, materias y usuarios, todo ello según se parametrize, partiendo de una propuesta del adjudicatario a validar o introducir modificaciones por el Ayuntamiento.
- Integración con firma electrónica y libro de resoluciones (tanto del área, en caso de que exista, como el general de la organización).
- Composición y foliado del expediente firmado electrónicamente.
- Archivo de expedientes según los protocolos establecidos.
- Mantenimiento de plantillas de documentos para la gestión tributaria, incluyendo cualquier licencia asociada a su configuración. La gestión de las plantillas deberá adecuarse al diseño establecido por el Ayuntamiento, permitirá su modificación automatizada y general en cambios de normativa o de adaptaciones que se consideren convenientes y permitirá la personalización y parametrización de forma sencilla en función de las variables que se consideren o colectivos concretos; ej. diferencias en plantillas asociadas a recibos periódicos para personas física o jurídica, domiciliado o no domiciliado, etc. La aplicación deberá permitir generar comunicaciones o notificaciones con plantillas específicas para “grandes contribuyentes”, en caso de que el volumen de valores haga aconsejable incluir en un documento único todos los recibos de los que sea titular, parametrizando su generación automática, en función del número de recibos y permitiendo incluir información de forma detallada o globalizada. Esta utilidad deberá estar implementada antes de finalizar el segundo año a contar desde la puesta en marcha de la aplicación.

HASH DEL CERTIFICADO:
EC3B835B14F6B7EC20D468DD81BA7523D5AB2829
39F83140A0367E5458CFB10A36EE2036FF81025B
27D69430662BBAB6B33260E89313342FOADF04E

HORA DE FIRMA:
10:51:46
11:22:36
13:56:35

FECHA Y
27/02/2024
27/02/2024
27/02/2024

PUESTO DE TRABAJO:
VICETESORERA
TESORERA
CONCEJAL REG. INTERIOR, HACIENDA, CONTRATACION Y AS. JURIDICOS

NOMBRE:
ROSARIO GODINO LOPEZ
MARIA ICIAR ARISTEGUI ANDUJIZ
ALFONSO VAZQUEZ MACHERO

Firmado Digitalmente - Ayuntamiento de Boadilla del Monte - <https://carpetaciudadano.ayuntamientoboadilladelmonte.org> - CSV: 28660IDOC2A599E54041A5BF42B1

Para la puesta en marcha deberá disponer de todas las plantillas actualmente en uso, cuyo volumen mínimo se indica en el siguiente cuadro:

UNIDAD	N.º PLANTILLAS
GESTIÓN TRIBUTARIA	80
RECAUDACION VOLUNTARIA	50
RECAUDACION EJECUTIVA	58
SANCIONES	43
INSPECCIÓN	20

- Tramitación completa, electrónica y automatizada cuando se así se establezca, de fraccionamientos, aplazamientos, suspensiones, bonificaciones, devoluciones, compensaciones de deuda, concursos, recursos de reposición y demás procedimientos que se determinen. La tramitación de dichos procedimientos tendrá incidencia automática e inmediata sobre el estado de los valores correspondientes, realizando y aplicando los cálculos que sean oportunos, cuando proceda.
- Sistema de alerta para controlar caducidades de procedimientos, prescripciones de derechos y cumplimiento de plazos de resolución.
- Envío automatizado de alertas, avisos (SMS o correo electrónico) para comunicar la situación de un expediente en una determinada fase del procedimiento (por ejemplo, informe favorable de concesión de bonificación).
- Tramitación desatendida de forma programada de aquellas actuaciones que sea posible, en función de su naturaleza. En particular, se plantea para la generación e impresión pdf de recibos y remesas de liquidaciones, la emisión de providencias de apremio, el envío y recepción de notificaciones a través del sistema Notifica, la gestión de cuadernos bancarios (19, 60, 63).
- Tramitación colectiva de procedimientos que afectan a una pluralidad de interesados, con incorporación de las actuaciones al expediente individual.
- Generación, gestión y control de todo tipo de notificaciones, tanto las electrónicas para obligados y quienes así lo hayan solicitado, como la gestión dual de notificaciones en el caso de personas físicas que admita, en primer término, la puesta a disposición de la notificación electrónica a través de la plataforma Notifica y en caso de no accederse a la notificación, su remisión por vía postal, con tratamientos individuales o masivos. Esta funcionalidad se considera imprescindible por lo que deberá estar implementada antes de la finalización del plazo de presentación de ofertas.
- Gestión tributaria y otros ingresos. En particular, la herramienta debe permitir:

HASH DEL CERTIFICADO:
EC3B835B14F6B7EC20D468DD81BA7523D5AB2829
39F83140A0367E5458CFB10A36EE2036FF81025B
27D69430662BB6A6B33260E89313342FOADF046

HORA DE FIRMA:
10:51:46
11:22:36
13:56:35

FECHA Y
27/02/2024
27/02/2024
27/02/2024

PUESTO DE TRABAJO:
VICETESORERA
TESORERA
CONCEJAL REG. INTERIOR, HACIENDA, CONTRATACION Y AS. JURIDICOS

NOMBRE:
ROSARIO GODINO LOPEZ
MARIA ICIAR ARISTEGUI ANDUIZA
ALFONSO VAZQUEZ MACHERO

Firmado Digitalmente - Ayuntamiento de Boadilla del Monte - <https://carpetaciudadano.ayuntamientoboadilladelmonte.org> - CSV: 28660IDOC2A599E54041A5BF42B1



- Parametrizar cada una de las figuras tributarias, precios públicos, prestaciones Patrimoniales no tributarias (PPNT), sanciones recogidas en las distintas ordenanzas municipales y restantes ingresos de derecho público o privado que correspondan al Ayuntamiento.
- Normalizar, estructurar y programar las ordenanzas fiscales, Acuerdos de precios públicos y otra normativa que genere una obligación de ingreso o contenga supuestos de infracción y sanción.
- Programar y calcular figuras nuevas o simular cambios en las existentes, tanto en hechos impositivos como en bonificaciones o cualquier otro elemento que sea determinante para la fijación de la cuota.
- Gestionar las exenciones y bonificaciones de cada figura.
- Archivar ordenanzas por periodos de vigencia.
- Visualizar desde la propia aplicación la ordenanza aplicable en función del hecho imponible y su devengo.

Este módulo de administración deberá permitir la adaptación sencilla y rápida del sistema a los cambios en la normativa o las ordenanzas.

E. Gestión Tributaria Integral

La aplicación, para todos los tributos municipales e ingresos de derecho público, deberá permitir:

- Generación de resúmenes de padrones y censos, reflejando elementos tributarios del mismo, número de recibos, importe total y cualesquiera otros elementos tributarios, permitiendo desglosar, por tipo, las exenciones y bonificaciones establecidas.
- Exportación de los resúmenes de censos a utilidades de información estadística, para dar respuesta a las solicitudes de otras Administraciones Públicas conforme con la estructura que éstas solicitan (ej. Ministerio de Hacienda y Función Pública), los informes anuales sobre esfuerzo fiscal y la cumplimentación de los modelos exigibles por convenios con AEAT (eje. 995).
- Extracción de las exenciones y bonificaciones contenidas en el padrón de cada Tributo, identificándose por tipo de bonificación, período de aplicación y objetos tributarios afectados por las mismas.

HASH DEL CERTIFICADO:
EC3B835B14F6B7EC20D468DD81BA7523D5AB2839
39F83140A0367E5458CFB10A36EE2036FF81025B
27D69430662BB6A6B33260E89313342FOADF046

HORA DE FIRMA:
10:51:46
11:22:36
13:56:35

FECHA Y
27/02/2024
27/02/2024
27/02/2024

PUESTO DE TRABAJO:
VICETESORERA
TESORERA
CONCEJAL REG. INTERIOR, HACIENDA, CONTRATACION Y AS. JURIDICOS

NOMBRE:
ROSARIO GODINO LOPEZ
MARIA CIAR ARISTEGUI ANDUIZA
ALFONSO VAZQUEZ MACHERO

Firmado Digitalmente - Ayuntamiento de Boadilla del Monte - <https://carpetaciudadano.ayuntamientoboadilladelmonte.org> - CSV: 28660IDOC2A599E54041A5BF42B1

- Emisión de resoluciones agrupadas de aprobación de nuevas exenciones o bonificaciones, con posibilidad de notificar individualmente a cada uno de los beneficiarios. Deberá permitir la emisión de propuestas de resolución en los casos que procedan.
- Obtención de los datos globales de cada tipo de exención y 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 generando en su caso la apertura de expediente de reclamación a sucesores o el cambio de titular del expediente, mediante cruce automático con información del módulo de plusvalía. La información de fallecidos se deberá cruzar no solo con el titular de recibo o expediente, sino con cualquier interesado que figure como cotitular de un bien inmueble.
- Obtención de estadísticas y gráficos con datos obtenidos en los Padrones y censos de cada año y con posibilidad de realizar comparativas entre los mismos.
- Notificación de alteraciones catastrales por cambio de titularidad.
- Tramitación completa y electrónica de los distintos procedimientos tributarios de declaración, verificación de datos, de comprobación limitada, comprobación de valores, de inspección, de devoluciones de ingresos, de rectificación de autoliquidaciones, etc. con control de caducidades, si procede, y plazos de prescripción.
- Control de presentación de declaraciones, autoliquidaciones extemporáneas, para tramitación de expedientes sancionadores.
- Gestión de baja de recibos y de liquidaciones, así como de compensaciones de oficio dentro del expediente de gestión o de inspección mediante el procedimiento tributario que en cada caso corresponda.

I. Gestión de Ingresos. Impuestos sobre Bienes Inmuebles (IBI)

El sistema debe incluir todas las funcionalidades necesarias para el mantenimiento de los objetos tributarios del IBI, con validación, carga y actualización a través del tratamiento de soportes catastrales.

Deberá soportar todos los procesos de gestión tributaria de este impuesto: urbana, rústica y de características especiales, tales como exenciones, bonificaciones y no sujetos, mediante sus correspondientes expedientes electrónicos.

A partir de la información almacenada en el sistema se generarán:

HASH DEL CERTIFICADO:
EC3B835B14F6B7EC20D468DD81BA7523D5AB2829
39F83140A0367E5458CFB10A36EE2036FF81025B
27D69430662BBAB6B33260E89313342FOADF04E

HORA DE FIRMA:
10:51:46
11:22:36
13:56:35

FECHA Y
27/02/2024
27/02/2024
27/02/2024

PUESTO DE TRABAJO:
VICETESORERA
TESORERA
CONCEJAL REG. INTERIOR, HACIENDA, CONTRATACION Y AS. JURIDICOS

NOMBRE:
ROSARIO GODINO LOPEZ
MARIA ICIAR ARISTEGUI ANDUZZA
ALFONSO VAZQUEZ MACHERO

Firmado Digitalmente - Ayuntamiento de Boadilla del Monte - <https://carpetaciudadano.ayuntamientoboadilladelmonte.org> - CSV: 28660IDOC2A599E54041A5BF42B1



**Boadilla
del Monte**
AYUNTAMIENTO

- Cálculo y generación de padrones, provisionales y definitivos.
- Emisión de liquidaciones de forma interactiva y masiva por tratamiento de ficheros DOC de la Dirección General de Catastro, así como la posibilidad de capturar datos de inmuebles contenidos en un fichero FIN o cualquier otro fichero de intercambio de la DGC (VARPAD, PADRÓN, etc.), posibilidad de emisión de liquidaciones agrupando años o por ejercicio; posibilidad de agrupación de ejercicios en riesgo de prescripción; notificación agrupada de liquidaciones.
- Emisión de liquidaciones individuales derivadas de declaraciones tributarias.
- Emisión de liquidaciones a partir de expedientes incoados por obras sin licencia.
- Expediente de división de deuda por porcentaje de participación, así como alteración de titular del recibo en caso de sociedad de gananciales y supuestos de proindiviso.
- Tramitación de alteraciones jurídicas y expedientes de transmisión de dominio.
- Integración mediante servicios web con la base de datos de la Dirección General del Catastro y gestión de alteraciones de orden jurídico.
- Generación y tratamiento de todos los ficheros catastrales.
- Control y seguimiento de expedientes pendientes de tramitar en Catastro.
- Coordinación de domicilios de alta de Catastro.
- Adaptación de las funcionalidades que incorpore Catastro.
- Visualizador Geográfico, Integrado con la información territorial catastral. Deberá gestionarse un único callejero 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, o la equivalente que pueda determinarse, evitando de este modo discrepancias en las direcciones fiscales y tributarias.
- Cruce con información de gestión patrimonial y catastral (concesiones administrativas, superficiarios, etc.)
- Gestión de exenciones y bonificaciones: Control de bonificaciones con efectos en sucesivos periodos impositivos y cruce con existencia de deuda, en caso de que sea un requisito para su concesión y/o mantenimiento, generando avisos a los interesados para actualización de su situación tributaria. Permitirá a través de servicios web el cruce automático con PID y bases municipales para verificar cumplimiento de otros requisitos.
- Control de inmuebles de titularidad municipal.

HASH DEL CERTIFICADO:
EC3B835B14F6B7EC20D468DD81BA7523D5AB2829
39F83140A0367E5458CFB10A36EE2036FF81025B
27D69430662BBAB6B33260E89313342FOADF04E

HORA DE FIRMA:
10:51:46
11:22:36
13:56:35

FECHA Y
27/02/2024
27/02/2024
27/02/2024

PUESTO DE TRABAJO:
VICETESORERA
TESORERA
CONCEJAL REG. INTERIOR, HACIENDA, CONTRATACION Y AS. JURIDICOS

NOMBRE:
ROSARIO GODINO LOPEZ
MARIA ICIAR ARISTEGUI ANDUIZA
ALFONSO VAZQUEZ MACHERO

Firmado Digitalmente - Ayuntamiento de Boadilla del Monte - <https://carpetaciudadano.ayuntamientoboadilladelmonte.org> - CSV: 28660IDOC2A599E54041A5BF42B1

II. Gestión de Ingresos. Impuesto sobre Vehículos de Tracción Mecánica (IVTM)

El sistema soportará todas las actuaciones necesarias para el mantenimiento de los datos fiscales de los vehículos, como objetos tributarios, para calcular la base imponible de este impuesto.

La herramienta incluirá los 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.). En cada una de las cargas externas se realizarán tareas de depuración para el adecuado mantenimiento de la base de datos, bajo el presupuesto de "Dato único".

El establecimiento, supresión o modificación de exenciones y bonificaciones deberá realizarse a través de los correspondientes expedientes electrónicos. Asimismo, permitirá la tramitación de los expedientes incoados por situaciones susceptibles de prorrateo y sus consecuencias tributarias asociadas: emisión de devoluciones automáticas en caso de bajas.

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

- Cálculo y generación de Padrones Fiscales, provisionales y definitivos.
- Emisión de liquidaciones de forma interactiva y masiva por tratamiento de ficheros de la DGT.
- Emisión de liquidaciones individuales derivadas de declaraciones tributarias.
- Control de vehículos de titularidad municipal.
- Gestión de exenciones y bonificaciones:
 - Control de bonificaciones con efectos en sucesivos periodos impositivos y cruce con existencia de deuda, en caso de que sea un requisito para su concesión y/o mantenimiento, generando avisos a los interesados para actualización de su situación tributaria.
 - Permitirá a través de servicios web el cruce automático con PID y bases municipales para verificar cumplimiento requisitos para obtención y mantenimiento de bonificación. aplicación permitirá la generación de autoliquidaciones de alta de forma presencial o a través de la subselección electrónica tributaria, verificándose el cumplimiento de los requisitos establecidos para obtener la bonificación fijada en la OFG y, en su caso, pudiendo abonar la deuda pendiente para acogerse a la bonificación.

Permitirá la actualización de impagados en los registros de la DGT, mediante servicio web, de manera desatendida y planificada, a través de la aplicación ATMV o cualquier otra que la sustituya. Igualmente, permitirá la gestión con colaboradores sociales, a través de gestorías, tanto para particulares como para la tramitación específica de flotas.

HASH DEL CERTIFICADO:
EC3B835B14F6B7EC20D468DD81BA7523D5AB2829
39F83140A0367E545C8FB10A36EE2036FF81025B
27D69430662BBAB6B33260E89313342FOADF04E

HORA DE FIRMA:
10:51:46
11:22:36
13:56:35

FECHA Y
27/02/2024
27/02/2024
27/02/2024

PUESTO DE TRABAJO:
VICETESORERA
TESORERA
CONCEJAL REG. INTERIOR, HACIENDA, CONTRATACION Y AS. JURIDICOS

NOMBRE:
ROSARIO GODINO LOPEZ
MARIA ICIAR ARISTEGUI ANDUZZA
ALFONSO VAZQUEZ MACHERO

Firmado Digitalmente - Ayuntamiento de Boadilla del Monte - <https://carpetaciudadano.ayuntamientoboadilladelmonte.org> - CSV: 28660IDOC2A599E54041A5BF42B1



Deberá incorporar una utilidad que facilite y promueva el cambio de domicilio del permiso circulación del vehículo y el de notificaciones del titular, recogidos en los registros de la DGT. A tal efecto deberá implementarse enlace con la aplicación de Padrón de Habitantes. La comunicación del cambio podrá realizarse de forma individual o colectiva, en el marco de los convenios suscritos al efecto con la DGT. Si no se dispone de esta funcionalidad, el adjudicatario se comprometerá a desarrollarla antes de la finalización del segundo año de contrato.

III. Gestión de Ingresos. Impuesto sobre Actividades Económicas (IAE)

El sistema permitirá la gestión censal completa del IAE: altas, bajas, variaciones y determinación de la cuota tarifa por actividad y cuota superficie.

Al no tener el Ayuntamiento de Boadilla del Monte asumida la gestión censal del Impuesto, el sistema posibilitará la carga de la matrícula provisional, matrícula definitiva, soportes trimestrales de la AEAT, etc.

En caso de aprobarse un Índice de situación deberá incluirse en el territorio a nivel de vía/número.

Permitirá el tratamiento de los procesos de gestión tributaria del IAE, tales como exenciones y bonificaciones, mediante los correspondientes expedientes electrónicos.

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

- Cálculo y generación de Padrones Fiscales, provisionales y definitivos.
- Emisión de liquidaciones de forma interactiva y masiva por tratamiento de los ficheros trimestrales de la AEAT.
- Emisión de liquidaciones individuales derivadas de declaraciones.
- Procedimiento de Inspección tributaria del IAE y el correspondiente procedimiento sancionador.
- Controles automáticos para la comprobación de los metros cuadrados declarados en IAE por promotores (epígrafe 833) para el cálculo de la cuota variable, cruzando la información con los metros dados de alta en Catastro, a efectos de IBI.

HASH DEL CERTIFICADO:
EC9B835B14F657EC20D468DD81BA7523D5AB2839
39F83140A0367E5458CFB10A36EE2036FF81025B
27D69430662BB6A6B33260E89313342FOADF046

HORA DE FIRMA:
10:51:46
11:22:36
13:56:35

FECHA Y
27/02/2024
27/02/2024
27/02/2024

PUESTO DE TRABAJO:
VICETESORERA
TESORERA
CONCEJAL REG. INTERIOR, HACIENDA, CONTRATACION Y AS. JURIDICOS

NOMBRE:
ROSARIO GODINO LOPEZ
MARIA CIAR ARISTEGUI ANDUZZA
ALFONSO VAZQUEZ MACHERO

Firmado Digitalmente - Ayuntamiento de Boadilla del Monte - <https://carpetaciudadano.ayuntamientoboadilladelmonte.org> - CSV: 28660IDOC2A599E54041A5BF42B1

IV. Gestión de ingresos. Impuesto sobre Incremento Valor de los Terrenos de Naturaleza Urbana (IIVTNU)

La aplicación permitirá la gestión del Impuesto sobre el Incremento del Valor de los Terrenos de Naturaleza Urbana (IIVTNU). El sistema dispondrá de un registro de transmisiones, en el que se recojan todos los datos relacionados con las mismas y a través del cual se lleven a cabo todas las actuaciones relacionadas con la transmisión, suponga o no un hecho impositivo:

- Actualización automática del registro de transmisiones a partir de la obtención desde la plataforma ANCERT, mediante Servicio Web, de la Ficha Notarial (PDF y XML), con los documentos remitidos por las notarías: escrituras, ficha notarial o listado de protocolos.
- Grabación de cambios de titularidad o alteraciones físicas de las fichas catastrales 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, el sistema deberá permitir la realización de las siguientes operaciones:

- Activación/iniciación de los procedimientos de IIVTNU, IBI y tasas y PPNT por prestación de servicios ligadas a inmuebles y tasas por ocupación de dominio asociadas también a inmuebles, con captura de la información relativa a los mismos.
- Carga de la información procedente de los Notarios a través de ANCERT y su cruce por diferentes criterios para controlar la presentación de declaraciones de IIVTNU, IBI, tasas, PPNT, precios públicos a efecto de detectar posibles omisiones.
- Generación de requerimientos masivos o individuales de IIVTNU, IBI, PPNT, precios públicos y cualquier otro ingreso público que pueda verse afectado a partir de las omisiones detectadas por la carga de ficheros ANCERT.
- La aplicación deberá contemplar la integración "on line" mediante Servicios WEB, al máximo nivel de funcionalidad, con la plataforma notarial ANCERT, debiendo permitir:
 - La consulta de deuda pendiente de IBI por referencia catastral (tanto en ejecutiva como en voluntaria del actual titular y de titulares anteriores) y emisión de certificado o carta de pago, en su caso con opción de pago.
 - La descarga de la ficha notarial (pdf y XML), así como del documento de escritura.
 - La generación automática del expediente de IIVTNU, incluyendo la emisión de la correspondiente liquidación o autoliquidación, a partir de la ficha notarial.

HASH DEL CERTIFICADO:
EC3B835B14F6B7EC20D468DD81BA7523D5AB2839
39F83140A0367E5458CFB10A36EE2036FF81025B
27D69430662BBAB633260E89313342FOADF046

HORA DE FIRMA:
10:51:46
11:22:36
13:56:35

FECHA Y
27/02/2024
27/02/2024
27/02/2024

PUESTO DE TRABAJO:
VICETESORERA
TESORERA
CONCEJAL REG. INTERIOR, HACIENDA, CONTRATACION Y AS. JURIDICOS

NOMBRE:
ROSARIO GODINO LOPEZ
MARIA CIAR ARISTEGUI ANDUIZA
ALFONSO VAZQUEZ MACHERO

Firmado Digitalmente - Ayuntamiento de Boadilla del Monte - <https://carpetaciudadano.ayuntamientoboadilladelmonte.org> - CSV: 28660IDOC2A599E54041A5BF42B1



- La aplicación permitirá la generación de autoliquidaciones de forma presencial o a través de la subselección electrónica tributaria, verificándose el cumplimiento de los requisitos establecidos para obtener la bonificación fijada en la Ordenanza fiscal (vivienda habitual, inexistencia de deuda, etc.), permitiendo, en su caso, abonar la deuda pendiente para acogerse a la bonificación. Dispondrá de un sistema de control que permita detectar inmuebles objeto de bonificación transmitidos antes del vencimiento del plazo establecido en la Ordenanza fiscal, con apertura, en su caso, del expediente correspondiente de reclamación de la cantidad bonificada. En caso de no disponer de esta funcionalidad, deberá comprometerse a tenerla desarrollada en los dos años siguientes a la entrada en funcionamiento como máximo.
- Ofrecer comparativa entre método real y objetivo para el momento del cálculo de la cuota a pagar, con precálculo de cuotas según dato objetivo, si se dispone de toda la información.
- Generar de forma automática la información necesaria para cumplimentar y presentar el Modelo 995 de la AEAT Cesión de Información Urbanística por Entidades Locales, en el marco del convenio entre la AEAT y la Federación Española de Municipios y Provincias para el intercambio de información tributaria y colaboración en la gestión recaudatoria, al que está adherido el Ayuntamiento.

La herramienta controlará el tratamiento automatizado de la información obtenida de transmisiones mortis causa, para un adecuado registro de sujetos pasivos y otros obligados tributarios, tanto en fase de gestión como de recaudación a efectos de la correcta liquidación tributaria y la tramitación de los expedientes con sucesores y responsables. En caso de no disponer de esta funcionalidad, deberá comprometerse a tenerla desarrollada en los dos años siguientes a la entrada en funcionamiento como máximo.

V. Gestión de Ingresos. Impuesto sobre Construcciones, Instalaciones y Obras (ICIO)

La aplicación permitirá realizar las actuaciones necesarias para la gestión e inspección del ICIO, que deberán realizarse mediante los correspondientes expedientes electrónicos:

- Generación de autoliquidaciones y liquidaciones provisionales.
- Registro de certificados finales de obra y presupuesto.
- Generación de liquidaciones definitivas.

HASH DEL CERTIFICADO:
EC3B835B14F6B7EC20D468DD81BA7523D5AB2829
39FB93140A0367E5458CFB10A36EE2036FF81025B
27D69430662BB6A6B33260E89313342FOADF046

HORA DE FIRMA:
10:51:46
11:22:36
13:56:35

FECHA Y
27/02/2024
27/02/2024
27/02/2024

PUESTO DE TRABAJO:
VICETESORERA
TESORERA
CONCEJAL REG. INTERIOR, HACIENDA, CONTRATACION Y AS. JURIDICOS

NOMBRE:
ROSARIO GODINO LOPEZ
MARIA ICAR ARISTEGUI ANDUJIZ
ALFONSO VAZQUEZ MACHERO

Firmado Digitalmente - Ayuntamiento de Boadilla del Monte - <https://carpetaciudadano.ayuntamientoboadilladelmonte.org> - CSV: 28660IDOC2A599E54041A5BF42B1

- Posibilidad de generación de avisos que permitan iniciar procedimientos de alta en el Catastro inmobiliario a partir de los finales de obra tramitados o del transcurso del plazo máximo para su presentación. Para ello se deberá proceder a la integración con el aplicativo de gestión urbanística municipal.
- Gestión de bonificaciones.
- El sistema deberá generar de forma automática la información necesaria para cumplimentar y presentar el Modelo 995 de la AEAT Cesión de Información Urbanística por Entidades Locales, en el marco del convenio entre la AEAT y la Federación Española de Municipios y Provincias para el intercambio de información tributaria y colaboración en la gestión recaudatoria, al que está adherido el Ayuntamiento.
- Generar un informe de diferencias de costes entre el presupuesto de ejecución material que sirvió de base para inicio de las obras (Concesión de la licencia/declaración responsable/comunicación previa), y el coste declarado con ocasión del final de obra (presupuesto certificado fin de obra/declaración responsable).
- Enlace con liquidación de tasas de ocupación del dominio público y cualquier otra de carácter urbanístico y en su caso inicio del procedimiento de comprobación o inspección que corresponda.

VI. Gestión de Ingresos. Tasas, Precios Públicos y Prestaciones Públicas Patrimoniales no Tributarias (PPNT)

El sistema deberá contemplar las funcionalidades necesarias para la libre definición y gestión de tasas, prestaciones públicas patrimoniales no tributarias y precios públicos

- Mantenimiento de parámetros y tarifas.
- Gestión de datos necesarios para liquidación y cobro como cargas externas en su caso.
- 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 se requiera.
- Cuando la gestión del ingreso lleve asociada la repercusión del IVA, deberá permitir su gestión, enlazada con la contabilidad, posibilitando el registro y el cumplimiento de las obligaciones tributarias asociadas, generando ficheros o consultas/servicios web, en su caso, que permitan tanto la contabilidad agregada como individualizada.

En particular, se prevé llevar a cabo tras la adjudicación del contrato, coincidiendo con en el primer año de la puesta en servicio, el establecimiento de la Ordenanza Fiscal de Tasa de residuos, que permita el cumplimiento de la Ley de Residuos 7/22, debiendo el sistema permitir

HASH DEL CERTIFICADO:
EC3B835B14F6B7EC20D468DD81BA7523D5AB2839
39F83140A0367E5458CFB10A36EE2036FF81025B
27D69430662BBAB6B33260E89313342FOADF046

HORA DE FIRMA:
10:51:46
11:22:36
13:56:35

FECHA Y
27/02/2024
27/02/2024
27/02/2024

PUESTO DE TRABAJO:
VICETESORERA
TESORERA
CONCEJAL REG. INTERIOR, HACIENDA, CONTRATACION Y AS. JURIDICOS

NOMBRE:
ROSARIO GODINO LOPEZ
MARIA CIAR ARISTEGUI ANDUIZA
ALFONSO VAZQUEZ MACHERO

Firmado Digitalmente - Ayuntamiento de Boadilla del Monte - <https://carpetaciudadano.ayuntamientoboadilladelmonte.org> - CSV: 28660IDOC2A599E54041A5BF42B1



el volcado de datos fijos o variables facilitados por el concesionario o contratista, datos de empadronados, o cualquier otro que se requiera para la emisión de la correspondiente liquidación/padrón.

VII. Gestión de otros ingresos no tributarios. Expedientes sancionadores

El sistema deberá permitir la liquidación y recaudación de otros ingresos, tales como multas, reintegro por percepción indebida de devoluciones y subvenciones, costas procesales, así como sanciones diversas, permitiendo su parametrización en función del tipo de ingreso. Asimismo, permitirá la gestión y recaudación de ingresos de derecho privado que pudieran producirse, tales como ingresos por alquileres o reclamaciones de cantidad de naturaleza civil.

La aplicación permitirá controlar las caducidades y las fechas de prescripción que afecten a los expedientes sancionadores en función de su normativa, automatizando y controlando las distintas actuaciones dentro del procedimiento.

Permitirá el cobro con reducción, si procede, el control de firmeza para su exacción por vía de apremio, así como la posibilidad de retrotraer el expediente a una fase anterior. En aquellos casos en los que la multa se encuentre en fase ejecutiva y se adviertan errores en el procedimiento sancionador que invaliden el procedimiento de apremio deberá contemplar la posibilidad de abrir nuevamente la fase sancionadora para notificar la infracción, declarar su caducidad, abrir nuevo expediente, acordar la prescripción, etc.

En materia de tráfico, la herramienta tendrá en cuenta las especialidades para generar las notificaciones y permitirá notificar en distintos domicilios o a través de diferentes sistemas (DEV o Notifica) de forma alternativa o acumulativa según la priorización que se establezca en función de los resultados. Igualmente deberá permitir enviar a la DGT la información para detracción de puntos, mediante ficheros o servicios web, en caso de que esté habilitado este sistema por dicho organismo.

Los expedientes sancionadores deberán incorporar todos los escritos presentados por los interesados y el sistema controlará los plazos máximos a efectos de su inadmisión.

La herramienta deberá permitir cargar los soportes generados desde utilidades externas para tramitar los expedientes sancionadores (ORA; Cámaras, Policía).

La aplicación deberá conectarse con la DGT través de los mecanismos que tenga habilitados este organismo.

HASH DEL CERTIFICADO:
EC3B835B14F6B7EC20D468DD81BA7523D5AB2839
39F83140A0367E5458CFB10A36EE2036FF81025B
27D69430662BB6A6B33260E89313342FOADF04E

HORA DE FIRMA:
10:51:46
11:22:36
13:56:35

FECHA Y
27/02/2024
27/02/2024
27/02/2024

PUESTO DE TRABAJO:
VICETESORERA
TESORERA
CONCEJAL REG. INTERIOR, HACIENDA, CONTRATACION Y AS. JURIDICOS

NOMBRE:
ROSARIO GODINO LOPEZ
MARIA ICAR ARISTEGUI ANDUZZA
ALFONSO VAZQUEZ MACHERO

Firmado Digitalmente - Ayuntamiento de Boadilla del Monte - <https://carpetaciudadano.ayuntamientoboadilladelmonte.org> - CSV: 28660IDOC2A599E54041A5BF42B1

En la fase de recaudación se podrá parametrizar la fecha de prescripción en función del tipo de sanción.

F. Recaudación.

I. Recaudación. Cobros

La herramienta permitirá la gestión de los recibos para el cobro de valores de cualquier concepto impositivo. El ciudadano podrá pagar a través de las oficinas de las entidades colaboradoras o por domiciliación, cuya información llegará a través de los cuadernos 60 y 19 XML (ISO 20022) de la AEB, Además, el pago podrá realizarse:

- Presencialmente en las oficinas municipales mediante TPV asociado a Cuaderno 60. Igualmente, mediante TPV móvil, en caso de ser utilizarlo por áreas como Policía, Cultura, Juventud u otros supuestos que se requieran.
- A través de la pasarela de pagos de la subselección electrónica Tributaria o banca electrónica de las entidades colaboradoras, mediante tarjeta, Bizum u otros sistemas de pago que se habiliten.
- A través del teléfono o, en su caso de videoconferencia, mediante tarjeta, y con la incorporación del registro de la llamada o video y con garantía de seguridad.
- A través de Correos, con el documento normalizado generado al efecto.

Para ello, el sistema deberá contemplar las siguientes funcionalidades:

- Incorporación de códigos de barras y QR normalizados en los documentos de pago, aportando seguridad y agilidad al proceso de pago.
- Gestión de cobro masiva, cuando proceda.
- Gestión de la puesta al cobro de tributos periódicos en período voluntario.
- Gestión de la puesta al cobro de liquidaciones de ingreso directo.
- Gestión y pago de autoliquidaciones.
- Gestión de la puesta al cobro, en aquellos casos que se considere, a través de transferencia bancaria, Cuaderno 34 XML (ISO 20022) identificando la referencia para el registro automatizado del cobro lo que permitirá la aplicación automática tanto de cobros directos con referencia "corta" normalizada, como de los ingresos procedente de embargo de devoluciones de la AEAT y de convenio de recaudación con la AEAT
- Posibilidad de tramitar domiciliaciones de recibos, liquidaciones y autoliquidaciones.
- Gestión de las entregas a cuenta.
- Cálculo automático de la deuda según el estado del valor.
- Posibilidad de acordar la anulación de cobros, sin anulación del valor.

HASH DEL CERTIFICADO:
EC3B835B14F657EC20D468DD81BA7523D5AB2829
39F83140A0367E5458CFB10A36EE2036FF81025B
27D69430662BB6A6B33260E89313342FOADF04E

HORA DE FIRMA:
10:51:46
11:22:36
13:56:35

FECHA Y
27/02/2024
27/02/2024
27/02/2024

PUESTO DE TRABAJO:
VICETESORERA
TESORERA
CONCEJAL REG. INTERIOR, HACIENDA, CONTRATACION Y AS. JURIDICOS

NOMBRE:
ROSARIO GODINO LOPEZ
MARIA CIAR ARISTEGUI ANDUZA
ALFONSO VAZQUEZ MACHERO

Firmado Digitalmente - Ayuntamiento de Boadilla del Monte - <https://carpetaciudadano.ayuntamientoboadilladelmonte.org> - CSV: 28660IDOC2A599E54041A5BF42B1



- Elaboración de la Cuenta de Recaudación del ejercicio, así como otras estadísticas e informes.
- Automatización de reposiciones a voluntaria generando expediente que documente la actuación, cuando procedan.
- Emisión de informe/listado de deudores a una fecha concreta.
- Sistemas que permitan el cruce masivo de deudas con mandamientos contables.

La aplicación permitirá la recepción automatizada de los cobros realizados en las distintas entidades colaboradoras mediante sistema de comunicación Editran, herramienta utilizada por el Ayuntamiento de Boadilla del Monte en la actualidad, valorándose aquellas ofertas que incorporen la suscripción al sistema como parte del servicio.

El sistema deberá facilitar el control de facturas emitidas por las entidades financieras en concepto de comisiones bancarias o tasa de intercambio por pago mediante tarjetas, generando para ello consultas concretas por periodos, unidades emisoras, canal de cobro o medio de pago. En caso de no disponer de la funcionalidad el adjudicatario deberá comprometerse a desarrollarla antes de finalizar el plazo de un año desde la puesta en marcha.

II. Recaudación. Domiciliaciones

Se deberán habilitar 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 forma:

- Presencial en la Oficina de atención al ciudadano,
- Por canal telefónico, valorándose la alternativa de videollamada, que genere soporte a incorporar en la herramienta, cumpliendo los protocolos establecidos.
- A través de la subsección electrónica Tributaria.
- A través de cuadernos bancarios.

Deberá contemplar las siguientes funcionalidades:

- Mantenimiento de domiciliaciones individuales o masivas por tratamiento de soportes bancarios.
- Aplicación de bonificaciones por domiciliación, sujetas a los requisitos establecidos en la OFG.
- Gestión de devoluciones.

HASH DEL CERTIFICADO:
EC3B835B14F6B7EC20D468DD81BA7523D5AB2839
39F83140A0367E5458CFB10A36EE2036FF81025B
27D69430662BBAB6B33260E89313342FOADF04E

HORA DE FIRMA:
10:51:46
11:22:36
13:56:35

FECHA Y
27/02/2024
27/02/2024
27/02/2024

PUESTO DE TRABAJO:
VICETESORERA
TESORERA
CONCEJAL REG. INTERIOR, HACIENDA, CONTRATACION Y AS. JURIDICOS

NOMBRE:
ROSARIO GODINO LOPEZ
MARIA CIAR ARISTEGUI ANDUZA
ALFONSO VAZQUEZ MACHERO

Firmado Digitalmente - Ayuntamiento de Boadilla del Monte - <https://carpetaciudadano.ayuntamientoboadilladelmonte.org> - CSV: 28660IDOC2A599E54041A5BF42B1

- Tratamiento para cancelación de domiciliaciones por devoluciones recurrente, si se cumplen los parámetros fijados por el Ayuntamiento.
- Generación y tratamiento del cuaderno 19 y sus anexos.
- Histórico de domiciliaciones.
- Generación de avisos de cargos en cuenta por los distintos canales -SMS, correo electrónico, postal- y otros avisos como cancelación por devoluciones. Estos avisos podrán ser genéricos o ser específicos para cada contribuyente. En caso de ser individualizados se generarán de forma unificada para cada interesado, sin ser reiterativa por objeto tributario.
- Estadísticas relativas a altas, bajas, cobros, devoluciones, etc. tanto por periodos, campañas, conceptos, importes, etc.
- Sistemas de control de domiciliaciones que eviten generar duplicidades de pagos de recibos domiciliados.

III. Recaudación. Fraccionamientos, aplazamientos y Planes Personalizados de Pago (SEP)

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

Podrán solicitarse, bien en forma presencial, por canal telefónico o videollamada, bien a través de la subselección electrónica tributaria.

En función de la parametrización el sistema contemplará la posibilidad de emitir resoluciones bajo el modelo de Actuación Administrativa Automatizada (AAA), recogida en la Ley 39/2015 de Procedimiento Administrativo Común.

Permitirá la tramitación completa y electrónica de fraccionamientos, aplazamientos y SEP, tanto en periodo voluntario de pago como en periodo ejecutivo siempre que se ajuste a los requisitos fijados en la Ordenanza; permitirá el tratamiento e impresión de los distintos documentos asociados (recibos, vencimientos, reclamaciones, certificados, etc.); y el cobro de los recibos en periodo voluntario de pago a través de cuaderno CSB19. También el cálculo y liquidación de intereses en fraccionamientos, aplazamientos y SEP, distinguiendo entre intereses legales y de demora en función de las circunstancias que concurran.

La herramienta permitirá las siguientes funcionalidades:

- Tramitación de los fraccionamientos, aplazamientos y SEP por valor individual, por un conjunto de valores o por el importe total de deuda acumulada, y admitirá la aplicación de distintos porcentajes de bonificación en función del grado de cumplimiento, según el caso.

HASH DEL CERTIFICADO:
EC3B835B14F657EC20D468DD081BA7523D5AB2829
39F83140A0367E5458CFB10A36EE2036FF81025B
27D69430662BB8A6B33260E89313342FOADF04E

HORA DE FIRMA:
10:51:46
11:22:36
13:56:35

FECHA Y
27/02/2024
27/02/2024
27/02/2024

PUESTO DE TRABAJO:
VICETESORERA
TESORERA
CONCEJAL REG. INTERIOR, HACIENDA, CONTRATACION Y AS. JURIDICOS

NOMBRE:
ROSARIO GODINO LOPEZ
MARIA ICIAR ARISTEGUI ANDUJIZ
ALFONSO VAZQUEZ MACHERO

Firmado Digitalmente - Ayuntamiento de Boadilla del Monte - <https://carpetaciudadano.ayuntamientoboadilladelmonte.org> - CSV: 28660IDOC2A599E54041A5BF42B1



- Reajuste de las cuotas en los casos de pago anticipado, entregas a cuenta parciales o compensaciones con créditos pendientes a su favor, con recálculo de intereses.
- Recálculo de cuotas y comunicación en caso de variación de tipos de interés cuando afecte a varios ejercicios, según el caso.
- Posibilidad de parametrizar el enlace contable de fraccionamientos a final de ejercicio conforme lo dispuesto en la normativa contable.
- Tramitación de planes de pago (calendarios) provisionales, en tanto se tramite el expediente.
- Gestión de reconsideración/reformulación de aplazamientos y fraccionamientos concedidos, con las consecuencias inherentes.
- Gestión de fraccionamientos, aplazamientos y SEP incumplidos:
 - Continuidad o inicio de forma automática del período ejecutivo y el procedimiento de apremio de los recibos cuando proceda, así como la aplicación o anulación automática de las bonificaciones que procedan.
 - Cancelación de fraccionamientos, aplazamientos y en su caso, SEP no atendidos o atendidos parcialmente, con reposición de los valores a su estado original.

IV. Recaudación. Devoluciones

Este módulo permitirá la devolución al interesado de los cobros realizados de forma indebida previa solicitud expresa del mismo o de oficio por parte del área de ingresos de Boadilla del Monte.

El sistema deberá contemplar los siguientes tipos de devolución:

- De gestión: devolución total o parcial del importe de uno o más pagos incluyendo principal, recargos, intereses y costas.
 - Devoluciones derivadas de la normativa del tributo
 - Devoluciones derivadas de un procedimiento de revisión, distinguiendo si procede retrotraer el expediente a un momento anterior manteniendo la deuda o cancelándola.
- De recaudación
 - Cobros duplicados: devolución de los cobros duplicados. Se generará un expediente automático por pago duplicado.

HASH DEL CERTIFICADO:
EC3B835B14F657EC20D468DD81BA7523D5AB2839
39F83140A0367E5458CFB10A36EE2036FF81025B
27D69430662BBAB6B33260E893513342FOADF046

HORA DE FIRMA:
10:51:46
11:22:36
13:56:35

FECHA Y
27/02/2024
27/02/2024
27/02/2024

PUESTO DE TRABAJO:
VICETESORERA
TESORERA
CONCEJAL REG. INTERIOR, HACIENDA, CONTRATACION Y AS. JURIDICOS

NOMBRE:
ROSARIO GODINO LOPEZ
MARIA CIAR ARISTEGUI ANDUJIZA
ALFONSO VAZQUEZ MACHERO

Firmado Digitalmente - Ayuntamiento de Boadilla del Monte - <https://carpetaciudadano.ayuntamientoboadilladelmonte.org> - CSV: 28660IDOC2A599E54041A5BF42B1

- Remanente: Devolución del saldo a favor del contribuyente producto de embargos que han resultado improcedentes o excesivos
- Devoluciones acordadas en procedimientos de revisión: Recargo, intereses y costas improcedentes, retroacción de actuaciones, etc. distinguiendo si procede retrotraer el expediente a un momento anterior manteniendo la deuda o cancelándola.

Este módulo deberá incluir todos los procesos y funcionalidades necesarias para la tramitación del expediente asociado a la devolución (total o parcial) así como los intereses que aplicaran si procede y contemplará la gestión de oficio, en su caso masiva y automatizada, o a instancia del interesado.

La herramienta incorporará funcionalidades que permitan controlar y reducir los supuestos de generación de ingresos duplicados o excesivos tales como que un valor domiciliado no permita generar un documento de pago una vez emitido el Cuaderno 19-ISO 20022, controles para gestionar embargos obtenidos por distintas fuentes, etc.

La devolución se podrá hacer efectiva por los siguientes medios:

- Por transferencia bancaria, previa integración con el sistema de contabilidad municipal.
- Por compensación de deudas que el beneficiario pueda tener con el Ayuntamiento de Boadilla del Monte, debiendo verificarse de forma automática y dejar trazabilidad de que, habiéndose contrastado, no procede extinguir el crédito mediante compensación por inexistencia de deuda.

El sistema deberá comprobar la inexistencia de aplazamientos vigentes, a efectos de aplicar el importe a la cancelación de la deuda aplazada, en los términos de la resolución que la conceda, y su reajuste en el caso de que la cancelación sea parcial.

V. Recaudación. Suspensiones y Paralizaciones

El sistema deberá permitir la tramitación completa de las suspensiones del procedimiento de cobro.

La suspensión de las deudas se producirá bien de forma automática cuando se interponga, en período voluntario, recurso contra una multa o sanción, o de forma manual cuando se interponga un recurso contra un tributo o se reciba una orden judicial. En caso de que la suspensión se levante, deberá revertir la deuda a su estado original, recalculando los intereses correspondientes y, en su caso, comunicando al interesado dicha circunstancia, habilitando los plazos de pago del artículo 62.2 LGT o 62.5 LGT, según corresponda.

Por otro lado, la paralización funciona de manera equivalente a la suspensión, pero se produce por una motivación administrativa y de gestión. El sistema deberá permitir la paralización

HASH DEL CERTIFICADO:
EC3B835B14F657EC20D468DD81BA7523D5AB2839
39F83140A0367E5458CFB10A36EE2036FF81025B
27D69430662BBA6B33260E89313342FOADF046

HORA DE FIRMA:
10:51:46
11:22:36
13:56:35

FECHA Y
27/02/2024
27/02/2024
27/02/2024

PUESTO DE TRABAJO:
VICETESORERA
TESORERA
CONCEJAL REG. INTERIOR, HACIENDA, CONTRATACION Y AS. JURIDICOS

NOMBRE:
ROSARIO GODINO LOPEZ
MARIA CIAR ARISTEGUI ANDUZZA
ALFONSO VAZQUEZ MACHERO

Firmado Digitalmente - Ayuntamiento de Boadilla del Monte - <https://carpetaciudadano.ayuntamientoboadilladelmonte.org> - CSV: 28660IDOC2A599E54041A5BF42B1



automática cuando se ejecuten determinadas operaciones tales como fraccionamientos, aplazamientos o SEP en período voluntario. Cuando los expedientes de fraccionamiento, aplazamiento o SEP se resuelvan por incumplimiento, denegación o desistimiento, el sistema deberá revertir la deuda automáticamente a su estado original recalculando los intereses correspondientes y realizando las actuaciones administrativas que correspondan.

VI. Recaudación. Régimen especial tratamiento de Concursos e información mercantil.

La aplicación debe contar con las funcionalidades específicas que den respuesta a la problemática relacionada con los Concursos de Acreedores.

Se valorarán aquellas ofertas en las que el servicio incluya la remisión de datos de concursos de acreedores relacionados con contribuyentes municipales, la realización automatizada de las actuaciones que conlleve, la generación de expediente con la correspondiente propuesta de notificación a la Administración concursal y el control de liquidaciones y recibos que afecten a terceros en situación de concurso.

El sistema permitirá identificar los contribuyentes sujetos a un procedimiento concursal, realizando un cambio de estado de forma automática o mediante la carga de ficheros remitidos, en su caso, por empresa especializada, paralizando los actuaciones que correspondan de acuerdo con la normativa 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.

Se valorará que la aplicación cuente con funcionalidades específicas que den respuesta a la problemática derivada de las reestructuraciones empresariales. En particular se valorarán aquellas ofertas en las que el servicio incluya la remisión de datos de reestructuraciones empresariales publicados en el Registro Mercantil relacionados con contribuyentes municipales, la realización automatizada de las actuaciones que conlleve y el control de liquidaciones y recibos que afecten a terceros con modificación subjetiva derivada de la reestructuración empresarial.

HASH DEL CERTIFICADO:
EC3B835B14F6B7EC20D468DD81BA7523D5AB2829
39F83140A0367E5458CFB10A36EE2036FF81025B
27D69430662BB6A6B33260E89313342FOADF046

HORA DE FIRMA:
10:51:46
11:22:36
13:56:35

FECHA Y
27/02/2024
27/02/2024
27/02/2024

PUESTO DE TRABAJO:
VICETESORERA
TESORERA
CONCEJAL REG. INTERIOR, HACIENDA, CONTRATACION Y AS. JURIDICOS

NOMBRE:
ROSARIO GODINO LOPEZ
MARIA CIAR ARISTEGUI ANDUJIZ
ALFONSO VAZQUEZ MACHERO

Firmado Digitalmente - Ayuntamiento de Boadilla del Monte - <https://carpetaciudadano.ayuntamientoboadilladelmonte.org> - CSV: 28660IDOC2A599E54041A5BF42B1

VII. Recaudación. Régimen Especial de Administraciones Públicas

La aplicación permitirá identificar los recibos de las Administraciones Públicas, parametrizando las situaciones especiales del procedimiento de recaudación para las mismas, excluyendo dichos recibos 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.

VIII. Recaudación. Prescripciones

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

El programa deberá incluir un sistema de alertas que genere avisos en los casos en que una deuda esté próxima a la prescripción.

Durante la vida de la deuda, la realización de actuaciones por el Ayuntamiento o por el contribuyente que impliquen interrupción del plazo de prescripción deben tenerse en cuenta para actualizar en cada momento la fecha de prescripción.

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

IX. Recaudación. Ejecutiva

La aplicación gestionará de forma automática el paso de los valores a período ejecutivo, calculando los porcentajes de recargo (5%, 10% o 20%) que correspondan durante el proceso. Dichos valores se deben incorporar al expediente ejecutivo del contribuyente. Si no existe expediente, se generará un nuevo una vez que se haya notificado la correspondiente providencia de apremio.

La herramienta deberá permitir exigir el recargo del 5% por la vía de apremio como liquidación específica que deberá notificarse al obligado tributario en caso de pago del principal fuera del periodo voluntario, pero antes de la notificación de la providencia de apremio. En el caso de que la aplicación no contemple esta funcionalidad se comprometerá a su desarrollo antes de la finalización del primer año de contrato.

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

- Generación de Providencias de Apremio.
- Cálculo de los recargos de forma automática.
- Carga en periodo ejecutivo de valores externos. Estos valores deberán poder notificarse previamente en periodo voluntario.

HASH DEL CERTIFICADO:
EC3B835B14F657EC20D468DD81BA7523D5AB2829
39F83140A0367E545C8FB10A38EE2036FF81025B
27D69430662BB8A6B33260E89313342FOADF046

HORA DE FIRMA:
10:51:46
11:22:36
13:56:35

FECHA Y
27/02/2024
27/02/2024
27/02/2024

PUESTO DE TRABAJO:
VICETESORERA
TESORERA
CONCEJAL REG. INTERIOR, HACIENDA, CONTRATACION Y AS. JURIDICOS

NOMBRE:
ROSARIO GODINO LOPEZ
MARIA CIAR ARISTEGUI ANDUIZA
ALFONSO VAZQUEZ MACHERO

Firmado Digitalmente - Ayuntamiento de Boadilla del Monte - <https://carpetaciudadano.ayuntamientoboadilladelmonte.org> - CSV: 28660IDOC2A599E54041A5BF42B1



- 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. Deberá permitir discriminar las solicitudes de información en función de naturaleza de deuda e importe.
- Reposición del valor a periodo de cobro en voluntaria.
- Generación, lectura y carga de ficheros informáticos exigidos en el marco del Convenio AEAT-FEMP en materia de recaudación ejecutiva. En particular deberá controlar la situación de los valores cargados a la AEAT y facilitará el seguimiento de los valores no cargados de un mismo tercero para la toma de decisiones.
- Generación, lectura, carga de ficheros informáticos y tratamiento de los mismos.
- Gestión de Compensaciones.
- Subasta de bienes a través del portal de subastas.
- Gestión de fallidos y créditos incobrables.
- Bajas por insolvencia provisional y definitiva.
- 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 INE de fallecidos y otras bases de datos para supuestos de sucesión de personas jurídicas.

La aplicación deberá dar soporte a la totalidad de procedimientos recogidos en la normativa tributaria para el período ejecutivo, debiendo incorporar sistemas de automatización de los procedimientos. Ejecutivos. Igualmente se valorará la suscripción a bases de datos mercantiles (activo, absorción, fusión, disolución, socios en su caso) y automatización de actuaciones derivadas de ello, para mantener actualizada la Base de datos de terceros y la correcta generación de liquidaciones y reclamación del cobro según corresponda.

X. Recaudación. Embargos

Todas las deudas en periodo ejecutivo, notificada la providencia de apremio, y tras finalizar el plazo para su pago abierto con dicha notificación, pasarán automáticamente según se

HASH DEL CERTIFICADO:
EC3B35B14F657EC20D468DD81BA7523D5AB2839
39F83140A0367E5458CFB10A36EE2036FF81025B
27D69430662BB6A6B33260E89313342FOADF046

HORA DE FIRMA:
10:51:46
11:22:36
13:56:35

FECHA Y
27/02/2024
27/02/2024
27/02/2024

PUESTO DE TRABAJO:
VICETESORERA
TESORERA
CONCEJAL REG. INTERIOR, HACIENDA, CONTRATACION Y AS. JURIDICOS

NOMBRE:
ROSARIO GODINO LOPEZ
MARIA CIAR ARISTEGUI ANDUZZA
ALFONSO VAZQUEZ MACHERO

Firmado Digitalmente - Ayuntamiento de Boadilla del Monte - <https://carpetaciudadano.ayuntamientoboadilladelmonte.org> - CSV: 28660IDOC2A599E54041A5BF42B1

parametrice a la fase de embargo; si existen garantías afectas, deberán controlarse por el sistema de forma automática. Este paso se debe poder realizar de forma individual o masiva.

Durante esta fase, el sistema deberá permitir realizar las siguientes actuaciones:

- Solicitud de información de forma individual o masiva de cuentas, salarios, pensiones, vehículos, créditos, inmuebles y de otros tipos de bienes. Cuando sea posible, el adjudicatario se comprometerá a la normalización de peticiones e intercambio de información a mutualidades, tales como Muface, Isfas, Mugeju, etc.
- Emisión de las correspondientes diligencias de embargo.
- Generación de medidas cautelares.
- Notificaciones individuales o colectivas de todas las actuaciones del expediente de apremio. Gestión por remesas y publicación en BOE.
- Introducción de resultados.
- Posibilidad de incorporar terceros a un expediente.
- Información y Ejecución de Embargos de dinero en cuenta a través de Norma 63.
- Embargo de créditos realizables a corto plazo (devoluciones AEAT), en los términos establecidos en el Convenio suscrito entre la FEMP y la AEAT.
- Embargo de Caja
- Embargo de TPV
- Embargo de sobrantes
- Embargo de sueldos y salarios o pensiones.
- Embargo de bienes muebles e inmuebles.
- Embargos de subvenciones.
- Emisión de Mandamientos y otros documentos desde el expediente de ejecutiva con todos los formularios.

G. Contabilidad auxiliar y volcado a la contabilidad municipal

La aplicación deberá disponer de sistema para la contabilidad y asiento de todas las operaciones tributarias y recaudatorias generadas que deban dar lugar a una anotación contable, según la normativa presupuestaria y contable vigente.

Para la continuidad de la forma de trabajo actual, respecto del enlace contable, resulta necesario que éste se realice mediante servicio web y automatizable con el aplicativo contable, para incorporar la información relativa a cargo de derechos, bajas según el tipo, cobros, devoluciones de ingresos y datos de terceros en caso de que proceda la contabilización individualmente, debiendo tener dicho sistema en funcionamiento, o si se realiza mediante carga de fichero, comprometerse a desarrollarlo en el primer año desde la puesta en funcionamiento.

HASH DEL CERTIFICADO:
EC3B835B14F657EC20D468DD81BA7523D5AB2839
39F83140A0367E5458CFB10A36EE2036FF81025B
27D69430662BBAB633260E89313342FOADF04E

HORA DE FIRMA:
10:51:46
11:22:36
13:56:35

FECHA Y
27/02/2024
27/02/2024
27/02/2024

PUESTO DE TRABAJO:
VICETESORERA
TESORERA
CONCEJAL REG. INTERIOR, HACIENDA, CONTRATACION Y AS. JURIDICOS

NOMBRE:
ROSARIO GODINO LOPEZ
MARIA ICIAR ARISTEGUI ANDUIZA
ALFONSO VAZQUEZ MACHERO

Firmado Digitalmente - Ayuntamiento de Boadilla del Monte - <https://carpetaciudadano.ayuntamientoboadilladelmonte.org> - CSV: 28660IDOC2A599E54041A5BF42B1



Con las funcionalidades descritas, la utilidad estará asociada a cada uno de los procedimientos de ingresos, facilitando la información que se requiera por parte de la Intervención municipal para el ejercicio de sus funciones tanto en cuanto al registro contable como a la fiscalización.

La herramienta deberá disponer o el licitador se comprometerá a desarrollar una utilidad para el seguimiento de los conceptos del Presupuesto de ingresos que se gestionen en la aplicación, a efecto de la generación y seguimiento del presupuesto de Tesorería por comparativa con el Presupuesto Económico del ejercicio, todo ello antes de los dos años siguientes a su puesta en funcionamiento.

H. Procedimiento Inspector y Sancionador Tributario

El sistema deberá contar con funcionalidades que cubran las necesidades del área de inspección tributaria, contemplando:

- Actuaciones del procedimiento inspector y sancionador, integrado con el resto de la aplicación y, en concreto, con los módulos de gestión tributaria y censal.
- Tramitación completa, bajo modelo de Administración Electrónica integral.
- Actuaciones masivas e individuales por expediente.
- Integración del procedimiento inspector con el sancionador.
- La existencia de procedimientos electrónicos para la tramitación de los expedientes y plantillas para cada procedimiento, así como la posibilidad de composición por el usuario de los textos a emplear en ambos procedimientos, sumando, de forma cómoda, varios textos parciales predefinidos y permitiendo campos de texto libre.
- Cálculo de las liquidaciones y sanciones con las especialidades propias de la Inspección (ingresos a cuenta, deducción de cuotas previamente abonadas, intereses según tipo de acta, criterios de graduación de la sanción, reducciones del importe de la sanción, etc.).
- Consultas, informes y estadísticas de gestión.

La herramienta deberá permitir tramitar procedimientos sancionadores tributarios para cada una de las infracciones tipificadas en la normativa tributaria, pudiendo corresponder su instrucción a la unidad de Inspección, de Gestión o, en su caso, de Recaudación.

HASH DEL CERTIFICADO:
EC3B835B14F6B7EC20D468DD81BA7523D5AB2829
39F83140A0367E5458CFB10A36EE2036FF81025B
27D69430662BB6A6B33260E89313342FOADF04E

HORA DE FIRMA:
10:51:46
11:22:36
13:56:35

FECHA Y
27/02/2024
27/02/2024
27/02/2024

PUESTO DE TRABAJO:
VICETESORERA
TESORERA
CONCEJAL REG. INTERIOR, HACIENDA, CONTRATACION Y AS. JURIDICOS

NOMBRE:
ROSARIO GODINO LOPEZ
MARIA CIAR ARISTEGUI ANDUZZA
ALFONSO VAZQUEZ MACHERO

Firmado Digitalmente - Ayuntamiento de Boadilla del Monte - <https://carpetaciudadano.ayuntamientoboadilladelmonte.org> - CSV: 28660IDOC2A599E54041A5BF42B1

I. Recursos y otros procedimientos de revisión

El sistema deberá contemplar la tramitación completa y electrónica de los recursos de reposición, de los procedimientos de rectificación de errores materiales o de hecho, así como de los restantes procedimientos de revisión, con control de plazos de presentación para admisión o, en un caso, de inadmisión automática.

La resolución de los distintos procedimientos de revisión deberá tener efectos en los valores afectados de forma automatizada, en los supuestos que se determinen y podrá implicar la anulación del valor total o parcial, con devolución del importe abonado, en su caso; la retroacción del expediente o la apertura de un nuevo expediente tributario.

La herramienta deberá disponer de una utilidad para el control de seguimiento de los expedientes de revisión, que permita la clasificación del procedimiento, su objeto, el tramitador, parametrización de plazos, suspensiones, resultados, efectos, seguimiento en vía contenciosa, etc. En caso de que no se tenga, deberá comprometerse a desarrollarla en el plazo de un año desde su puesta en funcionamiento.

La aplicación deberá permitir, tanto la generación de la documentación a remitir al juzgado en caso de recurso contencioso, como el seguimiento de recursos administrativos y de los recursos contencioso-administrativos asociados a valores.

La herramienta deberá disponer de una utilidad para la presentación y seguimiento de sugerencias y quejas de naturaleza tributaria, o el adjudicatario comprometerse a su desarrollo antes del segundo año de puesta en funcionamiento.

Dichas utilidades deberán interconectarse con el gestor de expedientes del Ayuntamiento.

J. Seguimiento y Control. Módulo de explotación de datos y cuadro de mando integral

La plataforma debe disponer de un módulo que el personal del área de ingresos pueda manejar para la creación de consultas y cualquier tipo de informes, listados o documentos. El sistema de generación de informes estará integrado con todos los módulos de la aplicación.

Este módulo debe permitir el seguimiento y control de la información tributaria mediante un sistema de cuadro de mando integral que posibilite, como mínimo:

- Realizar filtros por diferentes campos combinables entre sí, datos de ciudadano, por tipo de deuda, por estado de deuda, por períodos, etc.
- Realizar comparativas de datos.
- Aportar información y alertas sobre próximas prescripciones, caducidades y pasos a ejecutiva.
- Consultar liquidaciones pendientes de realizar, tiempo de generación desde el hecho imponible, plazo de notificación, etc.

HASH DEL CERTIFICADO:
EC3B835B14F657EC20D468DD81BA7523D5AB2829
39F83140A0367E545C8FB10A36EE2036FF81025B
27D69430662BBAB6B33260E89313342FOADF046

HORA DE FIRMA:
10:51:46
11:22:36
13:56:35

FECHA Y
27/02/2024
27/02/2024
27/02/2024

PUESTO DE TRABAJO:
VICETESORERA
TESORERA
CONCEJAL REG. INTERIOR, HACIENDA, CONTRATACION Y AS. JURIDICOS

NOMBRE:
ROSARIO GODINO LOPEZ
MARIA CIAR ARISTEGUI ANDUZZA
ALFONSO VAZQUEZ MACHERO

Firmado Digitalmente - Ayuntamiento de Boadilla del Monte - <https://carpetaciudadano.ayuntamientoboadilladelmonte.org> - CSV: 28660IDOC2A599E54041A5BF42B1





- Informe de actividad por usuario y periodo.
- Cuenta general de Recaudación por ejercicio.
- Estado de la recaudación voluntaria y ejecutiva y comparativa con ejercicios anteriores, distinguiendo importe principal, intereses y recargos del 5%, 10% y 20%.
- Cargos emitidos, tanto por recibos como por liquidaciones, con detalle de la gestión realizada hasta el momento de la petición del informe.
- Embargos practicados por distintas vías (cuentas, AEAT, salarios, etc.).
- Situación de la prescripción de valores.
- Situación de la suspensión de valores, fraccionamientos, gestión de bajas y otras paralizaciones
- Seguimiento de la evolución de las domiciliaciones.
- Estadísticas e Información sobre canales y modalidades de ingreso.
- Seguimiento y estadísticas de expedientes de gestión, con selección multicriterio, incluyendo la situación de expedientes iniciados, finalizados y pendientes.
- Evolución de la base de datos de contribuyentes.
- Estadísticas sobre la actividad de Inspección.
- Grado de cumplimiento de los indicadores de calidad definidos en la carta de servicios, en un periodo determinado, generándolos informes correspondientes.
- Informes de actividad, tanto por áreas, como por usuarios. Estos informes permitirán optar por ofrecer una visión general o la realización de consultas de trámites o procedimientos concretos, mostrando comparativas evolutivas de distintos periodos o usuarios.
- Emisión de informes a efecto de la evaluación del desempeño, previa fijación de objetivos y evolución por ejercicios, tanto a nivel de área como de departamentos o usuarios, permitiendo comparativa de periodos.

La herramienta permitirá la exportación de los resultados hacia aplicaciones de ofimática estándares o archivos de texto plano.

Todos los informes deberán permitir la comparativa entre periodos, conceptos y otras variables definidas. Se valorará el formato de presentación de comparativas, selecciones de expedientes, consultas tributarias, mediante gráficas, con su correspondiente exportación a mapas.

HASH DEL CERTIFICADO:
EC3B835B14F657EC20D468DD81BA7523D5AB2839
39F83140A0367E5458CFB10A36EE2036FF81025B
27D69430662BB6A6B33260E89313342FOADF046

HORA DE FIRMA:
10:51:46
11:22:36
13:56:35

FECHA Y
27/02/2024
27/02/2024
27/02/2024

PUESTO DE TRABAJO:
VICETESORERA
TESORERA
CONCEJAL REG. INTERIOR, HACIENDA, CONTRATACION Y AS. JURIDICOS

NOMBRE:
ROSARIO GODINO LOPEZ
MARIA ICIAR ARISTEGUI ANDUIZA
ALFONSO VAZQUEZ MACHERO

Firmado Digitalmente - Ayuntamiento de Boadilla del Monte - <https://carpetaciudadano.ayuntamientoboadilladelmonte.org> - CSV: 28660IDOC2A599E54041A5BF42B1

K. Control de Asistencia a Contribuyentes

El Sistema deberá contemplar el control de las asistencias que se realizan a los contribuyentes desde cualquier oficina y canal, con estadísticas detalladas que informen del canal utilizado (presencial, telefónico, en su caso video, internet, etc.), con indicación del usuario, del gestor que ha llevado a cabo dicha atención y del tiempo de atención.

Se valorará la disponibilidad de un sistema de citas propio integrable con el general del Ayuntamiento que permita conocer el tiempo de espera a la atención, en caso de ser presencial, telefónica, o en su caso videollamada, así como el resultado de la gestión y el grado de satisfacción del ciudadano.

Del mismo modo, en el sistema se gestionará el historial de contactos con el contribuyente, que recogerá la historia de todas las 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.

L. Gestión de Notificaciones

El aplicativo de gestión tributaria integral debe estar integrado o estar adaptado para utilizar los diferentes medios y canales alternativos en la notificación administrativa, entre los que destacamos SICER con PEE con o sin tercer intento de entrega, Notifica DEHU y comparecencia en sede electrónica. Debe permitir la identificación de actuaciones que requieren ser notificadas y relacionar con cada recibo el proceso de notificación correspondiente.

Como mínimo, se podrá realizar:

- Gestión electrónica y sistemas de control y seguimiento de todo tipo de notificaciones de forma individual o masiva: prueba electrónica de entrega o certificado de entrega/puesta a disposición.
- 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.
- Procesamiento masivo de la información procedente de Notifica y/o Operador postal, que incluya alarma para la detección de notificaciones sin respuesta, a efectos de depuración de domicilios, búsqueda de nuevos domicilios y reenvío de notificaciones en su caso, con registro de las actuaciones llevadas a cabo.
- Grabación automática de los datos relativos a la notificación efectiva, intentos de notificación, motivo de la devolución y sus datos asociados al expediente.

HASH DEL CERTIFICADO:
EC3B835B14F6B7EC20D468DD81BA7523D5AB2829
39F83140A0367E545C8FB10A36EE2036FF81025B
27D69430662BBA6B33260E89313342FOADF046E

HORA DE FIRMA:
10:51:46
11:22:36
13:56:35

FECHA Y
27/02/2024
27/02/2024
27/02/2024

PUESTO DE TRABAJO:
VICETESORERA
TESORERA
CONCEJAL REG. INTERIOR, HACIENDA, CONTRATACION Y AS. JURIDICOS

NOMBRE:
ROSARIO GODINO LOPEZ
MARIA Iciar ARISTEGUI ANDUZZA
ALFONSO VAZQUEZ MACHERO

Firmado Digitalmente - Ayuntamiento de Boadilla del Monte - <https://carpetaciudadano.ayuntamientooboadilladelmonte.org> - CSV: 28660IDOC2A599E54041A5BF42B1



**Boadilla
del Monte**
AYUNTAMIENTO

- Para supuestos puntuales y excepcionales en la recepción de acuses de recibo se dispondrá de una utilidad de almacenamiento de acuses, previo procesamiento de la información con lectura del código de barra y código QR.
- 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 y tratamiento de búsqueda de domicilio y posterior envío de nueva remesa de notificación. La gestión deberá poder realizarse por concepto, importes, periodos.
- Selección de notificaciones con dos intentos fallidos para su inclusión en una remesa, al objeto de su publicación en el BOE, con grabación de la fecha de éste y la fecha de notificación, que según el tipo de envío podrá ser un plazo desde la publicación, pudiendo realizarse de forma automática mediante tarea desatendida.
- Asociación del documento y su acuse de recibo escaneado, a los valores o expedientes afectados.
- 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 del acuse.
- La herramienta deberá disponer de una utilidad que permita el seguimiento y control de calidad en la gestión de notificaciones: avisos de notificaciones edictales, seguimiento de notificaciones con resultado positivo posterior a otros infructuosos por desconocido en la misma dirección, seguimiento de plazos de remesas desde su envío para generar informes de incidencias al operador postal, etc., detección de incidencias en actuaciones pendientes de emitir notificación, etc.
- Deberá permitir la emisión de una nueva notificación si se detecta incidencias en el envío anterior, manteniendo la información del proceso anterior que ha resultado fallido.
- El sistema deberá facilitar el control de facturas derivadas de la gestión de notificaciones, emitidas por el centro de impresión y ensobrado, el operador postal, la plataforma o cualquier otro actor, generando para ello consultas concretas por periodos, unidades emisoras, canal de notificación.
- Controlar de forma automática las facturas emitidas por el operador postal.

HASH DEL CERTIFICADO:
EC3B835B14F6B7EC20D468DD81BA7523D5AB2829
39F83140A0367E5458CFB10A36EE2036FF81025B
27D69430662BB6A6B33260E89313342FOADF046E

HORA DE FIRMA:
10:51:46
11:22:36
13:56:35

FECHA Y
27/02/2024
27/02/2024
27/02/2024

PUESTO DE TRABAJO:
VICETESORERA
TESORERA
CONCEJAL REG. INTERIOR, HACIENDA, CONTRATACION Y AS. JURIDICOS

NOMBRE:
ROSARIO GODINO LOPEZ
MARIA ICIAR ARISTEGUI ANDUJIZA
ALFONSO VAZQUEZ MACHERO

Firmado Digitalmente - Ayuntamiento de Boadilla del Monte - <https://carpetaciudadano.ayuntamientoboadilladelmonte.org> - CSV: 28660IDOC2A599E54041A5BF42B1

La gestión de las notificaciones a través de la plataforma notifica deberá permitir un tratamiento automatizado y desatendido (AAA) tanto en el envío como en la recepción.

M. Comunicaciones a los contribuyentes.

La aplicación permitirá la generación de avisos para comunicar a través de correo electrónico y SMS, las fechas que comprende el periodo voluntario de pago, los recibos que se ponen al cobro en cada ejercicio, información de domiciliaciones de recibos, tanto de forma genérica como individualizada. En este caso también deberá poder realizarse mediante correo ordinario.

Las comunicaciones masivas deberán poder realizarse a todos los contribuyentes que lo hayan autorizado o sólo para aquellos sujetos pasivos que expresamente hayan indicado que aceptan las comunicaciones telemáticas.

El software ofrecido debe permitir la selección de aquellos sujetos que han aceptado recibir comunicaciones por estos medios, permitiendo el registro de los consentimientos obtenidos de los sujetos mediante los distintos medios (documentos firmados digitalmente, presencialmente, telefónicamente o mediante video).

La herramienta deberá disponer de una utilidad que permita el envío de correos electrónicos y SMS a la ciudadanía, que podrán ser genéricos o individualizados, así como enlazarse a la realización de determinados trámites cuando el Ayuntamiento lo considera. El software ofrecido debe permitir generar comunicaciones para ser enviadas a los ciudadanos mediante el operador de comunicaciones que tenga contratado el Ayuntamiento en cada momento de la vigencia del contrato.

N. Gestión de Documentos

La aplicación debe disponer de herramientas para el tratamiento de los documentos que se generen desde la misma, contemplando el control de versiones por contenido. Dichas herramientas deberán interconectarse con el gestor de expedientes que tenga implantado en el Ayuntamiento, y la gestión documental deberá responder a los criterios que marca la plataforma en términos de numeración y clasificación para garantizar la homogeneidad en la numeración y el archivo, si así se considera.

El sistema deberá realizar la clasificación y archivado de toda la documentación relacionada con los expedientes tributarios y recaudatorios en un repositorio único de información. También deberá admitir documentos externos en formato papel mediante la digitalización de los mismos, y en formato electrónico.

El sistema debe ser amigable, de fácil navegación para el usuario, para el mantenimiento y para la definición de las plantillas de documentos.

HASH DEL CERTIFICADO:
EC3B835B14F6B7EC20D468DD81BA7523D5AB2829
39F83140A0367E5458CFB10A36EE2036FF81025B
27D69430662BB6A6B33260E893513342FOADF046

HORA DE FIRMA:
10:51:46
11:22:36
13:56:35

FECHA Y
27/02/2024
27/02/2024
27/02/2024

PUESTO DE TRABAJO:
VICETESORERA
TESORERA
CONCEJAL REG. INTERIOR, HACIENDA, CONTRATACION Y AS. JURIDICOS

NOMBRE:
ROSARIO GODINO LOPEZ
MARIA ICIAR ARISTEGUI ANDUZZA
ALFONSO VAZQUEZ MACHERO

Firmado Digitalmente - Ayuntamiento de Boadilla del Monte - <https://carpetaciudadano.ayuntamientoboadilladelmonte.org> - CSV: 28660IDOC2A599E54041A5BF42B1



Los documentos generados deberán permitir incorporar la posibilidad de pago, contemplando código de barras, QR, así como la generación de un CSV.

El sistema garantizará que, una vez finalizados los trámites, dichos documentos y expedientes puedan ser transferidos al archivo electrónico único (AEU). Para ello, la aplicación debe disponer de herramientas para el tratamiento de los documentos que se generen desde la misma, contemplando el control de versiones por contenido. Dichas herramientas, como se ha indicado, deberán interconectarse con el gestor de expedientes que tenga implantado en el Ayuntamiento, y la gestión documental deberá responder a los criterios que marca la plataforma en términos de numeración y clasificación para garantizar la homogeneidad en la numeración y el archivo, si así se considera. El sistema deberá permitir la creación de documentos y expedientes en el formato definido por el Esquema Nacional de Interoperabilidad (ENI) y las Normas Técnicas de Interoperabilidad (NTI), así como permitir la incorporación de metadatos adicionales. El sistema garantizará que una vez finalizados los trámites dichos documentos y expedientes puedan ser transferidos al AEU, posibilitando tanto la captura manual como automatizada, por parte de aplicación de archivo electrónico. También deberá admitir documentos externos en formato papel mediante la digitalización de los mismos, y en formato electrónico.

Ñ. Gestión de expedientes

El sistema utilizará su propio gestor de expedientes que, en su caso, deberá interconectarse con el gestor de expedientes del Ayuntamiento, ajustándose a los criterios de clasificación, numeración, archivos y demás variables definidas por el Ayuntamiento.

Como mínimo deberá comprender:

- Gestión completa de todos los tipos de expedientes relativos a los diferentes procedimientos propios de la gestión de ingresos, abarcando el ciclo completo de gestión, recaudación, inspección y sanción.
- Configuración de cada tipo de expediente con sus actuaciones según la fase del procedimiento.
- En los expedientes que tramiten ingresos que comporten la repercusión de IVA, garantizar la generación del correspondiente soporte, si se requiere con el número

HASH DEL CERTIFICADO:
EC3B835B14F657EC20D468DD81BA7523D5AB2839
39F83140A0367E5458CFB10A36EE2036FF81025B
27D69430662BB6A6B33260E89313342FOADF046E

HORA DE FIRMA:
10:51:46
11:22:36
13:56:35

FECHA Y
27/02/2024
27/02/2024
27/02/2024

PUESTO DE TRABAJO:
VICETESORERA
TESORERA
CONCEJAL REG. INTERIOR, HACIENDA, CONTRATACION Y AS. JURIDICOS

NOMBRE:
ROSARIO GODINO LOPEZ
MARIA ICAR ARISTEGUI ANDUJZA
ALFONSO VAZQUEZ MACHERO

Firmado Digitalmente - Ayuntamiento de Boadilla del Monte - <https://carpetaciudadano.ayuntamientoboadilladelmonte.org> - CSV: 28660IDOC2A599E54041A5BF42B1

correlativo y serie diferenciada según los diferentes tipos de precios públicos o privados, así como por las facturas rectificativas, por importe total y/o parcial.

- Integración automatizada de las actuaciones con sus respectivos módulos tributarios.
- Alta y mantenimiento de todo tipo de trámites y documentos que generan los procedimientos tributarios.
- Inclusión de firma electrónica en los documentos.
- Posibilidad de comprobación de la veracidad del documento mediante CSV
- Integración con el sistema de gestión de expedientes corporativo.
- Tramitación electrónica de todos los tipos de expedientes tributarios.
- Gestión de Expedientes con efectos automáticos en gestión y contabilidad, en los que cualquier acuerdo/resolución adoptada por el órgano competente desencadene, de forma automática, consecuencias concretas sobre los elementos de gestión (objetos tributarios, valores, etc.) y también 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.
- Gestor documental de los documentos generados que permitan el Archivo electrónico conforme la normativa aplicable.
- Gestión por Bandejas de Tareas, por usuarios o por departamentos, servicios u oficinas, con sistema de alerta de tareas pendientes.
- Integración con firma electrónica, según certificados admitidos, tanto externa como interna, según proceda.
- Se valorará la herramienta que permita captura de firma biométrica en actuaciones tributarias, ya sea para presentar solicitudes o escritos, práctica de notificaciones o entrega de cualquier otro documento a los interesados. En la oferta se indicará si se aporta software o también hardware.
- Escaneo certificado de documentos de forma individual o masiva, su vinculación a expedientes o recibos, liquidaciones o autoliquidaciones, en cualquier fase de tramitación, y acceso a estos documentos.
- Composición y foliado de expedientes firmados electrónicamente.
- Integración con la plataforma Notifica, tanto para notificación telemática como postal
- Control y visualización de los expedientes en sus diferentes etapas de tramitación, diferenciados por estados.

HASH DEL CERTIFICADO:
EC3B835B14F6B7EC20D468DD81BA7523D5AB2839
39FB93140A0367E5458CFB10A36EE2036FF81025B
27D69430662BBA6B33260E89313342FOADF046

HORA DE FIRMA:
10:51:46
11:22:36
13:56:35

FECHA Y
27/02/2024
27/02/2024
27/02/2024

PUESTO DE TRABAJO:
VICETESORERA
TESORERA
CONCEJAL REG. INTERIOR, HACIENDA, CONTRATACION Y AS. JURIDICOS

NOMBRE:
ROSARIO GODINO LOPEZ
MARIA ICIAR ARISTEGUI ANDUZZA
ALFONSO VAZQUEZ MACHERO

Firmado Digitalmente - Ayuntamiento de Boadilla del Monte - <https://carpetaciudadano.ayuntamientoboadilladelmonte.org> - CSV: 28660IDOC2A599E54041A5BF42B1



**Boadilla
del Monte**
AYUNTAMIENTO

- Control y visualización de los expedientes con incidencias en su tramitación (por carga de información externa que modifica su validez o variación del estado de los valores, fundamentalmente), con ofrecimiento de posibilidades de actuación.
- Control en la tramitación de expedientes que impida alterar la propuesta de acuerdo una vez fiscalizada.
- Identificación en el alta de expedientes de:
 - Tramitación "de oficio". o "A instancia de parte" con alta de nuevo Registro de Entrada.
 - "A instancia de parte" con registro de entrada ya existente. La recuperación de instancias existentes desde Registro General de Entrada inmediato a través de servicio Web.
- Posibilidad de disponer de número de expediente externo relacionado con el expediente de gestión.
- En la tramitación de expedientes, la realización de la propuesta de aprobación debe capturar automáticamente o incorporar manualmente, según se parametrize, los siguientes datos:
 - Órgano de aprobación, colegiado o unipersonal.
 - Breve descripción del asunto.
 - Datos de la propuesta técnica o jurídica
 - Datos de los valores afectados por la propuesta
 - Cargos firmantes necesarios.
 - Adjuntar documentos en formato electrónico a la propuesta.
 - Indicar la información necesaria para su posterior notificación automática (destinatarios, pies de recurso, etc.).
- Posibilidad de iniciar una nueva solicitud (expediente de gestión) desde otro expediente ya existente, utilizando los datos que contiene.

O. Fiscalización de ingresos

En este ámbito, el aplicativo deberá permitir:

- Proceso de fiscalización a priori o de control financiero de los expedientes de ingresos, según se determine.

HASH DEL CERTIFICADO:
EC3B835B14F687EC20D468DD81BA7523D5AB2839
39F83140A0367E5458CFB10A36EE2036FF81025B
27D69430662BB6A6B33260E893513342FOADF046

HORA DE FIRMA:
10:51:46
11:22:36
13:56:35

FECHA Y
27/02/2024
27/02/2024
27/02/2024

PUESTO DE TRABAJO:
VICETESORERA
TESORERA
CONCEJAL REG. INTERIOR, HACIENDA, CONTRATACION Y AS. JURIDICOS

NOMBRE:
ROSARIO GODINO LOPEZ
MARIA CIAR ARISTEGUI ANDUZZA
ALFONSO VAZQUEZ MACHERO

Firmado Digitalmente - Ayuntamiento de Boadilla del Monte - <https://carpetaciudadano.ayuntamientoboadilladelmonte.org> - CSV: 28660IDOC2A599E54041A5BF42B1



- Posibilidad de generar informes de devolución al gestor por parte de la Intervención municipal.
- Identificación, en el proceso, del resultado de la fiscalización, para una posterior explotación de esta información.
- Facilidades de obtención de la información necesaria para los procesos de auditoría y control establecidos por el servicio de fiscalización y control de ingresos la Intervención municipal.

4. Interconexión y compatibilidad.

El sistema debe cumplir con el Real Decreto 4/2010 de 8 de enero, que regula el Esquema Nacional de Interoperabilidad (ENI), y con el Real Decreto 203/2021 de 30 de marzo, por el que se aprueba el Reglamento de actuación y funcionamiento del sector público por medios electrónicos, para garantizar a los interesados y a los usuarios del Ayuntamiento en el ejercicio de derechos y el cumplimiento de deberes a través de las comunicaciones y servicios electrónicos.

La plataforma deberá asegurar un adecuado nivel de interoperabilidad organizativa, semántica y técnica de los datos, informaciones y servicios que esta Administración gestione en el ejercicio de sus competencias.

En gran medida, este deber de interoperabilidad se concreta en la necesidad de que el sistema de gestión se integre perfectamente con las aplicaciones y servicios comunes que la Administración General del Estado ha puesto a disposición de las administraciones públicas para cumplir con la Ley 39/2015, de 1 de octubre, del Procedimiento Administrativo Común. Hay que tener en cuenta que muchas de estas integraciones requieren que las comunicaciones se realicen a través de la red SARA.

Dado que el objeto contratado debe prestarse íntegramente en modalidad SaaS, se indicará en la oferta expresamente si el licitador haya obtenido el reconocimiento de la condición de Punto de Presencia de la red SARA de conformidad con Resolución de 4 de julio de 2017, de la Secretaría de Estado de Función Pública, donde se establecieron las condiciones que han de cumplirse para tener la consideración de Punto de Presencia de la red SARA, con el objetivo de facilitar la interoperabilidad de la solución ofertada para esta Administración.

La empresa adjudicataria debe proporcionar las soluciones y herramientas que se precisen para dar soporte a la interoperabilidad y permitir el uso de datos y servicios con las aplicaciones utilizadas por el Ayuntamiento, y las plataformas externas disponibles.

HASH DEL CERTIFICADO:
EC3BB35B14F6B7EC20D468DD81BA7523D5AB2829
39F83140A0367E5458CFB10A36EE2036FF81025B
27D69430662BB6A6B33260E89313342FOADF04E

HORA DE FIRMA:
10:51:46
11:22:36
13:56:35

FECHA Y
27/02/2024
27/02/2024
27/02/2024

PUESTO DE TRABAJO:
VICETESORERA
TESORERA
CONCEJAL REG. INTERIOR, HACIENDA, CONTRATACION Y AS. JURIDICOS

NOMBRE:
ROSARIO GODINO LOPEZ
MARIA CIAR ARISTEGUI ANDUZZA
ALFONSO VAZQUEZ MACHERO

Firmado Digitalmente - Ayuntamiento de Boadilla del Monte - <https://carpetaciudadano.ayuntamientoboadilladelmonte.org> - CSV: 28660IDOC2A599E54041A5BF42B1



El modelo de trabajo municipal dará preferencia a la interconexión mediante servicios web de todos los aplicativos, herramientas y plataformas, ya sean internas o externas. En caso de que no se disponga de servicios web los licitadores deberán comprometerse a desarrollarlos antes de finalizar el segundo año a contar desde la puesta en marcha, salvo que se haya fijado un plazo en el presente el pliego. Entre tanto, el aplicativo debe generar y procesar cargas de ficheros que se precisen, en formato txt, xml, csv, excel o cualquier otro que se precise.

Se deberá disponer de utilidad para efectuar cruces de deuda de terceros acreedores de contabilidad y del aplicativo de nóminas, con deudores de la base de gestión de ingresos, En caso de que no se disponga de servicios web los licitadores deberán comprometerse a desarrollarlo antes de finalizar el primer año a contar desde la puesta en marcha, debiendo en dicho plazo quedar automatizada la consulta y el volcado de resultados, generando expedientes de compensación de forma automatizada, cuando proceda, en los mismos términos indicados en el párrafo anterior.

Se valorará el ofrecimiento de otros módulos o aplicativos específicos que permitan la optimización de la gestión de ingresos, por su integración con el aplicativo objeto del contrato, tales como gestión de actividades deportivas, culturales, juventud, gestión de espacios y aforos, policía, padrón o contabilidad. El ofrecimiento de cualquiera de estas aplicaciones no generará costes asociados por su uso, puesta en marcha o mantenimiento durante el contrato.

Las herramientas se interrelacionarán preferentemente mediante servicios Web.

El Ayuntamiento pondrá a disposición de los licitadores que así lo soliciten la ampliación de la información correspondiente a los sistemas corporativos susceptibles de integración con la aplicación tributaria a contratar.

A. Interconexión con Sistemas Externos

La aplicación debe disponer a la fecha de la presentación de ofertas todos los servicios de interoperabilidad e intercambio de datos con organismos o plataformas externas, siendo la intercomunicación con el servicio web de los organismos o servicios que se relacionan a continuación, con integración automática en el aplicativo. Si la entidad externa no tuviera un servicio web, la integración se deberá de realizar con carga de ficheros de intercambio normalizados y adecuados en todo momento a la entidad externa, tanto de recepción como de envío de datos:

- Plataforma de Intermediación de datos (PID)

HASH DEL CERTIFICADO:
EC3B835B14F657EC20D468DD81BA7523D5AB2829
39F83140A0367E5458CFB10A36EE2036FF81025B
27D69430662BB6A6B33260E89313342FOADF046

HORA DE FIRMA:
10:51:46
11:22:36
13:56:35

FECHA Y
27/02/2024
27/02/2024
27/02/2024

PUESTO DE TRABAJO:
VICETESORERA
TESORERA
CONCEJAL REG. INTERIOR, HACIENDA, CONTRATACION Y AS. JURIDICOS

NOMBRE:
ROSARIO GODINO LOPEZ
MARIA CIAR ARISTEGUI ANDUZZA
ALFONSO VAZQUEZ MACHERO

Firmado Digitalmente - Ayuntamiento de Boadilla del Monte - <https://carpetaciudadano.ayuntamientoboadilladelmonte.org> - CSV: 28660IDOC2A599E54041A5BF42B1

- Dirección General de Catastro.
- Dirección General de Tráfico.
- ANCERT.
- AEAT.
- Correos y otros operadores postales, incluyendo imágenes y fichero de firma en tableta electrónica.
- Pasarela de pago con la entidad financiera que el Ayuntamiento haya contratado en cada momento.
- INSS y TGSS.
- Registro Central de Índices. Registro de la propiedad
- INE
- Notifica, incluyendo Dirección Electrónica Habilitada Única y CIE.
- BOE, Tablón Edictal Único y BOCAM.
- Cl@ve Firma, Portafirmas y sistemas de firma electrónica.
- DIR3, DRe y cualquier otro necesario para la factura electrónica.
- SIA – Sistema de Información Administrativa.

Las integraciones indicadas en el apartado anterior se consideran imprescindibles, siendo objeto de exclusión aquellas propuestas que no cuenten con dichas integraciones implementadas en el plazo de presentación de ofertas.

Los licitadores deben presentar la relación y documentación relativa a los servicios web disponibles en el sistema incluidos en el aplicativo.

La integración con otras nuevas plataformas públicas o nuevas entidades financieras o colaboradores sociales, directamente relacionadas con el objeto del contrato deberá ser implementadas por el adjudicatario en un plazo máximo de seis meses a contar desde su petición, considerándose incluidas en el desarrollo evolutivo contratado.

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

Se concreta a continuación el detalle de algunas de las referidas integraciones:

I. EDITRAN

Se exige la integración completa en el sistema de la plataforma EDITRAN o equivalente, contemplando la gestión desatendida de envíos y recepciones de ficheros, con la periodicidad que se establezca, con cualesquiera entidades que soporten este sistema de comunicaciones.

HASH DEL CERTIFICADO:
EC3B835B14F657EC20D468DD81BA7523D5AB2829
39FB93140A0367E5458CFB10A36EE2036FF81025B
27D69430662BBAB6B33260E89313342FOADF04E

HORA DE FIRMA:
10:51:46
11:22:36
13:56:35

FECHA Y
27/02/2024
27/02/2024
27/02/2024

PUESTO DE TRABAJO:
VICETESORERA
TESORERA
CONCEJAL REG. INTERIOR, HACIENDA, CONTRATACION Y AS. JURIDICOS

NOMBRE:
ROSARIO GODINO LOPEZ
MARIA CIAR ARISTEGUI ANDUIZA
ALFONSO VAZQUEZ MACHERO

Firmado Digitalmente - Ayuntamiento de Boadilla del Monte - <https://carpetaciudadano.ayuntamientoboadilladelmonte.org> - CSV: 28660IDOC2A599E54041A5BF42B1



El adjudicatario deberá responsabilizarse del funcionamiento del sistema para el correcto funcionamiento de EDITRAN o equivalente, incluyendo la operación diaria durante todo el contrato, tanto para emisión como para recepción de ficheros y su procesamiento en la base de datos de la aplicación. Se valorará que el adjudicatario incluya licenciamiento.

II. ANCERT

La aplicación ofertada deberá contemplar la integración, mediante servicios web, al máximo nivel de funcionalidad, con la plataforma notarial ANCERT, debiendo permitir:

- Consulta de deuda de IBI pendiente en ejecutiva y emisión de certificado o carta de pago, en su caso.
- Descarga, de la ficha notarial (PDF y XML), así como del documento público o escritura.
- Propuesta de generación automática del expediente de IIVTNU, incluyendo la emisión de la correspondiente liquidación, a partir de la ficha notarial. En caso de no disponer del desarrollo se comprometerá a su desarrollo como máximo en el primer año de contrato.

III. CATASTRO

Se exige la integración mediante servicios web con la base de datos de la Dirección General de Catastro (utilizando tecnología que permita la actualización de datos catastrales jurídicos), incluyendo la comunicación de modificaciones de titularidad, optimizando la gestión de IBI e IIVTNU, evitando duplicidades.

Adicionalmente a los citados, deberán incorporarse durante el contrato cualesquiera otros nuevos que pudieran habilitarse por organismos externos y que el Ayuntamiento considere de utilidad, sin coste adicional.

IV. AEAT/ MINISTERIO DE HACIENDA

La aplicación ofertada deberá contemplar el tratamiento de los ficheros de intercambio requeridos para hacer efectivos los convenios suscritos por la FEMP con la AEAT (tanto de recaudación de deudas en período ejecutivo, como el de intercambio de información) y generará para su envío los ficheros 995 (Cesión de información urbanística) y 996 (embargo de devoluciones).

Deberá permitir el acceso a todos los servicios incluidos en los Convenios entre la FEMP y la AEAT a los que se encuentre adherido el Ayuntamiento de Boadilla del Monte.

HASH DEL CERTIFICADO:
ECSB835B14F657EC20D468DD81BA7523D5AB2829
39F83140A0367E5458CFB10A36EE2036FF81025B
27D69430662BB6A6B33260E89313342FOADF04E

HORA DE FIRMA:
10:51:46
11:22:36
13:56:35

FECHA Y
27/02/2024
27/02/2024
27/02/2024

PUESTO DE TRABAJO:
VICETESORERA
TESORERA
CONCEJAL REG. INTERIOR, HACIENDA, CONTRATACION Y AS. JURIDICOS

NOMBRE:
ROSARIO GODINO LOPEZ
MARIA ICIAR ARISTEGUI ANDUZZA
ALFONSO VAZQUEZ MACHERO

Firmado Digitalmente - Ayuntamiento de Boadilla del Monte - <https://carpetaciudadano.ayuntamientoboadilladelmonte.org> - CSV: 28660IDOC2A599E54041A5BF42B1

Igualmente deberá generar la información anual relativa a esfuerzo fiscal.

Asimismo, contemplará el tratamiento y la explotación, integrada en el Sistema, del censo de contribuyentes que facilita la AEAT a las entidades locales.

B. Otros sistemas externos

Además de los sistemas recogidos en los apartados anteriores, el licitador deberá indicar en su propuesta sobre cuáles de las herramientas siguientes ya dispone de integración o bien dispone de un plan de integración para tenerlas operativas en un plazo máximo de seis meses desde la adjudicación, no siendo computables en dicho plazo las dilaciones no imputables al contratista. Estas integraciones no deben suponer un coste adicional para el Ayuntamiento.

- Apodera.
- Representa.
- Habilit@
- Archive.
- Valide.
- Cualquier otro que pueda surgir y sea necesario para el Ayuntamiento.

C. Interconexión con Sistemas Internos

La herramienta deberá poder integrarse con las aplicaciones informáticas utilizadas por el Ayuntamiento, que se relacionan a continuación, y cumplir con el Esquema Nacional de Interoperabilidad (ENI), sus normas técnicas, así como las del Esquema Nacional de Seguridad (ENS).

- Contabilidad Municipal y gestión de facturas (Sicalwin - Berger-Levrault).
- Padrón municipal (Accede Padrón - Berger-Levrault).
- Gestor de expedientes corporativo, que incluye registro de entrada y salida de documentación, sistema de firma electrónica y portafirmas y Libro de decretos y resoluciones de secretaría. (Gestdoc - ADD4U)
- Sede electrónica general (Gestdoc - ADD4U)
- Gestión de policía (VinfoPol- Vinfoval)
- Pasarela de pagos. (Banco Santander)
- Recursos Humanos (Cronos - Savia)
- Deportes y Cultura (Cronos - i2A)

Igualmente, deberá comprometerse a la integración en un máximo de un año desde que se solicite, con cualquier otro sistema que el Ayuntamiento de Boadilla del Monte tenga implantado o implemente y sea necesario para la correcta ejecución de las tareas propias del área de ingresos de Boadilla del Monte.

HASH DEL CERTIFICADO:
ECSB835B14F657EC20D468DD81BA7523D5AB2829
39FB3140A0367E5458CFB10A36EE2036FF81025B
27D69430662BBAB6B33260E89313342FOADF04E

HORA DE FIRMA:
10:51:46
11:22:36
13:56:35

FECHA Y
27/02/2024
27/02/2024
27/02/2024

PUESTO DE TRABAJO:
VICETESORERA
TESORERA
CONCEJAL REG. INTERIOR, HACIENDA, CONTRATACION Y AS. JURIDICOS

NOMBRE:
ROSARIO GODINO LOPEZ
MARIA ICIAR ARISTEGUI ANDUIZA
ALFONSO VAZQUEZ MACHERO

Firmado Digitalmente - Ayuntamiento de Boadilla del Monte - <https://carpetaciudadano.ayuntamientoboadilladelmonte.org> - CSV: 28660IDOC2A599E54041A5BF42B1



5. Arquitectura

La aplicación propuesta deberá cumplir con los siguientes requisitos:

- El aplicativo deberá de ser un software como servicio (SaaS), siendo un modelo basado en la nube que ofrece aplicaciones a los usuarios finales a través de un navegador de Internet.
- Deberá estar desarrollada bajo una arquitectura web, facilitando así el despliegue de nuevas versiones de la plataforma en las estaciones de trabajo.
- Cubrirá los niveles de seguridad exigibles en lo que respecta a la confidencialidad y seguridad de la información y protección de datos de carácter personal. Ley Orgánica de Protección de Datos 3/2018 y normativa europea en materia de protección de datos. Se exigirá certificación de nivel alto en el Esquema Nacional de Seguridad.
- Deberá ser accesible por los usuarios a través de los sistemas operativos comunes (Windows, OS X, iOS, Android, Linux), así como desde diferentes dispositivos (PC, Tablet, Móviles, etc.) y desde los navegadores web de uso común (Internet Edge, Chrome, Firefox, Safari).
- El sistema estará desplegado bajo un modelo de nube, según definición de NIST (National Institute of Standards and Technology), con las características propias de nube que define NIST.

Las capas críticas del sistema (base de datos y servidor web) deben presentar configuraciones redundantes de tipo clúster o de alta disponibilidad para asegurar la continuidad del servicio. Debe contemplar, al menos, los siguientes niveles:

A. Capa de gestión de datos

El gestor de bases de datos podrá ser software propietario o gratuito, tipo SQL Server u Oracle o MySQL. En todo caso, la empresa adjudicataria será la gestora de dichas bases de datos en todos los aspectos de las mismas: instalación y mantenimiento en servidores, actualizaciones, planes de mantenimiento, Backup y cualquier configuración que se necesite de las mismas para el funcionamiento del aplicativo. Así mismo, el adjudicatario asumirá el coste de las licencias privadas.

El adjudicatario proporcionará la herramienta necesaria para la consulta de datos por parte del ayuntamiento sin necesidad de una conexión directa con la base de datos elegida.

HASH DEL CERTIFICADO:
EC3B835B14F657EC20D468DD081BA7523D5AB2829
39F83140A0367E5458CFB10A36EE2036FF81025B
27D69430662BB6A6B33260E89313342FOADF046

HORA DE FIRMA:
10:51:46
11:22:36
13:56:35

FECHA Y
27/02/2024
27/02/2024
27/02/2024

PUESTO DE TRABAJO:
VICETESORERA
TESORERA
CONCEJAL REG. INTERIOR, HACIENDA, CONTRATACION Y AS. JURIDICOS

NOMBRE:
ROSARIO GODINO LOPEZ
MARIA ICIAR ARISTEGUI ANDUZZA
ALFONSO VAZQUEZ MACHERO

Firmado Digitalmente - Ayuntamiento de Boadilla del Monte - <https://carpetaciudadano.ayuntamientoboadilladelmonte.org> - CSV: 28660IDOC2A599E54041A5BF42B1

B. Capa web

El servidor web debe ofrecer a los usuarios finales todos los componentes necesarios para sus transacciones. Estos componentes deben estar diseñados bajo la misma filosofía de proceso transaccional que el resto de los elementos del sistema.

Se exigirá el uso de XML/XSL para la definición de componentes de interfaz de usuario.

La integración con la capa de base de datos deberá utilizar un mecanismo o marco de trabajo orientado a servicios tipo Windows Communication Foundation o similar que permita procesar transacciones gestionando el flujo de datos. Los portales web deben soportar tecnología SSL para garantizar la autenticidad y privacidad de la comunicación.

C. Capa cliente final

La interfaz de usuario será única y basada en navegador de internet, permitiendo su explotación desde "clientes ligeros", no requiriendo en ningún caso configuraciones potentes de hardware, facilitando de este modo el uso de la mayor parte de los ordenadores actualmente operativos.

Se exigirá 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.

El diseño de la aplicación informática debe estar orientado hacia la navegabilidad lógica entre sus diferentes módulos, ofreciendo a los usuarios la posibilidad de acceder de forma intuitiva, y como parte de una misma transacción, a otros módulos del sistema, 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.

El interfaz de usuario debe estar diseñado y construido bajo criterios de ergonomía para el usuario, ofreciendo un entorno de operación intuitivo, consistente y guiado.

El interfaz de usuario debe estar diseñado y construido con herramientas que optimicen la usabilidad del sistema, y que, en todo caso, cumplan al menos 7 de los siguientes principios (Jacob Nielsen):

1. Visibilidad del estado del sistema
2. Relación entre el sistema y el mundo real
3. Control y libertad del usuario
4. Consistencia y estándares
5. Prevención de errores
6. Reconocer antes que recordar
7. Flexibilidad y eficiencia de uso

HASH DEL CERTIFICADO:
EC3B835B14F6B7EC20D468DD81BA7523D5AB2839
39F83140A0367E5458CFB10A36EE2036FF81025B
27D69430662BBAB6B33260E89313342FOADF046E

HORA DE FIRMA:
10:51:46
11:22:36
13:56:35

FECHA Y
27/02/2024
27/02/2024
27/02/2024

PUESTO DE TRABAJO:
VICETESORERA
TESORERA
CONCEJAL REG. INTERIOR, HACIENDA, CONTRATACION Y AS. JURIDICOS

NOMBRE:
ROSARIO GODINO LOPEZ
MARIA CIAR ARISTEGUI ANDUIZA
ALFONSO VAZQUEZ MACHERO

Firmado Digitalmente - Ayuntamiento de Boadilla del Monte - <https://carpetaciudadano.ayuntamientoboadilladelmonte.org> - CSV: 28660IDOC2A599E54041A5BF42B1



8. Diseño estético y minimalista
9. Ayudar a los usuarios a reconocer, diagnosticar y corregir los errores
10. Ayuda y documentación

D. Integraciones futuras

El adjudicatario deberá de proporcionar APIS o servicios web para que otros proveedores tecnológicos puedan hacer integraciones con sus datos. Se entregará documentación detallada de las mismas, que deberá de ser validada por el servicio de Transformación Digital del Ayuntamiento. Si a lo largo del contrato se debiera actualizar o realizar alguna API nueva, ello no supondrá mayor coste para el ayuntamiento.

E. Infraestructura

La infraestructura que sustentará la solución a ofrecer en modo servicio deberá estar dimensionada acorde a las necesidades del software, así como a la carga prevista por parte del cliente. Si debido a modificaciones o actualizaciones del aplicativo o bien debido a una mayor carga de trabajo fueran necesarios más recursos hardware para ofrecer un rendimiento adecuado, el adjudicatario deberá redimensionar los sistemas de acuerdo con las necesidades de cada momento.

Deberán indicarse en la oferta los componentes hardware y software destinados a asegurar el entorno, políticas de seguridad y modo de incorporación de las mismas. Tratándose de un modelo cloud , se exige que el CPD que albergue el hardware que sustente la solución a ofrecer en modo servicio cuente como mínimo con certificación TIER III (disponibilidad del 99,982% del tiempo) del Uptime Institute, siendo valorable una certificación TIER IV (disponibilidad mínima del 99,995% del tiempo) durante el horario laboral del área de ingresos de (de 7:30 h a 18:00 h de lunes a viernes en días no festivos en Boadilla del Monte). La disponibilidad durante el resto de las horas (de 18:00 h a 7:30 h de lunes a viernes y las 24 h durante los fines de semana y festivos en Boadilla del Monte) no debe ser inferior al 90%.

En el caso de la subselección electrónica tributaria se exige un TIER III durante las 24 horas.

HASH DEL CERTIFICADO:
EC3B835B14F657EC20D468DD81BA7523D5AB2829
39F83140A0367E5458CFB10A36EE2036FF81025B
27D69430662BB6A6B33260E89313342FOADF04E

HORA DE FIRMA:
10:51:46
11:22:36
13:56:35

FECHA Y
27/02/2024
27/02/2024
27/02/2024

PUESTO DE TRABAJO:
VICETESORERA
TESORERA
CONCEJAL REG. INTERIOR, HACIENDA, CONTRATACION Y AS. JURIDICOS

NOMBRE:
ROSARIO GODINO LOPEZ
MARIA ICIAR ARISTEGUI ANDUZZA
ALFONSO VAZQUEZ MACHERO

Firmado Digitalmente - Ayuntamiento de Boadilla del Monte - <https://carpetaciudadano.ayuntamientoboadilladelmonte.org> - CSV: 28660IDOC2A599E54041A5BF42B1

6. Seguridad

De acuerdo con lo recogido en la Disposición Adicional Primera de la Ley Orgánica 3/2018, de 5 de diciembre, de Protección de Datos y garantía de derechos digitales y el artículo 2 del Real Decreto 311/2022, de 3 de mayo, por el que se regula el Esquema Nacional de Seguridad, se establece como requisito de solvencia técnica la adecuación al Esquema Nacional de Seguridad de los sistemas de información propuestos por el licitador.

En base a lo dispuesto anteriormente, y al análisis de los riesgos realizado, los sistemas ofertados por el licitador donde vayan a tratarse datos personales responsabilidad de la administración/entidad contratante o se utilicen para prestarle el servicio objeto del presente contrato, deberán contar con las medidas de seguridad del ANEXO II del Esquema Nacional de Seguridad en categoría media. Se valorará disponer del nivel alto.

Para evidenciar el cumplimiento, el licitador deberá presentar Certificación de Conformidad con el Esquema Nacional de Seguridad, en dicha categoría. La certificación presentada será de conformidad con el contenido del Anexo II del Real Decreto 311/2022. Si bien se admiten, transitoriamente, aquellas que sean conformes con el Real Decreto 3/2010, según lo dispuesto en la Disposición Transitoria Única del Real Decreto 311/2022. La Certificación en categoría Alta será puntuable.

El adjudicatario deberá mantener la conformidad aportada durante la vigencia del contrato, incluidas sus posibles prórrogas. Cuando el adjudicatario perdiera la correspondiente conformidad -certificación-, o se haya retirado temporalmente la misma, deberá comunicarlo de manera inmediata y sin dilación indebida al Ayuntamiento de Boadilla del Monte, al tratarse de un requisito de solvencia técnica. Igualmente comunicará la actualización de la certificación de acuerdo con los plazos y requisitos de la Disposición Transitoria Única del Real Decreto 311/2022.

La entidad adjudicataria deberá comunicar al correo electrónico dpd@aytoboadilla.com quien es la persona designada como Punto o Persona de Contacto (POC), según lo dispuesto en el artículo 13.5 del Real Decreto 311/2022, Si en la prestación intervienen subcontratistas les será de aplicación el presente requisito de solvencia en los mismos términos que los aquí relacionados. Debiendo presentar igualmente la debida declaración/certificación en función de la categorización de los sistemas.on requerimientos básicos de seguridad para tener en cuenta:

- Proporcionar 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

HASH DEL CERTIFICADO:
EC3B835B14F657EC20D468DD81BA7523D5AB2829
39F83140A0367E5456CFB10A36EE2036FF81025B
27D69430662BBAB6B33260E89313342FOADF046

HORA DE FIRMA:
10:51:46
11:22:36
13:56:35

FECHA Y
27/02/2024
27/02/2024
27/02/2024

PUESTO DE TRABAJO:
VICETESORERA
TESORERA
CONCEJAL REG. INTERIOR, HACIENDA, CONTRATACION Y AS. JURIDICOS

NOMBRE:
ROSARIO GODINO LOPEZ
MARIA CIAR ARISTEGUI ANDUJIZA
ALFONSO VAZQUEZ MACHERO

Firmado Digitalmente - Ayuntamiento de Boadilla del Monte - <https://carpetaciudadano.ayuntamientooboadilladelmonte.org> - CSV: 28660IDOC2A599E54041A5BF42B1



**Boadilla
del Monte**
AYUNTAMIENTO

centralizada en una figura (Administrador de perfiles) asociada a una o varias personas dentro de la Oficina de atención al ciudadano, quienes serán responsables de la asignación, modificación y/o denegación de permisos de acceso a los usuarios del sistema.

- Permitir definir **perfiles de usuarios externos** al Ayuntamiento con el fin de proporcionar diferentes funcionalidades de Gestión Tributaria a colectivos concretos y a contribuyentes debidamente identificados.
- Un módulo de seguridad que ofrecerá, a cada usuario, únicamente las funcionalidades asociadas a su perfil. Contará 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 determinado por su perfil).
- El módulo de seguridad dispondrá de funciones de verificación de caducidad de palabras de paso, dato que debe ser parametrizable, así como mecanismos de validación de formato de palabras de paso (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 del área de ingresos de 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 del área de ingresos.
- Registrará todos los movimientos 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 el sistema.
- Dispondrá de un fichero histórico de movimientos para 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.

HASH DEL CERTIFICADO:
EC3B835B14F657EC20D468DD81BA7523D5AB2829
39F83140A0367E5458CFB10A36EE2036FF81025B
27D69430662BB6A6B33260E89313342FOADF04E

HORA DE FIRMA:
10:51:46
11:22:36
13:56:35

FECHA Y
27/02/2024
27/02/2024
27/02/2024

PUESTO DE TRABAJO:
VICESORERA
TESORERA
CONCEJAL REG. INTERIOR, HACIENDA, CONTRATACION Y AS. JURIDICOS

NOMBRE:
ROSARIO GODINO LOPEZ
MARIA CIAR ARISTEGUI ANDUZZA
ALFONSO VAZQUEZ MACHERO

Firmado Digitalmente - Ayuntamiento de Boadilla del Monte - <https://carpetaciudadano.ayuntamientoboadilladelmonte.org> - CSV: 28660IDOC2A599E54041A5BF42B1

- El sistema dispondrá de la posibilidad de emplear un protocolo de autenticación SAML 2.0, OpenID Connect (OIDC) y/o API para SCIM para una posible integración con un sistema MFA (Multiple Factor Authentication).
- Deberá permitir restringir el acceso a la aplicación (no a la Subsele electrónica tributaria) a ciertas direcciones:
 - IP pública del ayuntamiento de Boadilla del Monte
 - Otras IPs públicas a determinar.
 - Conexión VPN u otras alternativas seguras.

7. Documentación

Los manuales de usuario y toda la documentación del sistema se entregarán en soporte digital, y en papel en caso de que el responsable del área de ingresos de lo requiera, y se mantendrá actualizada permanentemente con las nuevas funcionalidades y modificaciones realizadas en la herramienta.

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

La aplicación debe entregarse documentada en cuanto al modelo de datos, de tal forma que el Ayuntamiento disponga del conocimiento necesario para explotar la información de forma independiente.

8. Gestión de Permisos

El objetivo del área de ingresos es la gestión de permisos mediante personal propio y formado por el contratista. No obstante, sin coste adicional, el Ayuntamiento se reserva la opción de solicitar la gestión de permisos por parte del contratista.

La gestión de permisos deberá contemplar todas las configuraciones necesarias para el correcto funcionamiento del sistema, entre otras altas, bajas, modificaciones, políticas, etc.

En el supuesto de solicitar al contratista cualquier tipo de modificación, esta deberá implantarse y estar operativa en la siguiente jornada laboral.

9. Nuevos sistemas de validación de usuarios

En el supuesto que el Ayuntamiento de Boadilla del Monte implantase nuevos sistemas de validación de usuarios, el contratista deberá implantarlos, en todos sus extremos, sin que este proceso suponga un coste adicional.

HASH DEL CERTIFICADO:
EC3B835B14F6B7EC20D468DD81BA7523D5AB2839
39F83140A0367E5458CFB10A36EE2036FF81025B
27D69430662BB6A6B33260E89313342FOADF046

HORA DE FIRMA:
10:51:46
11:22:36
13:56:35

FECHA Y
27/02/2024
27/02/2024
27/02/2024

PUESTO DE TRABAJO:
VICETESORERA
TESORERA
CONCEJAL REG. INTERIOR, HACIENDA, CONTRATACION Y AS. JURIDICOS

NOMBRE:
ROSARIO GODINO LOPEZ
MARIA CIAR ARISTEGUI ANDUIZA
ALFONSO VAZQUEZ MACHERO

Firmado Digitalmente - Ayuntamiento de Boadilla del Monte - <https://carpetaciudadano.ayuntamientoboadilladelmonte.org> - CSV: 28660IDOC2A599E54041A5BF42B1



10. Licencias de productos de terceros

No se exigirá, para el correcto funcionamiento del Sistema, la adquisición por parte del área de ingresos de otras herramientas, infraestructura o productos adicionales que pudieran suponer costes de mantenimiento. 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 el funcionamiento del sistema, las versiones de los mismos para las que la aplicación está homologada, sus modalidades de contratación y, en general, todo parámetro relevante para conocimiento del área de ingresos de Boadilla del Monte.

11. Comprobación de la Memoria técnica: características, requisitos funcionales y técnicos.

De acuerdo con la Ley 9/2017 de Contratos del Sector Público, los órganos de contratación velarán por que se establezcan criterios de adjudicación que permitan obtener obras, suministros y servicios de gran calidad que respondan lo mejor posible a sus necesidades, permitiéndose la valoración mediante pruebas que permitan cotejar que los suministros y servicios que los licitadores proporcionarán se ajustan al pliego de prescripciones técnicas.

Así, para la valoración de las ofertas presentadas, el Ayuntamiento tendrá en cuenta la memoria técnica, las características y el cumplimiento de requisitos funcionales y técnicos.

Estos criterios cuya cuantificación depende de juicio de valor, motiva la exigencia de que los licitadores aporten un documento denominado "Memoria Técnica" que en un primer bloque detallará las características del aplicativo y los hitos para su puesta en marcha y funcionamiento, detallando medios adscritos y plazos en su caso, según lo expuesto en los distintos apartados del Pliego. La valoración distinguirá entre: Características del aplicativo (10 puntos), Plan de Migración (2,5 puntos), Plan de Formación (2,5 puntos), Plan de organización y medios de Implantación, (2,5 puntos), Asistencia y soporte (2,5 puntos). El total de puntos asignados a este bloque es de 20 puntos.

El segundo bloque a valorar, con un máximo de 20 puntos, es el cumplimiento de los requisitos funcionales del aplicativo.

Para ello los licitadores facilitarán enlace a video en el que se muestre y visualice el funcionamiento del aplicativo en relación con cinco epígrafes, con una duración máxima por

HASH DEL CERTIFICADO:
EC3B835B14F657EC20D468DD81BA7523D5AB2829
39F83140A0367E5458CFB10A36EE2036FF81025B
27D69430662BBAA6B33260E893513342FOADF04E

HORA DE FIRMA:
10:51:46
11:22:36
13:56:35

FECHA Y
27/02/2024
27/02/2024
27/02/2024

PUESTO DE TRABAJO:
VICETESORERA
TESORERA
CONCEJAL REG. INTERIOR, HACIENDA, CONTRATACION Y AS. JURIDICOS

NOMBRE:
ROSARIO GODINO LOPEZ
MARIA CIAR ARISTEGUI ANDUIZA
ALFONSO VAZQUEZ MACHERO

Firmado Digitalmente - Ayuntamiento de Boadilla del Monte - <https://carpetaciudadano.ayuntamientoboadilladelmonte.org> - CSV: 28660IDOC2A599E54041A5BF42B1

cada epígrafe de 15 minutos, resultando por tanto 75 minutos en su conjunto. (Son válidos tanto 5 enlaces a video, cada uno de 15 min., como 1 sólo que agrupe todos ellos, respetando el máximo de 15 min por apartado). Se verificará, bien el seguimiento del procedimiento, la realización de trámites administrativos o la solución de que dispone, según el caso, considerando la agilidad, la utilidad, las consultas de datos, enlaces, o interrelaciones concretas que tengan lugar en el tiempo establecido.

En este bloque se evaluarán cinco aspectos, procedimientos administrativos tributarios (7 puntos), solución de atención al ciudadano (4 puntos), explotación de datos (3 puntos), sistemas de autoliquidación y pago (3 puntos) y tratamiento de la sucesión y/o responsabilidad en el ámbito tributario (3 puntos).

- En el documento donde figure el enlace a video/s relativo a procedimientos, se detallará el número de procedimientos disponibles con flujo completo. El licitador elegirá un procedimiento a su libre elección, así por ejemplo bonificación de familia numerosa en el IBI, compensación de deuda a instancia de parte, procedimiento de comprobación limitada en plusvalía (IIVTNU), devolución de ingresos derivada de la normativa o recurso de reposición. Respecto del procedimiento elegido se mostrará la configuración y enlace con SIA, el flujo procedimental completo, las plantillas asociadas, los efectos que se produce en aplicaciones externas, (ej. Cambio de estado en contabilidad), los automatismos, consulta a PID, la visualización en carpeta ciudadano, requerimiento a interesado, notificaciones o archivo del expediente. Asimismo se incidirá en los roles que pueden intervenir, el sistema de búsqueda, la operativa para circuitos de firma, o cualquier otro aspecto que el licitador considere de interés. (7 puntos).
- En el documento donde figure el enlace a video/s de funcionamiento del módulo de atención al ciudadano mostrará la presentación integral de datos, bienes y situación tributaria de un contribuyente, así como las distintas formas de relación con el mismo, presencial, sede electrónica, teléfono, o cualquier otra solución innovadora, reflejando la trazabilidad de la gestión y el soporte que genera. (4 puntos)
- La explotación de datos versará sobre la presentación de cuentas generales de recaudación, datos estadísticos, visualización de mapas, búsquedas e interrelación de los datos. (3 puntos)
- En cuarto lugar, se mostrará la simulación de una plusvalía y su posterior autoliquidación y pago a través de sede electrónica. (3 puntos)
- En quinto lugar se analizará el tratamiento que da el aplicativo a situaciones de sucesión de deudas y/o derivación de responsabilidad tributaria (3 puntos)

HASH DEL CERTIFICADO:
EC3B835B14F6B7EC20D468DD81BA7523D5AB2839
39F83140A0367E5458CFB10A36EE2036FF81025B
27D69430662BBAB6B33260E89313342FOADF04E

HORA DE FIRMA:
10:51:46
11:22:36
13:56:35

FECHA Y
27/02/2024
27/02/2024
27/02/2024

PUESTO DE TRABAJO:
VICETESORERA
TESORERA
CONCEJAL REG. INTERIOR, HACIENDA, CONTRATACION Y AS. JURIDICOS

NOMBRE:
ROSARIO GODINO LOPEZ
MARIA CIAR ARISTEGUI ANDUIZA
ALFONSO VAZQUEZ MACHERO

Firmado Digitalmente - Ayuntamiento de Boadilla del Monte - <https://carpetaciudadano.ayuntamientoboadilladelmonte.org> - CSV: 28660IDOC2A599E54041A5BF42B1



Entre las cuestiones a considerar para la evaluación de las funcionalidades, se tendrá en cuenta, la filosofía y el alcance global del sistema, detalle y rigor de los procedimientos y trámites, la facilidad de gestión y uso del aplicativo y la agilidad de los procesos.

El tercer bloque a valorar, por un máximo de 9 puntos, será el grado de cumplimiento de los requisitos técnicos, en particular el entorno tecnológico del sistema exigido en el Pliego, la Interoperabilidad, integración, y la seguridad. Se valorará el entorno tecnológico, nivel ENS, TIER, su adaptación a la organización de Boadilla del Monte, así como los requerimientos adaptativos que puedan precisarse. (hasta 3 puntos)

Se valorará la interoperabilidad operativa y demostrable con plataformas del Estado, así como las posibilidades de integración con aplicaciones propias del sistema. (hasta 3 puntos). Por último, se valorará la seguridad (Hasta un máximo de 3 puntos).

Para el análisis de características y requisitos del aplicativo, funcionalidades y requisitos técnicos, se formará un grupo mixto de trabajo que incluirá profesionales de las distintas áreas implicadas, y que comprenderá como mínimo un responsable de Tesorería, Gestión Tributaria, Recaudación, Inspección, Sanciones y un responsable o técnico de Informática, sin perjuicio de otras áreas que puedan tener relación directa con la operativa, tales como la Intervención municipal.

Según lo establecido en el artículo 146.3 de la LCSP para que el licitador pueda pasar a la fase de valoración de los criterios objetivos del procedimiento, en esta primera fase de valoración de los criterios sujetos a un juicio de valor, deberá obtenerse una puntuación de al menos 50% de los puntos máximos de cada epígrafe de cada uno de los bloques Los licitadores que no obtengan esa puntuación mínima no continuarán en el procedimiento de licitación.

12. Servicios de soporte operativo

Los licitadores deberán estar en condiciones de prestar de forma adecuada y continua, y a lo largo de todo el período de duración del contrato, los servicios de soporte a la gestión, explotación y administración del sistema.

HASH DEL CERTIFICADO:
EC3BB35B14F6B7EC20D468DD81BA7523D5AB2829
39F83140A0367E5458CFB10A36E2036FF81025B
27D69430662BBAB6B33260E89313342FOADF04E

HORA DE FIRMA:
10:51:46
11:22:36
13:56:35

FECHA Y
27/02/2024
27/02/2024
27/02/2024

PUESTO DE TRABAJO:
VICETESORERA
TESORERA
CONCEJAL REG. INTERIOR, HACIENDA, CONTRATACION Y AS. JURIDICOS

NOMBRE:
ROSARIO GODINO LOPEZ
MARIA CIAR ARISTEGUI ANDUJIZ
ALFONSO VAZQUEZ MACHERO

Firmado Digitalmente - Ayuntamiento de Boadilla del Monte - <https://carpetaciudadano.ayuntamientoboadilladelmonte.org> - CSV: 28660IDOC2A599E54041A5BF42B1

Se cubrirán todos los servicios requeridos para la correcta y óptima explotación de la plataforma, y para garantizar la adaptación constante, a lo largo de todo el proyecto, a las necesidades del área de ingresos de. Estas actividades, se han estructurado en los siguientes procesos, siguiendo estándares de mercado:

A. Gestión de la capacidad y disponibilidad

Para gestionar 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 con las necesidades descritas, se persiguen los siguientes objetivos:

- Garantizar que todos los servicios del sistema estén respaldados por una capacidad de proceso, rendimiento y almacenamiento suficiente, bien dimensionado y flexible para los usuarios funcionales y el contribuyente.
- Contribuir a diagnosticar problemas e incidencias relacionados con el rendimiento, capacidad y disponibilidad, así como proponer medidas proactivas para mejorar el rendimiento.
- Garantizar que los servicios del sistema están disponibles y funcionan dentro del marco de los ANS establecidos, según figura en el anexo correspondiente que, en todo caso, se ajustará al modelo INCIBE.

B. Gestión de la continuidad

Para asegurar la continuidad del sistema, el adjudicatario deberá establecer un protocolo de recuperación de desastres, destinado a restablecer la operativa del sistema y de los servicios proporcionados en un sitio alternativo, el cual como mínimo deberá ser probado al menos una vez cada seis meses, ser actualizado anualmente, y estará sujeto a los hitos que en la implantación se definan.

C. Gestión de la implantación

En el proceso de implantación se asegurará que los cambios propuestos se registren, evalúen, autoricen, asignen prioridades, planifiquen, prueben, implanten y documenten, siguiendo los procedimientos establecidos y garantizando en todo momento la calidad y continuidad del servicio.

Se deberá definir el alcance de los cambios que aplicarán a cualquier elemento que conformen los servicios del sistema en producción. El adjudicatario deberá proponer los canales y procedimientos para estar informado de todas las peticiones de cambio solicitadas o propuestas por el adjudicatario, las cuales serán gestionadas por el órgano que se establezca.

HASH DEL CERTIFICADO:
EC3B835B14F657EC20D468DD81BA7523D5AB2829
39F93140A0367E5458CFB10A36EE2036FF81025B
27D69430662BBA6B33260E893513342FOADF046

HORA DE FIRMA:
10:51:46
11:22:36
13:56:35

FECHA Y
27/02/2024
27/02/2024
27/02/2024

PUESTO DE TRABAJO:
VICETESORERA
TESORERA
CONCEJAL REG. INTERIOR, HACIENDA, CONTRATACION Y AS. JURIDICOS

NOMBRE:
ROSARIO GODINO LOPEZ
MARIA CIAR ARISTEGUI ANDUZZA
ALFONSO VAZQUEZ MACHERO

Firmado Digitalmente - Ayuntamiento de Boadilla del Monte - <https://carpetaciudadano.ayuntamientoboadilladelmonte.org> - CSV: 28660IDOC2A599E54041A5BF42B1



Asimismo, se definirán los criterios de cambio estándar frente a otros tipos de cambios menores y que no requieran la intervención del órgano responsable.

Las peticiones de cambio como consecuencia de la necesidad de corrección de un incidente o problema en el Sistema se clasificarán de común acuerdo con el Ayuntamiento.

El adjudicatario tendrá que realizar el mantenimiento correctivo necesario para la correcta, eficaz y eficiente operativa diaria, sin coste adicional para el Ayuntamiento.

La corrección de datos que se hayan provocado por errores en el sistema también será responsabilidad del adjudicatario.

D. Gestión de los niveles de servicio

Tiene como objetivo, mantener y mejorar la calidad de los servicios relacionados con la plataforma y proporcionar la información necesaria sobre el grado de cumplimiento de los acuerdos en los servicios y otros indicadores clave de rendimiento que pueda proponer el adjudicatario.

E. Gestión de la mejora continua

Buscará alinear los servicios ofrecidos a las necesidades del área de ingresos municipal, identificando e implementando mejoras. El esfuerzo de mejora se focaliza principalmente en el aumento de los parámetros de calidad, como entre otros, el tiempo dedicado, aumento de la eficacia, eficiencia y usabilidad. Será un proceso constante, continuo y transversal al resto de procesos, que evalúe y optimice todos los procesos de soporte anteriores, y que mejoren los procesos del área de ingresos de.

F. 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 servicio, 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 área de ingresos a la gobernabilidad del servicio. 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 objetivos.

HASH DEL CERTIFICADO:
EC3B835B14F6B7EC20D468DD81BA7523D5AB2839
39F83140A0367E5458CFB10A36EE2036FF81025B
27D69430662BB6A6B33260E89313342FOADF046

HORA DE FIRMA:
10:51:46
11:22:36
13:56:35

FECHA Y
27/02/2024
27/02/2024
27/02/2024

PUESTO DE TRABAJO:
VICETESORERA
TESORERA
CONCEJAL REG. INTERIOR, HACIENDA, CONTRATACION Y AS. JURIDICOS

NOMBRE:
ROSARIO GODINO LOPEZ
MARIA CIAR ARISTEGUI ANDUJIZ
ALFONSO VAZQUEZ MACHERO

Firmado Digitalmente - Ayuntamiento de Boadilla del Monte - <https://carpetaciudadano.ayuntamientoboadilladelmonte.org> - CSV: 28660IDOC2A599E54041A5BF42B1

13. Relación Memoria técnica y Programa de trabajo

Los licitadores deberán aportar un documento denominado Memoria Técnica cuyo detalle se ha indicado en el punto 11. Asimismo, quien resulte adjudicatario, deberá elaborar, para la implantación y ejecución del un programa de trabajo que desarrolle desde un punto de vista operativo lo descrito en la Memoria Técnica detallando las distintas actividades secuenciales a realizar, que incluirá, como mínimo, los siguientes contenidos:

- Cronograma con indicación de los plazos, hitos y compromisos para la puesta en marcha.
- Organización del equipo con descripción de las responsabilidades y experiencia de cada uno de sus miembros, que debe ser acorde con la actividad a realizar.
- Propuesta de despliegue tecnológico: infraestructura tecnología, seguridad, Interoperabilidad e Integraciones.
- Propuesta de organización de la Migración.
- Tratamiento de la gestión del cambio, comunicaciones y continuidad del proyecto.
- Concreción de la formación desde el punto de vista operativo.

El adjudicatario podrá incorporar cualesquiera otros aspectos que se consideren de interés, en particular la integración con el resto de aplicativos municipales, principalmente contabilidad y gestor de expedientes corporativo, o aquellos de que disponga y pueda haber ofrecido como mejora.

A. Migración de datos

El adjudicatario deberá disponer de herramientas y procedimientos que faciliten el proceso de migración de datos, desde las aplicaciones actuales hacia el nuevo sistema, que garanticen la integridad, fiabilidad y confidencialidad de los datos migrados, con estricta sujeción a la finalidad para la que se entregan.

En el Plan que se debe aportar en el Programa de Trabajo, desarrollo del contenido en la memoria técnica deberá concretar las fases del proceso de migración, el alcance en cuanto a datos, valores, expedientes abiertos y cerrados, estados, ejercicios y demás actividades a desarrollar en las mismas y los recursos disponibles para realizarlas, indicando los perfiles profesionales de dichos recursos.

Con carácter previo a la migración, y a la vista de los datos a migrar, se realizará por el adjudicatario propuesta para la organización de la migración, detallando el proceso a seguir y la estructura de presentación de los resultados, distinguiendo entre valores y expedientes históricos y "vivos", con la consiguiente depuración de callejero, terceros y cualquier otro dato

HASH DEL CERTIFICADO:
EC3B835B14F657EC20D468DD81BA7523D5AB2829
39F83140A0367E5458CFB10A36EE2036FF81025B
27D69430662BB6A6B33260E89313342FOADF04E

HORA DE FIRMA:
10:51:46
11:22:36
13:56:35

FECHA Y
27/02/2024
27/02/2024
27/02/2024

PUESTO DE TRABAJO:
VICETESORERA
TESORERA
CONCEJAL REG. INTERIOR, HACIENDA, CONTRATACION Y AS. JURIDICOS

NOMBRE:
ROSARIO GODINO LOPEZ
MARIA ICIAR ARISTEGUI ANDUZZA
ALFONSO VAZQUEZ MACHERO

Firmado Digitalmente - Ayuntamiento de Boadilla del Monte - <https://carpetaciudadano.ayuntamientoboadilladelmonte.org> - CSV: 28660IDOC2A599E54041A5BF42B1



que pueda ser conveniente, todo ello con visión de conservación y continuidad de la información corporativa.

Deberán reflejarse asimismo los procesos de verificación que se llevarán a cabo para comprobar la fiabilidad de la migración. Se realizará una migración completa (respetando los identificadores actuales) de:

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

B. Organización y medios de implantación

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 del responsable del contrato designado por el Ayuntamiento. Las actividades mínimas por realizar serán las siguientes:

HASH DEL CERTIFICADO:
EC3B835B14F6B7EC20D468DD81BA7523D5AB2839
39F83140A0367E5458CFB10A36EE2036FF81025B
27D69430662BBA6B33260E89313342FOADF046E

HORA DE FIRMA:
10:51:46
11:22:36
13:56:35

FECHA Y
27/02/2024
27/02/2024
27/02/2024

PUESTO DE TRABAJO:
VICETESORERA
TESORERA
CONCEJAL REG. INTERIOR, HACIENDA, CONTRATACION Y AS. JURIDICOS

NOMBRE:
ROSARIO GODINO LOPEZ
MARIA ICIAR ARISTEGUI ANDUIZA
ALFONSO VAZQUEZ MACHERO

Firmado Digitalmente - Ayuntamiento de Boadilla del Monte - <https://carpetaciudadano.ayuntamientoboadilladelmonte.org> - CSV: 28660IDOC24FCAD3FCFC2CEE499D

- 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.
- Establecer los métodos de trabajo, herramientas y los procedimientos de medición, que permitan el seguimiento del proyecto, tanto en el despliegue, transición y arranque del nuevo sistema hasta su completa implantación.
- Realizar acciones de difusión y comunicación que permitan dar a conocer el proyecto a los diferentes agentes implicados en la actividad del área de ingresos del Ayuntamiento.
- Asistencia en organización de espacios y propuestas de optimización de recursos y mejora de la atención, para la prestación de servicios de calidad y orientación al ciudadano.
- Ejecutar las acciones definidas para la Gestión del Cambio con la aprobación del responsable del contrato asignado por el Ayuntamiento de Boadilla del Monte, que faciliten la incorporación del nuevo sistema y la adaptación de los usuarios al mismo.
 - El adjudicatario deberá presentar propuesta que detalle los contenidos para la parametrización, que contemple, entre otros aspectos, el diseño de procesos y procedimientos con sus respectivos trámites y plazos, los usuarios que intervienen, conceptos, objetos, Ordenanzas Fiscales y demás normativa de aplicación, contenidos de la subsele electrónica tributaria y web, circuitos de firma, actuaciones automatizadas y desatendidas y protocolos de las oficinas de atención al contribuyente.
- Organización, ejecución y seguimiento del proyecto. El Ayuntamiento constituirá un comité de seguimiento, que estará integrado por el responsable del contrato, por parte del área de ingresos del ayuntamiento, el Jefe de proyecto, por parte del adjudicatario, y el personal técnico a designar por parte del área de ingresos y de la empresa adjudicataria, atendiendo a una composición de carácter paritario.

Las principales funciones de este comité son las siguientes:

- Coordinar y organizar el plan de trabajo.
- Liderar la ejecución de los trabajos.
- Aprobar los resultados intermedios y finales realizados.
- Controlar la calidad de los trabajos.
- Revisión de los servicios realizados.
- Solución de conflictos.

HASH DEL CERTIFICADO:
EC3B835B14F657EC20D468DD81BA7523D5AB2839
39F83140A0367E5458CFB10A36EE2036FF81025B
27D69430662BBAB633260E89313342FOADF046

HORA DE FIRMA:
10:51:46
11:22:36
13:56:35

FECHA Y
27/02/2024
27/02/2024
27/02/2024

PUESTO DE TRABAJO:
VICETESORERA
TESORERA
CONCEJAL REG. INTERIOR, HACIENDA, CONTRATACION Y AS. JURIDICOS

NOMBRE:
ROSARIO GODINO LOPEZ
MARIA CIAR ARISTEGUI ANDUIZA
ALFONSO VAZQUEZ MACHERO

Firmado Digitalmente - Ayuntamiento de Boadilla del Monte - <https://carpetaciudadano.ayuntamientoboadilladelmonte.org> - CSV: 28660IDOC2A599E54041A5BF42B1



- Durante la implantación del sistema, el comité se reunirá quincenalmente para realizar seguimiento operativo del proyecto. Tras la implantación, si es necesario, el comité se podrá reunir de forma trimestral.
- En cualquier caso, se podrá requerir a cualquier miembro del personal responsable del proyecto reuniones específicas cuando el Ayuntamiento lo consideren necesario para el buen funcionamiento del proyecto.
- El Jefe de proyecto determinado por la empresa adjudicataria actuará como interlocutor de máximo nivel con el Ayuntamiento tendrá, entre otras, las siguientes atribuciones:
 - Actuar como coordinador e interlocutor del adjudicatario frente al Ayuntamiento, canalizando 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 tiene encomendadas.
 - Incorporar al equipo de trabajo a las personas que estime necesarias para verificar y evaluar todas las actuaciones a su cargo.
 - Informar a el Ayuntamiento del grado de cumplimiento y evolución del proyecto, garantizando el cumplimiento de plazos y requisitos de servicio.
 - Informar a el Ayuntamiento 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.
- Continuidad del proyecto. Se deberá garantizar la continuidad del servicio en caso de incidentes no previstos. A tal efecto, se detallará, además de los planes de recuperación y medios alternativos aplicados, su política de copias de seguridad.

HASH DEL CERTIFICADO:
EC3B835B14F6B7EC20D468DD81BA7523D5AB2829
39F83140A0367E5458CFB10A36EE2036FF81025B
27D69430662BB6A6B33260E89313342FOADF046

HORA DE FIRMA:
10:51:46
11:22:36
13:56:35

FECHA Y
27/02/2024
27/02/2024
27/02/2024

PUESTO DE TRABAJO:
VICETESORERA
TESORERA
CONCEJAL REG. INTERIOR, HACIENDA, CONTRATACION Y AS. JURIDICOS

NOMBRE:
ROSARIO GODINO LOPEZ
MARIA ICIAR ARISTEGUI ANDUZZA
ALFONSO VAZQUEZ MACHERO

Firmado Digitalmente - Ayuntamiento de Boadilla del Monte - <https://carpetaciudadano.ayuntamientoboadilladelmonte.org> - CSV: 28660IDOC2A599E54041A5BF42B1

C. Formación

El adjudicatario concretará como llevar a cabo el plan de formación aportado en la Memoria, que debe dimensionar las necesidades para que los usuarios alcancen las capacidades necesarias para el manejo de la herramienta de forma autónoma y solvente.

Entre otros aspectos, se pondrá a disposición de los usuarios un enlace a manual /videos formativos permanentemente actualizados, con facilidad de uso y búsqueda, que indique las versiones y los cambios incorporados.

Se deberá formar a los usuarios en la nueva herramienta, debe garantizar el cambio del modelo de prestación de servicio a los ciudadanos.

La formación incluida en la oferta del licitador deberá tener una duración mínima de 200 horas preferentemente presenciales, y bajo los siguientes requerimientos:

- Formación a los usuarios, distinguiendo entre personal técnico y personal tramitador, y en general, a todos aquellos empleados municipales o gestores políticos, que de alguna manera deban interactuar con el nuevo sistema.

Si la formación efectiva tras la implantación de la herramienta no consume el total de las horas ofertadas por el licitador, estas se conservarán para formaciones adicionales o consolidación del aprendizaje durante la ejecución del contrato.

- Formación al personal técnico del Departamento de Transformación Digital del Ayuntamiento, que asegure un debido traspaso de conocimiento al personal responsable de su operación y administración. De esta manera el personal municipal, mediante la formación impartida, deberá obtener los conocimientos necesarios para, llegado el caso, poder realizar el mantenimiento de todo el sistema, 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 sistema, de tal manera que desde el área de Transformación Digital se puedan realizar y construir consultas directas a las bases de datos.

La formación presencial, será impartida en las dependencias que el Ayuntamiento determine, salvo determinados casos en los que el Ayuntamiento pueda acordar su realización por medios telemáticos. La empresa adjudicataria comunicará qué requiere para el entorno de formación, y realizará los correspondientes controles de asistencia, encuestas de evaluación y, en general, dispondrá de 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.

HASH DEL CERTIFICADO:
EC3B835B14F6B7EC20D468DD81BA7523D5AB2829
39F83140A0367E5458CFB10A36EE2036FF81025B
27D69430662BBAB6B33260E89313342FOADF046

HORA DE FIRMA:
10:51:46
11:22:36
13:56:35

FECHA Y
27/02/2024
27/02/2024
27/02/2024

PUESTO DE TRABAJO:
VICETESORERA
TESORERA
CONCEJAL REG. INTERIOR, HACIENDA, CONTRATACION Y AS. JURIDICOS

NOMBRE:
ROSARIO GODINO LOPEZ
MARIA CIAR ARISTEGUI ANDUZZA
ALFONSO VAZQUEZ MACHERO

Firmado Digitalmente - Ayuntamiento de Boadilla del Monte - <https://carpetaciudadano.ayuntamientoboadilladelmonte.org> - CSV: 28660IDOC2A599E54041A5BF42B1



Toda acción formativa estará soportada por su correspondiente documentación, preferiblemente en soporte electrónico (PDF), que se entregará a los asistentes a cada curso antes del inicio de la formación.

Además de la formación indicada, en la Memoria los licitadores podrán poner a disposición del personal municipal formaciones generales o específicas que lleven a cabo, orientando sobre la modalidad, objeto y duración de los cursos.

14. Equipo de trabajo, asistencia y soporte.

El adjudicatario deberá proporcionar todos los recursos humanos y técnicos que se requieran para realizar las tareas contratadas dentro de los plazos comprometidos. El equipo humano asignado al contrato deberá estar dimensionado y formado adecuadamente para el cumplimiento de las necesidades indicadas en el presente pliego.

En todo caso, la empresa adjudicataria deberá designar un Jefe de proyecto o rol similar que actúe como interlocutor entre la empresa y el Ayuntamiento de Boadilla del Monte durante toda la vigencia del contrato.

1.- JEFE PROYECTO – ACTIVIDADES DE GESTIÓN, ADMINISTRACIÓN.

Personal coordinador equipos de trabajo de la adjudicataria, con formación de grado universitario o equivalente. Sus funciones son la coordinación e interlocución con el Ayuntamiento para aspectos técnicos, de control y calidad del servicio. Estudio de necesidades, recogiendo y valorando solicitudes. Participación en estudios de requisitos funcionales. Comprobar y asegurar el cumplimiento de los acuerdos.

2.- CONSULTOR INFORMÁTICO- ANALISTA PROGRAMADOR- DESARROLLO SOFTWARE, Grado en informática o equivalente, cuyas tareas son analizar, diseñar y ejecutar distintos recursos a nivel informático, para atender los problemas específicos que se susciten. Brindar mantenimiento y soporte técnico a equipo y programas. Ser capaz de diseñar programas a partir de solicitudes concretas y optimizar el desarrollo y funcionalidades de los programas.

3.- CONSULTOR INFORMÁTICO BASE DE DATOS

Técnico con titulación de ciclo formativo informático o equivalente, cuyas tareas son dirigir la migración de los datos desde la base actual, asegurar el buen funcionamiento de ésta, retención de información, incidiendo en que los datos sean accesibles y consumibles de forma rápida y eficiente, evitar pérdida de datos, asegurar su seguridad, y solucionar incidencias, en su caso.

HASH DEL CERTIFICADO:
EC9B835B14F657EC20D468DD81BA7523D5AB2829
39F83140A0367E5458CFB10A36EE2036FF81025B
27D69430662BB8A6B33260E89313342FOADF046

HORA DE FIRMA:
10:51:46
11:22:36
13:56:35

FECHA Y
27/02/2024
27/02/2024
27/02/2024

PUESTO DE TRABAJO:
VICETESORERA
TESORERA
CONCEJAL REG. INTERIOR, HACIENDA, CONTRATACION Y AS. JURIDICOS

NOMBRE:
ROSARIO GODINO LOPEZ
MARIA CIAR ARISTEGUI ANDUZA
ALFONSO VAZQUEZ MACHERO

Firmado Digitalmente - Ayuntamiento de Boadilla del Monte - <https://carpetaciudadano.ayuntamientoboadilladelmonte.org> - CSV: 28660IDOC2A599E54041A5BF42B1

4.- CONSULTOR INFORMÁTICO SEGURIDAD Y SISTEMAS

Técnico con titulación de ciclo formativo informático o equivalente, cuyas tareas están definir un plan de acción y hoja de ruta que sirva de prevención ante ciberataque, detectar fallos del sistema que ponga en riesgo la información, software, datos propios o de terceros, reacción ante ciberataques o incidentes de seguridad de la información y contextualizar el incidente para frenarlo, elaborar periódicamente auditorías y consultorías para evitar fisuras que permitan el acceso o a información sensible, archivos o sistemas informáticos de la compañía. Mantener actualizados los datos, el software y toda la actividad informática basada en red.

5.- CONSULTOR FUNCIONAL-

Técnico con titulación de ciclo formativo o equivalente, cuyas tareas son la formación en el arranque y puesta en marcha, el asesoramiento al personal del Ayuntamiento, aportando recomendaciones de uso del sistema, analizar los datos y problemas, probar el sistema tras actualización o mejora.

6.- SOPORTE DE GESTIÓN

Graduado en ESO o equivalente, en campos relacionados con la informática, con un año de experiencia en el entorno funcional de la aplicación, cuyas tareas son la atención a solicitudes de usuarios, su registro, tareas de mantenimiento programadas, seguimiento de las incidencias hasta su resolución y, en general, proporcionar un servicio de calidad a los clientes.

15.Mantenimiento del aplicativo

En supuestos de actualizaciones y cambios de versión la aplicación debe disponer de procedimientos y utilidades para realizar las actualizaciones de los componentes del sistema de forma sencilla y con salvaguarda de versión anterior para el caso de que se produzcan problemas en el proceso. Se exigirá especialmente la facilidad con la que se puedan realizar estas actividades en 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.

Durante el periodo contractual, cuando se den errores del sistema, se dé una evolución del marco tecnológico, se formalicen o modifiquen, directa o indirectamente, los convenios o contratos asociados a la prestación de los servicios tributarios, o bien se produzcan nuevos requerimientos legales derivados de cambios normativos o interpretaciones jurisprudenciales, el adjudicatario estará obligado a realizar las modificaciones necesarias para el correcto funcionamiento del aplicativo, sin que ello suponga coste adicional para el Ayuntamiento.

HASH DEL CERTIFICADO:
EC3B835B14F6B7EC20D468DD81BA7523D5AB2829
39F83140A0367E5458CFB10A36EE2036FF81025B
27D69430662BBAB6B33260E89313342FOADF046

HORA DE FIRMA:
10:51:46
11:22:36
13:56:35

FECHA Y
27/02/2024
27/02/2024
27/02/2024

PUESTO DE TRABAJO:
VICETESORERA
TESORERA
CONCEJAL REG. INTERIOR, HACIENDA, CONTRATACION Y AS. JURIDICOS

NOMBRE:
ROSARIO GODINO LOPEZ
MARIA ICIAR ARISTEGUI ANDUJIZA
ALFONSO VAZQUEZ MACHERO

Firmado Digitalmente - Ayuntamiento de Boadilla del Monte - <https://carpetaciudadano.ayuntamientoboadilladelmonte.org> - CSV: 28660IDOC2A599E54041A5BF42B1



Las características de este servicio de soporte y mantenimiento deberán incluirse en la documentación presentada por el licitador y deberán contemplarse al menos los servicios siguientes:

- **Mantenimiento preventivo:** operaciones para prevenir fallos del sistema y mantenerlo en óptimas condiciones de funcionamiento.

Estas actuaciones deben realizarse en periodos que afecten lo mínimo posible tanto al usuario del sistema tributario como a los operadores de este.

- **Mantenimiento correctivo:** operaciones necesarias para corregir el funcionamiento incorrecto de la aplicación durante el periodo de vigencia del contrato.

- **Mantenimiento evolutivo:** operaciones necesarias para la actualización e inclusión de los nuevos contenidos, nuevas funcionalidades requeridas, nuevos módulos, mejoras sobre actuales, nuevas entidades o servicios financieros, colaboradores sociales, usuarios, aplicaciones, convenios o contratos relacionados con el aplicativo, cambios derivados de modificaciones de carácter legal o jurisprudencial, así como cambios tecnológicos.

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.

- **Formación de usuarios:** Las nuevas funcionalidades, utilidades o módulos de gestión resultantes del mantenimiento evolutivo deben estar disponibles en el sistema con anterioridad a su fecha de entrada en vigor con objeto de que los usuarios puedan adquirir el entrenamiento y la formación necesarios para su correcta utilización. A tal efecto se procurará disponer de base de datos de pruebas para la práctica previa.

En toda labor de mantenimiento, debe incluirse además la realización de las pruebas unitarias y de integración necesarias para la puesta en producción de las modificaciones y la actualización de la documentación y manuales donde figuren los cambios efectuados.

En supuestos de actualizaciones y cambios de versión la aplicación debe disponer de procedimientos y utilidades para realizar las actualizaciones de los componentes del sistema de forma sencilla y con salvaguarda de versión anterior para el caso de que se produzcan problemas

HASH DEL CERTIFICADO:
ECSB35B14F657EC20D468DD81BA7523D5AB2839
39F83140A0367E5458CFB10A36EE2036FF81025B
27D69430662BB6A6B33260E89313342FOADF04E

HORA DE FIRMA:
10:51:46
11:22:36
13:56:35

FECHA Y
27/02/2024
27/02/2024
27/02/2024

PUESTO DE TRABAJO:
VICETESORERA
TESORERA
CONCEJAL REG. INTERIOR, HACIENDA, CONTRATACION Y AS. JURIDICOS

NOMBRE:
ROSARIO GODINO LOPEZ
MARIA CIAR ARISTEGUI ANDUZZA
ALFONSO VAZQUEZ MACHERO

Firmado Digitalmente - Ayuntamiento de Boadilla del Monte - <https://carpetaciudadano.ayuntamientoboadilladelmonte.org> - CSV: 28660IDOC2A599E54041A5BF42B1

en el proceso. Se exigirá especialmente la facilidad con la que se puedan realizar estas actividades en 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. Para efectuar las tareas de mantenimiento programadas, la empresa adjudicataria deberá contactar con la persona designada del Servicio de Transformación Digital del Ayuntamiento de Boadilla del Monte o persona en quien se delegue con la finalidad de habilitar el mecanismo más conveniente en cada caso, para llevar a cabo las tareas requeridas, así como consensuar la franja horaria más idónea. Las mencionadas franjas horarias de mantenimiento se establecerán fuera del intervalo de 8:00 a 18:00 horas, excepto en circunstancias excepcionales así valoradas.

16. Gestión de incidencias

La prestación del servicio puede estar sujeta a incidencias que podrían comprometer el mantenimiento de unos niveles de servicio adecuados. En este sentido, y para conseguir que estas incidencias impacten de forma mínima en la prestación del servicio, se establecen unos criterios de priorización de incidencias que permitan ofrecer unos tiempos de respuesta y resolución adecuados.

Se entiende por incidencia cualquier circunstancia que no forma parte de la operatividad estándar de la aplicación y que causa o puede causar una interrupción, o una reducción de sus funcionalidades. Se encuentran comprendidos en esta definición aquellos comportamientos de la aplicación que, aun formando parte de la operativa normal del programa, ocasionen comportamientos no compatibles con el funcionamiento operativo requerido y que comportan al menos una intervención de mantenimiento dentro de las definidas anteriormente.

- **Incidencia crítica:** indisponibilidad del servicio de forma global. Se trata de incidencias que afectan a la operativa de la aplicación de manera que impiden la continuación del trabajo normal, afectando al servicio y al ejercicio de sus funciones. Cuando funcionalidades relevantes del sistema quedan fuera de uso o no cumplen los requisitos funcionales o de explotación establecidos, por causas directamente imputables a la aplicación o a sus infraestructuras, sin que exista alguna alternativa de operación, inhabilitando al usuario para el desarrollo de sus funciones o con riesgo de seguridad de los datos existentes o transacciones realizadas.

HASH DEL CERTIFICADO:
EC3B835B14F6B7EC20D468DD81BA7523D5AB2829
39F83140A0367E5458CFB10A36EE2036FF81025B
27D69430662BBAB6B33260E89313342FOADF04E

HORA DE FIRMA:
10:51:46
11:22:36
13:56:35

FECHA Y
27/02/2024
27/02/2024
27/02/2024

PUESTO DE TRABAJO:
VICETESORERA
TESORERA
CONCEJAL REG. INTERIOR, HACIENDA, CONTRATACION Y AS. JURIDICOS

NOMBRE:
ROSARIO GODINO LOPEZ
MARIA ICIAR ARISTEGUI ANDUIZA
ALFONSO VAZQUEZ MACHERO

Firmado Digitalmente - Ayuntamiento de Boadilla del Monte - <https://carpetaciudadano.ayuntamientoboadilladelmonte.org> - CSV: 28660IDOC2A599E54041A5BF42B1



- Incidencia importante: bloqueo de la operativa específica de un usuario o grupo reducido de usuarios, o degradación significativa del servicio y, por lo tanto, no funciona de forma continuada y ágil.
- Incidencia menor: aquellas que no implican una interrupción que imposibilite la continuación del trabajo. No llega a ser crítico para el desarrollo normal de la actividad, existe alguna alternativa de operación, y no existe riesgo de seguridad de los datos existentes o transacciones realizadas.

Se establecen, según las definiciones anteriores, los siguientes acuerdos de Nivel de Servicio (SLA) mínimos:

Tiempo de respuesta: tiempo máximo transcurrido desde que comunica a la empresa suministradora la existencia de una incidencia hasta que dicha empresa comienza a trabajar para su resolución.

Tiempo de resolución: tiempo máximo transcurrido desde que se comunica a la empresa suministradora la existencia de una incidencia hasta que la mencionada empresa facilita una solución temporal que resuelva provisionalmente el problema o bien una solución definitiva al mismo. Una incidencia crítica resuelta temporalmente, se convierte en una incidencia importante a efectos de los acuerdos del Nivel de Servicio, cuyos plazos empiezan a contar desde que se ha comunicado la implantación de la resolución temporal, y entendiendo que dichos plazos se desarrollan dentro del horario laboral del área de ingresos de 7:30 a 15:30, salvo las incidencias críticas, cuyos plazos se entienden no sujetos a la jornada laboral del área de ingresos.

- Tipo de incidencia crítica.
 - Tiempo de respuesta inferior a 15 minutos (no sujeto a jornada laboral del área de ingresos).
 - Tiempo de resolución inferior a una hora (no sujeto a jornada laboral del área de ingresos).
- Tipo de incidencia importante.
 - Tiempo de respuesta inferior a una hora (dentro de la jornada laboral del área de ingresos).
 - Tiempo de resolución inferior a ocho horas (dentro de la jornada laboral del área de ingresos).

HASH DEL CERTIFICADO:
EC9B835B14F657EC20D468DD81BA7523D5AB2839
39F83140A0367E5458CFB10A36EE2036FF81025B
27D69430662BB6A6B33260E893513342FOADF046

HORA DE FIRMA:
10:51:46
11:22:36
13:56:35

FECHA Y
27/02/2024
27/02/2024
27/02/2024

PUESTO DE TRABAJO:
VICETESORERA
TESORERA
CONCEJAL REG. INTERIOR, HACIENDA, CONTRATACION Y AS. JURIDICOS

NOMBRE:
ROSARIO GODINO LOPEZ
MARIA CIAR ARISTEGUI ANDUZA
ALFONSO VAZQUEZ MACHERO

Firmado Digitalmente - Ayuntamiento de Boadilla del Monte - <https://carpetaciudadano.ayuntamientoboadilladelmonte.org> - CSV: 28660IDOC2A599E54041A5BF42B1

- Tipo de incidencia menor.
 - Tiempo de respuesta inferior a cuatro horas (dentro de la jornada laboral del área de ingresos).
 - Tiempo de resolución inferior a 48 horas (dentro de la jornada laboral del área de ingresos).

La empresa adjudicataria deberá contar con una herramienta o utilidad que centralice las incidencias formuladas y permita su seguimiento y control.

Para ello, se deberá contar con un centro de atención al usuario (CAU), que podrá funcionar por vía telefónica, correo electrónico y/o a través de un portal web. En este sentido, la empresa adjudicataria deberá permitir la gestión de las incidencias (altas, bajas y consulta de estado) en el entorno web.

La empresa adjudicataria designará un responsable técnico del sistema de mantenimiento integral y resolución de incidencias con el objetivo de llevar a cabo el seguimiento de las incidencias que se reporten, indicando su nombre, cargo, teléfono de contacto y correo electrónico.

17. Soporte a la gestión y explotación del sistema.

El adjudicatario deberá disponer de un sistema de asistencia para el Ayuntamiento que permita tramitar consultas técnicas y operativas durante la vigencia del contrato.

Los licitadores deberán incluir en la Memoria técnica, con el mayor detalle posible, el alcance de esta prestación: los medios por los que el Ayuntamiento podrán presentar las consultas tanto tributarias como sobre las funcionalidades del aplicativo, los canales ofrecidos, (call center, correo electrónico, el horario de atención y cualesquiera otras particularidades.

Los servicios de asistencia deberán cubrir los dos siguientes campos:

- Consultoría en materia tributaria.

Con especial relevancia cuando se dan cambios normativos y hay pronunciamientos de los tribunales sobre temas tributarios. Este servicio ofrecerá información acerca de la parametrización de los cambios tributarios en el sistema, asistiendo al personal sobre los mismos. Debe incluir la respuesta a consultas sobre interpretaciones normativas que han servido de criterio de diseño del aplicativo.

- Asistencia técnica sobre las utilidades y funcionamiento del sistema informático.

Referida a la operativa del programa, que viene a complementar las acciones formativas e incluye mejorar la fluidez de los procesos, en las condiciones indicadas anteriormente.

HASH DEL CERTIFICADO:
EC3B835B14F6B7EC20D468DD81BA7523D5AB2839
39F83140A0367E5458CFB10A36EE2036FF81025B
27D69430662BBAB6B33260E89313342FOADF046E

HORA DE FIRMA:
10:51:46
11:22:36
13:56:35

FECHA Y
27/02/2024
27/02/2024
27/02/2024

PUESTO DE TRABAJO:
VICETESORERA
TESORERA
CONCEJAL REG. INTERIOR, HACIENDA, CONTRATACION Y AS. JURIDICOS

NOMBRE:
ROSARIO GODINO LOPEZ
MARIA CIAR ARISTEGUI ANDUZZA
ALFONSO VAZQUEZ MACHERO

Firmado Digitalmente - Ayuntamiento de Boadilla del Monte - <https://carpetaciudadano.ayuntamientoboadilladelmonte.org> - CSV: 28660IDOC2A599E54041A5BF42B1



A los efectos de la cobertura de la asistencia técnica sobre las utilidades y funcionamiento, se describen en esta sección algunos aspectos no limitativos y no exhaustivos:

I. Soporte a la Gestión

Conjunto de actividades encaminadas a dar apoyo y asistencia en la gestión de operaciones soportadas en el Sistema, especialmente respecto a los procesos interactivos y de atención directa a los usuarios del aplicativo.

De forma no limitativa se pueden mencionar:

- Respuesta a consultas sobre el acceso y operativa de las funcionalidades de la aplicación.
- Interpretaciones de resultados obtenidos por la aplicación.
- Aclaración de dudas y estudio conjunto de errores potenciales o aparentes, con el fin de evaluar con el/la usuario/a si se trata de un error de operación, de un uso indebido de una funcionalidad para fines no previstos en la misma o de un error de datos como resultado de un funcionamiento anómalo.
- Asistencia en la implantación y operación de nuevas versiones, nuevas funcionalidades o mejoras.

II. Soporte a la Explotación

Se llevarán a cabo por parte del adjudicatario actividades de soporte y asistencia en las tareas de producción, principalmente referidas a procesos masivos, procesos programados periódicamente, carga de ficheros y emisiones específicas.

Se incluyen entre estas actividades la asistencia a los/as usuarios/as en materia de informes específicos, de problemas de datos, de asesoramiento sobre optimización de la explotación del sistema y soporte para la planificación de tareas repetitivas.

Igualmente, la resolución de dudas sobre las transacciones y sus efectos e, incluso, la realización, mediante encargo exprés, de actuaciones de carácter correctivo en el caso de producirse, en estos procesos transaccionales, alguna anomalía no imputable a la aplicación.

Entre las operaciones que también debe incluir este soporte, se indican las siguientes, de forma no limitativa:

- Recepción, resolución y canalización de peticiones e incidencias.
- Procesos de recibos en voluntaria.
- Gestión de ficheros bancarios.
- Emisión y carga de ficheros de otras Administraciones.

HASH DEL CERTIFICADO:
EC3B835B14F657EC20D468DD81BA7523D5AB2839
39F83140A0367E5458CFB10A36EE2036FF81025B
27D69430662BB6A6B33260E89313342FOADF046E

HORA DE FIRMA:
10:51:46
11:22:36
13:56:35

FECHA Y
27/02/2024
27/02/2024
27/02/2024

PUESTO DE TRABAJO:
VICETESORERA
TESORERA
CONCEJAL REG. INTERIOR, HACIENDA, CONTRATACION Y AS. JURIDICOS

NOMBRE:
ROSARIO GODINO LOPEZ
MARIA CIAR ARISTEGUI ANDUIZA
ALFONSO VAZQUEZ MACHERO

Firmado Digitalmente - Ayuntamiento de Boadilla del Monte - <https://carpetaciudadano.ayuntamientoboadilladelmonte.org> - CSV: 28660IDOC2A599E54041A5BF42B1

- Emisiones masivas.
- Ejecución y validación de estadísticas.

Se valorará la existencia de un tratamiento independiente, ágil, programable y desatendido, para la tramitación de procesos masivos que afecten a un volumen elevado de valores, registros o documento, de modo que no altere el normal funcionamiento del área y dé respuesta a las necesidades organizativas y operativas.

18. Bolsa de horas

Se distingue entre horas de formación y horas de desarrollo.

Para la puesta en servicio del aplicativo se requerirá la formación de los usuarios con un mínimo de 200 horas.

Por otro lado, a efecto de las horas de desarrollo, los licitadores deberán presentar una propuesta de bolsa de horas incluidas en el precio de adjudicación, para cubrir aquellos desarrollos futuros que por su entidad no impliquen modificación del contrato, o atenden nuevas necesidades que no queden recogidos en el presente pliego, y que no forman parte del mantenimiento en sus distintas modalidades ni de las horas establecidas para formación. A este respecto se tendrá en cuenta:

Esta bolsa de horas de desarrollo se destina a cubrir futuras adaptaciones informáticas o implementación de requerimientos funcionales fuera de los supuestos contemplados en el presente pliego (soporte y mantenimiento), o a cubrir nuevas o mayores necesidades. Será obligación del contratista prestar un número de 100 horas anuales sin coste para el servicio de gestión de ingresos y se valorarán las horas que excedan de las 100 mínimas.

19. Obligaciones del adjudicatario

A. Organización

La empresa deberá disponer de la organización necesaria, dependencias, equipamientos técnicos e instalaciones, necesarios para la realización y el seguimiento del contrato, desde el encargo del inicio de los trabajos y durante toda su ejecución.

B. Prioridades

Las prioridades y su organización serán fijadas por el responsable del Contrato.

C. Dimensionamiento

La empresa adjudicataria deberá dimensionar adecuadamente los servicios técnicos y humanos necesarios al objeto de garantizar la correcta ejecución de los trabajos y el cumplimiento de los plazos previstas.

HASH DEL CERTIFICADO:
EC3B835B14F6B7EC20D468DD81BA7523D5AB2839
39F83140A0367E5458CFB10A36EE2036FF81025B
27D69430662BB6A6B33260E89313342FOADF046

HORA DE FIRMA:
10:51:46
11:22:36
13:56:35

FECHA Y
27/02/2024
27/02/2024
27/02/2024

PUESTO DE TRABAJO:
VICETESORERA
TESORERA
CONCEJAL REG. INTERIOR, HACIENDA, CONTRATACION Y AS. JURIDICOS

NOMBRE:
ROSARIO GODINO LOPEZ
MARIA CIAR ARISTEGUI ANDUIZA
ALFONSO VAZQUEZ MACHERO

Firmado Digitalmente - Ayuntamiento de Boadilla del Monte - <https://carpetaciudadano.ayuntamientoboadilladelmonte.org> - CSV: 28660IDOC2A599E54041A5BF42B1



D. Incidencias en la ejecución.

La empresa adjudicataria consultará con el responsable del contrato cualquier incidencia que puedan surgir durante la prestación del servicio con el fin de que conjuntamente se determine la solución a adoptar.

E. Vinculación laboral

No existirá vinculación laboral alguna entre el personal que se destine a la ejecución del contrato. El Ayuntamiento, por cuanto el personal del adjudicatario queda expresamente sometido al poder direccional y de organización de la empresa adjudicataria en todo ámbito y orden legalmente establecido y siendo, por tanto, esta la única responsable y obligada al cumplimiento de cuantas disposiciones legales resulten aplicables al caso, en especial en materia de contratación, seguridad social, prevención de riesgos laborales y tributaria. Todo ello con independencia de las facultades de control e inspección que legal y/o contractualmente correspondan al mismo.

La empresa adjudicataria se compromete a velar por la seguridad de la documentación e información de la que puedan disponer en la ejecución del contrato. En consecuencia, realizará los servicios contratados guardando estrictamente las medidas de seguridad y prudencia necesarias con el fin de evitar la pérdida o dispersión de la información.

F. Documentación

Los manuales de usuario y toda la documentación del sistema se entregarán en soporte digital al área de ingresos, y se mantendrá actualizada permanentemente con las nuevas funcionalidades y modificaciones realizadas en la herramienta.

Todos los cambios sobre la plataforma, técnicos o funcionales serán documentados, actualizados, entregados y aceptados por el Ayuntamiento, según los procedimientos que se establezcan.

La aplicación debe entregarse documentada en cuanto al modelo de datos, de tal forma que el Ayuntamiento disponga del conocimiento necesario para explotar la información de forma independiente.

G. Código fuente

El adjudicatario deberá garantizar la disponibilidad del código fuente de la aplicación en caso de cierre de la empresa.

HASH DEL CERTIFICADO:
EC3B835B14F6B7EC20D468DD81BA7523D5AB2829
39F83140A0367E5458CFB10A36EE2036FF81025B
27D69430662BB6A6B33260E89313342FOADF04E

HORA DE FIRMA:
10:51:46
11:22:36
13:56:35

FECHA Y
27/02/2024
27/02/2024
27/02/2024

PUESTO DE TRABAJO:
VICETESORERA
TESORERA
CONCEJAL REG. INTERIOR, HACIENDA, CONTRATACION Y AS. JURIDICOS

NOMBRE:
ROSARIO GODINO LOPEZ
MARIA CIAR ARISTEGUI ANDUZZA
ALFONSO VAZQUEZ MACHERO

Firmado Digitalmente - Ayuntamiento de Boadilla del Monte - <https://carpetaciudadano.ayuntamientoboadilladelmonte.org> - CSV: 28660IDOC2A599E54041A5BF42B1

20. Protección de datos, propiedad, uso y tratamiento.

Además de estar sujeto al cumplimiento, en materia de contratación de lo establecido en la Ley 9/2017, de 8 de noviembre, de Contratos del Sector Público, el adjudicatario quedará sujeto a la normativa específica siguiente:

- Ley Orgánica 3/2018, de 5 de diciembre, de Protección de Datos Personales y Garantía de los Derechos Digitales.
- Reglamento (UE) 2016/679 del Parlamento Europeo y del Consejo, de 27 de abril de 2016, relativo a la protección de las personas físicas en lo que respecta al tratamiento de datos personales y a la libre circulación de estos datos y por el que se deroga la Directiva 95/46/CE (Reglamento general de protección de datos), a partir de su entrada en vigor.
- Real Decreto 311/2022, de 8 de enero, por el que se regula el Esquema Nacional de Seguridad (ENS) en el ámbito de la Administración Electrónica, en la medida de lo posible.
- Real Decreto 4/2010, de 8 de enero, por el que regula el Esquema Nacional de Interoperabilidad (ENI) en el ámbito de la Administración Electrónica, y cada una de las resoluciones de las normas técnicas que lo desarrollan, en la medida de lo posible.
- Real Decreto 203/2021, de 30 de marzo, por el que se aprueba el Reglamento de actuación y funcionamiento del sector público por medios electrónicos.

El adjudicatario queda obligado a incorporar las medidas que garanticen el cumplimiento de las nuevas regulaciones que se promulguen durante la vigencia del contrato, o el desarrollo de las existentes en el momento de su fecha de inicio.

En materia de protección de datos y dada la naturaleza del objeto del presente contrato, el adjudicatario tendrá a todos los efectos la consideración de "encargado del tratamiento" y, como tal, tendrá que asumir las obligaciones que se deriven.

En relación con estas materias y al margen de las prescripciones específicas que se establezcan en estos pliegos, la empresa adjudicataria acepta como documentación contractual:

- Las medidas técnicas y organizativas del prestador para garantizar la seguridad de la gestión de documentos y la confidencialidad y protección de datos personales.
- Comunicación a la persona designada por el Ayuntamiento, en 24 horas, de los incidentes de seguridad que afecten a la protección de datos personales, para ponerlos en conocimiento del delegado de Protección de Datos del área de ingresos de y poder informar, si procede, a la Agencia Española de Protección de Datos (AEPD) y a los afectados en el plazo máximo de 72 horas que establece el RGPD.

HASH DEL CERTIFICADO:
EC3B835B14F6B7EC20D468DD081BA7523D5AB2829
39F83140A03B7E5458CFB10A36EE2036FF81025B
27D69430662BBA6B33260E89313342FOADF046E

HORA DE FIRMA:
10:51:46
11:22:36
13:56:35

FECHA Y
27/02/2024
27/02/2024
27/02/2024

PUESTO DE TRABAJO:
VICETESORERA
TESORERA
CONCEJAL REG. INTERIOR, HACIENDA, CONTRATACION Y AS. JURIDICOS

NOMBRE:
ROSARIO GODINO LOPEZ
MARIA CIAR ARISTEGUI ANDUIZA
ALFONSO VAZQUEZ MACHERO

Firmado Digitalmente - Ayuntamiento de Boadilla del Monte - <https://carpetaciudadano.ayuntamientoboadilladelmonte.org> - CSV: 28660IDOC2A599E54041A5BF42B1



- Los requisitos específicos para la disponibilidad de los datos mediante un Acuerdo de Nivel de Servicio (ANS), con inclusión de los indicadores de calidad y los valores mínimos aceptables.
- La designación de un Jefe de proyecto por parte de la empresa adjudicataria que, junto con la persona designada como responsable del contrato por el Ayuntamiento, actuarán como interlocutores en su seguimiento y para resolver las incidencias que puedan surgir.
- El compromiso de que la gestión del servicio en materia de seguridad se lleve a cabo por personal cualificado, de conformidad con lo que establece el artículo 16.1 del Real Decreto 311/2022, de 3 de mayo, por el que se regula el Esquema Nacional de Seguridad (ENS) en la medida de lo posible:
- Profesionalidad. (Art 16 Real Decreto 311/2022). La seguridad de los sistemas de información estará atendida y será revisada y auditada por personal cualificado, dedicado e instruido en todas las fases de su ciclo de vida: planificación, diseño, adquisición, construcción, despliegue, explotación, mantenimiento, gestión de incidencias y desmantelamiento.

El adjudicatario asumirá la obligación de comunicar cualquier cambio que se produzca en las condiciones de prestación del contrato en relación con la infraestructura tecnológica, software, comunicaciones, seguridad, disponibilidad y uso de los datos, así como aquellos que puedan afectar a los subcontratistas involucrados en dicha prestación.

El adjudicatario deberá garantizar que puede habilitar mecanismos para permitir el acceso a la información del personal del área de ingresos del Ayuntamiento para funciones de control y auditoría en cualquier ámbito especificado en estas cláusulas, así como a efectos de investigación por las autoridades competentes.

A. Propiedad y uso de datos

Con respecto a la propiedad y el uso de los datos:

- La totalidad de los datos transferidos para la puesta en marcha del sistema y los que puedan generarse en el futuro son propiedad del Ayuntamiento.
- El uso de estos datos por parte de la mercantil adjudicataria como banco de pruebas para introducir posibles mejoras en la prestación del contrato debe ser previamente autorizado por el Ayuntamiento, que podrá monitorizar su uso.

HASH DEL CERTIFICADO:
EC3B835B14F657EC20D468DD81BA7523D5AB2839
39F83140A0367E5458CFB10A36EE2036FF81025B
27D69430662BB46B33260E89313342FOADF04E

HORA DE FIRMA:
10:51:46
11:22:36
13:56:35

FECHA Y
27/02/2024
27/02/2024
27/02/2024

PUESTO DE TRABAJO:
VICETESORERA
TESORERA
CONCEJAL REG. INTERIOR, HACIENDA, CONTRATACION Y AS. JURIDICOS

NOMBRE:
ROSARIO GODINO LOPEZ
MARIA CIAR ARISTEGUI ANDUIZA
ALFONSO VAZQUEZ MACHERO

Firmado Digitalmente - Ayuntamiento de Boadilla del Monte - <https://carpetaciudadano.ayuntamientoboadilladelmonte.org> - CSV: 28660IDOC2A599E54041A5BF42B1

- 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 del área de ingresos de sobre los datos incluye, asimismo, los metadatos derivados de la utilización del sistema en la gestión administrativa y explotación que el Ayuntamiento lleve a cabo.

B. Portabilidad de datos

La empresa adjudicataria deberá garantizar en todo momento la portabilidad de los 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 deberán corresponderse, en la medida de lo posible, con las especificaciones del ENI y su catálogo de estándares abiertos que garanticen la neutralidad tecnológica.
- El tiempo de entrega será lo 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 en la medida de lo posible, ya sea al final del contrato o en cualquier otro momento que se estipule o se considere necesario por el Ayuntamiento.
- 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 datos.

También se podrá exigir cuando se produzcan modificaciones unilaterales por parte del proveedor de las condiciones de la prestación.

HASH DEL CERTIFICADO:
EC3B835B14F657EC20D468DD81BA7523D5AB2829
39F83140A0367E5458CFB10A36EE2036FF81025B
27D69430662BB6A6B33260E89313342FOADF046E

HORA DE FIRMA:
10:51:46
11:22:36
13:56:35

FECHA Y
27/02/2024
27/02/2024
27/02/2024

PUESTO DE TRABAJO:
VICETESORERA
TESORERA
CONCEJAL REG. INTERIOR, HACIENDA, CONTRATACION Y AS. JURIDICOS

NOMBRE:
ROSARIO GODINO LOPEZ
MARIA ICIAR ARISTEGUI ANDUIZA
ALFONSO VAZQUEZ MACHERO

Firmado Digitalmente - Ayuntamiento de Boadilla del Monte - <https://carpetaciudadano.ayuntamientoboadilladelmonte.org> - CSV: 28660IDOC2A599E54041A5BF42B1



C. Plan de retorno

Cuando se requiera o finalice la prestación, se exigirá la obtención de los datos estructurados que ha utilizado el sistema, para, posteriormente, realizar la eliminación completa y permanente de estos datos en la infraestructura del contratista saliente, así como la certificación de que el proceso de eliminación se ha realizado correctamente.

Al efecto, el adjudicatario quedará obligado al área de ingresos, o a un tercero designado por esta, de aquellos elementos afectos a la prestación del contrato, sin ningún coste adicional para el Ayuntamiento. Para ello, el adjudicatario, una vez implantada la solución tributaria, deberá elaborar un dossier con el plan de retorno en el que se consigne la información que un tercer nuevo contratista pueda necesitar. Este documento podrá ser exigido por el Ayuntamiento en cualquier momento de la vigencia del contrato a partir de que la herramienta esté implantada.

El adjudicatario saliente estará obligado a mantener el cumplimiento de sus obligaciones durante el período acordado, así como a colaborar con el fin de facilitar la transferencia al nuevo adjudicatario, traspasando los medios y procedimientos necesarios para la correcta prestación del contrato.

D. 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 recuperada 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 el Ayuntamiento y la adjudicataria hayan realizado las correspondientes comprobaciones de integridad y puesta en marcha y firmado el correspondiente documento de recepción.

El adjudicatario incluirá en su Plan de Retorno el compromiso de certificar la eliminación de los datos y garantizar la trazabilidad y auditoría por parte del área de ingresos del Ayuntamiento de Boadilla del Monte.

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,

HASH DEL CERTIFICADO:
EC3B835B14F657EC20D468DD81BA7523D5AB2829
39F83140A0367E5458CFB10A36EE2036FF81025B
27D69430662BB6A6B33260E89313342FOADF04E

HORA DE FIRMA:
10:51:46
11:22:36
13:56:35

FECHA Y
27/02/2024
27/02/2024
27/02/2024

PUESTO DE TRABAJO:
VICETESORERA
TESORERA
CONCEJAL REG. INTERIOR, HACIENDA, CONTRATACION Y AS. JURIDICOS

NOMBRE:
ROSARIO GODINO LOPEZ
MARIA CIAR ARISTEGUI ANDUZZA
ALFONSO VAZQUEZ MACHERO

Firmado Digitalmente - Ayuntamiento de Boadilla del Monte - <https://carpetaciudadano.ayuntamientoboadilladelmonte.org> - CSV: 28660IDOC2A599E54041A5BF42B1

especialmente los de carácter personal, que no podrá copiar o utilizar con fin distinto al que figura en este pliego, ni tampoco ceder a otros ni siquiera a efectos de conservación.

A tal fin, los licitadores incluirán en la Memoria una descripción de las medidas de seguridad que adoptará para asegurar la disponibilidad, confidencialidad e integridad de los datos manejados y de la documentación facilitada.

22. Copias de seguridad

El prestador del servicio deberá velar por la integridad de la información que se albergue en los sistemas que posibilitan la prestación del servicio objeto de contratación, siguiendo las directrices de buenas prácticas respetando el ENS. Para ello deberá someter la información a protocolos de copias de seguridad redundados de manera que, en caso de contingencia, la afectación sea mínima (si no nula) para los datos.

Deberá ser posible recuperar, en todo momento, la información contenida en los sistemas de información de, como mínimo, los últimos 60 días.

En cualquier caso, el sistema de copias de seguridad se entiende como un método auxiliar en respuesta a situaciones de contingencia, puesto que en condiciones normales el servicio SaaS objeto de contratación deberá ofrecer niveles de disponibilidad muy elevados.

Además, el sistema de backup se integrará con las copias de seguridad del Ayuntamiento.

23. Duración del contrato y plazo de puesta en marcha

La duración del contrato será de TRES AÑOS, a contar a partir del día siguiente a la formalización del contrato, más una posible prórroga de UN AÑO.

Durante el primer año de la duración del contrato, el plazo máximo de la puesta en funcionamiento (Fase I) será de SEIS MESES, a contar a partir del día siguiente a la formalización del contrato, debiendo haberse llevado a cabo en este plazo todas las actividades de migración de datos, parametrización y adaptación del sistema, integración con otras aplicaciones y plataformas y formación de usuarios.

Una vez efectuada la puesta en funcionamiento con la aceptación final se formalizará el Acta de conformidad.

En los seis meses siguientes comenzara la Fase II de soporte y mantenimiento.

HASH DEL CERTIFICADO:
EC3B835B14F6B7EC20D468DD81BA7523D5AB2839
39F83140A0367E5458CFB10A38EE2036FF81025B
27D69430662BB6A6B33260E89313342FOADF046

HORA DE FIRMA:
10:51:46
11:22:36
13:56:35

FECHA Y
27/02/2024
27/02/2024
27/02/2024

PUESTO DE TRABAJO:
VICETESORERA
TESORERA
CONCEJAL REG. INTERIOR, HACIENDA, CONTRATACION Y AS. JURIDICOS

NOMBRE:
ROSARIO GODINO LOPEZ
MARIA CIAR ARISTEGUI ANDUZZA
ALFONSO VAZQUEZ MACHERO

Firmado Digitalmente - Ayuntamiento de Boadilla del Monte - <https://carpetaciudadano.ayuntamientoboadilladelmonte.org> - CSV: 28660IDOC2A599E54041A5BF42B1



Expirado el periodo de vigencia, el presente contrato en cuanto al servicio de soporte y mantenimiento se podrá prorrogar por un período de UN AÑO. Dicha prórroga se acordará por el órgano de contratación, y de conformidad con lo dispuesto en el art. 29.2 de la LCSP, será obligatoria para el empresario, siempre que su preaviso se produzca al menos con dos meses de antelación a la finalización del plazo de duración del contrato.

El acuerdo de prórroga o no prórroga, se adoptará por el órgano competente, previa conformidad de la Concejalía correspondiente, bajo cuya dirección se desarrolla el objeto del contrato.

En los contratos de suministro de prestación sucesiva, si al vencimiento del contrato no se hubiera formalizado nuevo contrato que garantice la continuidad de la prestación como consecuencia de incidencias resultantes de acontecimientos imprevisibles para el órgano de contratación producidas en el procedimiento de adjudicación y existan razones de interés público para no interrumpir la prestación, se podrá prorrogar el contrato en cuanto a soporte y mantenimiento hasta que comience la ejecución del nuevo contrato y en todo caso por un periodo máximo de nueve meses, sin modificar las restantes condiciones del contrato, siempre que el anuncio de licitación del nuevo contrato se haya publicado con una antelación mínima de tres meses respecto de la fecha de finalización del contrato originario, según dispone el artículo 29.4 de la LCSP.

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

24. Derechos de uso

Las licencias de uso dentro de la modalidad SaaS deberán ser adaptadas a las necesidades de la organización para no restringir el número de usuarios que necesitan conectarse al sistema. Debe tenerse en cuenta que hay personal de otras áreas distintas al Ayuntamiento que realizan operaciones (liquidaciones, cobro de tasas) y cuyo acceso no tiene que quedar restringido.

HASH DEL CERTIFICADO:
EC3B835B14F6B7EC20D468DD81BA7523D5AB2829
39F83140A0367E5458CFB10A36EE2036FF81025B
27D69430662BBAB633260E89313342FOADF046E

HORA DE FIRMA:
10:51:46
11:22:36
13:56:35

FECHA Y
27/02/2024
27/02/2024
27/02/2024

PUESTO DE TRABAJO:
VICETESORERA
TESORERA
CONCEJAL REG. INTERIOR, HACIENDA, CONTRATACION Y AS. JURIDICOS

NOMBRE:
ROSARIO GODINO LOPEZ
MARIA CIAR ARISTEGUI ANDUIZA
ALFONSO VAZQUEZ MACHERO

Firmado Digitalmente - Ayuntamiento de Boadilla del Monte - <https://carpetaciudadano.ayuntamientoboadilladelmonte.org> - CSV: 28660IDOC2A599E54041A5BF42B1

Por ello, el número de licencias ofertado por los licitadores no puede quedar por debajo de 70 licencias, y debe tenerse en cuenta que, por evolución de la administración, dicho número puede verse incrementado, sin suponer coste adicional alguno para el Ayuntamiento.

25. Tiempos y metodologías de Integración

Una vez adjudicado el contrato, las personas designadas por el adjudicatario y el Comité integrado por el personal del área de ingresos de se reunirán para definir y planificar todo el procedimiento de implantación e interconexión. Se determinarán entonces los detalles en función de las necesidades específicas a cubrir en el momento de la implantación. Se acordarán asimismo los detalles de la integración o interconexión con el resto de los sistemas, tanto internos como externos, que requiere la implantación del sistema de gestión tributaria integral.

26. Entrega del programa de trabajo, actualización y seguimiento.

En relación con lo indicado en el punto 13 del Pliego que prevé que el contratista que resulte adjudicatario entregará un programa de trabajo al Ayuntamiento de Boadilla del Monte en **los 10 días siguientes a** , que desarrolle la Memoria técnica para su ejecución, ha de señalarse que deberá ser validado por el responsable del contrato para su aceptación. La falta de entrega de dicho documento será sancionada como falta muy grave.

Finalizada la fase I, e iniciada la puesta en marcha, deberá adicionarse a dicho documento el detalle de todas aquellas configuraciones que se hayan llevado a cabo en la fase de implantación y que puedan resultar de utilidad para la explotación del servicio. Igualmente deberán incluirse todos aquellos esquemas, diagramas, ilustraciones, modelización de plantillas, etc., que se consideren oportunas para facilitar su comprensión.

Si durante el período de vigencia del contrato se realizan cambios de configuración o modificaciones susceptibles de ser reflejadas en el documento, el contratista deberá entregar al Ayuntamiento una versión actualizada del mismo en un plazo máximo de siete días, de manera que siempre se disponga de una versión actualizada y fiel a la realidad.

Se preservará la confidencialidad sobre este documento, pues contendrá información que pudiera comprometer o contribuir a la vulneración de la seguridad del sistema.

GLOSARIO

AAA - Actuación administrativa automatizada.

AEAT - Agencia Estatal de Administración Tributaria.

AEPD - Agencia Española de Protección de Datos.

HASH DEL CERTIFICADO:
EC3B835B14F657EC20D468DD81BA7523D5AB2829
39F83140A0367E5458CFB10A36EE2036FF81025B
27D69430662BBAB6B33260E893513342FOADF04E

HORA DE FIRMA:
10:51:46
11:22:36
13:56:35

FECHA Y
27/02/2024
27/02/2024
27/02/2024

PUESTO DE TRABAJO:
VICETESORERA
TESORERA
CONCEJAL REG. INTERIOR, HACIENDA, CONTRATACION Y AS. JURIDICOS

NOMBRE:
ROSARIO GODINO LOPEZ
MARIA CIAR ARISTEGUI ANDUZA
ALFONSO VAZQUEZ MACHERO

Firmado Digitalmente - Ayuntamiento de Boadilla del Monte - <https://carpetaciudadano.ayuntamientoboadilladelmonte.org> - CSV: 28660IDOC2A599E54041A5BF42B1





ANCERT - Agencia Notarial de Certificación.

ANS - Acuerdo de nivel de servicio (o ASL, Service Level Agreement).

ATMV - Acreditación Telemática Impuesto Municipal de Vehículos

BOE - Boletín Oficial del Estado.

CAU - Centro de atención al usuario.

CPD - Centro de procesamiento de datos.

CRM - Customer relationship management (gestión de la relación con el cliente)

CSV - Código seguro de verificación.

DGT - Dirección General de Tráfico.

ENI - Esquema Nacional de Interoperabilidad.

ENS - Esquema Nacional de Seguridad.

FEMP - Federación Española de Municipios y Provincias.

IAE - Impuesto sobre actividades económicas.

IBI - Impuesto sobre bienes inmuebles.

ICIO - Impuesto sobre construcciones, instalaciones y obras.

IIVTNU - Impuesto sobre el Incremento del Valor de los Terrenos de Naturaleza Urbana.

INE - Instituto Nacional de Estadística.

INSS - Instituto Nacional de la Seguridad Social.

IVA - Impuesto sobre el valor añadido.

IVTM - Impuesto sobre vehículos de tracción mecánica.

NIE - Número de identificación del extranjero.

NIF - Número de identificación fiscal.

NIST - National Institute of Standards and Technology.

OFG - Ordenanza fiscal general

PCAP - Pliego de condiciones administrativas particulares.

SEP - Plan personalizado de pago.

PPT - Pliego de prescripciones técnicas.

PPNT - Prestación patrimonial pública no tributaria.

RDL - Real decreto legislativo.

REST - Representational state transfer (transferencia de estado representacional).

SaaS - Software as a service.

HASH DEL CERTIFICADO:
EC3B835B14F6B7EC20D468DD81BA7523D5AB2829
39F83140A0367E5458CFB10A36EE2036FF81025B
27D69430662BB6A6B33260E89313342FOADF04E

HORA DE FIRMA:
10:51:46
11:22:36
13:56:35

FECHA Y
27/02/2024
27/02/2024
27/02/2024

PUESTO DE TRABAJO:
VICETESORERA
TESORERA
CONCEJAL REG. INTERIOR, HACIENDA, CONTRATACION Y AS. JURIDICOS

NOMBRE:
ROSARIO GODINO LOPEZ
MARIA ICAR ARISTEGUI ANDUIZA
ALFONSO VAZQUEZ MACHERO

Firmado Digitalmente - Ayuntamiento de Boadilla del Monte - <https://carpetaciudadano.ayuntamientoboadilladelmonte.org> - CSV: 28660IDOC2A599E54041A5BF42B1

SARA - Contratos sujetos a regulación armonizada.

SLA - Service Level Agreement (Acuerdo de Nivel de Servicio o ANS).

SQL - Structured query language (lenguaje de consulta estructurada).

TGSS - Tesorería General de la Seguridad Social.

TPV - Terminal punto de venta.

ANEXO. ACUERDO DE NIVEL DE SERVICIO (ANS)

Se deberá firmar un acuerdo de nivel de servicio con la empresa adjudicataria siguiendo el modelo ofrecido por el INCIBE (Instituto Nacional de Ciberseguridad). Se detallan a continuación los aspectos técnicos que deberá cumplir la empresa adjudicataria y que quedarán reflejados en dicho acuerdo.

Aspectos Técnicos de

Disponibilidad: se estimará una disponibilidad del 99% de todos los servicios de la aplicación en un horario del servicio de 24x7; lo que equivale a que el servicio no podrá estar parado más de 3,65 días al año.

Continuidad: la empresa adjudicataria se compromete a que en el caso de que el servicio sufra una incidencia grave en sus sistemas y quede inoperativo este se recupere en un tiempo no superior a 8 horas.

Gestión de incidencias y peticiones de servicio: La prestación del servicio puede estar sujeta a incidentes que pueden comprometer el mantenimiento de unos niveles de servicio adecuados. En este sentido y para evitar que estos incidentes impacten en la menor medida posible en la prestación del servicio, se establecen unos criterios de priorización de incidentes que permitan ofrecer unos tiempos de respuesta y resolución correctos. Estos criterios de priorización quedan recogidos en 2 tipos: Normal y críticos.

- Normales: Incidentes que no implican la detención total del servicio o que comprometen la seguridad de este en cualquiera de sus parámetros. En este caso se establece un tiempo de respuesta de 8 horas, y un tiempo de resolución de hasta 24 horas.
- Críticos: Incidentes que implican la detención total del servicio o que pueden comprometer la seguridad de este. En este caso se establece un tiempo de respuesta de 2 horas y no más de 8 horas de tiempo de resolución.

El servicio de gestión de incidencias y recepción de estas estará disponible en el siguiente horario: LMXJV (8:30h – 17:30h).

HASH DEL CERTIFICADO:
CSB15814F687EC20D468DD81BA7523D5AB2839
39F83140A0367E5458CFB10A38EE2036FF810258
27D69430662BBAB6B33260E893513342FOADF04E

HORA DE FIRMA:
10:51:46
11:22:36
13:56:35

FECHA Y
7/02/2024
27/02/2024

PUESTO DE TRABAJO:
VICETESORERA
TESORERA
CONCEJAL REG. INTERIOR, HACIENDA, CONTRATACION Y AS. JURIDICOS

NOMBRE:
ROSARIO GODINOS LOPEZ
MARIA CIAR ARISTEGUI ANDUZZA
ALFONSO VAZQUEZ MACHERO

Firmado Digitalmente - Ayuntamiento de Boadilla del Monte - <https://carpetaciudadano.ayuntamientoboadilladelmonte.org> - CSV: 28660IDOC24FCAD3FCFC2CEE499D



También deberá de existir un medio de comunicación 24x7 concreto (teléfono, correo electrónico, otros) entre la empresa y el ayuntamiento para incidentes urgentes, los cuales se definirán detalladamente de mutuo acuerdo en el nivel de servicio; podrá ser determinado por ambas partes que este servicio no fuera necesario, lo cual debería de reflejarse igualmente en el documento del acuerdo de nivel de servicio.

Boadilla del Monte, a fecha de firma electrónica

HASH DEL CERTIFICADO:
ECSB835B14F6B7EC20D468DD81BA0023D5D50528393
39FB93140A0367E5458CFB10A36EE2036FF81025B
27D69430662BB6A6B33260E893513342FOADF046

HORA DE FIRMA:
10:51:46
11:22:36
13:56:35

FECHA Y
27/02/2024
27/02/2024
27/02/2024

PUESTO DE TRABAJO:
VICETESORERA
TESORERA
CONCEJAL REG. INTERIOR, HACIENDA, CONTRATACION Y AS. JURIDICOS

NOMBRE:
ROSARIO GODINO LOPEZ
MARIA CIAR ARISTEGUI ANDUIZA
ALFONSO VAZQUEZ MACHERO

Firmado Digitalmente - Ayuntamiento de Boadilla del Monte - <https://carpetaciudadano.ayuntamientoboadilladelmonte.org> - CSV: 28660IDOC2A599E54041A5BF42B1

