

---

**PLIEGOS DE PRESCRIPCIONES TÉCNICAS QUE RIGEN EL CONTRATO DE SERVICIO PARA LA ADQUISICIÓN, MIGRACIÓN, IMPLANTACIÓN, PUESTA EN MARCHA Y MANTENIMIENTO DE UN SISTEMA DE GESTIÓN DE LOS TRIBUTOS Y DE LOS INGRESOS PARA LA AGENCIA TRIBUTARIA CANARIA SUSCEPTIBLE DE SER COFINANCIADO CON CARGO AL PROGRAMA FEDER DE CANARIAS 2021-2027**

---



Contenido

1	INTRODUCCIÓN .....	6
2	DESCRIPCIÓN GENERAL DEL ALCANCE DEL CONTRATO .....	8
2.1	Objeto del documento.....	8
2.2	Alcance del contrato .....	8
3	SITUACIÓN ACTUAL .....	10
3.1	Sistema de información tributaria M@GIN .....	10
3.2	Infraestructura tecnológica .....	13
4	ESPECIFICACIÓN DE REQUISITOS DEL SISTEMA .....	14
4.1	Organización del sistema en bloques y módulos .....	14
4.2	Etapas en la implantación de los bloques que componen el sistema .....	16
4.2.1	Descripción de las etapas durante la fase de implantación .....	16
4.2.2	Hitos y porcentajes de ejecución durante la fase de implantación .....	17
4.3	Requisitos del Sistema .....	20
4.3.1	Requisitos generales de la plataforma base .....	20
4.3.2	Requisitos funcionales.....	20
4.3.3	Requisitos técnicos .....	21
4.4	Opción de migración a la nube (SaaS).....	22
4.4.1	Descripción .....	22
4.4.2	Requisitos del sistema ofertado en la nube.....	23
5	SOFTWARE QUE SOPORTARÁ EL SGTI .....	24
5.1	Licencia de uso del sistema.....	24
5.2	Software adicional necesario para soportar el SGTI.....	25
5.3	Mantenimiento .....	25
6	EJECUCIÓN DEL CONTRATO.....	26
6.1	Introducción .....	26
6.2	Responsabilidades y responsables .....	27
6.2.1	Responsabilidades de la empresa adjudicataria .....	27
6.2.2	Responsable de la empresa adjudicataria .....	27
6.2.3	Responsabilidades de la Agencia Tributaria Canaria .....	28
6.2.4	Responsable del contrato .....	28
6.2.5	Responsabilidades mutuas.....	29



6.3	Descripción los servicios durante la fase de implantación .....	29
6.3.1	Servicios de asistencia técnica para la implantación del SGTI .....	29
6.3.2	Migración de la información .....	30
6.3.3	Formación .....	30
6.3.4	Servicios de apoyo para la puesta en marcha .....	31
6.3.5	Gestión del cambio y consultoría .....	31
6.3.6	Servicio de desarrollo, adaptación e integración de los tributos propios y REF .....	32
6.4	Descripción de los servicios durante la fase de mantenimiento del Sistema.....	32
6.4.1	Consultoría especializada durante la fase de mantenimiento del sistema .....	32
6.4.2	Servicios de soporte a la explotación y mantenimiento .....	33
6.4.3	Servicio de desarrollo, adaptación e integración de los tributos propios y REF .....	33
6.4.4	Asistencia y soporte TI .....	34
6.4.5	Formación .....	35
6.5	Plan y estrategia de implantación.....	36
6.5.1	Plan de Proyecto .....	36
6.5.2	Parametrización .....	38
6.5.3	Migración y convivencia entre sistemas .....	38
6.5.4	Gestión del cambio y comunicación .....	40
6.5.5	Plan de Pruebas .....	41
6.5.6	Plan de Formación.....	42
6.5.7	Plan de puesta en marcha y apoyo a la explotación y mantenimiento .....	42
6.5.8	Gestión de riesgos .....	43
6.5.9	Metodología de desarrollo .....	43
6.5.10	Modelo organizativo.....	43
6.6	Acuerdos de nivel de servicio (ANS) .....	44
6.6.1	Introducción .....	44
6.6.2	Horarios de la prestación del servicio.....	44
7	GARANTÍA DE CONTINUIDAD DEL SISTEMA .....	44
7.1	Garantía del mantenimiento del servicio dado su carácter esencial .....	44
7.2	Transferencia del conocimiento.....	46
7.2.1	Documentación técnica del Sistema .....	46
7.2.2	Sesiones de formación técnica.....	46
7.3	Fase de devolución del servicio .....	47



8	COMPROMISO DE ADSCRIPCIÓN DE MEDIOS .....	47
8.1	Requisitos .....	47
8.2	Equipo mínimo.....	48
8.2.1	Fase de implantación.....	48
8.2.2	Fase de mantenimiento .....	49
9	GOBIERNO DEL PROYECTO .....	49
10	PLAZOS Y LUGAR DE PRESTACIÓN DEL SERVICIO.....	50
11	PENALIDADES.....	51
11.1	Por incumplimiento de los acuerdos del nivel de servicio .....	51
11.2	Por incumplimiento en el mantenimiento de las certificaciones exigidas.....	52
12	GLOSARIO .....	52
13	ANEXO I – Acuerdos de Nivel de Servicio y Penalidades .....	54
	Gestión del mantenimiento preventivo y correctivo.....	54
	Código: ANS.MC.1.....	54
	Código: ANS.MC.2.....	54
13.1	Gestión del mantenimiento evolutivo.....	55
	Código: ANS.ME.1.....	55
	Código: ANS.ME.2.....	55
	Código: ANS.ME.3.....	55
13.2	Asistencia y soporte a la explotación y TI .....	55
	Código: ANS.EX.1 .....	55
	Código: ANS.EX.2 .....	56
13.3	Implantación y configuración del SGTI.....	56
	Código: ANS.IM.1 .....	56
	Código: ANS.IM.2 .....	57
13.4	Formación.....	57
	Código: ANS.FOR.1.....	57
	Código: ANS.FOR.2.....	57
13.5	Devolución del servicio .....	58
	Código: ANS.DEV.1 .....	58
14	ANEXO II – Requisitos funcionales .....	59
14.1	BLOQUE I.....	59
14.2	BLOQUE II.....	76



14.3	BLOQUE III.....	82
15	ANEXO III – REQUISITOS TÉCNICOS .....	87
16	ANEXO IV – INFORMACIÓN DEL ENTORNO TÉCNICO.....	113



## 1 INTRODUCCIÓN.

La Dirección de la Agencia Tributaria Canaria, en adelante ATC, aprobó, en julio de 2021, el Plan de Transformación Digital Administración Tributaria 4.0, el cual a su vez se incluyó dentro del Instrumento de Planificación Estratégico (IPE) de la Agencia Tributaria Canaria que describe los proyectos que serán financiados con cargo a los fondos “Next Generation EU”.

El citado Plan de Transformación Digital se estructura en 7 ejes estratégicos que pretenden vertebrar la transformación digital de la Agencia para convertirla en una administración tributaria 4.0.

El primero de los ejes aborda la renovación del sistema de información tributaria estableciendo lo siguiente:

*“La ATC necesita disponer de un sistema de información tributaria que permita afrontar los retos de la transformación digital y dé respuesta a las necesidades de una Administración Tributaria del siglo XXI. El sistema de información tributaria que pretende implantar la ATC debe configurarse como una herramienta de gestión, fiable, robusta y con un elevado nivel de parametrización, que favorezca la agilidad, la simplificación administrativa, la reducción de plazos, la interoperabilidad con otros sistemas y que cumpla con las exigencias normativas actuales, en especial las recogidas en las Leyes 39/2015 y 40/2015 y en 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, garantizando la tramitación electrónica del expediente en todas sus fases.*

*Asimismo, el sistema de información tributaria debe permitir un alto grado de automatización de aquellas actuaciones administrativas que se identifiquen al efecto con el fin de optimizar la utilización de los recursos humanos y materiales disponibles para el ejercicio de otras actuaciones de alto valor.*

*Finalmente debe ofrecer una visión 360 grados del contribuyente, ofreciendo de forma ágil y sencilla toda la información relativa a los obligados tributarios.”*

Asimismo, dicha renovación deberá contribuir a cumplir con los objetivos que establece el propio Plan, entre los que se encuentran:

- **Simplificación de los trámites y gestiones que deben realizar los contribuyentes mediante la digitalización de los servicios**, desarrollando servicios digitales proactivos, personalizados y de calidad, así como nuevos canales de comunicación, que mejoren el servicio y la asistencia a los contribuyentes, mediante un modelo omnicanal, que facilite el cumplimiento voluntario de sus obligaciones.
- **Mejorar la eficiencia interna y reducir los costes de gestión**, transformando la ATC en una Administración más moderna y eficiente, a través de la digitalización de los procesos, mediante el desarrollo de herramientas y aplicaciones tecnológicas más



eficientes, garantizando la adecuada coordinación e integración entre las diferentes áreas.

Por tanto, el presente pliego prescripciones técnicas tiene por objeto describir los requisitos de los servicios y adquisiciones necesarias para conseguir la renovación del sistema de información tributario de la ATC, en los términos anteriormente expuestos.

Con respecto a la estrategia para abordar la consecución de este nuevo sistema de información tributario, se plantea un cambio en el modelo de desarrollo y mantenimiento. En este sentido, se opta por que el nuevo sistema se sustente fundamentalmente sobre una solución comercial que cumpla de forma nativa los requisitos antes mencionados, así como la gran mayoría de las funcionalidades exigidas en este pliego, siendo el proveedor o, en su caso, el fabricante de esta solución quien garantice la seguridad y continuidad tecnológica de la misma. Todo ello sin perjuicio de la necesaria adaptación o desarrollo de dicha solución para integrar aquellas funcionalidades específicas de la Agencia.

Asimismo, señalar que dada las dimensiones y complejidad del sistema se hace preciso abordar su renovación en etapas. Tras la finalización de todas las etapas de la fase de implantación, el sistema resultante entrará en el periodo de mantenimiento dentro de la ejecución del contrato. No obstante, durante la fase de implantación el adjudicatario deberá hacer las correcciones, modificaciones y mejoras que fueran necesarias de los módulos que estuviesen en producción hasta la completa implantación del sistema.

La fase de implantación del nuevo sistema serán susceptibles de ser cofinanciadas con cargo al Programa FEDER de Canarias 2021-2027.



## 2 DESCRIPCIÓN GENERAL DEL ALCANCE DEL CONTRATO

### 2.1 Objeto del documento

El objeto de este Pliego de Prescripciones Técnicas (PPT) es la definición de los suministros y servicios a realizar, así como las condiciones técnicas a cumplir por la empresa adjudicataria en el contrato de “SERVICIO PARA LA ADQUISICIÓN, MIGRACIÓN, IMPLANTACIÓN, PUESTA EN MARCHA Y MANTENIMIENTO DE UN SISTEMA DE GESTIÓN DE LOS TRIBUTOS Y DE LOS INGRESOS PARA LA AGENCIA TRIBUTARIA CANARIA SUSCEPTIBLE DE SER COFINANCIADO CON CARGO AL PROGRAMA FEDER DE CANARIAS 2021-2027”.

### 2.2 Alcance del contrato

Las prestaciones y alcance funcional a satisfacer por la empresa adjudicataria se detallan en el presente pliego y sus anexos y se relacionan, de manera no exhaustiva, a continuación:

- Suministro de licencias de uso de una plataforma tecnológica base que soporte el Sistema de Gestión de los Tributos y de los Ingresos (en adelante, SGTI, o “el sistema”) y que cubra todas las funcionalidades necesarias en materia de tramitación electrónica de procedimientos administrativos, en particular procedimientos tributarios y de gestión de ingresos. Dicha licencia incluirá el mantenimiento correctivo, adaptativo y evolutivo del sistema, provisto en modalidad on-premise, desde su implantación hasta la finalización del contrato, sin perjuicio de lo establecido en este pliego respecto a la opción de la migración a la nube. La solución licenciada, así como el resto de módulos y, en su caso, desarrollos que se incorporen al SGTI permitirá una tramitación totalmente electrónica conforme a la normativa vigente en esta materia y cumplirá con todas las especificaciones descritas en el presente pliego y sus anexos, así como con lo dispuesto en los Pliegos de Cláusulas Administrativas Particulares (PCAP).
- Suministro y adaptación de los módulos necesarios incorporados e integrados en SGTI para la gestión, inspección y recaudación de derechos de naturaleza pública y otros recursos gestionados por la Comunidad Autónoma de Canarias (CAC), sus organismos autónomos y Entes de derecho público, especialmente los tributos cedidos por el Estado. Incluirá el mantenimiento correctivo y evolutivo de los módulos, así como las adaptaciones necesarias por cambios normativos y legislativos de ámbito nacional, autonómico o local.



- Servicio de desarrollo, adaptación e integración de los tributos propios y REF.
  - Desarrollo e integración de los módulos de tributos derivados del REF así como los tributos propios de la CAC, incluyendo las posibles integraciones que fueran necesarias con otros sistemas.
  - Mantenimiento correctivo y adaptativo de los módulos.
  - Mantenimiento evolutivo de dicho bloque, incluyendo la incorporación de nuevas figuras tributarias o funcionalidades que pudieran surgir durante la vigencia del contrato.
- Servicios de asistencia técnica para los siguientes aspectos:
  - Implantación completa de la solución en la infraestructura suministrada por la ATC.
  - Parametrización y configuración del SGTI y de la infraestructura asociada, adaptados a las necesidades de la ATC.
  - Servicios de integración del SGTI con otras aplicaciones y sistemas, tanto externos como propios de la ATC, en particular con el sistema de información económico-financiero de la CAC (SEFLOGIC). Asimismo, se incluye la integración entre el sistema actual (M@GIN) y el nuevo sistema, de tal forma que facilite la coexistencia de ambos sistemas durante la fase de implantación de la nueva solución.
  - Migración de información tributaria y de otra naturaleza desde los sistemas de información actuales, al nuevo SGTI, garantizando la calidad, coherencia y consistencia de los datos migrados.
  - Formación al personal técnico y usuarios del sistema para un correcto uso, administración y operación del SGTI.
  - Soporte y apoyo en la puesta en marcha del sistema, gestión del cambio, asistencia durante la explotación a todos los usuarios del mismo y atención durante la operativa diaria, así como asistencia a los obligados, en los momentos iniciales tras la puesta en marcha como refuerzo a los servicios de asistencia al contribuyente.
  - Consultoría tributaria y especializada, debiendo plantear un nuevo modelo integral de gestión tributaria ofreciendo apoyo en la toma de decisiones, proponiendo alternativas de implementación e identificando las necesidades organizativas, competenciales y formativas en la ATC, así como en lo relativo a sus recursos humanos.



- Servicios de soporte y mantenimiento
  - Soporte para el mantenimiento de la infraestructura del sistema.
  - Consultoría especializada de soporte a la gestión y la explotación: mantenimiento operativo, integración de funcionalidades específicas, formación adicional, apoyo al gestor.
  - Consultoría y soporte para la integración del sistema con otros sistemas de información, entre otros: AEAT, DEHú, Carpeta ciudadana, pasarelas de pago, Dirección General de Tráfico, ANCERT o Dirección General del Catastro.

### 3 SITUACIÓN ACTUAL

#### 3.1 Sistema de información tributaria M@GIN

El actual sistema de información tributario se sustenta fundamentalmente sobre el sistema denominado M@GIN, cuyo proyecto de implantación se inició en noviembre de 2005.

El núcleo principal del sistema M@GIN está constituido por una aplicación que se ha diseñado y construido sobre la base de datos Oracle y la tecnología java J2EE ejecutándose sobre el servidor de aplicaciones Oracle Weblogic, en una estructura de tres capas y con acceso mediante navegador. De forma integrada con lo anterior, y en el mismo sistema, se encuentra el sistema de flujo de trabajo Indraflow, que canaliza y regula los diferentes pasos administrativos de la tramitación de los impuestos. Este aplicativo conjunto constituye la herramienta de trabajo básica del personal al servicio de la gestión tributaria y da soporte al resto de sistemas de su ámbito, con los cuales se comunica, básicamente, mediante Servicios Web o Servicios FTP.

En producción se encuentran disponibles los módulos verticales correspondientes a:

- Los impuestos sobre:
  - Sucesiones y donaciones.
  - Transmisiones patrimoniales y actos jurídicos documentados / transmisiones patrimoniales de vehículos Usados.
  - Impuesto General Indirecto Canario (IGIC).
  - Arbitrio sobre la Importación y Entrega de Mercancías (AIEM).
  - Especial de la Comunidad Autónoma de Canarias sobre Combustibles derivados del Petróleo.



- Módulo de Liquidación de Ingreso Directo al Impuesto de Importaciones.
- Labores del tabaco.
- Patrimonio.
- Censo de empresarios o profesionales.
- Así como los módulos horizontales de soporte de:
  - Aplazamientos y fraccionamientos.
  - Archivo.
  - Contabilidad (Integración con el Sistema SEFLogic de Gestión Económico-Financiero de la Consejería de Hacienda).
  - Contribuyentes.
  - Devoluciones.
  - Gestión de expedientes.
  - Gestión de ingresos.
  - Gestión documental (Integración con InvesDoc).
  - Incompetencias.
  - Liquidaciones.
  - Notificaciones (Integración con Asista Canarias).
  - Notificaciones electrónicas obligatorias.
  - Registro de apoderamientos.
  - Recaudación Ejecutiva.
  - Recursos.
  - Registro (Integración con Hiperreg).
  - Requerimientos.
  - Sanciones.
  - Valoraciones.
  - Workflow.
  - Inspección.
  - Certificados tributarios.
  - Informes de contabilidad.



El sistema de gestión tributaria y recaudatoria M@GIN se completa con un gestor documental, INVESDOC, que almacena e indexa todos los documentos relacionados, tanto con la presentación de las declaraciones como con los distintos procesos relacionados con la gestión tributaria y recaudatoria.

Aparte de gestionar las deudas resultantes de los distintos procedimientos de liquidación del M@GIN, también desde el módulo de ejecutiva se gestionan deudas en estado de recaudación ejecutiva desde otros sistemas, que se cargan en M@GIN y se tratan con el resto de las deudas generadas en esta aplicación.

También está integrado un mediador (Camel) entre el sistema de gestión tributaria M@GIN y el Gestor de Procesos de Negocio (Business Process Management o B.P.M.) cuyo objetivo es mejorar el desempeño (eficiencia y eficacia) optimizar los procesos de negocio de la Agencia Tributaria Canaria.

Actualmente están diseñados los procesos de:

- Carga de ficheros de deuda externa.
- Ciclo de la deuda.
- Ciclo de embargos.

Todos estos ciclos se monitorizan en la Consola de Activiti que cuenta con un dashboard donde se puede ver qué procesos han sido iniciados, cuáles han sido completados y en cuáles ha ocurrido algún error.

M@GIN interopera, entre otros, con los siguientes sistemas:

- SEFLogic: Sistema de información económico-financiero de la CAC, para el envío de información contable y solicitudes pago.
- PICCAC: Anterior Sistema de contable de la CAC, para el intercambio de información contable y recaudatoria.
- HIPERREG: Servicio de Registro General corporativo de la CAC.
- PORTA/SEDE de la ATC: Intercambio de información, en particular para la presentación de modelos tributarios de forma telemática, entre otros procedimientos telemáticos.
- NOTIFEX. Aplicación de notificaciones gestionada por la empresa pública Asista Canarias, que centraliza las solicitudes de envío de notificaciones y comunicaciones.
- Entidades Colaboradoras: Información sobre ingresos y embargo.
- AEAT: Intercambio de información con la Agencia Estatal de Administración Tributaria para fines tributarios (Censo Único de Contribuyentes, Suministro Inmediato de Información...etc)
- CATASTRO: Dirección General del Catastro. Intercambio de información relacionada con los procedimientos tributarios.



- ANCERT. Plataforma tecnológica del notariado, para el intercambio de información relacionada con los procedimientos tributarios.

El sistema M@GIN da servicio, aproximadamente, a unas 850 personas usuarias de las distintas unidades organizativas internas de la Agencia Tributaria Canaria y otras externas a ella, entre ellas:

- Oficinas de Atención Tributaria (OAT).
- Intervención General de la Comunidad Autónoma.
- Agencia Estatal de Administración Tributaria.
- Catastro.
- Seguridad Social.

Estas personas se distribuyen, desde el punto de vista geográfico, entre las principales poblaciones de las siete islas del archipiélago canario.

### 3.2 Infraestructura tecnológica

Actualmente, la infraestructura tecnológica de la Agencia que da soporte al actual sistema es muy diversa, estructurándose en diferentes entornos: Producción, Pre-Producción, Integración, Desarrollo y Formación.

Con el fin de facilitar el conocimiento del entorno tecnológico a la hora de confeccionar su oferta, la ATC pondrá a disposición del licitador dicha información, no obstante dada la confidencialidad y criticidad de la misma para acceder a ella es preciso realizar petición por escrito.

La petición se realizará por escrito, cumplimentando el modelo recogido en el Anexo IV.

Para poder acceder a esta información será requisito:

- DNI del solicitante, con copia del mismo.
- Que el solicitante acredite ser personal de la empresa que realiza la petición.
- Certificado donde se recoja la clasificación de la empresa para poder prestar el servicio objeto de este Pliego de Prescripciones Técnicas.
- Certificado del Anexo VI cumplimentado.

Las peticiones serán dirigidas a la Agencia Tributaria Canaria a través del correo electrónico [contratacion.atc@gobiernodecanarias.org](mailto:contratacion.atc@gobiernodecanarias.org)

La ATC indicará en la información proporcionada al licitador la infraestructura tecnológica que pondrá a disposición para la implantación del nuevo SGTI, sin perjuicio de lo establecido



en el apartado 5.2, relativo al software necesario que se requiera para soportar la solución ofertada.

## 4 ESPECIFICACIÓN DE REQUISITOS DEL SISTEMA

### 4.1 Organización del sistema en bloques y módulos

Dada la envergadura del nuevo sistema, la definición de este se ha organizado en bloques funcionales divididos, a su vez, cada uno de ellos en módulos.

#### Bloque I – Plataforma base, módulos horizontales y de recaudación

- IN. Infraestructura soporte. Constituyen la estructura básica del sistema e integra la infraestructura que da soporte a todo el sistema.
- MH. Módulos horizontales. Se componen de aquellos módulos que gestionan información o proporcionan funcionalidades al resto de módulo específicos del sistema, entre otros:
  - MH-CONTRIB. Archivo de contribuyentes.
  - MH-GE. Gestor de expedientes administrativos tributarios, con cumplimiento normativo de la administración electrónica.
  - MH-GP. Gestor de plantillas documentales.
  - MH-GN. Gestión de notificaciones.
  - MH-PE. Portafirmas electrónico.
  - MH-AD. Archivo digital.
  - MH-DOM. Gestión de domiciliaciones.
  - MH-BUS. Bus de interoperabilidad e integraciones con otros sistemas.
- Módulos de interoperabilidad e integraciones con otros sistemas, entre otros:
  - MH-REG. Registro General
  - MH-EDT. Editran
  - MH-FEXT. Carga de ficheros externos



- MH-SARA. Red Sara (PAG-Notifica, Plataforma de Intermediación, BOE publicaciones, entre otros)
- MH-BI. Sistemas analíticos
- Módulos de recaudación y gestión de ingresos
  - MH-RV. Recaudación Voluntaria
  - MH-RE. Recaudación Ejecutiva
  - MH-GI. Gestión de ingresos
  - MH-CA. Contabilidad Auxiliar Tributaria y Recaudatoria
  - MH-OVT. Oficina Virtual Tributaria

#### Bloque II – Tributos cedidos y propios comunes a otras CCAA

Este bloque lo constituyen las figuras tributarias cuya gestión está cedida por el Estado a las Comunidades Autónomas, tales como:

- CED-ITP. Impuesto sobre Transmisiones Patrimoniales y Actos Jurídicos Documentados
- CED-ISD. Impuesto sobre Sucesiones y Donaciones
- CED-IP. Impuesto sobre el Patrimonio
- CED-IEDMT. Impuesto Especial sobre determinados medios de transporte
- CED-JUEGO. Tributos sobre el Juego
- CED-RESIDUOS. Impuesto sobre depósito de residuos en vertederos, la incineración y la co-incineración de residuos.

Adicionalmente, se incluyen en este bloque aquellos tributos y precios públicos que, aun siendo propios de la CAC, contemple el sistema propuesto en su licencia de uso y sean, por tanto, susceptibles de utilización por parte de la Agencia Tributaria Canaria:

- PRO-TA. Tasas autonómicas y precios públicos.

#### Bloque III – Tributos propios y tributos derivados del REF



Se compone de la gestión de los tributos específicos de la CAC, ya sean propios o derivados de su régimen económico y fiscal:

- REF-IGIC. Impuesto General Indirecto Canario (IGIC)
- REF-AIEM. Arbitrio sobre la Importación y Entrega de Mercancías (AIEM)
- PRO-IECDP. Impuesto Especial sobre Combustibles Derivados del Petróleo
- PRO-ILT. Impuesto sobre Labores del Tabaco

## 4.2 Etapas en la implantación de los bloques que componen el sistema

Como se comentó anteriormente, la puesta en marcha de un sistema de la complejidad del sistema que se pretende implantar hace necesario su implantación de forma gradual, por etapas. Por este motivo, a continuación, se definen las etapas en que se deberá acometer el proyecto, así como los porcentajes que supone alcanzar determinados hitos respecto del total del proyecto.

### 4.2.1 Descripción de las etapas durante la fase de implantación

La **Etapas I**, consistirá la implantación de la plataforma base que dará soporte a todo el sistema, así como los módulos correspondientes al Bloque I, descritos en el apartado 4.1, es decir, básicamente, los módulos horizontales, así como los correspondientes a la recaudación y gestión de ingresos, incluyendo la migración de la información necesaria para el adecuado funcionamiento del sistema. Durante esta etapa también se establecerán las interfaces con el resto de sistemas necesarios para el funcionamiento básico del SIT, incluyendo entre otros, M@GIN y sistema económico-financiero, SEFLOGIC. Igualmente, entrará en funcionamiento durante esta etapa la oficina virtual para la realización, desde la Sede, de los trámites relacionados con el Bloque I. El plazo de ejecución de la Etapa I será de 21 meses desde la formalización del contrato, o, en su caso, el ofertado por el adjudicatario si este fuera inferior.

La **Etapas II** implicará la puesta en producción de los módulos del Bloque II, es decir, los correspondientes a los tributos cedidos y determinados tributos propios. El plazo máximo de

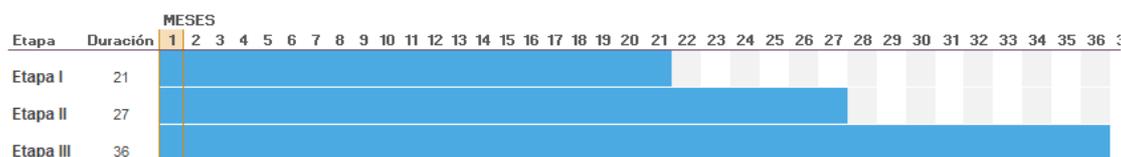


ejecución de esta etapa será, desde la formalización del contrato, de 27 meses o, en su caso, el ofertado por el adjudicatario si este fuera inferior.

Por último, la **Etapa III** se corresponde con la implantación y puesta en producción de los tributos específicos de la CAC, REF y tributos propios, es decir, los correspondientes al Bloque III. El plazo máximo de ejecución de esta etapa será, desde la formalización del contrato, de 36 meses, o, en su caso, el ofertado por el adjudicatario si fuera inferior.

Consideraciones comunes a todas las etapas:

- Se entenderá que la etapa ha finalizado en el momento en que todos los módulos relacionados en el apartado 4.1, para el bloque correspondiente, se encuentran disponibles en el sistema de producción.
- Sin perjuicio de lo indicado en el punto anterior, la ATC podrá determinar la puesta en producción de alguno de los módulos del bloque correspondiente, o parte de ellos, a medida que el licitador haya finalizado las tareas de implantación de este.
- Las etapas se abordarán en paralelo para reducir el plazo total del proyecto.



- El incumplimiento del plazo máximo de ejecución de cada una de las etapas descrito anteriormente o, en su caso, el ofertado por el licitador, podrá ser objeto de penalización de acuerdo a los establecido en el apartado 11.1 .

Denominación de la etapa	Módulos del sistema	Plazo de puesta en marcha desde la formalización del contrato
<b>Etapa I – Horizontales y Recaudación</b>	Módulos del Bloque I	21 meses o el ofertado
<b>Etapa II – Tributos Cedidos</b>	Módulos del Bloque II	27 meses o el ofertado
<b>Etapa III – Tributos REF</b>	Módulos del Bloque III	36 meses o el ofertado

Tabla 1: Resumen Etapas

#### 4.2.2 Hitos y porcentajes de ejecución durante la fase de implantación

A continuación, se detallan, para cada etapa, los hitos y el porcentaje de cumplimiento que supone respecto a la totalidad de la fase de implantación, de tal forma que facilite la



determinación del grado de avance del proyecto, así como la determinación de los importes a abonar al adjudicatario en cada certificación.

### **Etapa I. Módulos Horizontales, Ingresos y Recaudación (30%).**

Hito	Descripción del hito	Porcentaje
I.A	Reunión de comienzo del proyecto	2,00%
I.B	Plataforma base esté instalada y disponible al menos en el entorno de preproducción o formación, con un conjunto de datos de prueba que permita probar su funcionamiento.	2,00%
I.C	Finalización de las pruebas de la migración de los datos necesarios para puesta en funcionamiento de los módulos horizontales. Se incluye en este hito el establecimiento de las interfaces con otros sistemas empleados por los módulos horizontales.	3,00%
I.D	Validación de los módulos de INGRESOS en preproducción.	3,00%
I.E	Validación de los módulos de RECAUDACIÓN en preproducción.	4,00%
I.F	Finalización de las pruebas de migración de los datos necesarios para el funcionamiento de los módulos de INGRESOS.	2,00%
I.G	Finalización de las pruebas de migración de los datos necesarios para el funcionamiento de los módulos de RECAUDACIÓN.	3,00%
I.H	Puesta en producción de los módulos de INGRESOS.	4,00%
I.I	Puesta en producción de los módulos de RECAUDACIÓN.	5,00%
I.J	Finalizada la formación de las funcionalidades de la Etapa I.	2,00%

### **Etapa II. Módulos Tributos Cedidos (30%).**

Hito	Descripción del hito	Porcentaje
II.A	Puesta en producción y la correspondiente formación de los módulos de pago de tasas y precios públicos gestionados por la ATC.	4,00%
II.B	Puesta en producción, y la correspondiente formación, de los módulos correspondientes al Impuesto sobre Transmisiones Patrimoniales y Actos Jurídicos Documentados (ITPAJD).	9,00%
II.C	Puesta en producción, y la correspondiente formación, de los módulos correspondientes al Impuesto sobre Sucesiones y Donaciones (ISD).	8,00%
II.D	Puesta en producción, y la correspondiente formación, de los módulos correspondientes a los Tributos sobre el juego (JUEGO).	3,00%



II.E	Puesta en producción, y la correspondiente formación, de los módulos correspondientes al Impuesto sobre el Patrimonio (IP) y el Impuesto Especial sobre determinados medios de Transporte (IEDMT).	3,00%
II.F	Puesta en producción, y la correspondiente formación, de los módulos correspondientes al Impuesto sobre depósito de residuos en vertederos, la incineración y la coincineración de residuos (RESIDUOS).	3,00%

### **Etapa III. Módulos Tributos REF (40%).**

Hito	Descripción del hito	Porcentaje
III.A	Puesta en producción, y la correspondiente formación, de la gestión censal del IGIC.	6,00%
III.B	Puesta en producción, y la correspondiente formación, de la gestión integral del modelo 420.	2,00%
III.C	Puesta en producción, y la correspondiente formación, de la gestión integral de los módulos relacionados con el Suministro Inmediato de Información, incluyendo la gestión de los modelos asociados.	4,00%
III.D	Puesta en producción, y la correspondiente formación, de la gestión integral del Régimen especial Simplificado.	2,00%
III.E	Puesta en producción, y la correspondiente formación, de la gestión integral de las declaraciones resumen-anual (p. ej. modelos 415, 425 y 455)	2,00%
III.F	Puesta en producción, y la correspondiente formación, de la gestión integral de los modelos 412 y 414.	2,00%
III.G	Puesta en producción, y la correspondiente formación, de la gestión integral del Registro de Devolución Mensual del IGIC.	2,00%
III.H	Puesta en producción de la gestión integral del Régimen Especial de Grupo de Entidades del IGIC.	2,00%
III.I	Puesta en producción la gestión integral del resto de modelos, no incluidos en ningún otro hito, para la gestión del IGIC interior.	2,00%
III.J	Puesta en producción, y la correspondiente formación, de las funcionalidades descritas en el PPT en el bloque III referidas al módulo REF, no incluidas en ningún en otro hito.	2,00%
III.K	Puesta en producción, y la correspondiente formación, de las funcionalidades descritas en el PPT en el bloque III referidas al módulo del Impuesto de Labores de Tabaco (ILT).	4,00%
III.L	Puesta en producción, y la correspondiente formación, de las funcionalidades descritas en el PPT en el bloque III referidas al módulo del Impuesto Especial de Carburantes derivados del Petróleo (IECDP).	4,00%
III.M	Puesta en producción, y la correspondiente formación, de las funcionalidades descritas en el PPT en el bloque III referidas al módulo de importaciones.	6,00%



## 4.3 Requisitos del Sistema

### 4.3.1 Requisitos generales de la plataforma base

Como se mencionó en la introducción, el planteamiento es que el nuevo SGTI se construya a partir de una plataforma o sistema base comercialmente disponible que de forma nativa soporte o proporcione la mayoría de las funcionalidades requeridas en este pliego. Por tanto, el licitador deberá señalar en su oferta la solución software sobre la que se construirá el nuevo sistema SGTI, la cual deberá disponer, en el momento de la finalización del plazo para la presentación de las ofertas, al menos, de los siguientes requisitos.

1. Cumplimiento de la normativa estatal en materia de Administración Electrónica, permitiendo la tramitación íntegra de los procedimientos electrónicamente.
2. Cumplimiento del ENS, al menos, en nivel MEDIO.
3. Cumplimiento de la normativa estatal en materia de interoperabilidad (ENI).
4. Realización de Actuación Administrativa Automatizada (AAA), que permita la resolución de trámites o procedimientos sin intervención directa de personas físicas.
5. Alto nivel de parametrización que permita fácilmente adaptar el funcionamiento del sistema a las necesidades generales de la ATC, sin necesidad de desarrollos específicos.
6. El sistema deberá proveer una interfaz de los servicios que se ofrezcan a los ciudadanos, de tal forma que permita su integración con la Sede Electrónica de la ATC, ya sea a través de un conjunto de APIs o bien mediante una oficina virtual integrada en el propio sistema.
7. Gestión recaudatoria y de ingresos de derechos públicos.

### 4.3.2 Requisitos funcionales

Los requisitos funcionales que, al menos, deberá cumplir el sistema se incluyen en el Anexo II de Requisitos Funcionales del presente pliego.

La relación de requisitos incluidas en el Anexo II, si bien pretenden describir los más ampliamente posible el nuevo sistema, en ningún caso se podrá considerar como una lista exhaustiva y detallada de todos los requisitos que deberá cumplir el sistema dada la complejidad de este. Por tanto, se tomará como norma general y de especificación funcional mínima, que la empresa adjudicataria se comprometerá a satisfacer con su solución, al menos, las necesidades funcionales que están cubiertas con los sistemas de información



actuales de la Agencia, salvo que, por motivos organizativos o procedimentales, alguna de estas funcionalidades dejara de ser necesaria o pudiera ser sustituida, previo acuerdo con los técnicos y gestores responsables de la Agencia a través de los órganos de gobierno del contrato. Para ello, la Agencia pondrá a disposición de la empresa adjudicataria la documentación y acceso a sus sistemas de información que esta necesite con el fin de poder analizar en profundidad su alcance funcional cuando se considere oportuno y así facilitar la satisfacción de las necesidades descritas por parte del nuevo sistema.

Los requisitos funcionales correspondientes a cada uno de los bloques deben estar desarrollados y puesto en producción, como máximo, en el plazo de ejecución de la etapa correspondiente, de acuerdo con lo indicado en el apartado 4.2.

El incumplimiento de los plazos correspondientes a la Etapas I, II o III podrá suponer una penalización económica del 0,5% por cada mes de retraso sobre el total del precio ofertado para la fase de implantación del sistema.

En el caso de que el retraso en la entrega de las Etapas I, II o III supere los 6 meses, podrá ser causa de la resolución del contrato.

### 4.3.3 Requisitos técnicos

La especificación técnica se incluye en el Anexo III de Requisitos Técnicos del presente pliego, estructurada en los siguientes apartados:

- ARQ - Arquitectura de la plataforma base suministrada: se corresponde con aquellos requisitos técnicos que debe cumplir el software suministrado que servirá como plataforma base sobre la que se implementará el sistema de información tributaria.
- AE - Administración Electrónica: contiene requisitos relativos al cumplimiento de la normativa básica en materia de procedimiento administrativo común y uso de medios electrónicos (Administración Electrónica) (Ley 39/2015, de 1 de octubre, del Procedimiento Administrativo Común de las Administraciones Públicas y Ley 40/2015, de 1 de octubre, de Régimen Jurídico del Sector Público) y su reglamento de desarrollo (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). En este sentido, el sistema deberá ser conforme a la normativa autonómica en materia de Administración Electrónica, sin perjuicio de la posibilidad de establecer regulación adicional derivada de la especialidad tributaria.
- INTS - Interoperabilidad y Seguridad de la Información: contiene requisitos relativos al cumplimiento de la normativa básica en materia de interoperabilidad (Esquema Nacional de Interoperabilidad, ENI) y seguridad de la información (Esquema Nacional de Seguridad, ENS) incluyendo su normativa de desarrollo (normas técnicas, guías, etc.), así como las exigidas por la normativa vigente en materia de protección de datos de carácter personal (Reglamento General de Protección de Datos, RGPD y Ley Orgánica de Protección de Datos y Garantía de los Derechos Digitales,



LOPDGDD). También se incluyen en este apartado los requisitos relacionados con integraciones con otros sistemas.

- DAT - Tratamiento de datos: contiene requisitos asociados a la extracción y carga de información en el sistema, generación de informes y consultas, análisis y visualización de datos, actuaciones masivas, etc.
- DOC – Documentación. Requisitos: se corresponden con la documentación técnica asociada al sistema.

La empresa adjudicataria se compromete a dar cumplimiento a todos los requisitos técnicos especificados en el presente pliego y sus anexos en los plazos establecidos en el apartado 4.2.

La empresa adjudicataria se compromete a la certificación en el cumplimiento del ENS, al menos categoría MEDIA, del sistema completo resultante de la fase de implantación, en el plazo máximo de 6 meses desde la finalización de dicha fase.

Asimismo, la empresa adjudicataria se compromete a realizar, de acuerdo con las directrices de la ATC, la integración con las herramientas y sistemas corporativos del Gobierno de Canarias que resulten de aplicación, así como el empleo de estos, si fuera preciso, para interoperar con los sistemas externos demandados en este pliego.

## 4.4 Opción de migración a la nube (SaaS)

### 4.4.1 Descripción

El objeto del contrato establece que la explotación del nuevo Sistema se realizará en modalidad “on-premise”, es decir en los servidores e instalaciones de la ATC, no obstante dada la duración máxima del contrato, 10 años, y teniendo en cuenta los avances tecnológicos y del mercado de las tecnologías de la información que se están produciendo, puede hacer que, durante la vigencia del contrato, por motivos de seguridad, disponibilidad, estratégicas, o de cualquier otra naturaleza, la ATC opte por el traslado del Sistema para ser explotado en la nube (cloud).

En previsión de ello, se valorará, en los términos establecidos en el PCAP, que el licitador disponga de infraestructura propia y ofrezca actualmente el sistema propuesto para la plataforma base del nuevo sistema como servicio en la nube (Software as a Service – SaaS - o Plataform as a Service – PaaS -).



#### 4.4.2 Requisitos del sistema ofertado en la nube

Para otorgar la puntuación establecida en el PCAP, como criterio de adjudicación objetivo, el software ofrecido con SaaS o PaaS en la infraestructura del licitador deberá cumplir, al menos, los siguientes requisitos:

- El servicio debe permitir el acceso al SGTI a través de Internet desde cualquier lugar y de forma segura. Por lo tanto, esta plataforma como servicio deberá incluir todos los componentes necesarios para poder cubrir todos los requisitos tecnológicos y de seguridad del presente pliego, así como alojar (hosting) la aplicación SGTI y permitir el mantenimiento y operación de esta.
- La infraestructura tecnológica del licitador deberá permitir el establecimiento de redes privadas de comunicaciones entre la sede que indique la ATC y la plataforma en nube privada del licitador.
- El licitador deberá contar, al menos, con un Centro de Proceso de Datos (CPD) principal y uno de respaldo ubicados geográficamente en lugares distintos.
- La infraestructura deberá ser capaz de soportar los requerimientos de capacidad, cómputo y comunicaciones necesarios para el correcto funcionamiento del SGTI en producción.
- Los CPD utilizados, la infraestructura y la plataforma asociada a los servicios, deberán ser alojados dentro del territorio de la Unión Europea de conformidad con lo dispuesto en el art 46 bis de la Ley 40/2015 de 1 de octubre de Régimen Jurídico del Sector Público.
- El sistema deberá estar en cumplimiento del Esquema Nacional De Seguridad, al menos, en nivel Medio.
- La infraestructura que dé soporte deberá garantizar la alta disponibilidad del sistema.



## 5 SOFTWARE QUE SOPORTARÁ EL SGTI

### 5.1 Licencia de uso del sistema

Tal y como se ha descrito anteriormente, el sistema se soportará sobre una plataforma base comercial, cuya licencia de uso será suministrada por el adjudicatario.

Dado que la normativa legal existente a nivel nacional, Ley General Tributaria y Reglamento General de Recaudación, es aplicable a las distintas Administraciones Territoriales, tanto de carácter local como autonómico, las funcionalidades que ofrecen los módulos del Bloque I, Módulos Horizontales y Recaudación e Ingresos, podrán suministrarse bajo modalidad de licencia de uso.

De igual forma, los módulos del Bloque II, teniendo en cuenta que se trata de figuras tributarias comunes al resto de Comunidades Autónomas, también podrá ser suministrada bajo modalidad de licencia de uso.

Sin embargo, los módulos del Bloque III sólo tienen aplicación en la CAC, por lo que serán objeto de desarrollo específico en el marco del proyecto, de manera integrada con el resto de los módulos del Sistema.

El Sistema se ejecutará bajo modalidad “on-premise”, sobre la infraestructura tecnológica de la ATC, sin perjuicio de la posibilidad de migración a la nube descrita en el presente pliego,

El Sistema proporcionado contará, al menos, con los siguientes entornos completos, distribuidos entre las Islas de Gran Canaria y Tenerife, de acuerdo con las indicaciones que realice la ATC al respecto:

- Entorno de Producción.
- Entorno de Respaldo.
- Entorno de Preproducción/Formación.

En todo caso, el licenciamiento de la solución suministrada por el adjudicatario deberá ser suficiente en todos sus parámetros posibles (usuarios, entornos, capacidad de cómputo, número de contribuyentes o cualquier otro parámetro) para el adecuado funcionamiento del sistema durante toda la ejecución del contrato, comprometiéndose el adjudicatario al suministro y mantenimiento de las licencias necesarias.

Asimismo, los licitadores deberán indicar en su oferta los parámetros del licenciamiento de la solución ofertada, así como cualquier posible restricción de uso de las mismas. A solicitud



de los licitadores la Agencia suministrará la información disponible que se precise sobre el actual sistema al objeto de facilitar la elaboración de su oferta.

## 5.2 Software adicional necesario para soportar el SGTI

El adjudicatario deberá responsabilizarse, igualmente, del suministro, implantación y mantenimiento, durante todo el contrato, de todos los elementos software necesarios para el correcto funcionamiento del sistema, a excepción de las siguientes que serán proporcionadas por la ATC:

- Licencias de gestor de base de datos ORACLE, en su versión 19, de todos los entornos. En el caso que la solución utilice otro gestor de base de datos, las licencias deberán ser suministradas y mantenidas por el adjudicatario.
- Licencias de Sistema Operativo de los servidores que soportan las bases de datos ORACLE proporcionada por la ATC.
- Licencia del sistema de comunicaciones EDITRAN.
- Certificados SSL para la securización de los frontales Web.
- Software ofimático y todo lo relacionado con los puestos de usuario.

Los licitadores deberán enumerar en su oferta los elementos software que serían objeto de suministro por su parte, en caso de resultar adjudicatarios.

## 5.3 Mantenimiento

Se incluye dentro del contrato mantenimiento del sistema, incluyendo el mantenimiento y soporte de las licencias suministradas.

Dicho mantenimiento incluirá el mantenimiento preventivo, correctivo y evolutivo del software, desde su implantación.

También incluirá las adaptaciones necesarias por cambios normativos y legislativos de ámbito nacional y autonómico.

El **mantenimiento correctivo** es aquel que está dirigido a la resolución de errores en el funcionamiento del sistema y a garantizar la seguridad del sistema, incluyendo la asistencia técnica que deberá ajustarse a los acuerdos de nivel de servicio que se establezcan en los requisitos sobre la gestión de incidencias del presente pliego.

El **mantenimiento preventivo**, es el efectuado específicamente para evitar proactivamente que se produzcan fallos y comprenderá, entre otras acciones, las pruebas necesarias, revisión de logs, revisión y aplicación de las actualizaciones y parches, previa autorización de la ATC, para comprobar el adecuado funcionamiento del sistema, elaborando



periódicamente un informe sobre el estado de las bases de datos, comunicaciones, aplicaciones, servicios de integración con terceros, etc.

El **mantenimiento evolutivo** está dirigido a cubrir las necesidades de ampliación de las funcionalidades del sistema introducidas por cambios normativos, y también por los cambios solicitados bajo petición que están en el alcance del presente pliego. Las nuevas funcionalidades 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 las personas usuarias puedan adquirir la preparación y la formación necesarias para su correcta utilización. Las modificaciones que se produzcan como consecuencia de las operaciones de mantenimiento evolutivo deberán ajustarse a la gestión de cambios y entregas que se establezca en el presente pliego. Asimismo, el mantenimiento evolutivo para adaptar las nuevas normativas de cualquier ámbito deberá ajustarse a los plazos establecidos en las propias normas.

El mantenimiento del SGTI incluirá también el despliegue de las diferentes versiones sobre las infraestructuras tecnológicas que lo soportan.

## 6 EJECUCIÓN DEL CONTRATO

### 6.1 Introducción

Tal y como describe el objeto del contrato, junto con el suministro de las licencias que dan soporte al Sistema, el adjudicatario deberá prestar los servicios necesarios para cumplir íntegramente con el objeto del contrato y los requisitos exigidos en este pliego. En líneas generales, el servicio a prestar comprende lo siguiente:

- Servicios de asistencia técnica para los siguientes aspectos:
  - Implantación completa de la solución, parametrización y configuración.
  - Migración de la información.
  - Formación.
  - Soporte y apoyo en la puesta en marcha del sistema, gestión del cambio y asistencia a los obligados al pago.
  - Consultoría tributaria y especializada.
  - Asistencia y soporte TI.
- Servicios de desarrollo a medida para la adaptación e integración en el software suministrado, de la gestión de los tributos propios de la CAC y los derivados de su



REF. Así como todas aquellas adaptaciones necesarias, no soportadas por la plataforma base, para el cumplimiento de los requisitos establecidos en el apartado 4.3

- Servicios continuados de soporte a la explotación y mantenimiento.

## 6.2 Responsabilidades y responsables

### 6.2.1 Responsabilidades de la empresa adjudicataria

Son responsabilidad del contratista:

- La dirección en la ejecución y coordinación en su papel como prestador del servicio a la ATC, a través de la designación de un responsable del Proyecto.
- Cumplir con los plazos ofertados y los niveles de servicio establecidos en el presente pliego, así como con el Plan de Proyecto presentado por la empresa en su oferta.
- Elaborar y poner en práctica los siguientes planes: Plan de Proyecto, Plan de Migración y Convivencia, Plan de Gestión del Cambio y Comunicación, Plan de Pruebas, Plan de Formación, Plan de Devolución y cualquier otro plan exigido en los pliegos que rigen este contrato.
- Garantizar la calidad de los suministros y servicios que se presenten empleando los procedimientos de su sistema de calidad.
- Cumplir con la normativa aplicable en materia de protección de datos y de seguridad de la información, estableciendo, al menos, las medidas aplicables según el ENS a un sistema de categorizado como nivel MEDIO.

### 6.2.2 Responsable de la empresa adjudicataria

La empresa adjudicataria designará un Responsable del Proyecto que tendrá, entre otras, las siguientes atribuciones:

- Actuar como interlocutor del adjudicatario frente a la ATC, 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 al responsable del contrato del grado de cumplimiento y evolución del desarrollo del contrato, garantizando el cumplimiento de plazos y requisitos de servicio.
- Informar al responsable del contrato 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 desarrollo del contrato proponiendo las medidas para su corrección o las medidas preventivas que correspondan.

### 6.2.3 Responsabilidades de la Agencia Tributaria Canaria

Es responsabilidad de la ATC:

- Poner a disposición de la empresa adjudicataria la información y datos necesarios para la realización del servicio.
- Poner a disposición los recursos necesarios, dentro de los disponibles en la Agencia Tributaria Canaria, para la implantación del sistema.
- Comunicar los objetivos, operativas y estado de prestación del servicio a las áreas implicadas de la ATC.
- Llevar a cabo las revisiones y auditorías necesarias para comprobar el efectivo cumplimiento de lo dispuesto en los pliegos que rigen el presente contrato.

### 6.2.4 Responsable del contrato

La persona responsable del contrato será la persona designada por el órgano de contratación, la cual será notificada a la empresa adjudicataria en el plazo de 10 días desde la formalización del contrato.

La persona responsable del contrato será la encargada de la supervisión de la ejecución del contrato, y de adoptar las decisiones y dictar las instrucciones necesarias con el fin de asegurar la correcta realización de la prestación pactada. Asumirá en relación con el contratista cuantas funciones sean necesarias, y específicamente las siguientes:

- Promover las reuniones que resulten necesarias al objeto de solucionar cualquier incidente que surja en la ejecución del contrato.
- Prestar la conformidad de las facturas y verificar el cumplimiento de los Acuerdos de Nivel de Servicio.
- Proponer al órgano de contratación la imposición de penalidades por incumplimientos contractuales.



- Exigir al contratista el cumplimiento de las condiciones contractuales, incluyendo las condiciones especiales de ejecución previstas, así como proponer las penalidades correspondientes en caso de incumplimiento y, en su caso, la resolución del contrato.
- Garantizar la ejecución de los servicios con estricta sujeción a la oferta, o modificaciones debidamente aprobadas, y el cumplimiento del programa de trabajo.
- Definir aquellas condiciones técnicas que el Pliego de Prescripciones Técnicas deja a su decisión o de la ATC.
- Resolver cuantas cuestiones técnicas surjan en cuanto a la interpretación siempre que no se modifiquen las condiciones del contrato.
- Estudiar las incidencias o problemas planteados que impidan el normal cumplimiento del contrato o aconsejen su modificación, tramitando, en su caso, las propuestas correspondientes.

A estos efectos, durante la ejecución del contrato, el Responsable del Contrato podrá supervisar los servicios cuantas veces considere necesario y solicitar la información que estime oportuna para el correcto control del trabajo.

El contratista aportará cuanta documentación y precisiones le sean requeridas por el Responsable del Contrato durante la ejecución del mismo. Cuando el contratista, o personas de él dependientes, incurran en actos u omisiones que comprometan o perturben la buena marcha del contrato, el Responsable del Contrato podrá exigir la adopción de medidas concretas para conseguir o restablecer el buen orden en la ejecución de lo pactado. El contratista estará obligado a prestar su colaboración al responsable del contrato, para el normal cumplimiento de las obligaciones a éste encomendadas.

### 6.2.5 Responsabilidades mutuas

Es responsabilidad de ambas partes:

- Realizar un seguimiento periódico del servicio, asignando a cada uno de los responsables respectivos la capacidad de decisión suficiente para subsanar las posibles incidencias.
- Cumplir con el Plan de Proyecto ofertado.

## 6.3 Descripción los servicios durante la fase de implantación

### 6.3.1 Servicios de asistencia técnica para la implantación del SGTI

El contrato incluirá los servicios de asistencia técnica asociados a la propia implantación, parametrización y configuración del SGTI adaptado a las necesidades de la ATC.



La implantación, parametrización y configuración se realizará en los entornos de preproducción, producción y respaldo.

Se incluirá los servicios de instalación y configuración, en todos los entornos, del software adicional suministrado, indicado en el apartado 5.2, necesarios para el correcto funcionamiento del sistema.

Se incluirá todo el apoyo técnico necesario para la adecuación del SGTI a los requisitos específicos detallados en el presente pliego y sus anexos, la asistencia para la configuración inicial del sistema y la puesta a disposición de todas las herramientas y/o procedimientos que sean necesarios.

### 6.3.2 Migración de la información

Se incluye la migración desde los sistemas de información actuales al nuevo sistema. El adjudicatario deberá disponer de herramientas y procedimientos que faciliten el proceso de migración de datos.

La migración contemplará la extracción de los datos desde los sistemas actuales y todos los procesos de transformación necesarios para su importación en el nuevo SGTI, así como los de comprobación, verificación y validación de la coherencia, integridad, disponibilidad, autenticidad, completitud y calidad de dichos datos.

Se llevarán a cabo tantos procesos de tránsito de datos como sean necesarios, garantizando que no se producen interrupciones de servicio.

Se deberá contemplar la inclusión de una infraestructura temporal de sincronización (bus de datos, de interoperabilidad o de integración) entre los sistemas antiguos y el nuevo sistema para facilitar las migraciones y la coexistencia entre ellos, asegurando en todo caso la coherencia de los datos tratados.

### 6.3.3 Formación

Se prestará la formación necesaria para la adecuada utilización del SGTI, así como para su explotación, incluyendo parametrización, configuración y mantenimiento del sistema.

Se establecerán planes formativos por perfiles de usuarios del sistema, distinguiéndose, al menos:

- Empleados públicos de la ATC.
- Oficinas de atención al público y personal de Asista Canarias.
- Usuarios de otros organismos (Intervención Delegada y General de la CAC, la AEAT, entre otros).
- Colaboradores sociales.



- Personal IT de la ATC.

Entre la formación, también se incluirá la posibilidad de realización de campañas informativas sobre el uso del sistema destinadas a los contribuyentes (empresarios, profesionales y particulares).

### 6.3.4 Servicios de apoyo para la puesta en marcha

Con el objeto de minimizar los riesgos producidos por el cambio de sistema de información, la empresa adjudicataria prestará servicios de apoyo a la puesta en marcha del nuevo SGTI, tanto a nivel técnico como a nivel de usuario.

El adjudicatario reforzará los servicios de apoyo y asistencia indicados en el apartado 6.4.2, a través de un Centro de Atención al Usuario (CAU), o soporte en línea, durante todo el período de implantación de los módulos y al menos durante tres meses desde la puesta en marcha del sistema completo. Se valorará la ampliación del plazo de prestación de este CAU tras la puesta en marcha del sistema.

Este servicio dará soporte fundamentalmente a las oficinas de atención tributaria, y al personal de la ATC que atienda directamente a los ciudadanos.

El servicio de CAU se prestará por una o varias de las siguientes vías: telefónica, videoasistencia, mensajería instantánea. Deberá estar suficientemente dimensionado para atender de forma adecuada a la demanda de los usuarios de la ATC, cumpliendo con los acuerdos de nivel de servicio (ANS). El licitador será quien proporcione la infraestructura necesaria para prestar este servicio, así como un software o sistema que permita obtener el indicador establecido en el ANS, así como su grado de cumplimiento.

### 6.3.5 Gestión del cambio y consultoría

La implantación del nuevo sistema conllevará un cambio en el funcionamiento actual de la Agencia, afectando a la totalidad de los procedimientos tributarios existentes, siendo por tanto necesario una reorganización y redefinición de los procedimientos y de las tareas.

El contratista prestará los servicios necesarios para la gestión del cambio y la implantación del nuevo modelo de gestión tributaria, contribuyendo a facilitar la toma de decisiones y colaborando en la transformación organizativa de las subdirecciones y unidades de la Agencia, si fuera preciso. Las actividades a realizar, entre otras, serán:

- Mediante personal especializado en la gestión del cambio, identificar los principales riesgos asociados a los usuarios del sistema de información y poder elaborar acciones favorecedoras de la implantación de este.
- Realizar acciones de difusión y comunicación.
- Realizar acciones que faciliten la incorporación del nuevo sistema y la adaptación de los usuarios al mismo.



Asimismo, prestará servicios de consultoría de cara acompañar el cambio, no solo desde la perspectiva tecnológica, sino también organizativa y humana, incluyendo, entre otros los siguientes servicios:

- Asesoramiento sobre las estructuras de personal necesarias, así como sus competencias, perfiles y funciones, incluyendo los cambios y/o evolución necesarios en los mismos.
- Asesoramiento sobre la configuración y parametrización del sistema en todas sus figuras tributarias.
- Asesoramiento sobre la organización en la forma de tramitar expedientes de los distintos procedimientos, así como sobre toda cuestión organizativa en las distintas subdirecciones y unidades de la Agencia en general.
- Optimización de procesos en la Agencia, adaptándolos a las capacidades del nuevo sistema para mejorar la gestión diaria.

### **6.3.6 Servicio de desarrollo, adaptación e integración de los tributos propios y REF**

Como se indicó en el apartado 5.1, los módulos del Bloque III serán objeto de desarrollo específico en el marco del proyecto, dada su especificidad.

Este desarrollo se incluirá como prestación del contrato, el desarrollo e integración de los módulos del Bloque III dentro del SGTI, incluyendo las posibles integraciones que fueran necesarias con otros sistemas.

## **6.4 Descripción de los servicios durante la fase de mantenimiento del Sistema**

### **6.4.1 Consultoría especializada durante la fase de mantenimiento del sistema**

El adjudicatario prestará servicios de consultoría especializada para satisfacer las demandas de los usuarios de la Agencia referentes a peticiones de servicio y trabajos especializados que están fuera del alcance de la asistencia a estos. Además, la empresa adjudicataria analizará junto al personal técnico de la Agencia, todas las peticiones de servicio que se realicen para establecer la planificación y desarrollo de estas.



#### 6.4.2 Servicios de soporte a la explotación y mantenimiento

Durante toda la duración del contrato se deberá dar el servicio de soporte y mantenimiento del sistema implantado.

Entre los servicios de soporte a la gestión a prestar, se incluirán aquellas actividades encaminadas a dar apoyo y asistencia en las operaciones de gestión de operaciones soportadas en el sistema, especialmente respecto a los procesos interactivos y de atención directa a los usuarios. Las actividades a prestar, entre otras, serán:

- Asistencia a los usuarios en modo presencial / telemático, en las instalaciones de la ATC.
- Respuesta a consultas sobre el acceso y operativa de las funcionalidades de la aplicación.
- Respuesta a consultas sobre interpretaciones normativas que han servido de criterio en el diseño del SGTI.
- Interpretaciones de resultados obtenidos por el SGTI.
- Aclaraciones de dudas y estudio conjunto de errores potenciales o aparentes, con el fin de evaluar con el usuario 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.

Asimismo, en lo que respecta al servicio de soporte a la explotación, se llevarán a cabo por parte de la empresa adjudicataria 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 en materia de informes específicos, de problemas de datos, de asesoramiento sobre optimización de la explotación del sistema, soporte para la planificación de tareas repetitivas, resolución de dudas sobre transacciones y sus efectos e, incluso, la realización de urgencia de actuaciones de carácter correctivo en caso de producirse errores debidos al mal uso del sistema por parte de sus usuarios en las fases tempranas de explotación de este.

#### 6.4.3 Servicio de desarrollo, adaptación e integración de los tributos propios y REF

Como se indicó en el apartado 5.1, los módulos del Bloque III serán objeto de desarrollo específico en el marco del proyecto, dada su especificidad.



Durante la fase de mantenimiento se incluirán dentro las prestaciones a realizar por el adjudicatario:

- El mantenimiento correctivo y adaptativo de los módulos que componen el Bloque III.
- El mantenimiento evolutivo de dicho bloque, incluyendo la incorporación de nuevas figuras tributarias o funcionalidades que pudieran surgir durante la vigencia del contrato.

#### 6.4.4 Asistencia y soporte TI

El sistema a contratar se considera un servicio esencial y crítico, ya que el mismo condiciona la capacidad para gestionar los ingresos de la Comunidad Autónoma.

Para asegurar la disponibilidad, seguridad y rendimiento del sistema, se considera necesario contar con los conocimientos de personal TI experimentado y con amplios conocimientos en el sistema propuesto que permita asistir a la Dependencia de Informática Tributaria de la ATC. Por todo lo expuesto se hace necesario que el licitador, en el marco del proyecto, preste los siguientes servicios:

- **Soporte a la administración de la infraestructura tecnológica.** Se entenderá por soporte a la administración de la infraestructura tecnológica, el conjunto de actividades encaminadas a prestar apoyo y asistencia en la operativa para administrar el equipamiento TI que da soporte al SGTI, considerando el siguiente mínimo de actuaciones:
  - Asistencia al personal de TI de la ATC en modo telemático.
  - Respuesta a consultas sobre la operativa administrativa del SGTI.
  - Interpretación de datos, mensajes, ficheros de log proporcionados por el sistema.
  - Aclaraciones de dudas.
  - Asistencia en la implantación y operación del SGTI.
  - Asistencia en la adecuación al cumplimiento del ENS del sistema una vez implantado en la infraestructura de la ATC.
  - Propuesta de mejoras en el ámbito de la infraestructura que soporta el SGTI (comunicaciones, servidores, base de datos... etc).
- **Monitorización y chequeo de rendimiento del Sistema.** Se entenderá por monitorización y chequeo del sistema al conjunto de actividades encaminadas a



supervisar la disponibilidad, rendimiento y seguridad del sistema, que sirva de complemento a las actividades que ya realiza la Dependencia de IT de la ATC, considerando el siguiente mínimo de actuaciones:

- Monitorizar la disponibilidad de líneas de datos, equipos de comunicaciones, servidores y servicios de aplicación.
- Monitorización de avisos de seguridad.
- Evolución de la carga IT: Indicadores consumo CPU, Memoria, Ocupación de disco.
- Implantación de alertas para advertir de comportamientos anómalos.
- Elaboración mensual de informes KPI con recomendaciones.

El licitador deberá acreditar la capacitación del personal IT mediante certificaciones oficiales, unido a su experiencia contrastada en la administración de sistemas similares.

#### 6.4.5 Formación

Durante la fase de mantenimiento del contrato, el adjudicatario deberá prestar, anualmente, al menos, 120 horas lectivas de formación.

Las horas anuales de formación serán distribuidas en diversas sesiones durante cada anualidad del contrato. El número de sesiones y la duración de cada una de ellas será determinada por la ATC.

El contenido de las sesiones será determinado por la ATC conjuntamente con el adjudicatario y podrán abordar tanto el uso del sistema por los usuarios finales como la explotación de este por el personal de TI, incluyendo aspectos como la parametrización, configuración y mantenimiento del sistema.

La fecha y lugar de la realización de las sesiones formativas será acordado entre el adjudicatario y la ATC, si bien estas se deberán ajustar en todo caso a las necesidades y posibilidades de la ATC.

Por otro lado, se valorará la puesta a disposición de una web formativa con el contenido de los cursos que esté disponible durante toda la vigencia del contrato, de tal forma que permita a los usuarios acceder a los cursos en cualquier momento. El contenido de esta web deberá mantenerse actualizado.



## 6.5 Plan y estrategia de implantación

### 6.5.1 Plan de Proyecto

La empresa adjudicataria deberá presentar un Plan de Proyecto evaluable a través de los criterios de adjudicación definidos en los Pliegos de Cláusulas Administrativas Particulares y acorde con su estrategia de implantación de la solución, que incluirá el siguiente contenido mínimo:

1. Resumen ejecutivo del proyecto, incluyendo el modelo de gestión tributaria propuesto.
2. Funcionalidad General del Sistema

Descripción las funcionalidades exigidas en el pliego de prescripciones técnicas, de tal forma que permita analizar el grado de cumplimiento de estos, así como las aportaciones adicionales al respecto, prestando especial importancia a las posibilidades del sistema para su parametrización y adaptación a los requerimientos específicos de la ATC.

También se incluirán en esta memoria aquellos servicios adicionales ofrecidos por la plataforma y que no estuvieran incluidos en el PPT para su adecuada valoración.

3. Requisitos técnicos y entorno tecnológico del sistema.

Descripción los requisitos técnicos exigidos en el pliego de prescripciones técnicas, de tal forma que permita analizar el grado de cumplimiento de los mismo, así como la descripción de la arquitectura tecnológica de la solución, infraestructura de sistemas y comunicaciones, entornos tecnológicos e integraciones a llevar a cabo. con indicación expresa, al menos, de la siguiente información:

- Arquitectura de la aplicación:
  - Capa de gestión de datos.
  - Capa de aplicación o negocio e interoperabilidad con otros sistemas.
  - Capa de Interfaz de usuario final y experiencia de usuario.
- Descripción de la plataforma para la Administración Electrónica.
- Descripción de los aspectos tecnológicos empleados por el sistema para garantizar la seguridad y confidencialidad de la información.
- Descripción de los aspectos tecnológicos empleados por el sistema para garantizar la disponibilidad del sistema.
- Descripción de las licencias suministradas y limitaciones de uso.
- Descripción de requisitos hardware y software de la infraestructura necesaria para la ejecución del sistema.



#### 4. Plan de ejecución del proyecto, incluyendo

- Hoja de ruta estratégica de la implantación del sistema, sin hacer, en ningún caso, referencia a tiempos o plazos de ejecución de hitos o etapas. Se hará mención al orden en que se implantarán los distintos módulos y tributos objeto del contrato.
- Descripción del equipo de trabajo propuesto para los distintos servicios a prestar: historial profesional y experiencia en proyectos similares.
- Plan de Migración y Convivencia entre Sistemas.
- Plan de Gestión del Cambio y Comunicación
- Plan de Pruebas.
- Plan de Formación.
- Plan de Puesta en Marcha, con descripción de los servicios de apoyo en la puesta en marcha, gestión y explotación y mantenimiento de la solución.
- Plan de Gestión de Riesgos del proyecto y medidas mitigadoras.
- Plan de Devolución del Servicio.

5. Descripción de la metodología de desarrollo que empleará el licitador para el análisis, diseño, implementación y pruebas de los módulos que se desarrollen durante de la ejecución del contrato, en particular los relativos al REF y tributos propios.

6. Memoria descriptiva de las medidas de seguridad que adoptarán para asegurar la disponibilidad, confidencialidad e integridad de los datos manejados y de la documentación facilitada, en cumplimiento de la normativa vigente en materia de protección de datos de carácter personal.

7. Acreditación de la propiedad intelectual y comercial de la solución ofertada, mediante el correspondiente certificado de los registros oficiales competentes.

8. Declaración de la puesta a disposición del personal de la ATC de un entorno de pruebas de la solución.

9. Cualquier otro aspecto y/o cuestión considerados relevantes por parte de la empresa licitadora.

Durante la ejecución del contrato el adjudicatario deberá actualizar, ampliar y en su caso modificar el contenido del Plan del Proyecto de acuerdo a la ejecución real del mismo de tal manera que sirva, también, como soporte documental del proyecto y su ejecución.



### 6.5.2 Parametrización

Durante los trabajos de implantación del sistema tendrá lugar la configuración y parametrización de este, garantizándose su adecuación a las necesidades de la ATC recogidas en el presente pliego y sus anexos, así como a aquellas que se concretarán durante la ejecución del contrato.

La parametrización abarcará definición de procedimientos administrativos, circuitos de tramitación, plantillas documentales, oficinas virtuales, impuestos, tasas y precios públicos de la CAC y cualquier otro aspecto del sistema susceptible de configuración. La empresa adjudicataria llevará a cabo el correspondiente análisis previo necesario con los gestores responsables y usuarios expertos de cada Subdirección o Unidad de la ATC.

El sistema deberá proporcionar una visión 360, mediante un acceso sencillo y ágil a la visión completa de toda la información vinculada a un tercero y desde el cual se pueda informar al/la obligado/a de todo lo relativo a su situación, permitiendo realizar actuaciones (alta expedientes, modificaciones de datos personales, generación de documentos de ingresos...) encaminadas a ofrecer una correcta asistencia e información al/la mismo/a.

El sistema se adaptará y cumplirá con el marco normativo en vigor en el ámbito estatal y de la CAC, así como sus posibles evoluciones, tanto en materia de administración electrónica como de seguridad de la información, interoperabilidad, accesibilidad web y tributos y, especialmente, en lo relativo a la gestión de los Tributos Cedidos, REF y propios de la CAC y la confección, pago y presentación telemáticos de documentos normalizados de ingresos. Toda la normativa asociada se puede consultar el portal de la Agencia Tributaria Canaria.

El sistema debe disponer de un alto nivel de parametrización de tal forma que permita adaptar el sistema a las necesidades habituales de la ATC sin necesidad de habilitar versiones específicas del producto.

La parametrización deberá cubrir todos aquellos aspectos del sistema en lo que se producen cambios periódicos o de forma habitual, ya sea por cambios normativos o de otra índole. Como regla general el sistema permitirá la parametrización de este desde la propia interfaz de usuario, estando reservada mediante mecanismos de seguridad a determinados usuarios.

Se prestará la formación necesaria para que usuarios de la ATC, o quien esta determine, puedan realizar autónomamente dicha parametrización.

### 6.5.3 Migración y convivencia entre sistemas

El Plan de Proyecto presentado por la empresa adjudicataria deberá contener un apartado específico con un Plan de Migración y Convivencia entre Sistemas, que describa exhaustivamente la metodología, estrategia y operativa a seguir, así como los recursos necesarios para llevar a cabo la migración de datos de los sistemas actuales (con un desglose por sistema o aplicación) y garantizar la convivencia entre estos y el nuevo sistema, en caso de ser necesaria.



El Plan contendrá los hitos y escenarios contemplados; para ello, habrá de realizarse el oportuno análisis de cara a identificar puntos de integración en cada caso y garantizar la sincronización a nivel de datos, disponiendo de una única versión de la información para todos los sistemas. La empresa adjudicataria valorará el tipo de integración y/o convivencia necesarios en cada caso particular, tratando de minimizar el tiempo en el que deban coexistir todos los sistemas y aplicaciones. El objetivo final debe ser conseguir un conjunto preciso y consistente de datos maestros a través de la aplicación de metodologías, herramientas, técnicas y procesos MDM (Master Data Management), creando una única fuente de contribuyentes y objetos tributarios consistente y de calidad.

La empresa adjudicataria deberá disponer también de las herramientas y procedimientos adecuados para llevar a cabo el proceso de migración de forma segura y garantizando la integridad, disponibilidad y autenticidad de los datos migrados, así como su coherencia. En el Plan presentado se describirán con detalle las distintas fases, herramientas y procedimientos tales como, entre otros: tareas previas, estudio de la información, extracción, carga, verificación, explotación, pruebas de validación, informes asociados, uso de bus de interoperabilidad o integración, empleo de tecnologías de captura de cambios en los datos o CDC (change data capture) o cualquier otro considerado por el licitador.

El proceso de migración tendrá lugar sobre todos los datos existentes en el sistema actual, eliminando cualquier necesidad futura de consulta de cualquier tipo de información en los sistemas actuales una vez finalizado el proceso de implantación. Dicho proceso tendrá lugar tantas veces como sean necesarias dentro del tiempo de ejecución del contrato, permitiendo a los usuarios realizar depuraciones de errores y comprobaciones y casos de uso sobre datos conocidos y contrastables.

Si, durante el tiempo de ejecución del contrato, una vez profundizado el análisis y el nivel de detalle, se concluyera la conveniencia (por viabilidad o sencillez) de no incorporar a la nueva solución determinados conjuntos de datos, y así fuera considerado necesario por parte de la Agencia, la empresa adjudicataria deberá proporcionar un mecanismo operativo alternativo de consulta histórica a dichos conjuntos de datos, sin necesidad de mantener en ejecución los sistemas actuales.

A continuación, se incluye una descripción de alto nivel de las principales entidades existentes, que deberán migrarse en consonancia con las estructuras de datos de la solución final (es posible que no sea necesario migrar determinadas entidades, lo que se decidirá en tiempo de proyecto, en todo caso).

#### **Sistema M@GIN:**

- Expedientes: circuitos, trámites, rutas, unidades administrativas y todos sus datos asociados.
- Contribuyentes y toda su información asociada.
- Censos.



- Documentos y todos sus datos asociados: casillas, autoliquidaciones, propuestas, liquidaciones, escritos, solicitudes, providencias, diligencias de embargo, ingresos parciales, cartas de pago.
- Tablas generales del sistema: modelos, versiones, casillas, duplicados, conceptos, supra-conceptos, operaciones contables.
- Tablas auxiliares del gestor de tablas (parámetros).
- Tablas de validaciones, correspondencias, datos corporativos, fórmulas, parámetros. Tablas de parametrización de tasas y precios públicos.
- Ficheros intermedios.
- Notificaciones y medios de notificación.
- Datos de Bienes: bienes, valoraciones realizadas, valores catastro.
- Información bancaria: colaboraciones, calendarios, tipos de presentaciones, quincenas y todos sus datos asociados.
- Domiciliaciones bancarias
- Información contable: apuntes, propuestas, resúmenes contables, pendientes y todos sus datos asociados.
- Información de usuarios, perfiles, órganos firmantes y administrativos. Obligaciones formales y sus datos asociados.

#### **Portal y Sede de la ATC:**

- Tablas comunes.
- Información asociada con las presentaciones realizadas.
- Información sobre citas previas.

#### **PICCAC:**

- Expedientes no migrados a M@GIN
- Información relativa a liquidaciones, deudas e ingresos.
- Información contable.

En ningún caso se considerará la lista anterior como una lista exhaustiva ni cerrada de las entidades a migrar.

#### **6.5.4 Gestión del cambio y comunicación**

El Plan de Proyecto presentado por la empresa adjudicataria contendrá un detalle de las medidas necesarias para gestionar el cambio en la Agencia en todas las dimensiones de un sistema de información: tecnológica, procedimental y humana. Como medidas mínimas se



describirán los planes de comunicación, de pruebas y de formación. Estos dos últimos se describirán de forma separada y su contenido se aborda en los siguientes apartados.

En cuanto al plan de comunicación, se deberá establecer con el fin de plasmar la visión definitiva del proyecto. Es indispensable que todos los posibles usuarios afectados conozcan lo que está sucediendo, por qué y para qué, así como los cambios que le puede suponer en su día a día profesional. Por ello, el plan de comunicación deberá definir todos sus componentes: objetivos, a quien va dirigido, con qué mensajes, en qué soportes, con qué frecuencia, etc.

Las actividades de comunicación consistirán al menos en:

- Informar sobre el proyecto, su alcance y qué fases o etapas lo componen.
- Concienciar a las personas afectadas sobre la importancia de la actualización de sus competencias.
- Establecer medios de comunicación ascendente.
- Explicar en qué consiste el proceso que va a tener lugar.
- Difundir los beneficios a nivel de área funcional (concretos y tangibles).
- Concienciar a las personas sobre el esfuerzo de aprendizaje que van a tener que realizar.
- Informar sobre cómo prepararse para el arranque.
- Generar entusiasmo, tanto en el usuario final como en los equipos de trabajo.
- Comunicar en detalle los esquemas de formación

Así mismo el plan de comunicación deberá contemplar la propuesta de acciones de difusión a los ciudadanos, en general, y a los contribuyentes y demás colectivos afectados por el cambio del sistema, en particular.

### 6.5.5 Plan de Pruebas

Los licitadores deberán presentar el Plan de Pruebas que se comprometen a llevar a cabo, en caso de ser adjudicatarios del contrato, para garantizar el adecuado funcionamiento del sistema y la calidad de este.

El plan contemplará la metodología que detalle los actores participantes en cada momento de cara a la verificación y validación de las pruebas realizadas, así como el conjunto de pruebas a realizar, incluyendo, entre otras las pruebas funcionales, de estrés o de seguridad.

Deberán existir entornos de pruebas o preproducción que permitan a los usuarios familiarizarse con el nuevo sistema a lo largo de todo el período de ejecución del contrato.



### 6.5.6 Plan de Formación

Los licitadores deberán acompañar a su oferta un plan detallado de formación, donde se especificará, el enfoque de la formación de acuerdo con los distintos destinatarios de esta, descritos en el apartado 6.3.3. En el plan se describirán, al menos:

- Denominación de las acciones formativas.
- Objetivos y programa de las mismas.
- Perfil del alumnado al que van dirigidas.
- Número de horas y sesiones de cada acción.
- Modalidad o modalidades de impartición (presencial, semipresencial, teleformación)
- Experiencia de los formadores.

Este plan propuesto podrá ser ajustado durante la vigencia del contrato para adaptarlo a las necesidades de la ATC en cada momento.

El plan de formación, además de formar a los usuarios en la nueva herramienta, debe garantizar el cambio del modelo de prestación de servicio a los ciudadanos, y por tanto deberá contemplar las acciones que se realizarán en este sentido.

### 6.5.7 Plan de puesta en marcha y apoyo a la explotación y mantenimiento

El licitador describirá en su oferta un Plan de puesta en marcha, así como el alcance de los servicios de apoyo a la gestión y a la explotación.

Con respecto al Plan de puesta en marcha el licitador describirá la estrategia que empleará y los medios que destinará, en particular detallará los medios que empleará para reforzar los servicios de asistencia a través del CAU de segundo nivel indicado en el apartado 6.3.4.

Asimismo, la empresa adjudicataria deberá especificar la cobertura ofertada respecto a los servicios de apoyo a la gestión y a la explotación, detallando horarios y medios humanos y tecnológicos al servicio del soporte en la explotación, sin perjuicio de los requisitos mínimos establecidos en este pliego. Como mínimo, el alcance será el siguiente:

- Recepción, resolución y canalización de peticiones e incidencias.
- Actuaciones individuales, colectivas, automatizadas y masivas.
- Ejecución y validación de estadísticas.
- Asesoramiento en la definición y reingeniería de procedimientos.
- Asesoramiento en la definición de Actuaciones Administrativas Automatizadas.

La empresa adjudicataria, en todo caso, deberá proporcionar para su uso un software de gestión de incidencias o ticketing, que permita realizar el seguimiento de las tareas solicitadas y el cumplimiento de los acuerdos en los niveles de servicio. No obstante, la ATC



podrá determinar la utilización de una herramienta distinta, siendo en este caso la ATC quien facilite el acceso a la misma a la empresa adjudicataria.

En cuanto al mantenimiento del software suministrado, así como el desarrollado, la empresa licitadora deberá incluir en su oferta la relación de servicios y versiones del software que se compromete a suministrar, con el alcance mínimo descrito en el apartado de acuerdos de nivel de servicio de este pliego.

Por último, en lo relativo a la asistencia y soporte en materia de TI, el licitador deberá describir en su oferta los servicios y el alcance de los mismos, de acuerdo con lo solicitado en el apartado 6.3.9.

### 6.5.8 Gestión de riesgos

Sin perjuicio de su desarrollo en tiempo de ejecución del contrato, la empresa adjudicataria presentará, dentro de su Plan de Proyecto, una planificación y gestión inicial de riesgos del proyecto, junto con una estimación de los impactos de una posible materialización y un listado de medidas mitigadoras, debiendo ser esta desarrollada y precisada en tiempo de ejecución del contrato.

### 6.5.9 Metodología de desarrollo

Teniendo en cuenta la alta carga de desarrollo que conlleva el proyecto, en particular en lo referido al Bloque III, de tributos derivados del REF y propios de la CAC, se requiere que el adjudicatario aplique una metodología ágil que permita disponer del SGTI en el menor plazo posible, debiendo garantizar que el producto final es acorde con los requerimientos de la ATC.

Por tanto, los licitadores deberán explicar en su propuesta, con el mayor nivel detalle posible, la metodología que plantean utilizar, teniendo en cuenta que serán objeto de valoración los siguientes aspectos:

- Agilidad.
- Modelo de análisis, diseño e implementación.
- Plan de Pruebas.
- Documentación.

### 6.5.10 Modelo organizativo

En el Plan de Proyecto se incluirá una propuesta de modelo organizativo para la gestión tributaria en la Agencia, en función de las capacidades de soporte del sistema de información tributaria provisto.

En este sentido, el sistema será lo suficientemente flexible como para permitir distintos modelos de distribución de competencias.



## 6.6 Acuerdos de nivel de servicio (ANS)

### 6.6.1 Introducción

En el Anexo I se definen los ANS, (o en inglés SLA Service Level Agreement) que deben cumplir los servicios descritos en el presente pliego. Los ANS descritos representan la comprensión entre la ATC y la empresa adjudicataria sobre el nivel esperado del servicio que se va a entregar y la compensación disponible para la ATC en el caso de que no se llegue al nivel especificado. En este caso, se aplicará las correspondientes penalizaciones económicas. La aplicación de las penalizaciones será acumulativa, excepto en los casos de que se indique lo contrario. Las penalizaciones serán aplicadas como reducción del importe en la siguiente o siguientes facturas.

### 6.6.2 Horarios de la prestación del servicio

El calendario y los horarios para la prestación del servicio serán los siguientes:

**Horario laborable (8 horas x 5 días):** días laborables según calendario laboral de la Comunidad Autónoma de Canarias de 7.30 a 15:30h. Este horario está destinado a la prestación del servicio de apoyo y soporte prestado a las personas usuarias internas del sistema (ATC, Asista Canarias, Intervención CAC... etc).

**Horario extendido:** es el horario no laborable, y comprende los días laborables entre las franjas horarias de 00:00 a 7:30, y de 15:30 a 24:00, fines de semana y festivos según calendario laboral de la Comunidad Autónoma de Canarias en horario de 00:00 a 24:00. Este horario está destinado al servicio de soporte a la explotación para la gestión de la disponibilidad de la plataforma, intervenciones técnicas programadas y gestión de la continuidad.

## 7 GARANTÍA DE CONTINUIDAD DEL SISTEMA

### 7.1 Garantía del mantenimiento del servicio dado su carácter esencial

De conformidad con lo dispuesto en el Real Decreto-ley 12/2018, de 7 de septiembre, de seguridad de las redes y sistemas de información, la evolución de las tecnologías de la información y de la comunicación, especialmente con el desarrollo de Internet, ha hecho que las redes y sistemas de información desempeñen actualmente un papel crucial en nuestra sociedad, siendo su fiabilidad y seguridad aspectos esenciales para el desarrollo normal de las actividades económicas y sociales.



Por ello, los incidentes que, al afectar a las redes y sistemas de información, alteran dichas actividades, representan una grave amenaza, tanto si son fortuitos como si provienen de acciones deliberadas. Es por ello que debe reforzarse a las entidades que presten servicios esenciales para la comunidad y dependan de las redes y sistemas de información para el desarrollo de su actividad. Se entiende por servicio esencial el servicio necesario para el mantenimiento de las funciones sociales básicas, la salud, la seguridad, el bienestar social y económico de los ciudadanos, o el eficaz funcionamiento de las Instituciones del Estado y las Administraciones Públicas.

No cabe duda de que el sistema de recaudación es un servicio esencial ya que el mismo condiciona la capacidad de la CAC para hacer frente a sus obligaciones económicas mediante la obtención de los ingresos necesarios establecidos en las correspondientes normas.

Los operadores de servicios esenciales y los proveedores de servicios digitales deben adoptar medidas adecuadas para gestionar los riesgos que se planteen para la seguridad de las redes y sistemas de información que utilicen, aunque su gestión esté externalizada. Las obligaciones de seguridad que asuman deberán ser proporcionadas al nivel de riesgo que afronten y estar basadas en una evaluación previa de los mismos.

Los operadores de servicios esenciales notificarán a la autoridad competente, los incidentes que puedan tener efectos perturbadores significativos en dichos servicios.

Es por ello que tanto el ATC como las empresas que presten servicios al mismo en relación a sus sistemas informáticos de gestión recaudatoria a través del presente pliego se obligan a notificar al CCN o autoridad de referencia los sucesos o incidencias que puedan afectar a las redes y sistemas de información empleados para la prestación de los servicios esenciales, incluso aunque aún no hayan tenido un efecto adverso real sobre aquéllos.

La importancia de un incidente se determinará teniendo en cuenta, como mínimo, los siguientes factores:

- a) El número de usuarios afectados por la perturbación del servicio esencial.
- b) La duración del incidente.
- c) La extensión o áreas geográficas afectadas por el incidente.
- d) El grado de perturbación del funcionamiento del servicio.
- e) El alcance del impacto en actividades económicas y sociales cruciales.
- f) La importancia de los sistemas afectados o de la información afectada por el incidente para la prestación del servicio esencial.
- g) El daño a la reputación.

Los operadores de servicios esenciales y los proveedores de servicios digitales tienen la obligación de resolver los incidentes de seguridad que les afecten. Así mismo, las entidades que presten servicios esenciales y no hayan sido identificadas como operadores de servicios



esenciales y que no sean proveedores de servicios digitales podrán notificar los incidentes que afecten a dichos servicios.

Por todo ello y dada la naturaleza esencial del servicio de gestión recaudatoria para el funcionamiento de la prestación de servicios esenciales a la ciudadanía, se establece una obligación para ambas partes, de tal forma que sean cuáles sean las desavenencias, incertidumbres, discordancias, demoras en el pago de las prestaciones por parte de la Administración, incidentes administrativos, modificaciones necesarias a introducir en el contrato u otras causas administrativas de perturbación del servicio, en ningún caso se estará habilitado para la suspensión de forma unilateral de las prestaciones del contrato sin comunicación a las autoridades de referencia o adopción de medida cautelar por la correspondiente autoridad u otras autoridades judiciales, además de poder hacer uso de los procedimientos descritos en la Ley 9/2017 de Contratos del Sector Público para la suspensión o extinción del contrato que deben culminar en la correspondiente resolución o acuerdo de la autoridad administrativa o judicial correspondiente.

## 7.2 Transferencia del conocimiento

### 7.2.1 Documentación técnica del Sistema

El adjudicatario entregará manual o manuales de usuario, instalación y explotación del sistema en formato digital debiendo ser objeto de actualización permanentemente en función de las nuevas funcionalidades y modificaciones realizadas en el SGTI.

Asimismo, se entregará documentación del modelo de datos e interfaces o APIs de integración de que disponga el sistema, de tal forma que permita a la ATC disponer del conocimiento necesario para explotar la información de forma independiente. Esta documentación deberá incluir, al menos:

- Un diagrama del modelo de datos, agrupado por áreas o módulos de la aplicación.
- Una definición de cada método que se incluye en la API, con los parámetros de entrada y salida, tipos de datos que usan, y definición detallada de la acción que realiza cada uno de estos métodos manejando los mismos términos y conceptos que se usan dentro de los módulos de aplicación.
- Descripción de las interfaces de integración con otros sistemas.
- Ejemplos de utilización de las interfaces y APIs descritas en los puntos anteriores.

### 7.2.2 Sesiones de formación técnica

Con el objeto de garantizar la continuidad del servicio que presta el sistema, durante la ejecución del contrato el adjudicatario deberá realizar las sesiones de formación técnicas necesarias del personal informático de la ATC, o quien este designe, para adquirir el



conocimiento necesario para realizar actuaciones de mantenimiento y explotación del Sistema.

### 7.3 Fase de devolución del servicio

Se corresponde con la última fase de prestación del servicio. Tendrá una duración de 6 meses, y el inicio de esta será comunicada por la ATC al adjudicatario, con un plazo de diez días naturales de antelación. La ATC se reserva el derecho a reducir los plazos de esta fase, comunicándolo con antelación al adjudicatario.

Los licitadores deberán incluir en su oferta un Plan de Devolución del Servicio en que se incluirán, al menos el traspaso de la documentación actualizada y del conocimiento a la ATC. Los retrasos en ejecución del plan de devolución del servicio podrán ser penalizados conforme a los establecido en el Anexo I.

En esta fase el adjudicatario deberá, en paralelo, garantizar la prestación del servicio en su totalidad, siendo de aplicación todos los requisitos establecidos en el presente PPT.

## 8 COMPROMISO DE ADSCRIPCIÓN DE MEDIOS

### 8.1 Requisitos

Los licitadores tienen que especificar en la oferta los nombres y cualificación profesional del personal responsable de ejecutar la prestación (conforme al art. 76.1 LCSP). Asimismo, deberán aportar documento acreditativo del compromiso de dedicar o adscribir los medios personales o materiales suficientes para la ejecución del contrato (art. 76.2 LCSP).

En concreto:

1. El documento acreditativo del compromiso de dedicación de medios personales o materiales deberá ser aportado por los licitadores en el sobre número 1 conforme al modelo correspondiente.
2. La documentación justificativa de la adscripción de los medios personales o materiales suficientes para la ejecución del contrato se requerirá a la empresa seleccionada, una vez que se determine por el órgano de contratación la mejor oferta. Sin perjuicio de los medios personales o materiales suficientes que el licitador vaya a adscribir a la ejecución del contrato, el órgano de contratación considera que es necesario adscribir a la misma un mínimo de medios personales o materiales.



3. Se considera necesaria la adscripción de los medios personales o materiales para la correcta ejecución del contrato dado que los trabajos de asistencia técnica requeridos para la migración, implantación, configuración, formación, soporte a usuarios, consultoría y resto de tareas detalladas en el presente pliego técnico requieren del conocimiento, experiencia y perfiles con las competencias técnicas exigidas.

4. Se exigirá que el equipo mínimo descrito en el siguiente apartado cuente con experiencia y formación del fabricante en la plataforma ofertada para la implantación del sistema, lo cual se acreditará mediante la aportación de los certificados o cursos de formación en la plataforma. No obstante, la experiencia y formación del equipo también se podrá acreditar mediante certificado o documento expedido por el fabricante de la solución comercial en que se especifique que la empresa adjudicataria figura como partner o integrador especialista de dicha solución.

## 8.2 Equipo mínimo

### 8.2.1 Fase de implantación

Se establece como compromiso de adscripción de medios personales el equipo mínimo correspondiente a los requisitos de la asistencia técnica para la migración e implantación del SGTI, la siguiente relación:

Perfil	Rol	Mínimo
<b>Responsable</b>	Jefe de Proyecto <sup>1</sup>	1
	Seguridad <sup>2</sup>	1
	Implantación <sup>2</sup>	1
	Migración	1
	Formación	1
	Desarrollo	2
<b>Consultor</b>	Tributario	3
<b>Analista</b>	Funcional	4
	Programador	14
<b>Técnico</b>	Sistemas	1
	Migración	2
	Formación	2
	Soporte usuarios ATC	3



- (1) El Jefe de Proyecto podrá ser el mismo para ambos servicios  
(2) Podrá ser ejercido por el Jefe de Proyecto

### 8.2.2 Fase de mantenimiento

Tras la implantación, el equipo mínimo para el mantenimiento del sistema será:

Perfil	Rol	Mínimo
Responsable	Jefe de Proyecto <sup>1</sup>	1
	Seguridad <sup>2</sup>	1
	Desarrollo	1
Consultor	Tributario	2
Analista	Funcional	4
	Programador	10
Técnico	Sistemas	1
	Formación	1

(1) El Jefe de Proyecto podrá ser el mismo para ambos servicios

(2) Podrá ser ejercido por el Jefe de Proyecto

## 9 GOBIERNO DEL PROYECTO

Se creará un comité formado por personal clave de la empresa adjudicataria y la Agencia con las siguientes funciones:

- Establecer los principios comunes a toda acción de implantación.
- Resolver cualquier conflicto ocurrido durante el desarrollo y/o implantación de los distintos componentes del sistema.
- Adoptar las medidas necesarias para el cumplimiento de los acuerdos tomados.
- Identificar medidas o acciones en contra de los objetivos globales del proyecto, de cara a su reconducción.
- Revisar los procedimientos y operativa actuales y proponer su reingeniería, adaptación y mejora de cara a su implementación y uso en la nueva solución.
- Consensuar y establecer directrices, buenas prácticas y propuestas de configuración y parametrización.



- Aprobar las decisiones adoptadas bajo el criterio de la Dirección de la Agencia y sus Subdirecciones, previa exposición y participación de todos sus miembros.

Por parte de la ATC, formarán parte de dicho comité, como mínimo:

- La persona que ocupe la Subdirección de Gestión.
- La persona que ocupe la Subdirección de Recaudación.
- La persona que ocupe la Subdirección de Inspección.
- La persona que ocupe la Subdirección de la Unidad de Grandes Contribuyentes y Tributos a la Importación.
- La persona que ocupe la Subdirección de la Unidad de Auditoría Interna.
- La persona que ocupe la Jefatura de la Dependencia de Informática Tributaria.
- Las personas designadas por la Dirección de la ATC.

Por parte de la empresa adjudicataria, formarán parte del comité las personas que esta designe, debiendo contar, como mínimo, con los siguientes perfiles:

- La persona que ocupe la Jefatura del Proyecto e interlocución con la Agencia.
- Una o dos personas que desempeñen el rol de consultoría tributaria.
- Una persona con responsabilidad en el equipo técnico informático.

El comité podrá requerir puntualmente la presencia de otros miembros de todas las organizaciones implicadas si lo consideran necesario para la adecuada evolución del proyecto.

## 10 PLAZOS Y LUGAR DE PRESTACIÓN DEL SERVICIO

La duración total del contrato será de 5 años, sin tener en cuenta las posibles prórrogas.

El plazo para completar la fase de implantación será de 36 meses máximo a contar desde la formalización del contrato. La finalización de esta fase implicará disponer de la solución completa, con todos sus módulos funcionales y en producción, así como los servicios de implantación, migración de datos, formación y puesta en marcha.

Sin perjuicio de lo anterior, a la finalización de cada una de las etapas se realizarán las actuaciones de recepción que resulten exigibles conforme a lo dispuesto a la normativa aplicable certificándose, en todo caso, la realización de los trabajos realizados correspondientes a cada una de las etapas.

Al estar la operación financiada con cargo fondos de la Unión Europea la entidad adjudicataria estará obligada a cumplir las obligaciones de información y publicidad. El



contratista deberá reconocer el apoyo de los Fondos a la operación mostrando el emblema de la Unión, con referencia a la Unión Europea y una referencia al Fondo o los Fondos que dan apoyo a la operación.

La certificación de la entrega y recepción de los trabajos se llevará a cabo por la persona responsable del contrato, debiendo la empresa adjudicataria proporcionar en formato electrónico toda la documentación generada (tanto técnica como de usuario final), procedimientos asociados, normas, guías, recomendaciones, etc. además de la solución totalmente funcional para todos los perfiles de usuarios implicados. Todos los entregables se mantendrán convenientemente actualizados a lo largo del desarrollo del contrato.

La fase de mantenimiento de la solución será inicialmente de 2 años a contar desde la finalización de implantación completa de la misma.

Los trabajos se desempeñarán, con carácter habitual, en la sede y oficinas de la empresa adjudicataria, que deberá disponer de la infraestructura logística y de personal necesarios para llevarlos a cabo. No obstante, la ATC podrá requerir la presencia de personal de la empresa adjudicataria en sus dependencias para la realización de tareas relacionadas con los servicios a prestar.

## 11 PENALIDADES

### 11.1 Por incumplimiento de los acuerdos del nivel de servicio

En el caso de incumplimiento en los niveles de servicio establecidos en el presente pliego se aplicarán las penalidades descritas para cada uno de ellos en el Anexo I.

No obstante, la ATC tendrá la potestad de decidir no aplicar las penalizaciones asociadas a los incumplimientos de los indicadores cuando se den algunos de los siguientes supuestos:

- Cuando la desviación se deba a elementos que no están bajo la responsabilidad de la empresa adjudicataria.
- Existan situaciones extraordinarias que den lugar a alteraciones que desvirtúen la medida.



## 11.2 Por incumplimiento en el mantenimiento de las certificaciones exigidas

Si durante la vigencia del contrato el adjudicatario no mantuviese la vigencia de la Certificación de conformidad requerida, el contratista incurrirá en las siguientes penalidades:

- En el supuesto de pérdida de vigencia de la Certificación debido al incumplimiento de llevar a cabo las auditorías de certificación en tiempo o forma, se aplicará una penalización del 10% correspondiente al mantenimiento anual del SGTI.
- En el supuesto de pérdida de vigencia de la Certificación debido a la no superación de las auditorías de certificación, aunque se esté en proceso de subsanación de no conformidades, se aplicará una penalización del 5% correspondiente al mantenimiento anual del SGTI.

No obstante, en el caso que la certificación fuese la referida al cumplimiento del ENS, la ATC podrá optar por la resolución del contrato.

## 12 GLOSARIO

PPT. Pliego de prescripciones técnicas.

PCAP. Pliego de condiciones administrativas particulares.

SGTI. Sistema de información tributario.

ATC. Agencia Tributaria Canaria.

CAC. Comunidad Autónoma de Canarias.

REF. Régimen Económico y Fiscal de Canarias.

IGIC. Impuesto General Indirecto Canario.

AIEM. Arbitrio sobre Importaciones y Entregas de Mercancías en las Islas Canarias.

ENS. Esquema Nacional de Seguridad.

ENI. Esquema Nacional de Interoperabilidad.



M@GIN. Sistema de información tributario de la ATC

SEFLOGIC. Sistema de información económico-financiero de la CAC.

ANS. Acuerdo de Nivel de Servicio.

TI. Tecnologías de la información.

CCN. Centro Criptológico Nacional.



## 13 ANEXO I – Acuerdos de Nivel de Servicio y Penalidades

### Gestión del mantenimiento preventivo y correctivo

#### Código: ANS.MC.1

Descripción: Mantenimiento del sistema actualizado mediante la implantación de versiones preventivas y/o correctivas de forma planificada.

Indicador: Número de versiones implantadas en el año natural.

Valor objetivo: al menos 8 versiones, o en su caso las mínimas ofertadas por el licitador, preventivas y/o correctivas planificadas anuales.

Penalización por incumplimiento: Si no se alcanza el valor objetivo, se aplicará un descuento en las siguientes facturas por un valor total del 10% del importe anual del mantenimiento.

#### Código: ANS.MC.2

Descripción: Porcentaje de resolución/cierre de errores de software entre versiones según prioridad. Se establecen las siguientes prioridades:

- Crítica: tiempo de resolución máximo de 7 días naturales, desde la comunicación al adjudicatario, mediante una intervención técnica de urgencia (Hotfix).
- Alta: tiempo de resolución máximo, en la siguiente versión disponible (n+1).
- Baja: tiempo de resolución máximo, en las dos siguientes versiones disponibles (n+2).

Se definirán los criterios de asignación de prioridades al inicio de la ejecución del contrato en función de la criticidad de los procesos funcionales. También se establecerán los criterios de escalado de incidencias debido a un error del software, así como la coordinación con el mantenimiento correctivo y preventivo del SGTI.

Indicador: Porcentaje de cumplimiento definido como  $(N.^{\circ} \text{ de errores resueltos en tiempo} / N.^{\circ} \text{ total de errores}) * 100$ , referido al año natural.

Valor objetivo: 95%

Penalización por incumplimiento: Si no se alcanza el valor objetivo, se aplicará un descuento en las siguientes facturas por un valor total del 10% del importe anual del mantenimiento.



## 13.1 Gestión del mantenimiento evolutivo

### Código: ANS.ME.1

Descripción: Implementación de cambios normativos legales o cambios bajo petición, en los plazos exigidos.

Indicador: Porcentaje calculado como (Cambios implantados en plazo/Cambios solicitados)\*100, referido al año natural.

Valor objetivo: 100% de la normativa exigida en plazo.

Penalización por incumplimiento: Si no se alcanza el valor objetivo, se aplicará un descuento en las siguientes facturas por un valor total del 10% del importe anual del mantenimiento.

### Código: ANS.ME.2

Descripción: Iniciativas de mejora continua anuales, propuestas y realizadas por el adjudicatario para el incremento de la calidad y eficiencia del sistema.

Indicador: Número de mejoras implantadas.

Valor objetivo: 6 mejoras.

Penalización por incumplimiento: Si no se alcanza el valor objetivo, se aplicará un descuento en las siguientes facturas por un valor total del 5% del importe anual del mantenimiento.

### Código: ANS.ME.3

Descripción: Mejoras anuales implantadas y realizadas por el adjudicatario a solicitud de la ATC para el incremento de la calidad y eficiencia del sistema.

Indicador: Número de mejoras implantadas.

Valor objetivo: 6 mejoras.

Penalización por incumplimiento: Si no se alcanza el valor objetivo, se aplicará un descuento en las siguientes facturas por un valor total del 5% del importe anual del mantenimiento.

## 13.2 Asistencia y soporte a la explotación y TI

### Código: ANS.EX.1

Descripción: Porcentaje de resolución/cierre de peticiones y consultas durante el periodo dentro del plazo máximo de resolución según prioridad.

Las prioridades serán:

- Crítica: tiempo de resolución máximo de 4 horas laborables.
- Alta: tiempo de resolución máximo de 16 horas laborables.



- Baja: tiempo de resolución máximo de 32 horas laborables.

Se definirán los criterios de asignación de prioridades al inicio de la ejecución del contrato en función de la criticidad de los procesos funcionales. También se establecerán los criterios de escalado de peticiones de mejora del software, así como la coordinación con el mantenimiento evolutivo del SGTI.

Indicador:  $(N.^{\circ} \text{ tickets resueltos en tiempo}) / N.^{\circ} \text{ total tickets} * 100$ , referidos los tickets al año natural.

Valor objetivo: 95%.

Penalización por incumplimiento: Si no se alcanza el valor objetivo, se aplicará un descuento en las siguientes facturas por un valor total de un 2% del importe ofertado para el mantenimiento anual del sistema completo.

### **Código: ANS.EX.2**

Descripción: Con respecto al CAU incluido en el apartado 6.3.4, tiempo medio de respuesta para atender consultas.

Indicador: tiempo medio transcurrido entre el inicio de la comunicación realizada por el usuario de la ATC y la atención realizada por el operador de la empresa adjudicataria.

Valor objetivo: <15 minutos.

Penalización por incumplimiento: Si no se alcanza el valor objetivo, se aplicará un descuento en las siguientes facturas por un valor total de un 1% del importe ofertado para el mantenimiento anual del sistema completo.

## **13.3 Implantación y configuración del SGTI**

### **Código: ANS.IM.1**

Descripción: Demora en la finalización de la implantación de las Etapas I, II o III con respecto al plazo máximo establecido o, en su caso, el ofertado si este fuese inferior.

Indicador: Número de meses completos de demora.

Valor objetivo: 0.

Penalización por incumplimiento: Si se supera el valor objetivo, se aplicará un descuento en las siguientes facturas por un valor total de un 0,5% del importe ofertado para la fase de implantación del sistema por cada mes completo de demora. Aplicándose la siguiente fórmula:  $(N.^{\circ} \text{ meses de demora} \times 0,5\% \times \text{Precio Ofertado Fase Implantación})$



**Código: ANS.IM.2**

Descripción: Demora en los plazos establecidos en el apartado 4.3.3 para la certificación del sistema de información resultante de la fase de implantación en el cumplimiento del ENS.

Indicador: Número de meses completos de demora.

Valor objetivo: 0.

Penalización por incumplimiento: Si se supera el valor objetivo, se aplicará un descuento en las siguientes facturas por un valor total de un 0,5% del importe ofertado para la fase de implantación del sistema por cada mes completo de demora. Aplicándose la siguiente fórmula: (N.º meses de demora x 0,5% x Precio Ofertado Fase Implantación)

## 13.4 Formación

**Código: ANS.FOR.1**

Descripción: Cumplimiento del plan formativo planificado.

Indicador: Porcentaje de cumplimiento como (N.º de cursos impartidos/N.º de cursos planificados)\*100, en el año natural.

Valor objetivo: 100%.

Penalización por incumplimiento: Si no se alcanza el valor objetivo, se aplicará un descuento en las siguientes facturas por un valor total de 3.000 euros por curso planificado y no impartido en el año de referencia.

**Código: ANS.FOR.2**

Descripción: Cumplimiento de las horas anuales de formación previstas en el apartado 6.4.5.

Indicador: Porcentaje de cumplimiento como (N.º de horas impartidas/total horas anuales)\*100, en el año natural.

Valor objetivo: 100%.

Penalización por incumplimiento: Si no se alcanza el valor objetivo, se aplicará un descuento en las siguientes facturas por un valor total de 300 euros por hora no impartida en el año de referencia.



## 13.5 Devolución del servicio

**Código: ANS.DEV.1**

Descripción: Cumplimiento del Plan de Devolución del Servicio.

Indicador: Porcentaje de cumplimiento respecto al número de acciones que incluye el plan, es decir, número de acciones realizadas/número de acciones incluidas en el plan.

Valor objetivo: 100%.

Penalización por incumplimiento: Si no se alcanza el valor objetivo, se aplicará un descuento en las siguientes facturas por un valor total de un 5% del importe ofertado para el mantenimiento anual del sistema completo. ANEXO I – Acuerdos de Nivel de Servicio y Penalidades.



## 14 ANEXO II – Requisitos funcionales

### 14.1 BLOQUE I

Código	Módulo	Descripción del requisito
B0-1	GENERALES	<p>El sistema permitirá que la ATC desarrolle sus funciones, que son:</p> <p>a) La aplicación de los tributos integrantes del sistema tributario canario.</p> <p>b) El ejercicio de la potestad sancionadora en relación con todos los tributos y recargos cuya aplicación le corresponda.</p> <p>c) La recaudación en periodo voluntario de los ingresos de Derecho público no tributarios de la Administración Pública de la Comunidad Autónoma de Canarias.</p> <p>d) La recaudación en periodo ejecutivo de los ingresos de derecho público no tributarios de la Administración pública de la Comunidad Autónoma de Canarias. Respecto a los derechos económicos del resto de los entes y entidades que integran el sector público autonómico a que se refiere el artículo 2 de la Ley de la Hacienda Pública Canaria, la Agencia Tributaria Canaria podrá proceder a realizar los actos materiales de recaudación en la vía ejecutiva cuando así lo establezca un convenio. En todo caso, las personas responsables de la recaudación de los distintos entes y entidades dictarán las providencias de apremio respecto de los derechos económicos que deriven del ejercicio de las potestades administrativas de tales organismos.</p> <p>e) La revisión en vía administrativa de los actos dictados en ejercicio de las funciones citadas en los apartados anteriores, con las excepciones siguientes: las reclamaciones económico-administrativas, la revisión de actos nulos de pleno Derecho, la declaración de lesividad de actos anulables y la revocación de los actos dictados por la persona titular de la Dirección de la Agencia Tributaria Canaria.</p>
B0-2	GENERALES	<p>El sistema incluirá todas aquellas funcionalidades necesarias para el desarrollo de los procedimientos de gestión, recaudación e inspección tributaria, sancionador y de revisión de la ATC.</p>



Código	Módulo	Descripción del requisito
B0-3	GENERALES	El sistema permitirá tramitar los siguientes procedimientos: expedición de certificados, gestión tributaria (procedimientos iniciados por declaración, autoliquidación o de oficio), devolución derivada de la normativa del tributo, devolución de ingresos indebidos, aplazamiento y fraccionamiento de deudas, inspección, información con carácter previo a la adquisición o transmisión de bienes inmuebles, verificación de datos, comprobación limitada, comprobación de valores, tasación pericial contradictoria, procedimiento de apremio, procedimiento de reembolso del coste de las garantías, de rectificación de autoliquidación, recurso de reposición, reclamación económico administrativa, compensación de deudas, inadmisión de recurso extraordinario de revisión, declaración de nulidad de pleno derecho, declaración de lesividad, revocación, rectificación de errores, procedimiento sancionador (tributario y administrativo), censo de obligados tributarios, gestión de beneficios fiscales, declaración de fallido, derivaciones de responsabilidad, procedimiento frente a sucesores, gestión de autorizaciones (depósitos, depósitos REF, combustibles, tabaco...), acceso a archivos y registros, obtención de copias de expedientes y expone/solicita genérico.
B0-4	GENERALES	El sistema permitirá a la ATC elaborar las estimaciones de ingresos tributarios y de beneficios fiscales en el marco de la elaboración de los presupuestos de la Comunidad Autónoma de Canarias.
B0-5	GENERALES	El sistema permitirá generar: <ul style="list-style-type: none"> <li>* la Memoria de los Beneficios Fiscales que acompaña a los Presupuestos Generales de la Comunidad Autónoma de Canarias, tanto de los beneficios fiscales establecidos por la propia Comunidad Autónoma como por el Estado.</li> <li>* los partes trimestrales y anuales a suministrar a la Inspección de Servicios del Ministerio de Hacienda en materia de tributos cedidos.</li> <li>* la Memoria de Beneficios Fiscales de tributos cedidos para la Inspección de los Servicios.</li> </ul>
B0-6	GENERALES	El sistema será multiusuario (obligados actuando en nombre propio, presentadores colectivos, personas físicas o jurídicas autorizadas para actuar en nombre de terceros, empleados públicos, otras Administraciones Públicas, notarios y cualquier otro perfil establecido en la normativa vigente), multientidad, admitiendo la gestión de distintas entidades en una misma instancia (la propia Agencia, otros órganos de la Administración de la CA etc.).



Código	Módulo	Descripción del requisito
B0-7	GENERALES	El sistema permitirá calcular el impacto recaudatorio de la introducción de una o varias medidas tributarias.
B0-8	GENERALES	El sistema permitirá el acceso a expedientes por vistas asociadas a cada impuesto y obligado tributario, mostrando todos los expedientes derivados y/o asociados a uno principal para cada interesado; pudiendo el personal de la ATC tramitar electrónicamente desde esta vista.
B0-9	GENERALES	El sistema permitirá el teletrabajo al personal de la ATC.
B0-10	GENERALES	El sistema contará con un módulo de cita previa integrable con sistemas de gestión de colas.
B0-11	GENERALES	El sistema ofrecerá soporte para la asistencia multicanal a los obligados tributarios, tanto presencial como no presencial (telemática, telefónica, etc.), permitiendo gestionar autorizaciones mediante firma manuscrita y posterior digitalización o biométrica, digitalización incorporación de documentos, pago a través de TPV físico y control de asistencia e indicadores.
B0-12	GENERALES	El sistema contendrá un registro de la asistencia realizada a los obligados tributarios de forma presencial, telefónica, telemática o cualquier otra que se establezca.
B0-13	GENERALES	El sistema facilitará la consulta de los contactos mantenidos por la ATC con el obligado tributario.
B0-14	GENERALES	El sistema permitirá generar, mediante formularios, las autoliquidaciones de todos los tributos gestionados por la ATC, así como contraer liquidaciones de estos.
B0-15	GENERALES	El sistema permitirá la presentación y pago telemático de las autoliquidaciones generadas mediante formulario o, en su caso, programa de ayuda.
B0-16	GENERALES	El sistema dispondrá de cuadros de mando de la evolución de los tributos gestionados por la ATC en función de los criterios que se definan.



Código	Módulo	Descripción del requisito
B0-17	GENERALES	El sistema posibilitará la parametrización y configuración para adaptar los procedimientos de aplicación de los tributos, el procedimiento sancionador y el de revisión en vía administrativa, a las necesidades de la ATC en cada momento.
B0-18	GENERALES	El sistema permitirá definir modificaciones en los cálculos aplicables en las liquidaciones y autoliquidaciones según la normativa vigente en cada momento.
B0-19	GENERALES	El sistema permitirá llevar un control de los expedientes iniciados, tanto de oficio como a instancia de parte, de la fase en la que se encuentran y del tiempo de resolución, con avisos de vencimiento de plazos al usuario tramitador e indicación de aquellos expedientes que deban pasar a un trámite posterior, previendo la posibilidad de consulta por el superior jerárquico de la situación de los mismos. Si se trata de expedientes remitidos a los Tribunales por interposición de recursos o reclamaciones, permitirá hacer un seguimiento de las fases en que se encuentren.
B0-20	GENERALES	El sistema deberá adaptarse de forma rápida, sencilla y eficiente a los cambios normativos e incorporar las mejoras tecnológicas que surjan.
B0-21	GENERALES	El sistema ofrecerá una visión 360 grados del obligado tributario, permitiendo, de forma ágil y sencilla, el acceso a toda la información relacionada con este.
B0-22	GENERALES	El sistema dispondrá de un libro de resoluciones y portafirmas electrónico integrado con la gestión de expedientes.
B0-23	GENERALES	El sistema se integrará con el Registro General de la Comunidad Autónoma de Canarias de forma que permita la incorporación de asientos y archivos adjuntos a los expedientes.
B0-24	GENERALES	El sistema dispondrá de forma integrada un archivo digital para el almacenamiento de la documentación asociada a los expedientes. Además, permitirá el traslado de dicha documentación al archivo definitivo de expedientes.
B0-25	GENERALES	El sistema dispondrá de un gestor de plantillas para la generación de documentos a partir de estas. El gestor de plantillas deberá facilitar la elaboración, gestión, y actualización de todas las plantillas de documentos utilizadas por el sistema.



Código	Módulo	Descripción del requisito
B0-26	GENERALES	El sistema incluirá un asistente de confección y simulación de autoliquidaciones de los tributos gestionados por la ATC, que permita guardar la sesión de trabajo en cada paso y generar una autoliquidación en borrador previa a su presentación, y que cuente con una política de gestión automática de borradores que evite su crecimiento desmesurado.
B0-27	GENERALES	Los formularios de autoliquidación del sistema contemplarán los cálculos y validaciones exigidos por la normativa en vigor en el momento del devengo del hecho imponible a que aquella se refiera.
B0-28	GENERALES	En el caso de resultar una cuota a ingresar en la autoliquidación que se quiere presentar, el sistema interoperará con la pasarela de pagos y/o TPV virtual o sistema de pagos utilizado por la ATC, para continuar el proceso de pago a través de los medios permitidos. El sistema se integrará con la pasarela de pagos actual, así como con cualquier otro sistema, pasarela o plataforma de pagos que pudiera implantarse en el tiempo de ejecución del contrato.
B0-29	GENERALES	El sistema realizará las correspondientes peticiones de pago al sistema de pagos, verificando el resultado con el NRC devuelto por el mismo y generando un justificante (carta de pago), según la normativa vigente en materia de confección, pago y presentación y/o uso de medios electrónicos para la presentación de tributos gestionados por la ATC. La autoliquidación se almacenará en las bases de datos de la ATC, quedando en estado de presentada.
B0-30	GENERALES	El sistema facilitará la teleasistencia al obligado tributario previa autenticación fehaciente de su identidad, con la finalidad de reducir la asistencia presencial y atender a quienes no tienen acceso a medios electrónicos.
B0-31	GENERALES	El sistema permitirá contraer las liquidaciones y sanciones tributarias por los correspondientes órganos gestores de la ATC, así como la gestión de los recursos interpuestos contra las mismas, de las solicitudes de suspensión, aplazamiento y fraccionamiento y de su notificación.
B0-32	GENERALES	El sistema dispondrá de la utilidad de generar "on line" certificaciones del cumplimiento de obligaciones y de la realización de ingresos, así como de mecanismos de interoperabilidad para realizar comprobaciones masivas desde otros sistemas de información.



Código	Módulo	Descripción del requisito
B0-33	GENERALES	El sistema facilitará la gestión de los procedimientos de devolución de ingresos indebidos.
B0-34	GENERALES	El sistema permitirá la liquidación de los intereses de demora devengados en los supuestos de devolución de ingresos indebidos.
B0-35	GENERALES	El sistema facilitará la gestión de la suspensión de los procedimientos y deudas.
B0-36	GENERALES	El sistema permitirá la tramitación de las reclamaciones económico-administrativas y recursos contencioso-administrativos, generando con los requisitos que exige la normativa, la copia del expediente y facilitando su envío a los organismos que procedan (Tribunal Económico Administrativo Regional de Canarias, Tribunal Económico Administrativo central, Junta Económico - Administrativa de Canarias, Tribunal Superior de Justicia de Canarias, etc.)
B0-37	GENERALES	El sistema permitirá la elaboración de la Cuenta del Sistema Tributario Canario conforme a lo dispuesto por la correspondiente Resolución de la Intervención General de la Comunidad Autónoma de Canarias: contraído y recaudado de ejercicio corriente y ejercicio cerrado de los tributos propios y cedidos gestionados por la ATC y además los tributos que conforman el Bloque de Financiación Canario.
B0-38	GENERALES	El sistema permitirá tramitar en expediente electrónico la resolución de los recursos de reposición, de las solicitudes de devolución de ingresos indebidos, de rectificación de errores y de revocación de los actos dictados por los órganos de la ATC, así como la rectificación de autoliquidaciones y declaraciones.
B0-39	GENERALES	El sistema permitirá la tramitación de la revisión de los actos nulos de pleno derecho, la declaración de lesividad de actos anulables y la revocación de los actos dictados por la persona titular de la Dirección de la ATC.



Código	Módulo	Descripción del requisito
B0-40	GENERALES	El sistema permitirá formar y remitir al órgano competente el expediente administrativo en formato electrónico en caso de interposición de reclamaciones económico-administrativas y/o recursos contencioso administrativos y, en su caso, la previa revisión y anulación del acto recurrido en virtud de lo dispuesto en el artículo 235.3 LGT. Asimismo, facilitará la ejecución de las resoluciones y fallos dictados.
B0-41	GENERALES	El sistema facilitará el seguimiento y control del cumplimiento de las obligaciones tributarias (formales y materiales).
B0-42	GENERALES	El sistema permitirá la generación, seguimiento y control de requerimientos.
B0-43	GENERALES	El sistema permitirá la generación de consultas e informes específicos.
B0-44	GENERALES	El sistema contemplará la automatización de las devoluciones derivadas de la normativa de los tributos.
B0-45	GENERALES	El sistema permitirá el mantenimiento de parámetros y tarifas.
B0-46	GENERALES	El sistema dispondrá de actuaciones administrativas automatizadas, como las de emisión de comunicaciones informativas a los contribuyentes.
B0-47	GESTIÓN	El sistema implementará todos los procedimientos de gestión de autoliquidaciones, declaraciones y solicitudes.
B0-48	GESTIÓN	El sistema facilitará la gestión eficiente y automatizada de los procedimientos de gestión tributaria, integrando todas sus actuaciones en el expediente electrónico y permitiendo la gestión electrónica del mismo, de manera que se pueda realizar un seguimiento de los plazos, la asignación de usuario responsable, etc.
B0-49	GESTIÓN	Dispondrá de un sistema automático de notificaciones, individual y masivo, postal y electrónico, detallado en los requisitos relativos a Administración Electrónica.



Código	Módulo	Descripción del requisito
B0-50	GESTIÓN	El sistema permitirá el envío individual, colectivo, masivo y/o automatizado de comunicaciones a un determinado sector o grupo de contribuyentes, seleccionado a través del propio sistema o mediante la carga de ficheros externos, así como el seguimiento de las mismas, mediante indicadores y la posibilidad de finalizar la actuación iniciando un procedimiento tributario.
B0-51	GESTIÓN	El sistema generará certificados automáticos de ingreso, de cumplimiento de obligaciones, de situación tributaria, de presentación de declaraciones tributarias, duplicados de presentaciones y copia de documentos presentados, previa acreditación del obligado tributario mediante certificado digital o equivalente.
B0-52	GESTIÓN	El sistema tendrá mecanismos de control automático de las presentaciones extemporáneas en las que procede generar el recargo regulado en el art.27 LGT, así como de generación de los recargos e intereses de demora que correspondan. El sistema posibilitará también que el órgano gestor exceptúe la generación del recargo de extemporaneidad mencionado.
B0-53	GESTIÓN	El sistema deberá distinguir de forma automática la presentación extemporánea de una autoliquidación de un ingreso a cuenta.
B0-54	GESTIÓN	El sistema dispondrá que tanto la presentación de autoliquidaciones/declaraciones como las actuaciones que se lleven a cabo en los distintos procedimientos iniciados por la ATC se integren en expediente electrónico.
B0-55	GESTIÓN	El sistema permitirá la búsqueda de, entre otros, autoliquidaciones, declaraciones, solicitudes, expedientes y procedimientos, por los distintos criterios que se determinen, proporcionando listados exportables a formatos procesables y ofreciendo opciones de consulta adecuadas.
B0-56	GESTIÓN	El sistema se integrará con las bases de datos y aplicaciones utilizadas por los notarios para la remisión de copias simples electrónicas y/o fichas-resumen de las escrituras y documentos públicos autorizados por ellos, facilitando la realización de cruces con autoliquidaciones presentadas relacionadas detectando aquellas no declaradas, proponiendo candidatas a cruzar en el caso de que no se consiga la identidad y posibilitarla emisión de requerimientos.



Código	Módulo	Descripción del requisito
B0-57	GESTIÓN	El sistema dispondrá de cuadros de mando y permitirá realizar cruces de información parametrizables, tanto procedente de fuentes internas como externas.
B0-58	GESTIÓN	El sistema permitirá el intercambio de información con la AEAT y cualquier Administración Pública a través de webservice, Editran o el cauce que se establezca.
B0-59	GESTIÓN	El sistema asignará automáticamente la unidad competente a la autoliquidación/expediente/procedimiento, contemplando la posibilidad de reasignación manual por el usuario.
B0-60	GESTIÓN	El sistema contará con bandejas de entrada de tareas asignadas a cada empleado y unidad, así como mecanismos de control y de medida de consecución de objetivos.
B0-61	TERCEROS	El sistema permitirá mantener un censo único de contribuyentes, integrado con el de la AEAT, gestionando sus domicilios fiscales mediante carpeta tributaria y / o cuenta del contribuyente.
B0-62	TERCEROS	El sistema integrará toda la información de que disponga la ATC sobre el obligado tributario: sus datos identificativos, direcciones a efectos de notificación, datos de contacto por canales electrónicos, consentimientos y autorizaciones, datos bancarios, documentación personal digitalizada reutilizable aportada por terceros, pudiendo establecer relaciones entre obligados tributarios.
B0-63	TERCEROS	El sistema permitirá realizar cargas externas de fallecidos procedentes del Instituto Nacional de Estadística, de NIF revocados y rehabilitados procedentes de la AEAT, concursados, empresas disueltas y otras situaciones procedentes de diversas fuentes externas. Despliegue de los efectos previstos en la norma
B0-64	TERCEROS	El sistema contará con herramientas para el control de calidad y de depuración de las bases de datos de terceros, permitiendo la eliminación de duplicados y la unificación de registros, mediante la ejecución de procesos de detección desatendidos.
B0-65	TERCEROS	El sistema permitirá la carga de información de terceros desde fuentes externas al sistema.



Código	Módulo	Descripción del requisito
B0-66	TERCEROS	El sistema permitirá registrar la atención telefónica y presencial realizada a los obligados tributarios, su duración, así como las actuaciones llevadas a cabo durante la misma.
B0-67	TERCEROS	El sistema permitirá vincular la información digital firmada electrónicamente con los obligados tributarios, sus direcciones y domiciliaciones.
B0-68	TERCEROS	El sistema permitirá un tratamiento singular de determinados colectivos específicos como Grandes contribuyentes y Administraciones Públicas.
B0-69	TERCEROS	El sistema permitirá la gestión de contribuyentes no residentes.
ENBI-01	INGRESOS	El sistema facilitará la gestión de información C43 AEB de todas las cuentas que se estimen oportunas, generándose, si fuera preciso, los arqueos en la contabilidad auxiliar de forma automatizada.
BI-02	INGRESOS	El sistema permitirá la gestión de la recaudación por las normas C19, C60, C65 y C57 AEB de forma integrada, al igual que la relativo al C63 AEB.
BI-03	INGRESOS	El sistema permitirá la gestión de pago mediante cargo en cuenta bancaria de entidades colaboradoras a través de C19 AEB, interoperando automáticamente con cada entidad.
BI-04	INGRESOS	El sistema facilitará la conexión a TPVs físicos y virtuales, así como a otros sistemas de pagos virtuales disponibles .
BI-05	INGRESOS	El sistema se integrará con Seflogic, el Sistema de Información Contable de la Comunidad Autónoma de Canarias, de acuerdo con las especificaciones que se determinen.
BI-06	INGRESOS	Contendrá un sistema de contabilidad auxiliar de todas las operaciones, que generará la información requerida por el sistema Seflogic, de tal forma que contenga el fiel reflejo individualizado de cada una de las operaciones con repercusión contable en base a lo establecido en el Plan General de Contabilidad Pública, de forma presupuestaria y extrapresupuestaria. También deberá elaborar los Libros de deudores anuales, presupuestarios y extrapresupuestarios.



Código	Módulo	Descripción del requisito
BI-07	INGRESOS	El sistema permitirá gestionar ingresos o pagos a cuenta.
BI-08	INGRESOS	El sistema contemplará la posibilidad de incorporar campos complementarios a los módulos de ingresos.
BI-09	INGRESOS	El sistema permitirá la gestión de todo tipo de cobros de forma individual, colectiva o masiva.
BI-10	INGRESOS	El sistema permitirá la realización de cobros parciales o por anticipado de valores, a la fecha actual o a una fecha determinada.
BI-11	INGRESOS	El sistema permitirá la emisión de documentos de ingreso de cualquier tipo (liquidación, sanción, fracción, providencia de apremio, pago por anticipado de un expediente ejecutivo, etc.) y de documentos que acumulen varias operaciones.
BI-12	INGRESOS	El sistema se adecuará a las especificaciones de los cuadernos 60 y 65 del AEB, con todas sus modalidades y funcionalidades.
BI-13	INGRESOS	El sistema generará soportes de referencias e importes para el cobro por ventanilla en entidades colaboradoras y por medios telemáticos.
BI-14	INGRESOS	El sistema incorporará sistemas de referencias para el pago (códigos de barras, QR o similar).
BI-15	INGRESOS	El sistema identificará de forma automática las incidencias de cobro que se produzcan con las entidades colaboradoras en la recaudación.
BI-16	INGRESOS	El sistema facilitará la realización de consultas y estadísticas para la gestión y control de todo el proceso de ingresos y cobros en período voluntario y ejecutivo, contemplando un histórico de gestiones realizadas.
BI-17	INGRESOS	El sistema integrará la pasarela de pagos y/o TPV-Virtual que se designe durante el tiempo de ejecución del contrato, previendo la posibilidad de coexistencia de la pasarela actual y otra.
BI-18	INGRESOS	El sistema permitirá el intercambio de información con la AEAT para el cobro de deudas fuera de ámbito (cargos, gestión de incidencias, ficheros de respuesta, devoluciones efectuadas por AEAT, ...)



Código	Módulo	Descripción del requisito
BI-19	INGRESOS	El sistema integrará los ingresos de VEXCAN.
BI-20	INGRESOS	El sistema preverá la posibilidad de alta manual de ingresos, tanto en período voluntario como en ejecutivo.
BI-21	INGRESOS	El sistema dispondrá de la funcionalidad de gestionar calendarios de pago.
BI-22	INGRESOS	El sistema permitirá la carga de los ingresos procedentes de la AEAT derivados de autoliquidaciones del Impuesto sobre el Patrimonio, pudiendo realizar su desglose por expediente. Estos ingresos deberán poder gestionarse de forma individualizada desde cada expediente, a efectos, por ejemplo, de proceder a su devolución.
BI-23	INGRESOS	El sistema incluirá una herramienta de cruce de ingresos con autoliquidaciones cuando aquél no se realice de forma automática.
BI-24	INGRESOS	El sistema dispondrá de un sistema de gestión de las domiciliaciones bancarias
BI-25	INGRESOS	El sistema se comunicará de forma automática con las entidades colaboradoras en la recaudación según las normas establecidas por el Consejo Superior Bancario.
BI-26	INGRESOS	El sistema garantizará el mantenimiento de los datos referentes a Códigos de Cuenta Corriente (CCC) y Códigos IBAN, así como a los relativos a la titularidad de las cuentas. Además, deberá permitir el uso o tratamiento de cuentas internacionales.
BI-27	INGRESOS	El sistema permitirá la generación y tratamiento del Cuaderno 19 y sus anexos.
BI-28	INGRESOS	El sistema permitirá la domiciliación general de autoliquidaciones, liquidaciones, sanciones tributarias, así como de fracciones de las mismas.
BI-29	INGRESOS	El sistema permitirá adeudos en cuenta de personas fallecidas cuando se haya recabado la correspondiente autorización.
BI-30	RECAUDACIÓN	El sistema permitirá la gestión de solicitudes de aplazamiento y fraccionamiento de deudas.



Código	Módulo	Descripción del requisito
BI-31	RECAUDACIÓN	El sistema permitirá la domiciliación bancaria del pago de las deudas aplazadas y fraccionadas, así como de la emisión de cartas de pago de las mismas en los formatos de cuaderno bancario correspondientes.
BI-32	RECAUDACIÓN	El sistema facilitará el cálculo y liquidación de los intereses en aplazamientos y fraccionamientos, distinguiendo entre intereses legales e intereses de demora, en función de la garantía aportada, en caso de ser exigible.
BI-33	RECAUDACIÓN	El sistema dispondrá de una gestión automatizada de las solicitudes de fraccionamiento y aplazamiento con notificación inmediata de resolución en los supuestos que establezca la ATC.
BI-34	RECAUDACIÓN	El sistema dará soporte a los procesos de gestión recaudatoria a efectuar sobre las deudas, de acuerdo con la legislación vigente.
BI-35	RECAUDACIÓN	El sistema dará soporte a los procesos de gestión recaudatoria derivados de convenios con otras Administraciones o entidades.
BI-36	RECAUDACIÓN	El sistema permitirá la resolución de cuantos recursos y procedimientos a instancia de parte o de oficio puedan iniciarse en el ámbito de la recaudación voluntaria y ejecutiva (recurso de reposición, reclamación económico-administrativa, recurso contencioso administrativo, suspensión, compensación, devolución de ingresos indebidos, etc.), integrándose en expediente electrónico.
BI-37	RECAUDACIÓN	El sistema procurará la mejora sustancial de la recaudación ejecutiva en importe y período medio de cobro.
BI-38	RECAUDACIÓN	El sistema será completamente parametrizable, adaptándose a las necesidades de la recaudación voluntaria y ejecutiva, tomándose como modelo general de actuación, en determinados procesos propios de la ejecutiva, el establecimiento de tratamientos masivos y automatizados de la información.
BI-39	RECAUDACIÓN	El sistema garantizará la interoperabilidad tanto externa como interna, con los obligados tributarios, organizaciones profesionales y otros colectivos e interesados relacionados directa o indirectamente con la recaudación ejecutiva, así como con aplicaciones o bases de datos residentes en otras Administraciones, como el Punto Neutro de Embargo.



Código	Módulo	Descripción del requisito
BI-40	RECAUDACIÓN	El sistema permitirá, de forma sencilla e intuitiva, el pago de deudas, la consulta de expedientes administrativos, presentar solicitudes de determinados procedimientos administrativos dirigidos a la extinción de la deuda, recibir notificaciones y comunicarse con la ATC sin necesidad de personarse en sus dependencias.
BI-41	RECAUDACIÓN	El sistema facilitará el acceso de las Entidades Locales con Convenio vigente a una oficina virtual de recaudación, respecto a los derechos cuya recaudación ejecutiva se hubiera encomendado a la ATC, y la posibilidad de descarga de informes, estadísticas o indicadores de recaudación ejecutiva.
BI-42	RECAUDACIÓN	El sistema posibilitará la consulta del estado de los procedimientos de recaudación ejecutiva para evaluar la eficiencia y eficacia de los mismos, realizar previsiones de recaudación, analizar las desviaciones o deficiencias de los procedimientos, facilitar la toma de decisiones y, en definitiva, conocer la calidad del servicio recaudatorio, en su conjunto y de forma desagregada.
BI-43	RECAUDACIÓN	El sistema deberá conocer la totalidad de actos, procedimientos y situación de cada contribuyente de manera inmediata, de forma que se eviten prescripciones del derecho a exigir el pago de las deudas por inacción de la recaudación ejecutiva. Esta información deberá ser pormenorizada, clasificada y fácilmente accesible, estar vinculada con un sistema de alarmas y, en su caso, permitir la generación individual o masiva de actuaciones que interrumpan la prescripción del derecho de la ATC al cobro de las deudas.
BI-44	RECAUDACIÓN	El sistema facilitará la obtención de estadísticas e indicadores de recaudación, voluntaria y ejecutiva, entre otros exigidos por el Plan de Acción Anual de la ATC y la Inspección de los Servicios del Ministerio de Hacienda, pudiendo distinguir por las distintas figuras tributarias cuya gestión es competencia de la ATC.
BI-45	RECAUDACIÓN	El sistema realizará el paso automático y parametrizable de las deudas cuyo período voluntario de pago hubiese finalizado al período de recaudación ejecutiva.



Código	Módulo	Descripción del requisito
BI-46	RECAUDACIÓN	El sistema habilitará la posibilidad de realizar actuaciones administrativas automatizadas, coexistiendo con la vía manual e individualizada, como la emisión de providencias de apremio, de liquidaciones de recargo ejecutivo y, en su caso de intereses devengados en período ejecutivo, o de notificaciones de diligencias de embargo de dinero en cuentas abiertas a la vista en entidades de depósito.
BI-47	RECAUDACIÓN	El sistema permitirá reponer deudas en período ejecutivo a período voluntario.
BI-48	RECAUDACIÓN	El sistema permitirá la formación de expedientes en vía ejecutiva, la acumulación y segregación de deudas.
BI-49	RECAUDACIÓN	El sistema permitirá la liquidación y cierre de expedientes.
BI-50	RECAUDACIÓN	El sistema permitirá la carga en ejecutiva de valores externos.
BI-51	RECAUDACIÓN	El sistema permitirá la compensación de deudas de oficio y a instancia de parte, integrándose con el sistema de información contable.
BI-52	RECAUDACIÓN	El sistema permitirá la gestión de todas las actuaciones, fases y modelos documentales legalmente establecidos en el procedimiento ejecutivo.
BI-53	RECAUDACIÓN	El sistema permitirá la gestión de fallidos y de créditos incobrables, las bajas por insolvencia provisional y definitiva y la rehabilitación de incobrables mediante actuaciones automatizadas.
BI-54	RECAUDACIÓN	El sistema facilitará la gestión de los responsables y sucesores, la declaración de responsabilidad solidaria y subsidiaria a partir de las declaraciones de fallidos y los requerimientos de pago a sucesores y otros obligados.
BI-55	RECAUDACIÓN	El sistema permitirá la gestión de procedimientos de declaración de responsabilidad subsidiaria por afección de bienes.



Código	Módulo	Descripción del requisito
BI-56	RECAUDACIÓN	El sistema automatizará el control de las deudas para evitar que prescriba el derecho de la ATC a su cobro y la generación automática de notificaciones a tal fin, así como el tratamiento de la extinción de derechos por prescripción tras la declaración de créditos incobrables.
BI-57	RECAUDACIÓN	El sistema facilitará, si fuera preciso, diariamente la información sobre ingresos a través de Cuaderno 43 y/o Cuaderno 60 y la integrará en los procesos de recaudación ejecutiva.
BI-58	RECAUDACIÓN	El sistema generará de forma automatizada las liquidaciones de recaudación ejecutiva a los Ayuntamientos que tengan Convenio suscrito con la ATC, con el desglose por conceptos y ejercicios preciso, así como de cualquier informe o estadística requerido por dichos Ayuntamientos.
BI-59	RECAUDACIÓN	El sistema permitirá la carga en ejecutiva de valores externos remitidos por entidades locales para su gestión recaudatoria por la ATC.
BI-60	RECAUDACIÓN	El sistema permitirá el inicio automático de la fase de embargo por falta de pago tras el vencimiento del plazo de ingreso otorgado por la providencia de apremio.
BI-61	RECAUDACIÓN	El sistema facilitará la solicitud de información de forma individual o masiva de cuentas, salarios, vehículos, créditos, inmuebles y otros tipos de bienes.
BI-62	RECAUDACIÓN	El sistema habilitará el embargo de dinero depositado en cuentas. Aplicación completa de la norma C63 AEB.
BI-63	RECAUDACIÓN	El sistema facilitará de forma automática el embargo de sueldos, salarios y pensiones, así como el intercambio de información con la Tesorería General de la Seguridad Social y el Instituto Nacional de la Seguridad Social.
BI-64	RECAUDACIÓN	El sistema facilitará el embargo y aplicación automatizada de devoluciones tributarias de la AEAT.



Código	Módulo	Descripción del requisito
BI-65	RECAUDACIÓN	El sistema facilitará la gestión y tramitación completa y automatizada de las actuaciones para el embargo de bienes y derechos, desde la solicitud de información hasta el cierre del expediente y la aplicación directa mediante documentos normalizados a confeccionar en la web por pagadores en embargos de salarios, pensiones, créditos, etc.
BI-66	RECAUDACIÓN	El sistema permitirá la ejecución de garantías y la enajenación de bienes según procedimiento legalmente establecido.
BI-67	RECAUDACIÓN	El sistema permitirá el embargo de bienes inmuebles y el intercambio de información con los Registros.
BI-68	RECAUDACIÓN	El sistema permitirá el embargo de vehículos y otros bienes muebles, así como el intercambio de información con los Registros.
BI-69	RECAUDACIÓN	El sistema permitirá realizar otras actuaciones de embargo sobre valores, créditos o establecimientos mercantiles.
BI-70	RECAUDACIÓN	El sistema liquidará las costas del procedimiento de forma automatizada.
BI-71	RECAUDACIÓN	El sistema generará los correspondientes documentos de ingreso en la oficina virtual para los pagadores en caso de embargo de salarios, créditos, etc.
BI-72	RECAUDACIÓN	El sistema deberá integrarse con el Punto Neutro de Embargo y hacer uso del mismo.
BI-73	RECAUDACIÓN	El sistema permitirá la gestión deudas de deudores en concurso de acreedores.
BI-74	RECAUDACIÓN	El sistema permitirá la emisión de lotes de deudas de menor cuantía para su buzoneo previo y posterior baja en caso de no ser ingresadas.
BI-75	RECAUDACIÓN	El sistema permitirá la incorporación de información masiva de saldos de dudoso cobro.
BI-76	RECAUDACIÓN	El sistema incorporará un simulador para poder realizar estudios de recaudación en función de parámetros y tarifas.



## 14.2 BLOQUE II

Código	Módulo	Descripción del requisito
BII-1	INSPECCIÓN	El sistema permitirá la tramitación y gestión de los procedimientos de inspección y sancionador, incluidos sus modelos documentales, integrados con el resto de la aplicación y, en concreto, con los módulos de gestión tributaria y censal bajo el modelo de Administración Electrónica integral.
BII-2	INSPECCIÓN	<p>El sistema facilitará el cálculo de las liquidaciones y sanciones con las especialidades propias de la inspección (liquidación de ejercicios anteriores, ingresos a cuenta, deducción de cuotas previamente abonadas, inclusión intereses según tipo de acta, criterios de graduación de la sanción, reducciones del importe de la sanción, etc.).</p> <p>En especial, se pretende obtener las siguientes funcionalidades: 1. En relación con las liquidaciones de IGIC: permitir resultados distintos y concurrentes en un mismo período de liquidación. Inclusión automática de los ingresos extemporáneos o a cuenta, importe de devoluciones efectuadas, etc. Resultado del acta, como suma algebraica de cada uno de los períodos objeto de comprobación.</p>
		<p>Recálculo automático de todos los datos y períodos, con posibilidad de introducción manual por parte del actuario.</p> <p>2. Cálculos estimativos de la liquidación a una fecha determinada (cuotas e intereses).</p> <p>3. Posibilidad de modificar la fecha de firma del Acta sin que ello implique nueva elaboración del documento por el actuario.</p> <p>4. Posibilidad de liquidar en un solo acta diversos hechos imponibles permitiendo el cálculo de cada cuota e intereses, que deberán quedar agrupados en una sola carta de pago.</p>
BII-3	INSPECCIÓN	El sistema permitirá la integración del procedimiento inspector con el sancionador, de manera que se trasladen automáticamente a éste los datos procedentes del procedimiento inspector.
BII-4	INSPECCIÓN	El sistema permitirá la carga y gestión del censo de actuarios.
BII-5	INSPECCIÓN	El sistema permitirá la carga y gestión de líneas de actuación por ejercicio que determinen las zonas de riesgo fiscal, fijadas por el Plan de Inspección.



Código	Módulo	Descripción del requisito
BII-6	INSPECCIÓN	El sistema permitirá la definición y carga de objetivos cualitativos y cuantitativos del Plan de Inspección.
BII-7	INSPECCIÓN	El sistema incorporará cruces de la información disponible para detectar posibles incumplimientos / fraudes y permitirá integrar los expedientes seleccionados para Inspección en la herramienta PLF. Generación del documento de carga en Plan.
BII-8	INSPECCIÓN	El sistema integrará cruces con las bases de datos de la AEAT para seleccionar candidatos para el plan de inspección: a través del sistema Zújar, puesto a disposición por la AEAT a las Comunidades Autónomas. Los datos obtenidos han de poder cruzarse con las bases de datos de la ATC y así seleccionar candidatos para el plan de inspección a partir de los criterios fijados. Generación del documento de carga en Plan.
BII-9	INSPECCIÓN	El sistema facilitará, en cuanto a los procedimientos de inspección y sancionadores realizados por la Inspección de la ATC, estadísticas e indicadores, cuadro de mandos soporte a la toma de decisiones, así como el reporte de la información a rendir a la Inspección de Servicios del Ministerio de Hacienda.
BII-10	INSPECCIÓN	El sistema dará soporte a la tramitación documental en el procedimiento inspector, permitiendo la generación de requerimientos, la Carga en Plan, el nombramiento de actuario, diligencias e informes, solicitud de valoraciones, generación de actas de inspección, Propuestas de liquidación/liquidaciones necesarias, etc.
BII-11	TASAS Y PRECIOS PÚBLICOS	Interoperabilidad mediante Servicios Web a través de los cuales se generan las tasas, precios y resto de ingresos.
BII-12	TASAS Y PRECIOS PÚBLICOS	El sistema será interoperable con los sistemas de información de otras Consejerías o corporativos del Gobierno de Canarias para la confección, pago y presentación en su caso de autoliquidaciones a través de sede.
BII-13	TASAS Y PRECIOS PÚBLICOS	El sistema permitirá la gestión y liquidación de todas las tasas y, en su caso, precios públicos de la Comunidad Autónoma de Canarias.



Código	Módulo	Descripción del requisito
BII-14	TRIBUTOS CEDIDOS	El sistema permitirá obtener información estadística relativa a los notarios que no remiten en plazo las fichas-resumen o las copias de escrituras a requerimiento y posibilitará la emisión de requerimientos a los mismos.
BII-15	TRIBUTOS CEDIDOS	El sistema permitirá la presentación telemática de las declaraciones/autoliquidaciones del Impuesto sobre Transmisiones Patrimoniales y Actos Jurídicos Documentados (actualmente, modelos 600, 610, 615, 620 y 630), del Impuesto sobre Sucesiones y Donaciones (actualmente, modelos 660, 650, 651, 652 y 653), de los Tributos sobre el Juego (actualmente, modelos 042, 043, 044, 045, 046 y 047), así como de las propias de los tributos que puedan ser objeto de cesión a la Comunidad Autónoma en el futuro.
BII-16	TRIBUTOS CEDIDOS	El sistema facilitará la gestión de las incompetencias entre Comunidades Autónomas y/o el Estado, en la vertiente documental y contable.
BII-17	TRIBUTOS CEDIDOS	El sistema deberá permitir la incorporación de cualquier autoliquidación que se reciba del estado o de otra Comunidad Autónoma por incompetencia, debiendo quedar grabada en el gestor documental la documentación adicional que se remita y, en su caso, el ingreso.
BII-18	TRIBUTOS CEDIDOS	El sistema deberá permitir la remisión de expedientes y, en su caso, ingresos al Estado o a otra Comunidad Autónoma e ingresos en caso de incompetencia.
BII-19	TRIBUTOS CEDIDOS	El sistema deberá no permitir la presentación de una autoliquidación en los supuestos en los que la ATC no es competente.
BII-20	TRIBUTOS CEDIDOS	El sistema deberá considerar presentada la solicitud de aplazamiento o fraccionamiento que conste en la autoliquidación del Impuesto sobre el Patrimonio sin necesidad de reiterar la misma ante la ATC.
BII-21	TRIBUTOS CEDIDOS	El sistema permitirá la carga de las declaraciones informativas modelos 611 y 616 así como su cruce con la información disponible de los modelos 610 y 615 para detectar posibles incumplimientos y discrepancias con los datos declarados.



Código	Módulo	Descripción del requisito
BII-22	TRIBUTOS CEDIDOS	El sistema contará con un registro interno de operadores de máquinas recreativas en el que conste los datos del censo de máquinas de su titularidad. El registro se actualizará trimestralmente con la información recibida del órgano competente en materia de juego.
BII-23	TRIBUTOS CEDIDOS	El sistema hará un seguimiento del cumplimiento de las obligaciones trimestrales de los operadores de máquinas recreativas de alta en el registro interno, propondrá la emisión de requerimientos y hará un seguimiento de los mismos.
BII-24	TRIBUTOS CEDIDOS	El sistema permitirá la emisión manual y automática de lotes de liquidaciones de máquinas recreativas cuando se detecten discrepancias entre las máquinas y cuotas declaradas y las calculadas con los datos que constan en el censo.
BII-25	TRIBUTOS CEDIDOS	El sistema permitirá grabar las cuotas fijas de las máquinas recreativas diferenciando distintos parámetros: año, trimestre, ubicación de la máquina (provincia, isla, municipio), tipo de máquina y número de jugadores. La incorporación de nuevos parámetros debe poder realizarse de forma ágil.
BII-26	TRIBUTOS CEDIDOS	El sistema contará con un registro interno de operadores de juego (bingos, casinos y apuestas externas) que permita realizar un seguimiento del cumplimiento de las obligaciones periódicas, realizar requerimientos en caso de incumplimientos y hacer un seguimiento de los mismos.
BII-27	TRIBUTOS CEDIDOS	El sistema permitirá la emisión automática de lotes de recargo por presentación extemporánea de autoliquidaciones de juego
BII-28	VALORACIÓN	El sistema permitirá la carga y gestión de herramientas, datos, estudios, fórmulas y parámetros de valoración, al menos de las que actualmente son utilizadas en la Dependencia de Valoración, el acceso editable (online) a la base de datos catastrales, así como a los datos e índices de los Registros de la Propiedad, Notarías, organismos públicos (Consejerías y Agencias), entidades colaboradoras (CIEC, IDE Canarias) y otras fuentes necesarias.



Código	Módulo	Descripción del requisito
BII-29	VALORACIÓN	El sistema registrará todas las actuaciones realizadas por la Dependencia de Valoración, separando: <ul style="list-style-type: none"> <li>- Valoraciones previas, distinguiendo las de medios de transportes y las de bienes inmuebles.</li> <li>- Procedimientos de comprobación de valor, distinguiendo los de medios de transportes y los de bienes inmuebles, y, a su vez, en Primeras Valoraciones, Alegaciones, Recursos de Reposición, Resolución TEARC, Informes para otros Departamentos, Informes para otras Comunidades Autónomas, Solicitud de valoraciones a otras Comunidades Autónomas, Diligencias de inspección presencial.</li> <li>- Informes de clasificación arancelaria.</li> <li>- Informes de depósitos fiscales.</li> <li>- Otros expedientes.</li> </ul>
BII-30	VALORACIÓN	El sistema facilitará la tramitación unificada de expedientes de comprobación de valor realizados por la Dependencia de valoración y la Dependencia de Inspección Tributaria.
BII-31	VALORACIÓN	El sistema contará con una herramienta de valoración de medios de transportes, vehículos y embarcaciones, en todas sus variables (usados, nuevos, clásicos etc...) que permita, al menos: el registro de los datos aportados por el contribuyente, de los aportados por los órganos de gestión tributaria de la ATC, el acceso a los datos publicados por entidades de carácter público y webs especializadas, el cálculo automático de la valoración, la emisión del dictamen del perito firmado electrónicamente y la notificación automática del dictamen.
BII-32	VALORACIÓN	El sistema contará con una herramienta de valoración de bienes inmuebles, rústicos y urbanos; en todas sus variables (suelos, viviendas unifamiliares, locales, etc...) que permita, al menos: el registro de los datos aportados por el contribuyente, de los aportados por los órganos de gestión tributaria de la ATC, el acceso a los datos publicados por entidades de carácter público y webs especializadas, el cálculo automático de la valoración, la emisión del dictamen del perito firmado electrónicamente y la notificación automática del dictamen.
BII-33	VALORACIÓN	El sistema contendrá estadísticas e indicadores de actividad para el seguimiento y control de las actuaciones de valoración.



Código	Módulo	Descripción del requisito
BII-34	VALORACIÓN	El sistema contendrá la posibilidad de efectuar el cálculo de precios medios de mercado con carácter anual: bienes inmuebles sin valor de referencia, bienes muebles, vehículos (turismos / motos, comerciales /industriales, maquinaria agrícola), atraques, etc.
BII-35	VALORACIÓN	El sistema permitirá realizar cruces de información con otros Organismos que efectúen valoraciones o tasaciones (ej.: bases de datos de expropiaciones).
BII-36	VALORACIÓN	El sistema integrará la emisión de informes de valoración: Valoración previa, informes de incremento de valor y de recursos. Los datos ya introducidos en el sistema podrán ser incluidos automáticamente a plantillas y modelos de informe.
BII-37	VALORACIÓN	Cruce datos de los ficheros de valores de referencia o de los informes previos de valoración para facilitar el procedimiento de comprobación cuando los valores declarados en autoliquidaciones sean inferiores a los de referencia o al valor que arroja el informe previo de valoración, ya sea en inmuebles o en vehículos
BII-38	VALORACIÓN	Compatibilidad de las herramientas informáticas de valoración de bienes inmuebles con la georreferenciación de los datos alfanuméricos de los estudios de mercados realizados por la Dependencia de Valoración, con mapas digitales (integración del QGIS)



### 14.3 BLOQUE III

Código	Módulo	Descripción del requisito
BIII-1	REF	El sistema permitirá la gestión del Censo de Empresarios o Profesionales, de Regímenes especiales de IGIC (régimen simplificado, bienes usados, objetos de arte, especial de agencias de viajes, criterio de caja, otros) y de AIEM, la presentación telemática de declaraciones censales, la integración con CIRCE, así como la gestión de otros censos que pudieran crearse para la gestión de los tributos.
BIII-2	REF	El sistema facilitará el cálculo del vector fiscal de los tributos gestionados por la ATC con obligaciones periódicas (IGIC, AIEM, ILT, Combustible, Juego y otros que se puedan crear), en función de su situación censal, y la generación y seguimiento de avisos y requerimientos masivos por el incumplimiento de las obligaciones periódicas detectados.
BIII-3	REF	El sistema contemplará el desarrollo de forma eficiente y automatizada de otros procedimientos REF: tipo cero obras equipamiento comunitario (modelo 402), reconocimiento tipo reducido vehículos personas con discapacidad, reconocimiento entidad carácter social o deportivo, reconocimiento tipo cero producción cinematográficas y audiovisuales, solicitud autorización simplificación facturación y registral o llevanza de libros en domicilio fiscal fuera de Canarias, otros.
BIII-4	REF	El sistema permitirá la gestión del Registro de Devolución Mensual IGIC, de las solicitudes y resoluciones.
BIII-5	REF	El sistema permitirá la gestión del Régimen Especial de Grupo de Entidades IGIC.
BIII-6	REF	El sistema permitirá la gestión del Régimen Especial Simplificado IGIC.
BIII-7	REF	El sistema permitirá la gestión de declaraciones resumen-anual (modelo 415, 425, 455).
BIII-8	REF	El sistema permitirá la gestión de las devoluciones derivadas de la normativa del tributo en el caso de IGIC y AIEM, tanto respecto a sujetos pasivos establecidos como a no establecidos.



Código	Módulo	Descripción del requisito
BIII-9	REF	El sistema permitirá la gestión de las devoluciones en régimen de viajeros (DIGIC).
BIII-10	REF	El sistema se integrará con el Suministro Inmediato de Información (SII).
BIII-11	REF	El sistema se podrá integrar con el Programa de Lucha contra el Fraude.
BIII-12	REF	El sistema se integrará con VEXCAN.
BIII-13	REF	El sistema se integrará con otras fuentes de información.
BIII-14	REF	El sistema contemplará la funcionalidad de asignar la competencia a la Unidad de Grandes Contribuyentes a determinados obligados tributarios, así como la periódica revisión de la concurrencia de los requisitos legalmente establecidos al efecto.
BIII-15	REF	El sistema posibilitará la consulta y la realización de cruces de imputaciones de distintas fuentes: modelo 415, SII, modelo 414, DIGIC.
BIII-16	REF	El sistema permitirá presentar solicitudes de rectificación de autoliquidaciones de IGIC a través de la oficina virtual mediante la identificación de la autoliquidación que se pretende rectificar, recuperación de los datos declarados para que el obligado tributario pueda modificar las casillas que considere, realizar el cálculo del importe de la DII solicitado y presentar la documentación en que se basa su solicitud de rectificación.
BIII-17	IMPORTACIONES	El sistema permitirá realizar comprobaciones a posteriori, procedimientos sancionadores y revisores.
BIII-18	IMPORTACIONES	El sistema facilitará la integración de los ingresos de VEXCAN, de manera que en el mismo se puedan tramitar solicitudes de devolución de ingresos indebidos, recursos de reposición y materializar las devoluciones.
BIII-19	IMPORTACIONES	El sistema permitirá tramitar requerimientos de forma masiva.
BIII-20	IMPORTACIONES	El sistema permitirá realizar requerimientos de importaciones y hacer el seguimiento de los mismos.



Código	Módulo	Descripción del requisito
BIII-21	IMPORTACIONES	El sistema facilitará la gestión de autorizaciones de depósitos REF y otras autorizaciones en el ámbito de importaciones.
BIII-22	IMPORTACIONES	El sistema permitirá la atribución de filtros verdes y rojos a los DER (Documento Electrónico de Reembolso) generados para DIGIC (Devolución de IGIC en régimen de viajeros) parametrizable.
BIII-23	IMPORTACIONES	El sistema permitirá gestionar expedientes para exigir los recargos por extemporaneidad previstos en el art.27 de la Ley 58/2003, de 17 de diciembre, General Tributaria.
BIII-24	ILT	El sistema permitirá la presentación telemática de las declaraciones/autoliquidaciones del Impuesto sobre Labores del Tabaco (modelos 460, 461, 468).
BIII-25	ILT	El sistema permitirá la presentación de los modelos 463 y 464 de solicitud de precintas.
BIII-26	ILT	Los formularios de autoliquidación del sistema contemplarán los cálculos y validaciones exigidos por la normativa en vigor en el momento del devengo del hecho imponible a que se refiera.
BIII-27	ILT	El sistema dispondrá de pasarela de pago para el ingreso de la autoliquidación modelo 460.
BIII-28	ILT	El sistema permitirá la generación y tramitación de recargos por presentación extemporánea de declaraciones/autoliquidaciones mediante lotes.
BIII-29	ILT	El sistema permitirá iniciar procedimientos de comprobación a posteriori.
BIII-30	ILT	El sistema facilitará el seguimiento y control del cumplimiento de las obligaciones tributarias (formales y materiales).
BIII-31	ILT	El sistema permitirá la generación de requerimientos, así como su seguimiento y control.
BIII-32	ILT	El sistema permitirá el mantenimiento de los datos censales relativos al ILT, la inscripción en Registro de fabricantes y de los titulares de los depósitos ILT.



Código	Módulo	Descripción del requisito
BIII-33	ILT	El sistema permitirá tramitar el procedimiento de autorización de tabaco negro.
BIII-34	ILT	El sistema permitirá tramitar el procedimiento de autorización de depósitos.
BIII-35	ILT	El sistema dispondrá de consultas e informes específicos.
BIII-36	IECDP	Los formularios de autoliquidación del sistema contemplarán los cálculos y validaciones exigidos por la normativa en vigor en el momento del devengo del hecho imponible a que se refiera.
BIII-37	IECDP	El sistema permitirá la presentación telemática de las declaraciones/autoliquidaciones del Impuesto sobre Combustibles derivados del Petróleo (modelos 430 y 433).
BIII-38	IECDP	El sistema permitirá la presentación telemática del modelo para la solicitud de devolución parcial para transportistas y agricultores (modelo 435).
BIII-39	IECDP	El sistema dispondrá de pasarela de pago para el ingreso de la autoliquidación modelo 430.
BIII-40	IECDP	El sistema permitirá la generación y tramitación de recargos por presentación extemporánea de declaraciones/autoliquidaciones mediante lotes.
BIII-41	IECDP	El sistema permitirá iniciar procedimientos de comprobación a posteriori.
BIII-42	IECDP	El sistema facilitará el seguimiento y control del cumplimiento de las obligaciones tributarias (formales y materiales).
BIII-43	IECDP	El sistema permitirá la generación de requerimientos, así como su seguimiento y control.
BIII-44	IECDP	El sistema dispondrá de consultas e informes específicos.
BIII-45	IECDP	El sistema permitirá tramitar el procedimiento de autorización de depósitos de combustible.
BIII-46	IECDP	En relación con la gestión de la devolución parcial del IECDP, el sistema dispondrá de la posibilidad de efectuar cruces de información



Código	Módulo	Descripción del requisito
		con otros datos disponibles (transmisiones patrimoniales onerosas, datos de tráfico, alta censal IGIC, etc).
BIII-47	IECDP	El sistema permitirá la generación mensual, o con la periodicidad que se fije, de lotes de devolución.
BIII-48	IECDP	El sistema contendrá un proceso masivo de devolución.
BIII-49	IECDP	El sistema dispondrá de una consulta de exclusión de devolución por, entre otros motivos, baja censal, baja IAE o fallecimiento.
BIII-50	IECDP	El sistema comunicará a SEFLogic la devolución y recibirá la información de la misma en sentido inverso.
BIII-51	IECDP	El sistema permitirá realizar una gestión censal del IECDP.



## 15 ANEXO III – REQUISITOS TÉCNICOS

Código	Categoría	Funcionalidad	Descripción del requisito
AE01	Administración Electrónica	Gestión de expedientes	La gestión de expedientes abarcará todo el ciclo de la gestión de ingresos, gestión, recaudación, inspección, sancionador y de revisión de forma integrada y totalmente electrónica.
AE02	Administración Electrónica	Gestión de expedientes	Control y visualización de los expedientes con incidencias en su tramitación (por carga de información externa que modifica su validez o variación de su estado), con ofrecimiento de posibilidades de actuación.
AE03	Administración Electrónica	Gestión de expedientes	Posibilidad de interrelacionar procedimientos y expedientes diferentes por obligado.
AE04	Administración Electrónica	Gestión de expedientes	Posibilidad de iniciar una nueva solicitud (expediente de gestión) desde otro expediente ya existente, utilizando los datos ya obrantes en este.
AE05	Administración Electrónica	Gestión de expedientes	El sistema permitirá la apertura y/o resolución individual, colectiva, masiva y/o automatizada de expedientes en base a diferentes criterios de gestión o recaudación.
AE06	Administración Electrónica	Gestión de expedientes	El sistema se integrará con el Registro Electrónico de la ATC y con el Registro General de la Administración de la Comunidad Autónoma de Canarias (Hiperreg), permitiendo dar de alta expedientes a partir de sus asientos, así como incorporar asientos a expedientes ya existentes, utilizando en todo caso la información contenida en estos de forma automática.
AE07	Administración Electrónica	Gestión de expedientes	Se permitirá la inclusión en el expediente de todos los documentos de entrada que presenten los contribuyentes tanto de forma presencial como telemática, así como los de salida generados en tramitación.



Código	Categoría	Funcionalidad	Descripción del requisito
AE08	Administración Electrónica	Gestión de expedientes	El sistema permitirá, desde el propio expediente, la digitalización de la documentación en soporte papel, mediante la utilización de una funcionalidad integrada en el sistema que permita el escaneo de documentos, permitiendo almacenar los documentos en formato TIF, PDF y PDF con capa de texto empleando técnicas de reconocimiento de caracteres (OCR) que permite realizar búsquedas de texto.
AE09	Administración Electrónica	Gestión de expedientes	Gestión de expedientes con efectos automáticos en gestión y contabilidad: cualquier acuerdo/resolución adoptada habrá de desencadenar automáticamente sus consecuencias concretas sobre los elementos de gestión, así como sus consecuencias contables. Para ello, se integrará con el Sistema Económico Financiero y Logístico del Gobierno de Canarias (SEFLOGIC)
AE10	Administración Electrónica	Gestión de expedientes	Se facilitará el seguimiento de situación y trámites en cada expediente.
AE11	Administración Electrónica	Gestión de expedientes	El sistema informará sobre los trámites pendientes de realizar, unidades de tramitación y plazos legales, si procede (bandeja de entrada del tramitador).
AE12	Administración Electrónica	Gestión de expedientes	Permitirá la definición de plantillas y modelos de documentos parametrizables que puedan ser utilizados en la gestión de expedientes, basados en textos y/o imágenes fijas y/o campos variables que puedan ser completados en las distintas fases de tramitación. Para ello, se integrará con un editor de texto de propósito general que permita la utilización de los formatos más habituales de edición (docx, ISO/IEC 29500).
AE13	Administración Electrónica	Gestión de expedientes	Se permitirá la configuración completa de los órganos proponentes y resolutorios de los textos de las propuestas, resoluciones, notificaciones y otros documentos administrativos.
AE14	Administración Electrónica	Gestión de expedientes	El SGTI permitirá parametrizar, por tipo de expediente, el tiempo de conservación de los expedientes en el sistema previo al envío al sistema de archivo definitivo, el cual será determinado por la ATC.



Código	Categoría	Funcionalidad	Descripción del requisito
AE15	Administración Electrónica	Portafirmas	El SGTI incluirá un portafirmas integrado con el gestor de expedientes y que cumpla con lo establecido en el Reglamento (UE) N.º 910/2014 del Parlamento Europeo y del Consejo, de 23 de julio de 2014, relativo a la identificación electrónica y los servicios de confianza para las transacciones electrónicas en el mercado interior y por la que se deroga la Directiva 1999/93/CE, y su normativa de desarrollo, especialmente en lo relativo a los sistemas de identificación y firma electrónica avanzada basada en certificado cualificado, que permita a los usuarios del mismo firmar en cualquier momento, así como definir circuitos de firma con previsión de distintas situaciones laborales (bajas, permisos, etc.)
AE16	Administración Electrónica	Portafirmas	El portafirmas permitirá centralizar la firma de documentos electrónicos procedentes de diversos trámites y cumplirá con los requisitos de custodia de firma y documental exigidos por la normativa vigente.
AE17	Administración Electrónica	Portafirmas	Dispondrá de una interfaz gráfica de usuario que permita generar peticiones de firma y consultar las pendientes.
AE18	Administración Electrónica	Portafirmas	El portafirmas permitirá la firma en bloque de varios documentos y el establecimiento de circuitos de firma, con uno o múltiples firmantes, tanto con firmas en cascada o paralelas.
AE19	Administración Electrónica	Portafirmas	El portafirmas contará con funcionalidades específicas para la delegación de firmas, quedando reflejo en las auditorías y documentos firmados de toda actuación llevada a cabo por usuarios por delegación.
AE20	Administración Electrónica	Portafirmas	El portafirmas contará con funcionalidad de invitación a la firma a terceros, permitiendo que un usuario externo a la Agencia pueda firmar electrónicamente documentos en el SGTI sin necesidad de tener un usuario en el mismo.
AE21	Administración Electrónica	Portafirmas	Se empleará XAdES como formato de firma principal, aunque se aceptará la inclusión de documentos firmados con otros formatos como CAdES o PAdES.



Código	Categoría	Funcionalidad	Descripción del requisito
AE22	Administración Electrónica	Gestión de expedientes	Tramitación electrónica a través de actuaciones administrativas automatizadas (art.41 L39/2015), promoviéndose esta modalidad como la forma ordinaria de tramitación electrónica en la medida de lo posible. Se utilizará el sello electrónico de la Agencia, cumpliendo la normativa vigente al respecto. Entre otras actuaciones, se permitirá generar y emitir copias electrónicas (simples y auténticas) a partir de documentos electrónicos y en soporte no electrónico.
AE23	Administración Electrónica	Gestión de expedientes	Tramitación colectiva previa categorización de expedientes en base a criterios automáticos configurables que permita a un empleado público realizar actuaciones masivas sobre un colectivo de expedientes con atributos comunes.
AE24	Administración Electrónica	Gestión de expedientes	Tramitación individual, cuando no sea posible aplicar criterios de decisión de manera automatizada o así lo requiera el expediente.
AE25	Administración Electrónica	Gestión de expedientes	El índice electrónico será firmado por el responsable del órgano que conforme el expediente para su tramitación, o bien sellado electrónicamente en el caso de expedientes generados a través de actuaciones administrativas automatizadas, a través de un sistema que garantice su integridad.
AE26	Administración Electrónica	Identificación y firma	El sistema permitirá a los ciudadanos identificarse en la oficina virtual a través de los sistemas de identificación permitidos por la normativa vigente (artículo 9 Ley 39/2015).
AE27	Administración Electrónica	Identificación y firma	El sistema permitirá a los ciudadanos firmar electrónicamente y acreditar la autenticidad de la expresión de su voluntad y consentimiento en los procedimientos que así lo requieran a través de la oficina virtual de la ATC mediante los sistemas de firma permitidos por la normativa vigente (artículos 10 y 11 Ley 39/2015)
AE28	Administración Electrónica	Identificación y firma	En concreto, se podrá utilizar el sistema CI@ve en todas sus modalidades.



Código	Categoría	Funcionalidad	Descripción del requisito
AE29	Administración Electrónica	Identificación y firma	Además del sellado electrónico, el sistema incluirá un Código Seguro de Verificación (CSV) en los documentos generados para el cotejo de copias auténticas en papel a través de la oficina virtual y de la Sede Electrónica de la ATC.
AE30	Administración Electrónica	Identificación y firma	Los empleados públicos se podrán identificar y firmar electrónicamente con el certificado de empleado público.
AE31	Administración Electrónica	Identificación y firma	El sistema permitirá la firma biométrica manuscrita a través de la captura digital del grafo "imagen" de la firma y sus rasgos biométricos mediante una tableta de captura de firma, vinculándolo al documento firmado y permitiendo la identificación inequívoca del firmante y aplicando medidas de seguridad que la configuren como evidencia electrónica. Con el grafo se capturarán elementos biométricos asociados (presión, velocidad de trazo, posición bidimensional, tiempo), garantizándose vinculación única con el documento firmado, imposibilidad de incrustar la firma en otro documento, la confidencialidad de los datos biométricos, la validación de firmas, la inviolabilidad del sistema de captura de firma y su perdurabilidad en el tiempo.
AE32	Administración Electrónica	Identificación y firma	El sistema debe posibilitar la firma centralizada desde sistemas de Hardware Criptográfico-propios o centralizados con la finalidad de utilizar los certificados en un dispositivo seguro que centraliza las firmas, evitando comunicaciones y protocolos entre componentes. En dichos dispositivos también se hospedarán preferentemente los certificados de sello electrónico y otros que pudieran resultar relevantes.
AE33	Administración Electrónica	Archivo	Se procederá al alta de las series documentales y unidades productoras en el sistema de archivo electrónico definitivo o de larga duración determinado por la ATC, integrando el sistema tributario con este último.



Código	Categoría	Funcionalidad	Descripción del requisito
AE34	Administración Electrónica	Comunicaciones y notificaciones	El sistema deberá cubrir las exigencias que la Ley 39/2015 del Procedimiento Administrativo Común establece para las notificaciones electrónicas para todos los interesados y las notificaciones en papel para los no obligados, si bien es preceptivo la puesta a disposición por medios electrónicos de todas ellas. No obstante, aquellos que opten por la tramitación en papel, podrán cambiar al soporte electrónico en cualquier momento, como reconoce el art. 14.1, y esa elección vinculará a la Administración a utilizar el medio elegido.
AE35	Administración Electrónica	Comunicaciones y notificaciones	El sistema permitirá gestionar todo tipo de notificaciones de documento generadas de forma individual, colectiva, masiva y/o por boletín, de forma automatizada o manual.
AE36	Administración Electrónica	Comunicaciones y notificaciones	El sistema permitirá generar remesas de notificaciones y llevar a cabo su seguimiento para distintos proveedores de impresión de documentación.
AE37	Administración Electrónica	Comunicaciones y notificaciones	El sistema permitirá adjuntar varios documentos, tanto del propio expediente como incorporados desde un origen externo, en una única notificación.
AE38	Administración Electrónica	Comunicaciones y notificaciones	El sistema permitirá llevar a cabo un control de fechas relacionadas con el proceso de notificación
AE39	Administración Electrónica	Comunicaciones y notificaciones	El sistema permitirá seleccionar las notificaciones no efectuadas para su tramitación mediante publicación en diario oficial y/o depuración.



Código	Categoría	Funcionalidad	Descripción del requisito
AE40	Administración Electrónica	Comunicaciones y notificaciones	Cuando el interesado sea un sujeto obligado a relacionarse por medios electrónicos y el sistema no disponga de datos de contacto electrónicos para practicar el aviso de su puesta a disposición, en los procedimientos iniciados de oficio, la primera notificación que efectúe la Agencia se realizará en papel en la forma determinada por el artículo 42.2 de la Ley 39/2015, de 1 de octubre, advirtiéndole al interesado en esa primera notificación que las sucesivas se practicarán en forma electrónica por comparecencia en la sede electrónica de la ATC o en Carpeta Ciudadana, y dándole a conocer que, de acuerdo con lo previsto en el artículo 41.1 de la Ley 39/2015, de 1 de octubre, puede identificar un dispositivo electrónico, una dirección de correo electrónico o ambos para el aviso de la puesta a disposición de las notificaciones electrónicas posteriores
AE41	Administración Electrónica	Comunicaciones y notificaciones	Se ofrecerá la posibilidad de digitalización certificada de los acuses de recibo, incorporándose al sistema los ficheros de imágenes certificadas de acuses de recibo suministradas por Correos u otros proveedores, asociándose a los documentos notificados.
AE42	Administración Electrónica	Comunicaciones y notificaciones	Envío de documentos, recepción de acuses y almacenamiento de las digitalizaciones o posibilidad de reproducción del documento tal y como se generó en su día.
AE43	Administración Electrónica	Comunicaciones y notificaciones	Generación de ficheros XML/PDF para la impresión de notificaciones a través de proveedores de notificación y su seguimiento.
AE44	Administración Electrónica	Comunicaciones y notificaciones	Incorporación de un código de barras y un código seguro de verificación a cada notificación, que quedará asociado a los recibos, liquidaciones, resoluciones, etc. que incluyan.
AE45	Administración Electrónica	Comunicaciones y notificaciones	Impresión de sobres, etiquetas, acuses de recibo, etc.



Código	Categoría	Funcionalidad	Descripción del requisito
AE46	Administración Electrónica	Comunicaciones y notificaciones	Procesamiento masivo de la información remitida por Correos u otros proveedores por medios telemáticos, incorporando los datos relativos a los intentos de notificación realizados o la fecha efectiva de notificación en los campos respectivos de los documentos afectados, según el tipo de notificación realizada.
AE47	Administración Electrónica	Comunicaciones y notificaciones	Envío de ficheros a Tablón Edictal Único en formato XML con la selección de notificaciones de cualquier tipo con dos intentos de notificación fallidos y su inclusión en una remesa para publicar en diario oficial. Incorporación de la fecha de publicación en diario oficial, URL y fecha de notificación (que, según el tipo de envío, podrá ser un plazo desde la publicación, siendo parametrizable por los usuarios).
AE48	Administración Electrónica	Comunicaciones y notificaciones	Cuando un documento haya sido devuelto por el proveedor de notificación y el sistema tenga constancia de otros domicilios del destinatario, se deberán permitir nuevos envíos a dichos domicilios.
AE49	Administración Electrónica	Comunicaciones y notificaciones	Se integrará con Editran y SFTP para la gestión de ficheros de envío y retorno con Correos y otros proveedores de notificación.
AE50	Administración Electrónica	Comunicaciones y notificaciones	El sistema se integrará con la plataforma notific@ a través de servicios web, pudiendo poner a disposición dichas notificaciones a través de Carpeta Ciudadana o en la Sede Electrónica de la ATC.
AE51	Administración Electrónica	Comunicaciones y notificaciones	Posibilidad de comunicarse con los obligados tributarios en los procedimientos de aplicación de los tributos a través de sistemas digitales que, mediante la videoconferencia u otro sistema similar, permitan la comunicación bidireccional y simultánea de imagen y sonido, la interacción visual, auditiva y verbal entre los obligados tributarios y el órgano actuante, y garanticen la transmisión y recepción seguras de los documentos que, en su caso, recojan el resultado de las actuaciones realizadas, asegurando su autoría, autenticidad e integridad



Código	Categoría	Funcionalidad	Descripción del requisito
AE52	Administración Electrónica	Oficina virtual	El sistema incluirá una oficina virtual del contribuyente que pueda asociarse a la sede electrónica principal de la Agencia, manteniendo y cumpliendo los mismos requisitos de creación que dicha, especialmente en cuestiones de interoperabilidad, seguridad y accesibilidad.
AE53	Administración Electrónica	Oficina virtual	La oficina virtual del contribuyente permitirá llevar a cabo cualquier trámite susceptible de ser ofrecido en modalidad de autogestión electrónica, previa identificación mediante cualquiera de los sistemas previstos por la normativa aplicable, incluido CI@ve en aquellos trámites en que esta sea necesaria.
AE54	Administración Electrónica	Oficina virtual	La información generada por los contribuyentes en la realización de sus trámites quedará almacenada en el SGTI. Las solicitudes y documentación de los contribuyentes se podrán registrar, según parametrización, con un asiento de entrada en el Registro Electrónico de la ATC y se incorporarán al expediente correspondiente dentro del SGTI.
AE55	Administración Electrónica	Oficina virtual	Los usuarios podrán consultar y modificar sus datos personales, incluidos los medios de contacto en modalidad electrónica.
AE56	Administración Electrónica	Oficina virtual	Permitirá consultar deudas, independientemente de su situación o estado, así como generar documentos de pago.
AE57	Administración Electrónica	Oficina virtual	Permitirá recabar el consentimiento para recibir comunicaciones de recibos en período voluntario mediante correo electrónico; asimismo, permitirá recabar el consentimiento del contribuyente para ser notificado por medios electrónicos para los procedimientos que este designe, pudiendo comunicar en cualquier momento que dichas notificaciones se practiquen o dejen de practicarse por medios electrónicos.



Código	Categoría	Funcionalidad	Descripción del requisito
AE58	Administración Electrónica	Oficina virtual	Permitirá la gestión de notificaciones electrónicas contempladas en la Ley 39/2015, tanto para personas físicas como jurídicas, incorporándolas también en la sede electrónica de la ATC o en Carpeta Ciudadana a través de mecanismos de integración e interoperabilidad (servicios web).
AE59	Administración Electrónica	Oficina virtual	Permitirá gestionar la documentación personal aportada en trámites electrónicos.
AE60	Administración Electrónica	Oficina virtual	Se incluirá un servicio de verificación de códigos seguros incluidos en las copias electrónicas auténticas de los documentos firmados electrónicamente y generados por el sistema.
AE61	Administración Electrónica	Oficina virtual	Para la gestión de determinados trámites, se permitirá el acceso a diversos perfiles (empleados públicos, otras Administraciones, Colaboradores Sociales, Notarios y Registradores de la propiedad, entre otros)
AE62	Administración Electrónica	Oficina virtual	Cumplirá con la normativa vigente en materia de usabilidad y accesibilidad (RD 112/2018 sobre accesibilidad de los sitios web y aplicaciones para dispositivos móviles del sector público) y la que la desarrolle o sustituya.
AE63	Administración Electrónica	Oficina virtual	El sistema será accesible desde los navegadores web más comúnmente utilizados sin necesidad de complementos o extensiones adicionales (tales como Flash, Applets, etc.)
AE64	Administración Electrónica	Oficina virtual	Los servicios en la Oficina Virtual deberán ser susceptibles de prestarse en alta disponibilidad dentro de la infraestructura de la ATC. La Oficina Virtual permitirá anunciar o informar de la no disponibilidad de la misma, indicando los medios de consulta alternativos que estén disponibles.



Código	Categoría	Funcionalidad	Descripción del requisito
AE65	Administración Electrónica	Oficina virtual	Se establecerán sistemas de seguimiento y detección de incidencias en el funcionamiento de la Oficina Virtual, así como protocolos a aplicar en los casos de detección de dichas incidencias, que en todo caso incluirán que la ciudadanía pueda ser informada de modo conveniente y en tiempo real de las mismas. También se establecerán sistemas de auditoría de los servicios de la Oficina Virtual, incorporando indicadores públicos de funcionamiento, uso y evolución.
AE66	Administración Electrónica	Oficina virtual	La Oficina Virtual del contribuyente ofrecerá servicios de acceso a la información tributaria, actualización de datos personales, pago telemático de deudas a través de plataforma de pagos, tramitación de domiciliaciones bancarias, aplazamientos y fraccionamientos de deudas, consulta de deudas y pagos realizados, obtención de cartas de pago, justificantes de deudas y certificados de deudas, gestión y simulación de liquidaciones y autoliquidaciones (que se adaptará a todas las modalidades establecidas por la ATC), presentación telemática de declaraciones, solicitudes (ej.: devolución de ingresos indebidos, beneficios fiscales, etc.), interposición de recursos y reclamaciones, autoliquidaciones y cualquier otra actuación tributaria, aportación y descarga de documentos, seguimiento del estado de tramitación de los expedientes y notificación electrónica en Sede Electrónica.
AE67	Administración Electrónica	Carpeta ciudadana	La Oficina Virtual se integrará, en la forma que determine la ATC, con la Carpeta Ciudadana del Punto de Acceso General de la AGE, permitiendo a los ciudadanos consultar la información y documentos en formato electrónico relativos a las relaciones administrativas ordinarias de cada persona con el sector público, así como la información de contacto, de circunstancias personales y otra información o documentación aportada voluntariamente en su relación con el sector público, que debe ser única para la ATC.



Código	Categoría	Funcionalidad	Descripción del requisito
AE68	Administración Electrónica	Carpeta ciudadana	Formarán parte de la Carpeta ciudadana los datos personales aportados por la ciudadanía (especialmente, los relativos a identidad y direcciones postal y electrónica a efectos de notificación en los distintos procedimientos), los expedientes tramitados en los que se tenga la condición de persona interesada (incluyendo sus documentos e informaciones asociadas así como su estado de tramitación), las notificaciones de las resoluciones y actos administrativos y cualquier otra información susceptible de formar parte de la misma.
AE69	Administración Electrónica	Carpeta ciudadana	El sistema dará cumplimiento al ejercicio del derecho de acceso al expediente electrónico y, en su caso, la obtención de copia total o parcial del mismo (artículo 53.a) de la Ley 39/2015), mediante la puesta a disposición de dicho expediente en la Oficina Virtual y la Carpeta Ciudadana del Punto de Acceso General Electrónico de la AGE.
AE70	Administración Electrónica	Identificación y firma	EL SGTI permitirá a los usuarios acceder haciendo uso de los sistemas de identificación previstos en el artículo 9 de la L39/2015.
AE71	Administración Electrónica	Identificación y firma	Además, se deberá permitir el mecanismo de firma electrónica establecido en Resolución de 14 de julio de 2017, de la Secretaría General de Administración Digital, por la que se establecen las condiciones de uso de firma electrónica no criptográfica, en las relaciones de los interesados con los órganos administrativos de la Administración General del Estado y sus organismos públicos
AE72	Administración Electrónica	Oficina virtual	Desde la Oficina Virtual los obligados podrán consultar su situación tributaria, así como su situación censal
AE73	Administración Electrónica	Oficina virtual	Desde la Oficina Virtual el contribuyente podrá otorgar apoderamientos, renunciar a ellos o revocarlos.
AE74	Administración	Oficina virtual	Los trámites que se proporcionen desde la oficina virtual
	Electrónica		también se ofrecerán por medio de APIs (REST, SOAP), estableciendo mecanismos de seguridad y control de acceso, para su posterior integración con otras aplicaciones de la ATC.



Código	Categoría	Funcionalidad	Descripción del requisito
ARQ01	Arquitectura del Sistema	Arquitectura del Sistema	Los servidores que se precisen para el funcionamiento del sistema, con excepción de aquellos que soporten la base de datos principal, se ejecutarán en un entorno virtualizado o bien en una arquitectura de contenedores.
ARQ02	Arquitectura del Sistema	Arquitectura del Sistema	El sistema deberá ser escalable horizontalmente para permitir ajustar los tiempos de respuesta del sistema a la demanda. El procedimiento de despliegue de servidores, instancias o contenedores para ajustar el servicio a la demanda estará automatizado.
ARQ03	Arquitectura del Sistema	Arquitectura del Sistema	Arquitectura web, disponiendo de una interfaz de usuario única basada en un navegador de Internet (compatible al menos con Edge, Chrome, Firefox y Safari), e incorporando las herramientas necesarias para ser accedida desde entornos Intranet/Extranet indistintamente, manteniendo los niveles de seguridad que son exigibles para este tipo de aplicaciones
ARQ04	Arquitectura del Sistema	Arquitectura del Sistema	Para facilitar el despliegue de las soluciones en los puestos de usuarios, y facilitar las posibles actualizaciones posteriores. No deberá existir componente del sistema a instalar en el cliente.
ARQ05	Arquitectura del Sistema	Arquitectura del Sistema	La aplicación debe disponer de procedimientos y utilidades para realizar las actualizaciones de los componentes de los sistemas servidores de forma sencilla y con salvaguardia de versión anterior, para el caso de que se produzcan problemas en el proceso.
ARQ06	Arquitectura del Sistema	Arquitectura del Sistema	Diseño modular que permita instalar parte del sistema en distintos equipos y servidores, integrando entre sí todos los módulos que lo componen, automatizando todos los procesos de intercambio de datos entre módulos.
ARQ07	Arquitectura del Sistema	Arquitectura del Sistema	La arquitectura del sistema debe permitir la alta disponibilidad del sistema. Se valorará la reducción o eliminación de los tiempos de no disponibilidad del sistema por tareas de mantenimiento o actualización.



Código	Categoría	Funcionalidad	Descripción del requisito
ARQ08	Arquitectura del Sistema	Monitorización	La aplicación deberá de disponer de herramientas de monitorización que permitan obtener métricas de rendimiento en los distintos niveles o capas que forman la arquitectura de la plataforma. Estas métricas irán enfocadas a la localización de problemas de rendimiento en procesos del "día a día" o en procesos batch de larga duración. Las métricas deberán ser lo suficientemente detalladas como para poder localizar, en qué parte específica de la plataforma se está produciendo un cuello de botella o una merma del rendimiento.
ARQ09	Arquitectura del Sistema	Arquitectura del Sistema	El sistema deberá estar preparado para su plena utilización a través de escritorios virtuales.
DAT01	Tratamiento de datos	Procesos desatendidos	El sistema incorporará herramientas específicas para planificar trabajos en diferido, especialmente procesos de tratamiento masivo de datos de recibos, expedientes, informes y de cualquier otro tipo, incluyendo cargas y volcados de datos.
DAT02	Tratamiento de datos	Procesos desatendidos	La planificación de los procesos a ejecutar permitirá la posibilidad de definir fases, así como monitorizar la ejecución de los mismos.
DAT03	Tratamiento de datos	Procesos desatendidos	Permitirá la carga de ficheros de cobros procedentes de las EECC en formatos C60, C65 y C19, así como cargas de domiciliaciones del C19 en formato SEPA.
DAT04	Tratamiento de datos	Procesos desatendidos	Permitirá la carga de ficheros procedentes de la Dirección General de Catastro
DAT05	Tratamiento de datos	Procesos desatendidos	Permitirá la carga de ficheros procedentes de la AEAT.
DAT06	Tratamiento de datos	Procesos desatendidos	Permitirá la carga de ficheros procedentes de la DGT
DAT07	Tratamiento de datos	Procesos desatendidos	Permitirá la carga de ficheros procedentes de SICER (Correos) o de otros proveedores con los resultados de notificaciones y de imágenes de acuses de recibo.



Código	Categoría	Funcionalidad	Descripción del requisito
DAT08	Tratamiento de datos	Procesos desatendidos	Permitirá la carga de ficheros procedentes del C63 para el embargo de cuentas.
DAT09	Tratamiento de datos	Procesos desatendidos	Permitirá la carga de ficheros procedentes de la TGSS y el INSS para el embargo de cuentas, sueldos y salarios.
DAT10	Tratamiento de datos	Procesos desatendidos	Permitirá la carga de ficheros procedentes del servicio de Índices del Colegio de Registradores de España para el embargo de bienes inmuebles.
DAT11	Tratamiento de datos	Procesos desatendidos	Permitirá cargas procedentes del sistema ANCERT, especialmente la extracción de fichas-resumen y copias electrónicas de escrituras y/o de documentos aprobados por los notarios.
DAT12	Tratamiento de datos	Procesos desatendidos	Contará con procesos de contabilización periódica de la recaudación
DAT13	Tratamiento de datos	Procesos desatendidos	Contará con procesos masivos para la creación de expedientes de apremio, devolución de ingresos indebidos, recursos, beneficios fiscales, etc.
DAT14	Tratamiento de datos	Procesos desatendidos	Contará con procesos de cancelación de embargos de salarios, sueldos, pensiones, inmuebles, etc. cuando la orden de embargo que los ocasionó deje de tener importes pendientes de cobro.
DAT15	Tratamiento de datos	Procesos desatendidos	Contará con procesos para la ejecución de consultas específicas y extracción masiva de datos, así como funcionalidades analíticas.
DAT16	Tratamiento de datos	Procesos desatendidos	Contará con procesos para la ejecución de informes, listados o ficheros de intercambio para imprentas.
DAT17	Tratamiento de datos	Procesos desatendidos	Permitirá la ejecución de cualquier otro proceso de negocio susceptible de ser ejecutado de forma desatendida.
DAT18	Tratamiento de datos	Procesos desatendidos	La gestión de procesos planificados permitirá especificar el momento de inicio de su ejecución, su prioridad respecto a otros tipos de procesos, la gestión de los posibles errores durante la ejecución y cualquier otro parámetro necesario.



Código	Categoría	Funcionalidad	Descripción del requisito
DAT19	Tratamiento de datos	Tratamiento de datos	Resumen de cargas: censo, catastro, DGT, AEAT, TGSS/INSS, EECC mediante cuadernos AEB, operaciones sobre objetos ingresos, domiciliaciones, beneficios fiscales, deducciones, procesos concursales, recibos para voluntaria o ejecutiva, resultado de notificaciones y cualquier otro tipo de carga considerado necesario.
DAT20	Tratamiento de datos	Tratamiento de datos	Los procesos de carga contarán con utilidades de validación y herramientas de depuración y aseguramiento de calidad de los datos (consistencia, formato, duplicados, etc.).
DAT21	Tratamiento de datos	Tratamiento de datos	Tratamiento específico y automatizado de los NIF y domicilios fiscales importados desde otras fuentes de información.
DAT22	Tratamiento de datos	Tratamiento de datos	Revisión, propuesta de alternativas e implementación en su caso de un mecanismo de tratamiento de ciudadanos extranjeros.
DAT23	Tratamiento de datos	Tratamiento de datos	El sistema de consulta permitirá la definición de consultas por usuarios finales o administradores del sistema mediante lenguajes basados en SQL.
DAT24	Tratamiento de datos	Tratamiento de datos	La gestión de consultas permitirá su almacenamiento y reutilización, limitación del número de registros a obtener, especificación del formato de extracción (abierto e interoperable), incluyendo como posibilidad la anonimización o seudonimización de los datos
DAT25	Tratamiento de datos	Tratamiento de datos	Carga automática de ficheros recibidos vía EDITRAN, con emisión de informes de errores y herramientas para la depuración de los mismos.
DAT26	Tratamiento de datos	Tratamiento de datos	El sistema deberá disponer de un módulo para la creación de consultas y extracción de cualquier tipo de informes, listados o documentos, completamente integrado con el resto de módulos.
DAT27	Tratamiento de datos	Tratamiento de datos	El sistema dispondrá de un servicio web que permita realizar llamadas a consultas previamente almacenadas para su ejecución, devolviendo un fichero de datos resultante en formato interoperable y abierto



Código	Categoría	Funcionalidad	Descripción del requisito
DAT28	Tratamiento de datos	Informes	Se proporcionará un módulo específico para la generación de indicadores de gestión y recaudación en cuadros de mandos, incluyendo los indicadores de gestión reflejados en los Contratos de Gestión de la ATC.
DAT29	Tratamiento de datos	Informes	Permitirá configurar informes operativos de gestión, análisis y documentación para los contribuyentes, así como su exportación hacia formatos abiertos e interoperables
DAT30	Tratamiento de datos	Informes	El sistema permitirá definir plantillas de documentos que podrán ser utilizadas en la gestión de expedientes, incluyendo textos fijos y campos variables que puedan ser completados en las diferentes fases de tramitación de los expedientes. Las plantillas deberán ser fácilmente modificables por los usuarios finales o los designados por la ATC, especialmente sus cabeceras y pies de páginas, pudiendo incluir logos adicionales, modificaciones de los mismos, otras imágenes, etc.
DAT31	Tratamiento de datos	Informes	Proporcionará indicadores sobre la explotación del sistema, especialmente las actuaciones sobre expedientes, plazos, informes generados, notificaciones y procesos planificados de cualquier tipo, así como control de asignación y plazos de vencimiento.
DAT32	Tratamiento de datos	Informes	Proporcionará los indicadores requeridos por la Inspección General del Ministerio de Hacienda
DAT33	Tratamiento de datos	Informes	Indicadores de gestión de expedientes en tramitación por procedimientos y estados
DAT34	Tratamiento de datos	Informes	Seguimiento y control de la atención al contribuyente a través de todos los canales
DAT35	Tratamiento de datos	Informes	Indicadores de recaudación referente a las cuentas de recaudación, evolución de voluntaria y ejecutiva y control de prescripción, tanto a nivel global como de entidad y de tributo.



Código	Categoría	Funcionalidad	Descripción del requisito
DAT36	Tratamiento de datos	Informes	Seguimiento en tiempo real de voluntaria y ejecutiva, así como embargos en sus distintas fases, distinguiendo importe principal, intereses y recargos (5, 10, 20%). Se tendrán en cuenta también los recargos por declaración extemporánea sin requerimiento previo.
DAT37	Tratamiento de datos	Informes	Seguimiento de suspensiones, fraccionamientos, bajas y otras paralizaciones.
DAT38	Tratamiento de datos	Informes	Seguimiento de la evolución de domiciliaciones.
DAT39	Tratamiento de datos	Informes	Seguimiento de situación de expedientes iniciados, pendientes y finalizados de cada unidad, así como de los estados más específicos que se definan.
DAT40	Tratamiento de datos	Informes	Seguimiento en tiempo real de asistencias personalizadas, personas atendidas y personal que ha ofrecido la asistencia.
DAT41	Tratamiento de datos	Informes	Seguimiento de actuaciones notificables de cada unidad y de la situación de todas las remesas
DAT42	Tratamiento de datos	Informes	Capacidades de visualización gráfica
DAT43	Tratamiento de datos	Informes	Posibilidad de llevar a cabo cruces de información.
DAT44	Tratamiento de datos	Informes	Definición, catalogación y almacenamiento de consultas e informes predefinidos.
DAT45	Tratamiento de datos	Informes	Posibilidad de planificar la generación de informes en fechas determinadas, enviando los resultados por correo electrónico.
DAT46	Tratamiento de datos	Informes	Capacidades de filtrado, formateo y exportación de datos a formatos abiertos e interoperables.
DAT47	Tratamiento de datos	Informes	Distintos niveles de autorización a los informes por perfiles de usuario.



Código	Categoría	Funcionalidad	Descripción del requisito
DAT48	Tratamiento de datos	Informes	Establecimiento de alarmas en base a valores de determinados indicadores, de cara a permitir al personal de la Agencia la aplicación de acciones correctivas
DAT49	Tratamiento de datos	Analítica de datos	El sistema permitirá la explotación de grandes volúmenes de datos mediante técnicas de big data, con el fin de mejorar aspectos operativos y prever situaciones que dificulten el cumplimiento de las obligaciones tributarias.
DAT50	Tratamiento de datos	Analítica de datos	Permitirá combinar datos no estructurados con datos estructurados de forma eficiente.
DAT51	Tratamiento de datos	Analítica de datos	Permitirá recoger, procesar y analizar volúmenes masivos de datos, así como visualizar los resultados de los análisis (estadísticas, resúmenes, patrones de comportamiento, etc.)
DAT52	Tratamiento de datos	Analítica de datos	Permitirá realizar filtros de información en tiempo real sobre la totalidad de objetos de ingresos, liquidaciones, domiciliaciones, valores de cálculo, entidades, oficinas, expedientes o cualquier elemento de información, estructurado o no, que intervenga en la gestión y recaudación tributaria.
DAT53	Tratamiento de datos	Analítica de datos	Contará con herramientas de business intelligence para analizar y explotar información procedente de las bases de datos y gestores documentales de forma flexible y dinámica
DAT54	Tratamiento de datos	Analítica de datos	Ofrecerá un rendimiento adecuado a la hora de obtener los datos, pudiendo programarse procesos de recolección automáticamente de forma desatendida.
DAT55	Tratamiento de datos	Analítica de datos	Tendrá como objetivo la identificación de relaciones no obvias entre parámetros de gestión tributaria, fechas de pago, tipos de impuesto, localización de los contribuyentes, tipo de consultas, etc. con la finalidad de mejorar la calidad de los servicios y reforzar campañas de comunicación para el conjunto de los usuarios del mismo.



Código	Categoría	Funcionalidad	Descripción del requisito
DAT56	Tratamiento de datos	Analítica de datos	El sistema permitirá realizar análisis y estimar tendencias de las diferentes actuaciones y resultados de las mismas que lleva a cabo el propio sistema de gestión, ofreciendo nuevas posibilidades en la elaboración de modelos predictivos, patrones de comportamiento, detección de nuevas necesidades, reducción de deuda y provisión de servicios personalizados y proactivos.
DAT57	Tratamiento de datos	Analítica de datos	El sistema permitirá automatizar tareas repetitivas basándose en reglas establecidas mediante módulos RPA (Robotic Process Automation) y RDA (Robotic Desktop Automation)
DAT58	Tratamiento de datos	Procesos desatendidos	Incorporación de forma automatizada de la información contenida en la Orden Ministerial anual referida a la valoración de vehículos (para la cumplimentación del modelo 620), así como aquellas órdenes complementarias aprobadas por el Gobierno de Canarias.
DOC01	Documentación	Documentación	La documentación referente a APIs ofrecidas por el SGTI estará en todo momento actualizada y se presentará en un formato web
DOC02	Documentación	Documentación	El modelo de datos del SGTI estará en todo momento actualizado y se podrá consultar en qué versión del producto se incorporan las entidades o campos más relevantes de las tablas.
DOC03	Documentación	Documentación	La documentación del modelo de datos incorporará, además de la relación de tablas y campos, diagramas de Entidad Relación.



Código	Categoría	Funcionalidad	Descripción del requisito
INTS01	Interoperabilidad y Seguridad	Interoperabilidad	El sistema debe cumplir con las exigencias establecidas en el Esquema Nacional de Interoperabilidad (ENI) respecto a los documentos, expedientes y archivo. Dichas exigencias garantizan la portabilidad de los datos entre prestadores de servicios y el ejercicio de los derechos de acceso por parte de la ciudadanía, mediante el uso de formatos estandarizados de datos que cumplan los requisitos establecidos en el Esquema Nacional de Interoperabilidad. Los documentos y servicios de administración electrónica que se pongan a disposición de la ciudadanía o de otras Administraciones Públicas deben encontrarse disponibles, como mínimo, mediante estándares abiertos. Asimismo, deben ser visibles, accesibles y funcionalmente operables en condiciones que permitan satisfacer el principio de neutralidad tecnológica y eviten la discriminación a la ciudadanía por razón de su elección tecnológica.
INTS02	Interoperabilidad y Seguridad	Interoperabilidad	El sistema aportará los metadatos obligatorios para procedimientos o series documentales, así como aquellos que determine la ATC, entre ellos los relativos a seguridad, acceso y calificación de la serie documental
INTS03	Interoperabilidad y Seguridad	Interoperabilidad	El sistema aportará los metadatos obligatorios para el expediente electrónico, así como aquellos que sean requeridos por la ATC.
INTS04	Interoperabilidad y Seguridad	Interoperabilidad	El sistema aportará los metadatos obligatorios para el documento electrónico, así como aquellos que sean requeridos por la ATC.
INTS05	Interoperabilidad y Seguridad	Interoperabilidad	El sistema garantizará los derechos de acceso y obtención de copia de los expedientes tributarios
INTS06	Interoperabilidad y Seguridad	Interoperabilidad	El sistema permitirá el empaquetado de un expediente y sus derivados (ej.: recursos, reclamaciones económico-administrativas, etc.) en formato interoperable ENI para su traslado al TEAR u órgano que corresponda
INTS07	Interoperabilidad y Seguridad	Integraciones con sistemas	Recepción y envío de ficheros vía Editran.
INTS08	Interoperabilidad y Seguridad	Integraciones con sistemas	Integraciones con sistemas AEAT: 996 (embargo de devoluciones) y punto neutro de embargo



Código	Categoría	Funcionalidad	Descripción del requisito
INTS09	Interoperabilidad y Seguridad	Integraciones con sistemas	Integraciones con sistemas AEAT mediante servicios web: censo único de contribuyentes, envío de PDFs de providencias de apremio y de actuaciones sobre deudas, bandeja de entrada AEAT, movimientos relativos a comerciantes minoristas, etcétera.
INTS10	Interoperabilidad y Seguridad	Integraciones con sistemas	Integraciones con sistemas AEAT mediante Editran: intercambio de información sobre transmisiones/sucesiones, juego, valores comprobados, patrimonio, providencias, embargos, etc.
INTS11	Interoperabilidad y Seguridad	Integraciones con sistemas	Suministro de información para finalidades tributarias: declaraciones de IAE que permita gestionar altas, bajas, variaciones y declaraciones complementarias de los grupos 833 y 965, así como modificaciones en los datos del sujeto pasivo, consecuencia de declaraciones presentadas por los contribuyentes.
INTS12	Interoperabilidad y Seguridad	Integraciones con sistemas	TGSS: intercambio de información y consulta para la tramitación de embargos de sueldos, salarios y pensiones.
INTS13	Interoperabilidad y Seguridad	Integraciones con sistemas	Integraciones con sistemas DGT: ATEX5 para la consulta de datos de vehículos o integración de ficheros de la DGT.
INTS14	Interoperabilidad y Seguridad	Integraciones con sistemas	Integraciones con sistemas Correos: Intercambio de información sobre remesas postales (Nexea y SICER) a través de Editran. Recepción de acuses de recibo mediante SFTP.
INTS15	Interoperabilidad y Seguridad	Integraciones con sistemas	Integraciones con sistemas Plataforma de intermediación de datos: servicios de verificación y consulta de datos.
INTS16	Interoperabilidad y Seguridad	Integraciones con sistemas	DG de Catastro: servicio de certificación y consulta de Catastro y servicios de actualización de datos catastrales, incluyendo, entre otros, el valor de referencia.



Código	Categoría	Funcionalidad	Descripción del requisito
INTS17	Interoperabilidad y Seguridad	Integraciones con sistemas	Plataforma ANCERT para la recepción de fichas-resumen y copias electrónicas de las escrituras y documentos de cualquiera de los notarios, así como cualquier otra información necesaria para facilitar la gestión de ISD e ITPAJD. Actualización y sincronización de la lista de notarios en la ayuda para la confección de modelos y confección, pago y presentación de modelos por parte de los mismos.
INTS18	Interoperabilidad y Seguridad	Integraciones con sistemas	CIRCE: a través de servicios web, confección y presentación del modelo 600 de creación de nuevas empresas por parte del Ministerio de Industria, Comercio y Turismo, así como el alta censal en el IGIC.
INTS19	Interoperabilidad y Seguridad	Integraciones con sistemas	Integración con el Registro de la Propiedad (FLOTI) según las especificaciones de integración publicadas por el CORPME a través de servicios web y para el envío de documentos electrónicos.
INTS20	Interoperabilidad y Seguridad	Integraciones con sistemas	Integraciones con sistemas Solicitud de información sobre la titularidad y cargas de inmuebles inscritos en todos los Registros de la Propiedad de España, o Servicio de Presentación Telemática de documentos del Colegio de Registradores.
INTS21	Interoperabilidad y Seguridad	Integraciones con sistemas	Portal de subastas del BOE por medio de Servicios Web.
INTS22	Interoperabilidad y Seguridad	Integraciones con sistemas	Plataforma @firma.
INTS23	Interoperabilidad y Seguridad	Integraciones con sistemas	Sistema CI@ve y CI@ve-firma.
INTS24	Interoperabilidad y Seguridad	Integraciones con sistemas	Sistema de inserción de anuncios en BOE: publicación automática de ficheros XML en la plataforma TEU, contemplando retorno de datos de publicación y actualización en notificaciones.



Código	Categoría	Funcionalidad	Descripción del requisito
INTS25	Interoperabilidad y Seguridad	Integraciones con sistemas	Notific@ para notificación mediante comparecencia electrónica en Carpeta Ciudadana del Punto de Acceso General, así como para recepción de datos y certificaciones incluidas las de operadores postales y relaciones con centros de impresión y ensobrado.
INTS26	Interoperabilidad y Seguridad	Integraciones con sistemas	Sistemas de representación: autentic@, presenta, habilit@, apoder@.
INTS27	Interoperabilidad y Seguridad	Integraciones con sistemas	Se integrará con el directorio activo de la ATC y, en su caso, con el gestor de identidad de que esta disponga.
INTS28	Interoperabilidad y Seguridad	Integraciones con sistemas	Sistema informático del Registro General del Gobierno de Canarias (Hiperreg)
INTS29	Interoperabilidad y Seguridad	Integraciones con sistemas	Sistema Económico Financiero y Logístico (SEFLOGIC) del Gobierno de Canarias.
INTS30	Interoperabilidad y Seguridad	Integraciones con sistemas	Puesta a disposición de una API de servicios web conforme a la NTI del catálogo de estándares para el suministro y validación de información: confección y pago de modelos, obtención de fecha de notificación de un documento, generación de modelos, emisión de certificados de estar al corriente de obligaciones con diversos propósitos - concesión/pago de subvenciones, contratación-, domicilio fiscal de un tercero, etc.
INTS31	Interoperabilidad y Seguridad	Seguridad	El sistema de información cumplirá, como mínimo, con todas las medidas de seguridad correspondientes a un sistema categorizado como de nivel MEDIO según el ENS.
INTS32	Interoperabilidad y Seguridad	Seguridad	El sistema deberá disponer de gestión de perfiles y autorizaciones de usuarios.
INTS33	Interoperabilidad y Seguridad	Seguridad	Se podrán limitar los accesos a expedientes por oficina.
INTS34	Interoperabilidad y Seguridad	Seguridad	Se implementarán los mecanismos y salvaguardas necesarios para garantizar la seguridad de las funciones de control de acceso, autenticación y autorización, según las medidas de seguridad establecidas en el ENS para un sistema categorizado como de nivel MEDIO.



Código	Categoría	Funcionalidad	Descripción del requisito
INTS35	Interoperabilidad y Seguridad	Seguridad	Se establecerá una estructura de perfiles para los distintos tipos de usuario (OATs, empleados públicos de diversas áreas, usuarios de Asista Canarias, etc.), concediendo sobre estos permisos de acceso a funciones, ejecución de tareas y datos, teniendo solo acceso a su ámbito dentro del sistema.
INTS36	Interoperabilidad y Seguridad	Seguridad	El sistema reflejará una estructura multi-entidad.
INTS37	Interoperabilidad y Seguridad	Seguridad	Cualquier módulo del sistema deberá estar completamente integrado con la definición de seguridad y organización, manteniendo las medidas de seguridad correspondientes.
INTS38	Interoperabilidad y Seguridad	Seguridad	El sistema ofrecerá la posibilidad de establecer auditorías de los accesos y las acciones realizadas por cada usuario en los diferentes elementos de datos de relevancia tributaria, garantizando en todo caso la trazabilidad.
INTS39	Interoperabilidad y Seguridad	Seguridad	Se permitirá la seguridad por menús de acciones, siendo sus opciones solo visibles a los usuarios autorizados.
INTS40	Interoperabilidad y Seguridad	Seguridad	Se establecerán diversos niveles de seguridad para aplicar operaciones sobre los distintos elementos del sistema (por ejemplo.: recibos, trámites sobre expedientes, liquidaciones, etc.)
INTS41	Interoperabilidad y Seguridad	Seguridad	Se establecerá una parametrización por diferentes colectivos de usuarios externos (ciudadanos, colaboradores sociales, ...etc )
INTS42	Interoperabilidad y Seguridad	Seguridad	La identificación podrá tener lugar a través de certificado electrónico reconocido y sistema Cl@ve, como mínimo, cumpliendo el requisito de doble factor establecido en las medidas de seguridad correspondientes a un sistema categorizado como de nivel MEDIO según ENS.
INTS43	Interoperabilidad y Seguridad	Seguridad	Los sistemas de auditoría registrarán acciones de negocio sobre entidades, expedientes, recibos, liquidaciones o cualquier elemento del sistema, así como consultas o peticiones de información. Los registros de auditorías podrán gestionarse por unidades orgánicas, fechas, etc.



Código	Categoría	Funcionalidad	Descripción del requisito
INTS44	Interoperabilidad y Seguridad	Seguridad	El sistema dispondrá de inicio de sesión único o single sign-on (sso) integrado con el directorio activo o sistema de gestión de identidad de la ATC.
INTS45	Interoperabilidad y Seguridad	Interoperabilidad	El SGTI permitirá la consulta al registro de apoderamientos desde aplicaciones externas en formato interoperable ENI.
INTS46	Interoperabilidad y Seguridad	Integraciones con sistemas	Se deberá integrar la presentación telemática de modelos correspondientes al ITPAJD (600) y ISD (650, 660, ...) desde las aplicaciones de ANCERT.
INTS47	Interoperabilidad y Seguridad	Integraciones con sistemas	Integración con la aplicaciones proporcionadas por la empresa pública ASISTA CANARIAS que ofrece servicios a la ATC, entre ellas la aplicación de notificaciones o de embargos.
INTS48	Interoperabilidad y Seguridad	Integraciones con sistemas	Integración con la Plataforma de Intermediación.



## 16 ANEXO IV – INFORMACIÓN DEL ENTORNO TÉCNICO

Para poder acceder a esta información será requisito realizar petición por escrito, aportando la siguiente documentación cumplimentando el siguiente modelo:

- DNI del solicitante, con copia del mismo.
- Que el solicitante acredite ser personal de la empresa que realiza la petición.
- Certificado donde se recoja la clasificación de la empresa para poder prestar el servicio objeto de este Pliego de Prescripciones Técnicas.
- Formulario siguiente cumplimentado.

DATOS DEL SOLICITANTE		
Nombre y Apellidos:	DNI (adjuntar copia):	Teléfono:
Cargo del Solicitante:	Correo electrónico:	
Empresa:	CIF:	Dirección Fiscal:
Unidad o departamento al que pertenece: Firma (acepto las condiciones que se detallan en el acuerdo de confidencialidad)		

Las solicitudes serán remitidas por correo electrónico a [contratacion.atc@gobiernodecanarias.org](mailto:contratacion.atc@gobiernodecanarias.org)





## INFORMACIÓN SOBRE LA/S FIRMA/S Y REGISTRO/S DEL PRESENTE DOCUMENTO:

Este documento ha sido firmado electrónicamente por:	
LINA ISABEL CARIDAD PULIDO - SUBDIRECTOR/A DE INSPECCIÓN Y PLANIFICA. ALBERTO CAMPO HERNANDO - SUBDIRECTOR DE RECAUDACIÓN FABIOLA MARIA TUYA CORTES - SUBDIR. GRAND. CONTRI. Y TRIB. IMP. ESP. MARIA PILAR GARCIA BRUGOS - SUBDIRECTOR/A GESTIÓN TRIBUTARIA MARIANA TERESA FERNANDEZ CRUZ - SUBDIRECTOR/A UNIDAD AUDITORÍA INTERNA ILDEFONSO MAURO TRUJILLO BOZA - JEFE/A DE ÁREA	Fecha: 01/03/2023 - 14:31:40 Fecha: 01/03/2023 - 13:43:48 Fecha: 01/03/2023 - 10:59:22 Fecha: 01/03/2023 - 10:53:47 Fecha: 01/03/2023 - 09:17:39 Fecha: 28/02/2023 - 14:25:17
Este documento ha sido registrado electrónicamente:	
REGISTRO INTERNO - N. Registro: RGN2 / 7298 / 2023 - Fecha: 02/03/2023 10:21:17	Fecha: 02/03/2023 - 10:21:17

En la dirección [https://sede.gobiernodecanarias.org/sede/verifica\\_doc](https://sede.gobiernodecanarias.org/sede/verifica_doc) puede ser comprobada la autenticidad de esta copia, mediante el número de documento electrónico siguiente:

0nR84QffIyzodCOQNvEK6ApPJ-4JndeQK



El presente documento ha sido descargado el 28/07/2023 - 13:20:08