Francisco Tomacillas Sanchez (1 de 1)
ALCALDE-PRESIDENTE
Fecha Firma: 11/03/2022
HASH: abc345e697a0ce9caf9018fcbd112dea

AYUNTAMIENTO DE ALBOX
(P0400600C)

Expediente n.º: 3/2022 - 385/2022

PLIEGO DE PRESCRIPCIONES TÉCNICAS QUE HA DE REGIR EN EL CONTRATO DE SUMINISTRO EN ALQUILER Y MANTENIMIENTO DE UNA APLICACIÓN INFORMÁTICA PARA LA GESTIÓN TRIBUTARIA, RECAUDACIÓN E INSPECCIÓN, ASÍ COMO DE LAS TECNOLOGÍAS NECESARIAS PARA SU EXPLOTACIÓN BAJO MODELO "CLOUD" O "EN LA NUBE".

1ª. OBJETO DEL CONTRATO

Constituye el objeto del presente contrato la prestación integral consistente en el alquiler y mantenimiento de una aplicación informática para la gestión tributaria, recaudación e inspección, así como de las tecnologías necesarias para su explotación bajo modelo "cloud" o "en la nube", por parte del Ayuntamiento de Albox. Todo ello mediante el sistema de arrendamiento de la aplicación informática y la cesión del derecho de uso de la correspondiente licencia, aportando el adjudicatario toda la infraestructura de CPD necesaria.

El presente contrato contiene prestaciones correspondientes a diferentes contratos en un contrato mixto al estar las distintas prestaciones directamente vinculadas entre sí y mantener relaciones de complementariedad que exijan su consideración y tratamiento como una unidad funcional dirigida a la satisfacción de una determinada necesidad del Ayuntamiento. Siendo las prestaciones contenidas dentro del objeto del contrato las siguientes:

A. **Suministro mediante arrendamiento y cesión de uso,** que comprende:
   1. Suministro de un Sistema de Información, Tributario y Recaudatorio orientado a cubrir las funcionalidades de gestión, inspección y recaudación de los ingresos municipales, mediante el sistema de la cesión de uso de su licencia por el periodo de duración del contrato. Siendo requisitos del sistema:
      a. La instalación del sistema sobre el centro de procesamiento de datos principal.
      b. Instalación en centro de respaldo para la protección del sistema ante posibles sucesosimprevistos.
      c. Infraestructura tecnológica redundante en ambos centros.
      d. Infraestructura de comunicaciones secularizada entre los CPD,s y el Ayuntamiento de Albox.
      e. El servicio y la operación de Editrán.
   2. El suministro incluirá su parametrización y, en su caso, la implantación de la aplicación, de acuerdo con las características particulares del Ayuntamiento de Albox. Debiendo contemplar para ello:
      a. Aportación de personal altamente cualificado en las áreas de gestión objeto del proyecto y expertos en la aplicación informática ofertada, para analizar los requerimientos de implantación y parametrización necesarios, según plan de trabajo a presentar.
      b. Implantación de todos los componentes necesarios para la operatividad de las funcionalidades de la aplicación en los ordenadores destinados al efecto.
      c. Parametrización de las funcionalidades.

Cód. Validación: 6MYM4Q7TKKZC9XM3KTAKWSGP7 | Verificación: https://albox.sedelectronica.es/
Documento firmado electrónicamente desde la plataforma esPublico Gestiona | Página 1 de 51

d. Pruebas y validación.

3. Mantenimiento correctivo y evolutivo del Sistema, a partir del momento de su implantación, con actualizaciones de la aplicación y nuevas versiones de la misma.

B. **Servicios complementarios y necesarios para el correcto funcionamiento del sistema**, que comprende:

1. Servicio para la migración de datos desde el sistema de información actual, hacia elnuevo sistema.
2. Formación del personal, a la que se destinarán cursos por un mínimo de 400 horas, en tres niveles:

a. Formación de usuarios de Gestión Tributaria.
b. Formación de usuarios de Recaudación.
c. Formación de usuarios de Dirección.

3. Asistencia posterior a la puesta en funcionamiento del Sistema, a prestar en la ubicación que determine el Ayuntamiento de Albox, a la que se destinarán un mínimo de 12 semanas/persona (60 jornadas).
4. Servicios de soporte a la gestión y explotación del sistema. El servicio de soporte incluirá, al menos, 30 horas anuales de formación y reciclaje.
5. Servicios tecnológicos integrales de Centro de Proceso de Datos y comunicaciones seguras entre este y la red corporativa del Ayuntamiento de Albox.
6. Permitir la integración con los sistemas internos de la corporación tales como: Sede electrónica, Registro de Entrada/Salida presencial y electrónico, expedientes electrónicos, gestor documental, padrón de habitantes, contabilidad, archivo electrónico, etc. y a nivel externo, deberá integrarse con las plataformas de otras Administraciones. En particular, debe de integrarse con el registro de entrada y salida del Ayuntamiento, prestado por la plataforma Gestiona. Asimismo, debe de generar un fichero de intercambio con la contabilidad municipal, para la contabilización de los movimientos generados en esta aplicación. La aplicación de contabilidad del Ayuntamiento es la de Sicalwin de la empresa Aytos.
7. Garantizar la seguridad en el tratamiento de los datos y documentos que se gestionen, garantizando la protección de datos de carácter personal.
8. Facilitar la transparencia de la gestión, tanto a nivel de procedimientos, como de indicadores.

A los efectos de lo establecido en artículo 18 de la Ley 9/2017, de 8 de noviembre, de Contratos del Sector Público, y dado que se trata de un contrato que contiene prestaciones correspondientes a distintos tipos de contratos, debe atenderse para su adjudicación a las normas del contrato de suministro por ser este el que tiene mayor importancia desde el punto de vista económico.

2ª.- REQUISITOS TÉCNICOS Y DE FUNCIONAMIENTO DE LA APLICACIÓN.-

Los requisitos técnicos mínimos que deben ser cumplidos por el sistema son los referidos en este apartado. Respecto a los mismos podrá solicitarse información complementaria o aclaratoria al Ayuntamiento.

A. **CARACTERÍSTICAS GENERALES. -**

Cód. Validación: 6MYM4Q7TKKZC9XM3KTAKWSGP7 | Verificación: https://albox.sedelectronica.es/
Documento firmado electrónicamente desde la plataforma esPublico Gestiona | Página 2 de 51

El sistema estará diseñado sobre arquitectura web multinivel y desplegado en la nube (cloud) según definición y características del NIST (National Institute of Standards and Technology). El licitador deberá especificar el tipo de alojamiento en nube que ofrece y deberá detallar la arquitectura tecnológica de la plataforma en la que residirá la solución propuesta.

Específicamente, tendrá que detallar todos los elementos de la infraestructura destinados a proporcionar un servicio de alta disponibilidad (redundancia, recuperación ante desastres, plan de continuidad, seguridad física y lógica, etc.) y que, en general, proporcionan el nivel de seguridad adecuado a las exigencias de cumplimiento del ENS.

Para evaluar los beneficios de la seguridad y la disponibilidad de la CPD, se tendrá en cuenta la acreditación de categorías Tier definidas por el Uptime Institute o equivalentes que presente el adjudicatario.

Además, se tendrá en consideración el cumplimiento de las recomendaciones relacionadas con la continuidad del servicio. Especialmente lo relativo a la distancia entre el CPD principal y el CPD de respaldo para evitar riesgos que comprometan la prestación del servicio.

Cualquier producto de hardware o software incluido por el licitador como componente para proporcionar el servicio solicitado, debe estar en producción en el mercado (no descatalogado), con soporte del fabricante y actualizado periódicamente al objeto de solucionar errores (bugs) y reducir vulnerabilidades.

B. ASPECTOS TECNOLÓGICOS

El Sistema de Información debe estar diseñado bajo arquitectura Web multinivel, basada en un patrón de desarrollo MVC (Modelo Vista Controlador), disponiendo de una interfaz de usuario única a través de un navegador Web, e incorporando las herramientas necesarias para ser accedida desde entornos Extranet indistintamente, manteniendo los niveles de seguridad que son exigibles para este tipo de aplicaciones.

La solución se ofertará en modalidad software como servicio (SaaS), quedando todos los componentes del sistema alojados en un proveedor de servicios en la nube, siendo el único componente necesario para su acceso un navegador de internet.

Las capas críticas del sistema (base de datos y servidor web) deben ser compatibles con configuraciones de tipo cluster o de alta disponibilidad para asegurar la continuidad del servicio.

Debe contemplar, al menos; los siguientes niveles:

1. **Capa de gestión de datos:**

Cód. Validación: 6MYM4Q7TKKZC9XM3KTAKWSGP7 | Verificación: https://albox.sedelectronica.es/
Documento firmado electrónicamente desde la plataforma esPublico Gestiona | Página 3 de 51

El sistema deberá implantarse sobre un gestor de base de datos fiable y de amplia implantación en elmercado.

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

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

El adjudicatario proporcionará toda la documentación relativa al Diccionario de datos, al objeto de facilitar la comprensión de la estructura de datos de tal manera que el Ayuntamiento puede explotar estos datos, en su caso, de forma independiente.

2. **Servidor de Aplicación:**

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

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

Se tendrán en cuenta el nivel de integración de estas capas de la aplicación, para ello, deben indicarse explícitamente los métodos de integración entre la aplicación, el gestor de transacciones, el motor de Base de Datos y el Servidor Web.

3. **Capa de servidor web:**

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

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

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

Los portales web deben soportar tecnología SSL para garantizar la autenticidad y privacidad de la comunicación.

El interfaz de usuario debe estar diseñado y construido con herramientas que optimicen la usabilidaddel sistema.

Cód. Validación: 6MYM4Q7TKKZC9XM3KTAKWSGP7 | Verificación: https://albox.sedelectronica.es/
Documento firmado electrónicamente desde la plataforma esPublico Gestiona | Página 4 de 51

4. **Capa cliente final:**

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

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

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

La presentación de documentos deberá utilizar visores integrados en los navegadores o integrando Adobé Reader para presentar pdfs.

Las aplicaciones deberán estar desarrolladas como aplicaciones web en modo Responsive Web Design, siendo capaces de adaptarse de manera óptima al tamaño y formato de pantalla del dispositivo del usuario, bien sea de escritorio o móvil.

En caso de que el aplicativo disponga de una aplicación móvil, ésta deberá estar disponible al menos para sistemas operativos: Android e IOS, con sus últimas versiones

C. **REQUISITOS DE ACCESIBILIDAD**

- Las interfaces de la plataforma deberán cumplir con la normativa aplicable vigente en lo relativo a accesibilidad, interoperabilidad y multi-canalidad. Deberá cumplir con los niveles de accesibilidad básico (A) y medio (AA) definidos en Norma UNE 139803:2004 (estándares de accesibilidad WAI-AA). Los requisitos técnicos deberán cumplir con las normas de seguridad exigidas en los apartados de seguridad de la información y confidencialidad y protección de datos de carácter personal de este Pliego.
- El adjudicatario se atendrá a lo establecido en el RD 1494/2007, Reglamento sobre las condiciones básicas para el acceso de las personas con discapacidad a las tecnologías, productos y servicios relacionados con la sociedad de la información y medios de comunicación social.
- Si la solución propuesta consta de un sitio web o una aplicación móvil, se atendrá a lo establecido en el Real Decreto 1112/2018, de 7 de septiembre, sobre accesibilidad de los sitios web y aplicaciones para dispositivos móviles del sector público.
- La plataforma deberá poder trabajar tanto con el estándar de facto de Microsoft Office en sus versiones más recientes, y retroactivamente para al menos dos versiones anteriores; como en paquetes ofimáticos de software libre como Open Office y Libre Office. Garantizando en cualquier caso la compatibilidad con las versiones evolutivas de estos productos.
- En el caso de que requiera uso de un navegador de internet para acceder a las soluciones ofrecidas, estas deberán ser accesibles como mínimo a través de las últimas versiones de los navegadores Mozilla Firefox y/o Internet Explorer y/o Safari y/o Google Chrome.
- Si cualquiera de los servicios de la plataforma requiere del uso de Java por parte del Ayuntamiento, deberán ser compatibles con la última versión oficial ofrecida por el fabricante de Java. En el caso de noser así, se establecerá un plazo de un mes, desde

Cód. Validación: 6MYM4Q7TKKZC9XM3KTAKWSGP7 | Verificación: https://albox.sedelectronica.es/
Documento firmado electrónicamente desde la plataforma esPublico Gestiona | Página 5 de 51

la aparición de la última versión de Java, para adaptarlos servicios ofrecidos a dicha versión.

- El acceso a la información, así como el tratamiento, exportación, almacenamiento y edición de documentación, deberá realizarse bajo formatos preferiblemente estándares.

D. **HERRAMIENTAS, PRODUCTOS O LICENCIAS ADICIONALES. -**

Para el correcto funcionamiento del sistema, y salvo las ya indicadas de carácter ofimático, no será necesario que el Ayuntamiento adquiera otras herramientas o productos adicionales que pudieran implicar además gastos de mantenimiento u otros que, si fuera el caso, serían asumidos íntegramente por el adjudicatario durante todo el contrato.

No obstante, las propuestas deben especificar las licencias de productos de terceros que, en su caso, son necesarias para su funcionamiento, las versiones de tales productos para las que la aplicación está homologada, sus modalidades de contratación y, en general, todo parámetro que sea relevante conocer por parte del Ayuntamiento.

El licitador deberá informar en la oferta de los requisitos hardware mínimos necesarios (si los hubiese) para la implantación del sistema propuesto, que se entenderán incluidas siempre en el precio ofertado.

E. **INTEROPERABILIDAD. -**

La empresa adjudicataria debe proporcionar mecanismos para dar soporte a la interoperabilidad y permitir el uso de datos y servicios a través de múltiples proveedores o a aplicaciones de desarrollo propio. Estas herramientas serán servicios Web conforme a las siguientes características:

- Servicios basados en la arquitectura REST. Intercambio de datos en formato JSON. Comunicación através de un canal seguro TLS/HTTPS. Autenticación vía JWT.
- Los licitadores deberán acreditar el cumplimiento de las especificaciones del Esquema Nacional de Interoperabilidad (ENI), regulado por el Real Decreto 4/2010, de 8 de enero, que establece el conjuntode criterios y recomendaciones en materia de seguridad, conservación y normalización de la información, de los formatos y de las aplicaciones que deberán ser tenidos en cuenta por las Administraciones Públicas, para la toma de decisiones tecnológicas que garanticen la interoperabilidad. Esta acreditación se realizará mediante documento de auditoría emitido por parte de una empresa especializada y reconocida para dichos trabajos de auditoría.
- La plataforma deberá asegurar un adecuado nivel de interoperabilidad organizativa, semántica y técnica de los datos, informaciones y servicios que esta Administración gestione en el ejercicio de sus competencias. En una gran medida, este deber de interoperabilidad se concreta en la necesidad de que el sistema de gestión se integre perfectamente con las aplicaciones y servicios comunes que la Administración General del Estado ha puesto a disposición de las administraciones públicas para cumplir con la Ley 39/2015, de 1 de octubre, del Procedimiento Administrativo Común.
- Hay que tener en cuenta que muchas de estas integraciones requieren que las comunicaciones se realicen a través de la Red SARA. Dado que el servicio contratado debe prestarse íntegramente en modalidad SaaS, será necesario que el licitador haya obtenido el reconocimiento de la condición de Punto de Presencia de la Red SARA de

Cód. Validación: 6MYM4Q7TKKZC9XM3KTAKWSGP7 | Verificación: https://albox.sedelectronica.es/
Documento firmado electrónicamente desde la plataforma esPublico Gestiona | Página 6 de 51

conformidad con Resolución de 4 de julio de 2017, de la Secretaría de Estado de Función Pública, donde se establecieron las condiciones que han de cumplirse para tener la consideración de Punto de Presencia de la Red SARA, con el objetivo de garantizar y facilitar la interoperabilidad de la solución ofertada para esta Administración. En caso de no disponer del reconocimiento mencionado en el párrafo anterior, el licitador se comprometerá a realizar los trámites oportunos para su obtención en un plazo en ningún caso superior 3 meses.

- A fin de garantizar un adecuado nivel de interoperabilidad, no sólo con sistemas internos sino también con servicios facilitados por parte de otras Administraciones Públicas, se suministrará un conjunto de librerías o servicios que permita a otras aplicaciones o sistemas integrarse con la plataforma de administración electrónica, y en concreto con el gestor de expedientes. Todas las operaciones básicas del ciclo de vida de un documento o expediente deben estar disponibles a través de estos servicios.
- La solución deberá ofrecer una API abierta y documentada para favorecer y facilitar las integraciones consoluciones de terceros.
- Todos los datos existentes en las bases de datos de la solución podrán ser facilitados al Ayuntamiento en un formato estándar y abierto en cualquier momento durante la vigencia del contrato o en su finalización.
- Las mercantiles licitadoras deben presentar la relación de Servicios Web disponibles, de lectura y escritura, para que otras plataformas se integren con ella, que estarán incluidos en el aplicativo, sin coste y convenientemente actualizados.
- Además, la plataforma a contratar integrará todos los servicios de acceso disponibles en la actualidad con otras instituciones (DGT, Catastro, AEAT, Seguridad Social, INE etc.) y en la plataforma de intermediación de datos (PID), debiendo incorporar, durante todo el contrato, cualquier otro nuevo que pueda habilitarse y que el Ayuntamiento considere de utilidad, sin coste adicional alguno.

F. INTEGRACIONES.-

La empresa adjudicataria desarrollará al menos todas las integraciones que se describen en el apartado F2 de este pliego, cuyo coste estará incluido en el precio de la oferta, en su doble vertiente, integraciones internas y externas:

1. Sistemas Internos o corporativos:

Los sistemas de gestión implantados en la actualidad en el Ayuntamiento y por tanto, con los que se debe integrar la empresa adjudicataria de la aplicación tributaria a contratar, son los que se describen a continuación:

1. Gestor documental (AD4). Que incluye para toda la administración municipal:

Cód. Validación: 6MYM4Q7TKKZC9XM3KTAKWSGP7 | Verificación: https://albox.sedelectronica.es/
Documento firmado electrónicamente desde la plataforma esPublico Gestiona | Página 7 de 51

- Registro electrónico de entrada/salida de documentos.
- Base de datos de terceros.
- Módulo de digitalización de documentos/Copias electrónicas.
- Gestor de expedientes electrónicos/Procedimientos pre-definidos Plantillas. Gestiona
- Gestión de Órganos Colegiados/Acuerdos/Resoluciones.
- Portafirmas.
- Notificaciones electrónicas.
- Conservación de documentos electrónicos, Archivo.
- Firma Electrónica.
- Gestión de representación y apoderamientos.

2. Bases de datos corporativas de terceros y de territorio.

3. Sistema de Contabilidad Pública. Sicalwin

4. Padrón Municipal de Habitantes.

5. Integración con la plataforma municipal para el envío de SMS.

Las empresas licitadoras podrán solicitar al Ayuntamiento, ampliación de la información correspondiente a los sistemas corporativos y detalles de la integración.

2. **Integración con sistemas externos:**

- EDITRAN: Se exige la integración completa en el sistema de esta plataforma, contemplando la gestión desatendida de envíos y recepciones de ficheros con cualesquiera entidades que soporten este sistema de comunicaciones. El adjudicatario deberá responsabilizarse del servicio completo de EDITRAN, incluyendo la operación diaria durante todo el contrato, tanto para la emisión, como para la recepciónde ficheros y su procesamiento en la base de datos de la aplicación.
- El licitador deberá Indicar en su propuesta las plataformas con las que ya dispone de integración, así como su plan de integración con el resto: Notifica, Dirección Electrónica Habilitada, Punto de Acceso General, Plataforma de Intermediación de datos, Apodera, Archive, Portafirma, Clavefirma, Representa;Notaria.
- La aplicación propuesta, debe contemplar, los servicios de Interoperabilidad e intercambio de datos detallados en el apartado de funcionalidades con los Organismos externos que se relacionan a continuación:
    - Dirección General de Catastro. On-line mediante Servicios Web.
    - AEAT, vía EDITRAN o de servicios Web.
    - Dirección General de Tráfico: On-line mediante Servicios Web.
    - Ministerio de Administraciones Públicas, (PID) servicios web.
    - INSS y TGSS. Mediante ficheros con perceptores de prestaciones.
    - INE. On-line mediante Servicios Web o ficheros.
    - ANCERT. On-line mediante servicios Web

    - Plataforma SIGA de Gestores Administrativos (IVTM). On-line mediante Servicios Web.

Cód. Validación: 6MYM4Q7TKKZC9XM3KTAKWSGP7 | Verificación: https://albox.sedelectronica.es/
Documento firmado electrónicamente desde la plataforma esPublico Gestiona | Página 8 de 51

- Correos. SICER a través de EDITRAN o de servicios web, incluyendo imágenes y fichero, de firma entableta electrónica
- Pasarela de pagos On-line mediante Servicios Web.
- Registro Central de índices Mediante ficheros.

Los accesos, a la DGT y Catastro deben realizarse directamente desde los correspondientes objetos tributarios, valores o expedientes relacionados con los mismos, On-line mediante Servicios Web.

3ª.- OUTSOURCING CPD.-

El licitador deberá disponer de la infraestructura tecnológica necesaria para el correcto funcionamiento del sistema de información ofertado, de acuerdo con las características técnicas detalladas en la cláusula 2ª del presente pliego.

Se deberá detallar en la oferta el equipamiento disponible, específicamente aquel que servirá como soporte al funcionamiento de la aplicación para el Ayuntamiento.

Adicionalmente, se detallarán los siguientes aspectos:

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

- Seguridad Física. Deben especificarse claramente los sistemas de seguridad física y control de accesos a las instalaciones del CPD, así como los sistemas de infraestructura que garantizan una adecuada disponibilidad del servicio: suministro de energía eléctrica estabilizada ininterrumpida, extinción de incendios, seguridad física, etc.

Deberá acreditarse el cumplimiento de, como mínimo, la clasificación TIER III (o equivalente) de que disponga el CPD, de acuerdo con el estándar TIA 942. Se valorará disponer de la clasificación TIER IV (o equivalente).

Asimismo, el CPD deberá contar con la certificación del Esquema Nacional de Seguridad con nivel medio. Se valorará disponer del nivel alto.

Los servicios que deben incluirse se detallan a continuación:

A. **Servicios de Operación de Sistemas y Gestión de Red**. Mediante los Servicios de Operación y Gestión de Red, el personal del adjudicatario supervisará el correcto funcionamiento de la infraestructura tecnológica del CPD, así como el funcionamiento de sus líneas de comunicaciones. Estos servicios habrán de detallarse en la oferta e incluirán, al menos:

Cód. Validación: 6MYM4Q7TKKZC9XM3KTAKWSGP7 | Verificación: https://albox.sedelectronica.es/
Documento firmado electrónicamente desde la plataforma esPublico Gestiona | Página 9 de 51

- Servicio de Operación de Sistemas* Monitorización del Sistema
- Primer nivel de incidencias, escalado y respuesta
- Seguimiento de Back-up
- Reporting básico.

2. Servicio de Operación de Gestión de Redes

- Monitorización de líneas y routers
- Gestión de averías en líneas y monitorización de firewalls, DNS, etc.
- Monitorización de elementos activos (software, hub's, etc.)
- Back-up de firewalls y DNS u Backup de elementos activos
- Reporting básico, escalado y primer nivel de incidencias.

Servicios de Administración. Los Servicios de Administración incluirán las actuaciones necesarias para garantizar, a largo plazo, el correcto funcionamiento del sistema y su aprovechamiento óptimo, tanto con respecto a las funcionalidades como al rendimiento general. Se tendrá en cuenta la existencia de utilidades integradas de auditoria que permitan un diagnóstico rápido de las incidencias que puedan surgir.

Estos servicios habrán de detallarse en la oferta e incluirán, al menos:

1. Administración de Sistemas Operativos
   - Gestión de políticas de seguridad
   - Gestión de políticas de sistemas
   - Monitorización y análisis del sistema
   - Mantenimiento y actualización del hardware
   - Gestión del rendimiento
   - Mantenimiento preventivo y correctivo
   - Elaboración de documentación
2. Administración de Bases de Datos
   - Instalación y configuración del software
   - Política de copias de seguridad y recuperación
   - Seguridad en base de datos (usuarios, roles, privilegios)
   - Monitorización y optimización de la base de datos
   - Planificación de crecimientos y cambios
   - Tunning
3. Administración de otro software de base (servidores de aplicaciones, servidores Web, etc.)
   - Instalación y configuración
   - Políticas de seguridad
   - Políticas de seguridad Web

Cód. Validación: 6MYM4Q7TKKZC9XM3KTAKWSGP7 | Verificación: https://albox.sedelectronica.es/
Documento firmado electrónicamente desde la plataforma esPublico Gestiona | Página 10 de 51

- Monitorización y control.
- Gestión de cambios
- Gestión de incidencias

4ª- SEGURIDAD.-

La aplicación ofertada debe cumplir lo requerido por la Ley Orgánica 3/2018 LOPDGDD, debiendo aportar copia de la auditoría pertinente.

Las ofertas deben especificar claramente las soluciones que aportan a los procesos conocidos de forma estándar en los foros de seguridad como AAA (Authentication, Autorization, Accounting—> Autenticación, Autorización, Registro).

La aplicación ofertada deberá poder implantar mecanismos de autenciación multi-factor (MFA), sin coste adicional para el Ayuntamiento.

Son requerimientos básicos de seguridad:

1. La empresa adjudicataria deberá acreditar en todo momento la ubicación de los servidores en los que gestiona y almacena los datos (CPD principal y Centro de respaldo), así como la ubicación de los servidores en los que realice las copias de seguridad.
2. - Centro de respaldo: Se considerará que las propuestas incluyan un Centro de Respaldo o Servicios BRS (Business Recovery Services) que garantice la continuidad del servicio, ante cualquier situación grave, que pudiera inutilizar el CPD principal, debiendo entrar en funcionamiento el centro de respaldo en un
3. tiempo no superior a 2 horas. Se detallará asimismo el modelo de replicación
4. Los sistemas de información y comunicaciones para la recogida, almacenamiento, procesamiento y gestión de los padrones municipales de habitantes y otros registros de población, datos fiscales relacionados con tributos propios o cedidos y datos de los usuarios del sistema nacional de salud, así como los correspondientes tratamientos de datos personales, deberán ubicarse y prestarse dentro del territorio de la Unión Europea.
5. La empresa adjudicataria deberá disponer de profesionales cualificados y con niveles adecuados de gestión y experiencia en las prestaciones objeto del presente del contrato.
6. La empresa adjudicataria deberá disponer de profesionales cualificados y con niveles adecuados de gestión y experiencia en las prestaciones objeto del presente del contrato.
7. El Ayuntamiento deberá disponer de la información pertinente sobre los métodos de cifrado de datospor parte del adjudicatario.
8. El adjudicatario deberá informar al Ayuntamiento de las posibles medidas de seguridad que éste debe adoptar para evitar daños a sus datos.

Cód. Validación: 6MYM4Q7TKKZC9XM3KTAKWSGP7 | Verificación: https://albox.sedelectronica.es/
Documento firmado electrónicamente desde la plataforma esPublico Gestiona | Página 11 de 51

9. El adjudicatario asumirá la obligación de registrar las incidencias que afecten a los datos y las medidas adoptadas para resolverlas y a informar sobre las mismas al Ayuntamiento, de conformidad con las disposiciones del ENS.
10. El adjudicatario y sus contratistas realizarán copias de seguridad con garantías de disponibilidad e integridad de los datos y dispondrán de un plan de continuidad de la actividad para hacer frente a las posibles incidencias que puedan afectar a sus sistemas de información.
11. El adjudicatario se someterá a las auditorías ordinarias y extraordinarias con arreglo a la legislación vigente y facilitará información precisa de quién las realiza y en base a qué estándares.
12. El adjudicatario también facilitará información de cómo se auditarán internamente las medidas de seguridad y el Ayuntamiento siempre tendrá la opción de verificarlas y consultar los registros de accesos a los datos, así como las auditorías de seguridad interna y externa.
13. Proporcionará funcionalidad propia en cuanto a los controles de acceso a la misma, así como disponer de funciones que permitan personalizar, para cada perfil de usuario, sus características de acceso y operatividad. La administración de los perfiles debe estar centralizada en una figura (Administrador de perfiles) asociada a una o varias personas dentro del Ayuntamiento de Albox, quienes serán responsables de la asignación, modificación yio denegación de permisos de acceso a los usuarios del sistema.
14. Permitirá definir perfiles de usuarios externos al propio el Ayuntamiento de Albox, con el fin de proporcionar diferentes funcionalidades de Gestión Tributaria a colectivos concretos y a contribuyentes debidamente identificados.
15. El módulo de seguridad ofrecerá, a cada usuario, únicamente las funcionalidades asociadas a su perfil. Contará con una herramienta de administración de perfiles manejable por personal no informático, y desde la cual se permita personalizar el entorno de la aplicación bajo la premisa inicialmente requerida (interfaz de usuario determinado por su perfil).
16. El módulo de seguridad dispondrá de funciones de verificación de caducidad de palabras de paso, dato que debe ser parametrizable, así como mecanismos de validación de formato de palabras de paso (longitud mínima, símbolos, reglas), provocando la desactivación ante un número determinado de intentos fallidos de acceso en el proceso de autenticación.
17. Registrará todos los movimientos realizados por cada usuario, a nivel de transacción puntual, incluyendo intentos de acceso infructuosos que se puedan producir. Estas trazas de auditoría permitirán un control exhaustivo e integrado de las operaciones que se realicen sobre el sistema.
18. Dispondrá de un fichero histórico de movimientos para las operaciones tributarias y recaudatorias, ofreciendo consultas e informes específicos que permitan auditar las operaciones llevadas a cabo en base a múltiples criterios, permitiendo obtener su estado y características tanto cronológica comooperativamente.
19. Permitirá la utilización de diferentes certificados digitales (al menos los emitidos por la FNMT) y del DNI electrónico, y sistema Cl@ve como parte del proceso de autenticación, tanto para la identificación como para la firma.
20. Incorporará mecanismos que permitan la firma electrónica de los documentos que se generen en el propio sistema.

Cód. Validación: 6MYM4Q7TKKZC9XM3KTAKWSGP7 | Verificación: https://albox.sedelectronica.es/
Documento firmado electrónicamente desde la plataforma esPublico Gestiona | Página 12 de 51

21. Esquema Nacional de Seguridad. Los licitadores deberán acreditar el cumplimiento de las especificaciones del Esquema Nacional de Seguridad -ENS-, mediante documento de auditoría emitido por parte de una empresa especializada y reconocida para dichos trabajos de auditoría. (criterio adjudicación)

Los licitadores deberán garantizar el cumplimiento de las medidas de seguridad establecidas en el Anexo II del Real Decreto 3/2010, de 8 de enero, por el que se regula el Esquema Nacional de Seguridad en el ámbito de la Administración Electrónica, al menos en categoría media.

La acreditación del cumplimiento de las medidas citadas deberá realizarse mediante la aportación de la siguiente documentación:

- Certificado de conformidad con el Esquema Nacional de Seguridad, al menos en categoría media, para la plataforma tecnológica que proporciona el alojamiento al Sistema de Información objeto de la presente licitación, en su caso, a la que se refiere el artículo 41 del Esquema Nacional de Seguridad, la cual se ajustará a lo establecido en la Resolución de 13 de octubre de 2016, de la Secretaría de Estado de Administraciones Públicas, por la que se aprueba la Instrucción Técnica de Seguridad de conformidad con el Esquema Nacional de Seguridad.
- La vigencia de la certificación, tanto del Sistema de Información como de la plataforma tecnológica para su soporte, deberá mantenerse durante todo el periodo de prestación del servicio.

5ª. CONFIDENCIALIDAD Y PROTECCIÓN DE DATOS.-

A. COMPROMISO DE CONFIDENCIALIDAD.-

1. Los datos a gestionar se utilizarán exclusivamente para el uso descrito en el contrato, estando terminantemente prohibido hacer un uso diferente por parte del contratista o de terceros no autorizados previamente. El adjudicatario queda expresamente obligado a mantener absoluta confidencialidad y reserva sobre cualquier dato que pudiera conocer con ocasión del cumplimiento del contrato, que no podrá copiar o utilizar con fin distinto al que figura en este pliego, ni tampoco ceder a otros ni siquiera a efectos de conservación.

2. Los licitadores deberán acreditar el cumplimiento de la legislación sobre protección de datos, mediante documento de auditoría emitido por parte de una empresa especializada y reconocida para dichos trabajos de auditoría.

3. El adjudicatario informará al Ayuntamiento sobre las instrucciones de confidencialidad que rigen sobre su personal.

4. La confidencialidad por parte de la empresa adjudicataria y su personal es permanente y regirá durante el período de validez del contrato y también una vez éste haya finalizado.

Cód. Validación: 6MYM4Q7TKKZC9XM3KTAKWSGP7 | Verificación: https://albox.sedelectronica.es/
Documento firmado electrónicamente desde la plataforma esPublico Gestiona | Página 13 de 51

B. **RESPONSABILIDAD EN MATERIA DE DATOS PERSONALES.-**

1. El adjudicatario y el personal a su servicio quedará obligado al cumplimiento de lo dispuesto en el Reglamento (UE) 2016/679, del Parlamento Europeo y del Consejo, de 27 de abril de 2016, relativo a la protección de las personas físicas en lo que respecta al tratamiento de datos personales y a la libre circulación de estos datos y por el que se deroga la Directiva 95/46/CE (Reglamento General de Protección de Datos),la Ley Orgánica 3/2018, de 5 de diciembre, de Protección de datos de carácter personal (LOPD),y demás normativa vigente en cada momento

2. El Ayuntamiento es el responsable del fichero o ficheros con información personal.

3. El acceso, gestión o la integración de datos de carácter personal en los sistemas que son propiedad de la empresa adjudicataria implica que ésta tiene la condición de encargado del tratamiento del fichero. En relación con estas materias y al margen de las prescripciones específicas que se establezcan en estos pliegos, la empresa adjudicataria acepta como documentación contractual:

- Las medidas técnicas y organizativas de prestador para garantizar la seguridad en la gestión de documentos y la confidencialidad y protección de datos personales.
- Los requisitos específicos para la disponibilidad de los datos mediante un Acuerdo de Nivel de Servicio (SLA), con inclusión de los indicadores de calidad y los valores mínimos aceptables.
- La designación de un responsable del contrato por parte de la empresa adjudicataria, que, junto con la persona designada por el Ayuntamiento, actuarán como interlocutores en su seguimiento y para resolver las incidencias que puedan surgir.
- El compromiso de que la gestión del servicio en materia de seguridad se lleve a cabo por personal cualificado, de conformidad con lo que establece el ENS.

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

5. Los subcontratistas quedarán obligados solo ante el contratista principal que asumirá, por tanto, la total responsabilidad de la ejecución del contrato frente a la Administración, con arreglo estricto a los pliegos de cláusulas administrativas particulares o documento descriptivo, y a los términos del contrato; en lo que se refiere al sometimiento a la normativa nacional y de la Unión Europea en materia de protección de datos.

La empresa adjudicataria, acreditará, asumirá e informará al Ayuntamiento, expresamente lossiguientes requisitos:

- Identificación de los subcontratistas (si los hubiera), de modo que pueda ser verificada, delimitando de manera clara y detallada los servicios prestados por terceros.
- Regulación contractual entre el proveedor principal y los terceros, con inclusión de cláusulas específicas sobre la protección de los datos a los que éstos últimos tengan acceso como consecuencia del contrato.

Cód. Validación: 6MYM4Q7TKKZC9XM3KTAKWSGP7 | Verificación: https://albox.sedelectronica.es/
Documento firmado electrónicamente desde la plataforma esPublico Gestiona | Página 14 de 51

- Regulación contractual específica sobre el tratamiento de datos por parte de terceros con las mismas garantías de seguridad y tratamiento que el proveedor principal.
- Si la subcontratación (si la hubiera) prevé el tratamiento de datos de carácter personal, el/la subcontratista también será considerado "encargado del tratamiento" del fichero y así debe constar en el contrato entre las partes, con las correspondientes condiciones y medidas de seguridad.
- El Ayuntamiento deberá dar su consentimiento expreso antes de cualquier nueva subcontratación o en la modificación de las condiciones en que estos proveedores realicen su prestación.

C. **RECOPILACIÓN DE DATOS Y DERECHOS DE ACCESO RECTIFICACIÓN, CANCELACIÓN Y OPOSICIÓN(ARCO).-**

1. En los formularios de recogida de datos se utilizará el texto informativo aprobado por el Ayuntamiento, con la información que determina la LOPD y se hará mención expresa, si es el caso, de la responsabilidad del adjudicatario como encargado del fichero.

2. La empresa adjudicataria garantizará la cooperación y proporcionará las herramientas para el ejercicio de los derechos de acceso, rectificación, cancelación y oposición por parte de los ciudadanos.

3. La empresa adjudicataria ofrecerá información detallada sobre el procedimiento a seguir en el ejercicio delos derechos ARCO.

4. En caso de que se realice el ejercicio de los derechos directamente ante el encargado de tratamiento de los datos y éste pueda resolver, lo hará en lugar de responsable del fichero e informará en paralelo al Ayuntamiento.

D. **PROPIEDAD Y USO DE DATOS.-**

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

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

E. **PORTABILIDAD DE DATOS.-**

La empresa adjudicataria deberá garantizar en todo momento la portabilidad de los datos derivados de la gestión del contrato, conforme a los siguientes requisitos:

Cód. Validación: 6MYM4Q7TKKZC9XM3KTAKWSGP7 | Verificación: https://albox.sedelectronica.es/
Documento firmado electrónicamente desde la plataforma esPublico Gestiona | Página 15 de 51

- La entrega de los datos y documentos se llevará a cabo al final del contrato en el formato convenido enel mismo.
- Los formatos de retorno se corresponderán con las especificaciones del Esquema Nacional de Interoperabilidad y su catálogo de estándares, es decir, serán estándares abiertos que garanticen la neutralidad tecnológica.
- El tiempo de entrega será lo más breve posible y en ningún caso impedirá la continuidad de la prestación si ha sido otorgada a otro proveedor, de acuerdo con el Plan de Retorno. La empresa adjudicataria asumirá que facilitará la transferencia de datos a otro proveedor.
- La entrega de los datos y documentos se acompañará de los requisitos necesarios para garantizar su integridad y su autenticidad, con arreglo a la ENI, ya sea al final del contrato o en cualquier otro momento que se estipule o se considere necesario por el Ayuntamiento.
- Los datos se entregarán en forma estructurada, basada en el modelo relacional y con la documentación necesaria para la adecuada migración y puesta en marcha.
- La portabilidad de los datos y documentos no supondrá costes en ningún caso.
- La portabilidad de datos se podrá exigir anticipadamente a la finalización del contrato si se acredita el incumplimiento de las condiciones específicas de estos pliegos u otras causas que lo justifiquen, así como por el tratamiento inadecuado por parte de una empresa subcontratada o por la falta de seguridad en las transferencias de datos. También se podrá exigir cuando se produzcan modificaciones unilaterales por parte del proveedor de las condiciones de la prestación.

F. PLAN DE RETORNO Y TERMINACIÓN DEL CONTRATO.-

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

Al efecto las empresas licitadoras deben incluir en su oferta un Plan de Retorno de la prestación, que se acordará en el caso de ejecución del contrato, quedando el adjudicatario obligado al traspaso al Ayuntamiento, o a un tercero designado por éste, de aquellos elementos afectos a la prestación del contrato, sin ningún coste adicional para el Ayuntamiento.

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

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

Consideraciones al respecto de la terminación del contrato:

Cód. Validación: 6MYM4Q7TKKZC9XM3KTAKWSGP7 | Verificación: https://albox.sedelectronica.es/
Documento firmado electrónicamente desde la plataforma esPublico Gestiona | Página 16 de 51

a. La terminación de la prestación se traducirá en la aplicación del Plan de Retorno y la eliminación de todos los datos y documentos de forma que esta información no pueda ser recuperada ni reconstruida, incluyendo los metadatos asociados a esta información.
b. Al final de la prestación, la empresa adjudicataria procederá a la destrucción de los datos de forma segura, una vez devueltos éstos al Ayuntamiento o transferidos a la nueva encargada del tratamiento que el Ayuntamiento haya podido designar. Los datos que por razones de responsabilidad derivada se tuvieran que conservar durante un tiempo, permanecerán bloqueados de forma apropiada.
c. El plazo para llevar a cabo la eliminación completa y definitiva de la información será como máximo de 3 meses desde el momento en que el Ayuntamiento y la empresa prestataria hayan realizado las correspondientes comprobaciones de integridad y puesta en marcha y firmado el correspondiente documento de recepción.
d. La empresa adjudicataria incluirá en su Plan de Retorno el compromiso de certificar la eliminación de los datos y garantizar la trazabilidad y auditoría por parte del Ayuntamiento.
e. La empresa adjudicataria certificará formalmente al Ayuntamiento la eliminación o bloqueo de los datos objeto de la prestación, así como de los resultantes de su gestión. Informando al Ayuntamiento sobre los métodos y mecanismos de eliminación y bloqueo que se aplicarán sobre los datos gestionados.

G. **CÓDIGO FUENTE.-**

La empresa adjudicataria deberá garantizar la disponibilidad del código fuente de la aplicación en caso de cierre de la empresa por cualquier motivo, o bien por cambio en la línea de negocio de la empresa, medio no fusión o absorción por otros. En tales supuestos la empresa adjudicataria deberá hacer entrega de los códigos fuente del aplicativo antes de la terminación del contrato.

Las empresas oferentes deberán garantizar la disponibilidad del código fuente de la aplicación por el Ayuntamiento, en el caso de que se produjeran circunstancias especiales que impidieran al adjudicatario seguir llevando a cabo la ejecución del contrato.

6ª.- MANTENIMIENTO DE LA APLICACIÓN.-

El servicio de mantenimiento responderá a los términos y condiciones que se detallan acontinuación:

- Mantenimiento correctivo: Realización de todas las operaciones necesarias para corregir el funcionamiento incorrecto de la aplicación durante el periodo de vigencia del contrato. En lo que respecta a las operaciones relativas al mantenimiento correctivo, debe distinguirse las siguientes incidencias:
    - Incidencia crítica: Cuando funcionalidades relevantes del sistema quedan fuera de uso o no cumplen los requisitos funcionales o de explotación establecidos por causas directamente imputables a la aplicación, sin que exista ninguna alternativa de operación, inhabilitando al

Cód. Validación: 6MYM4Q7TKKZC9XM3KTAKWSGP7 | Verificación: https://albox.sedelectronica.es/
Documento firmado electrónicamente desde la plataforma esPublico Gestiona | Página 17 de 51

usuario para que desarrolle sus funciones. Afecta al normal funcionamiento de gestión de ingresos. En tal caso, el plazo de respuesta no podrá ser superior a 30 minutos y el plazo de resolución a 4 horas.

- Incidencia no crítica: Cuando el sistema está degradado y, por lo tanto, no funciona de forma continuada y ágil. No llega a ser crítico para el desarrollo normal de la actividad. El tiempo de respuesta en este caso no podrá ser inferior a 3 horas y el plazo de resolución a 15 horas.

- Mantenimiento evolutivo: Realización de las operaciones necesaria para la actualización e inclusión de los nuevos contenidos, nuevas funcionalidades así como las modificaciones que deban implantarse sobre las funcionalidades actuales, derivadas de modificaciones de la normativa legal, que deberán estar operativas en el sistema con anterioridad a su fecha de entrada en vigor.
- Las operaciones a contemplar en los conceptos de mantenimiento correctivo y evolutivo incluyen, tanto la corrección o depuración del código, como la actualización de la configuración existente. Debe además incluirse la realización de las pruebas unitarias y de integración necesarias para la puesta en producción de las modificaciones y la actualización de la documentación relativa a cambios efectuados.
- Las modificaciones que se produzcan como consecuencia de las operaciones de mantenimiento correctivo y evolutivo, deberán ser objeto de aviso previo en el que se detallen eventuales posibles cambios o nuevos requisitos en lo que a infraestructura de sistemas se refiere.
- Formación de usuarios: Formación de los usuarios en el manejo de las nuevas funcionalidades o modificaciones producidas como consecuencia de las actividades de mantenimiento anteriores, así como para los casos de deficiencias o errores sistemáticos en la operación de la aplicación por parte de los usuarios.

7ª. NIVEL DE SERVICIO (SLA).-

La operatividad del Sistema y, por tanto, su monitorización debe ser 24x7 durante los 365 días del año.

A continuación, se definen los requisitos de nivel de servicio (SLA, Service Level Agreement) quedeben cumplir las prestaciones descritas en este Pliego:

- El horario de prestación es el siguiente:
  - Normal horario de 7:30 a 19:30 horas, de lunes a viernes.
  - Extendido, de 19:30 a 7:30, del lunes a viernes, además de todo el día los fines de semana y festivos.
- Para el control y seguimiento de la calidad de la prestación, durante la vigencia del contrato la empresa adjudicataria deberá proporcionar, al principio de cada mes, los siguientes informes:
  - Informe sobre las incidencias ocurridas durante el mes anterior.
  - Informe sobre el nivel de disponibilidad durante el mes anterior, detallando la disponibilidad en cadauno de los días del mes por los tiempos enumerados.
- Estas garantías serán revisadas cada 6 meses, pudiendo ser modificadas, previo acuerdo expreso entrelas partes.

Cód. Validación: 6MYM4Q7TKKZC9XM3KTAKWSGP7 | Verificación: https://albox.sedelectronica.es/
Documento firmado electrónicamente desde la plataforma esPublico Gestiona | Página 18 de 51

El adjudicatario pondrá a disposición del Ayuntamiento un número de teléfono directo con el Departamento de Sistemas y Comunicaciones para problemas informáticos graves, con horario de atención de lunes a viernes de 8:00 a 20:00.

- El adjudicatario no se conectará con acceso remoto a los puestos de trabajo de los usuarios sin la previa autorización del Ayuntamiento.
- El RTO (Recovery Time Objective), tiempo durante el cual el Ayuntamiento puede tolerar la falta de funcionamiento de la aplicación y la caída del nivel de servicio asociada, sin afectar a la continuidad del negocio, queda establecido en 12 horas.
- El RPO (Recovery Point Objective), tiempo de riesgo de pérdida que el Ayuntamiento considera tolerable, queda establecido en 1 hora.

8ª.- DOCUMENTACIÓN.-

Los manuales de usuario se entregarán en formato electrónico, debiendo ser objeto de actualización permanentemente en función de las nuevas funcionalidades y modificaciones realizadas en la aplicación. Las modificaciones de los manuales de usuarios deberán ser entregados previamente, al menos con 5 días de antelación a la entrada en funcionamiento de la nueva funcionalidad o la modificación de la aplicación.

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

9ª.- PROPIEDAD INTELECTUAL DE LA APLICACIÓN.-

Las empresas oferentes deberán certificar la propiedad intelectual de la aplicación ofertada, mediante el correspondiente certificado de Registro de la Propiedad Intelectual.

10ª.- FUNCIONALIDADES DE LA APLICACIÓN.-

Desde el punto de vista operativo, las funcionalidades que ha de cumplir el Sistema integrado exigidos por la normativa de gestión de ingresos públicos y el modelo de gestión serán, como mínimos, los siguientes:

A. **BASE DE DATOS DE CONTRIBUYENTES.-**

1. Deberá funcionar bajo la filosofía de dato único a nivel de consulta, edición. El programa debe de ser capaz de facilitar a los usuarios efectuar consultas e insertar, si fuese necesario, "directamente" los datos de los terceros, con el cumplimiento del esquema Nacional de Interoperabilidad y Seguridad.
2. La base de datos de terceros de la aplicación tributaria deberá incluir, al menos, los siguientes datos básicos:
    - Tipología: Personas físicas, personas jurídicas, comunidad de propietarios, comunidad de bienes, organismos oficiales, etc.

Cód. Validación: 6MYM4Q7TKKZC9XM3KTAKWSGP7 | Verificación: https://albox.sedelectronica.es/
Documento firmado electrónicamente desde la plataforma esPublico Gestiona | Página 19 de 51

- NIF/ N.IE, Pasaporte.
- Datos jurídicos e histórico de cambios.
- Domicilio fiscal y direcciones alternativas, con histórico.
- E-mail, teléfonos y otros datos de comunicación.
- Relaciones con otros terceros (representante, empleado, heredero, etc.), y gestión de sus datos.
- Documentos asociados.
- Bienes (inmuebles, cuentas bancarias, datos S.Social, Vehículos DGT, etc.)
- Domiciliaciones.
- Si está acogido al sistema especial de pago o a cualquier fraccionamiento de pago.
- Vinculación con toda la información del sistema.
- Callejero municipal.
- Trameros.
- Direcciones codificadas según normativa INE.

2. Deberá integrar y cargar en el sistema, el censo de contribuyentes que anualmente facilite la AEAT.
3. Desde la ficha del contribuyente debe poder accederse, de forma sencilla y rápida a toda la información asociada al mismo (datos económicos, objetos tributarios, valores, expedientes de gestión, expedientes de ejecutiva, histórico de los datos del contribuyente, etc.).
4. Mantenimiento de personas de forma interactiva y por carga de soportes (alta, modificación, unificación,consolidación, etc.).
5. Tratamiento singular para grandes contribuyentes y Organismos públicos.
6. Mantenimiento y gestión de domicilios alternativos de notificación y tratamiento de dirección prioritaria e históricas.
7. Herramientas de depuración, tales como unificación de contribuyentes, unificación de domicilios y controles de coherencia, tanto para los datos ya existentes cómo para los incorporados de ficheros externos. Igualmente debe disponer de conectores Web Servicies con la AEAT, para domicilios fiscales, con la Dirección General de la Policía para el DNI, etc...
8. Deberá gestionarse un único callejero que sea compatible con Catastro, AEAT, INE, DGT, etc., que permita recoger la distinta codificación que cada una de las Administraciones, tiene para la misma vía, evitando de este modo discrepancias en las direcciones tributarias y fiscales.
9. Depuración de callejero, y unificación de direcciones.

B. **OFICINA VIRTUAL TRIBUTARIA.-**

1. El aplicativo deberá contar con una Oficina Virtual Tributaria propia que deberá integrarse en la Sede Electrónica del Ayuntamiento, permitiendo que sea el punto de relación con los contribuyentes, representantes y colaboradores sociales.
2. Módulo de Autoliquidaciones (Modalidad 3 C60): La oficina virtual dispondrá de un sistema de autoliquidaciones online. Dando la opción al Ayuntamiento a que se puedan realizar con o sin identificación. Facilitando el pago electrónico una vez realizado el trámite y registrándolo directamente en el módulo de gestión y recaudación. El sistema deberá permitir efectuar autoliquidaciones de los

Cód. Validación: 6MYM4Q7TKKZC9XM3KTAKWSGP7 | Verificación: https://albox.sedelectronica.es/
Documento firmado electrónicamente desde la plataforma esPublico Gestiona | Página 20 de 51

siguientes ingresos: Impuesto sobre el incremento de valor de los terrenos de naturaleza urbana, impuesto sobre vehículos, impuesto sobre construcciones, instalaciones y obras, así como todo tipo de tasas y precios públicos existentes y futuros sin coste adicional.

3. La aplicación suministrará el catálogo actualizado de todos los trámites tributarios que sean susceptibles de realizarse en modo autogestión, y que se deberán poder realizar a través de la sede electrónica. Distinguiendo aquellos en los que se requerirá identificación mediante certificado digital o firma electrónica y aquellos en los que no se necesitará esa identificación.
4. Se exigirá identificación mediante certificado digital o firma electrónica, o mediante la clave concertada que se permita, entre otras, en los siguientes supuestos:
    - Actualización de datos personales de carácter jurídico.
    - Acceso a toda su información tributaria: bienes, objetos tributarios, valores en los distintos estados,C.C.T, deudas, histórico de datos, etc.
    - Seguimiento del estado de expedientes.
    - Emisión de documentos de ingreso, duplicados de recibos, y justificantes de pago.
    - Autoliquidaciones. Posibilidad de simulación, emisión, y, en su caso, presentación y pago.
    - Presentación telemática de declaraciones, domiciliaciones del pago de ingresos de vencimiento periódico, solicitudes de bonificaciones fiscales, devoluciones de ingresos, recursos y cualquier otra actuación tributaria.
    - Aportación directa de documentos a expedientes por el propio Contribuyente desde la Oficina Virtual Tributaria. El sistema deberá permitir, previa autorización del contribuyente, que el Ayuntamiento obtenga directamente a través de la PID los documentos requeridos que estén disponibles.
    - Tramitación del SEP, así como de otros fraccionamientos y aplazamientos de pago, conforme establezca la ordenanza municipal.
    - Informe y certificados de deudas tributarias.
    - Buzón de notificaciones telemáticas.

5. Asimismo, la Oficina Virtual permitirá el acceso de Colaboradores sociales, mediante asignación de claves de acceso, para la realización de las siguientes actuaciones:
    - 4.2.6.1. Obtención de certificados de deudas en el IBI.
    - 4.2.6.2. Autoliquidaciones asistidas de IVTM y IIVTNU.
    - 4.2.6.3. Autoliquidación asistida de tasas y precios públicos.
    - 4.2.6.4. Actuaciones en nombre de terceros utilizando la funcionalidad de representación.

C. **REGISTRO DE ENTRADA Y SALIDA.-**

1. Dispondrá de un Registro de entrada y salida de documentos tributarios, para todos aquellos trámites de gestión tributaria y recaudación ejecutiva, el cual se deberá integrar con el registro de entrada y salida y el gestor de expedientes general que actualmente utiliza el Ayuntamiento, adaptado a las especificaciones SICRES,3.0 para asegurar el intercambio de asientos registrales, tanto para las nuevas

Cód. Validación: 6MYM4Q7TKKZC9XM3KTAKWSGP7 | Verificación: https://albox.sedelectronica.es/
Documento firmado electrónicamente desde la plataforma esPublico Gestiona | Página 21 de 51

solicitudes como para la aportación de documentación a expedientes ya en trámite. El software del Ayuntamiento dispone de servicios web para realizar dicho trabajo. Los servicios/consultoría de adaptación deben ir incluidos en la oferta.

2. Registro Telemático: permitirá la entrada y salida de documentos directamente o a través de Servicios Web integrado con el Registro General.
3. Captura de firma biométrica justificativa asociada automáticamente a la correspondiente entrada/salida.
4. Digitalización certificada/Escaneo certificado de documentos de forma individual o masiva, asociados automáticamente a la correspondiente entrada/salida.
5. Estructura específica del número de registro de entrada compatible con la actual del Ayuntamiento.
6. La plataforma se deberá integrar con el módulo de registro electrónico de representación y

D. **GESTIÓN TRIBUTARIA INTEGRAL A TRAVÉS DE EXPEDIENTES ELECTRÓNICOS.-**

El sistema de información deberá posibilitar que la gestión tributaria integral se realice a través de la tramitación de los correspondientes expedientes tributarios electrónicos, que abarcaran el ciclo completo degestión, inspección y recaudación.

Para ello, deberá tener configurado cada tipo de expediente con sus actuaciones según la fase del procedimiento.

Permitirá la tramitación de todos los procedimientos que exige la normativa tributaria por vía electrónica, permitiendo al Ayuntamiento tener todos sus expedientes organizados y localizados. Contemplará la gestión integral de todas las fases del ciclo de vida de cualquier procedimiento administrativo, así como los documentos generados a lo largo del mismo y garantizando ante todo la integridad y seguridad de las actuaciones.

Deberá garantizar el control de los tiempos y plazos, la identificación de los órganos responsables y la tramitación ordenada de los expedientes, así como facilitar la simplificación y la publicidad de los expedientes.

1. **Características.-**

- El sistema de gestor de expedientes tributario podrá integrarse con el gestor de expedientes general municipal, que cumplirá con las especificaciones establecidas en el ENI y sus normas técnicas, especialmente lo dispuesto en las NTI del expediente electrónico, NTI del documento electrónico y NTI de la política de gestión de documentos electrónicos, y atenderá a lo establecido en la NTI de catálogo de estándares, así como con el resto de módulos que contempla la solución.
- Toda la documentación electrónica generada por el sistema podrá volcarse en el gestor documental corporativo, el cual dispone de servicios web para integración. Se cumplirán los requisitos establecidos en las correspondientes normas técnicas que regulan el Esquema Nacional de Interoperabilidad en cuanto a los metadatos del expediente electrónico y documentos asociados tanto en los metadatos

Cód. Validación: 6MYM4Q7TKKZC9XM3KTAKWSGP7 | Verificación: https://albox.sedelectronica.es/
Documento firmado electrónicamente desde la plataforma esPublico Gestiona | Página 22 de 51

obligatorios como en los complementarios y permitirá aplicar, en su caso el esquema institucional de metadatos del Ayuntamiento si lo hubiese.

- Dispondrá de un catálogo de tipos de expedientes tributarios, que facilitará la normalización y racionalización de los procedimientos.
- El gestor permitirá la clasificación de documentos y expedientes de acuerdo al cuadro clasificación de la institución. Así como la incorporación de recursos y otras herramientas para la descripción de documentos y expedientes como tesauros, vocabularios controlados, índices, etc.
- Alta de expedientes, la aplicación deberá permitir las alta de oficio y a instancia de parte.

2. **Funcionalidades.**

- Bandejas de tareas por usuarios y departamentos.
- Mantenimiento de plantillas de documentos para la gestión tributaria.
- Mantenimiento de versiones de las plantillas, con posibilidad de composición por el usuario de los textos a emplear en los procedimientos, sumando, de forma cómoda, varios textos parciales predefinidos y permitiendo campos de texto libre.
- Tramitación de expedientes de forma individual y colectiva. Posibilidad de tramitación individual, pero permitiendo, por motivos de eficacia y eficiencia en la gestión, el trámite de acuerdo/resolución de forma colectiva.
- Escaneo certificado de documentos de forma individual o masiva, su vinculación a expedientes o recibos, liquidaciones o autoliquidaciones, en cualquier fase de tramitación, y acceso a estos documentos.
- Control y visualización de los expedientes en sus diferentes etapas de tramitación, diferenciándolos por estados. El sistema dispondrá de un sistema de generación automática de documentación del expediente, combinando sus datos con las plantillas que el funcionario vaya seleccionando.
- Deberá facilitar la tramitación flexible, ágil y fluida de los procedimientos permitiendo, a los cargos con capacidad de firma, la utilización de dispositivos móviles para la firma electrónica de documentos. Permitirá la delegación de firmas y tareas pendientes.
- El sistema implementará mecanismos que garanticen la autenticidad, integridad, confidencialidad, disponibilidad y trazabilidad de los documentos y expedientes, permitiendo la protección, recuperación y conservación de los documentos y su contexto.
- Deberá generar de forma automática Códigos Seguros de Verificación para cada documento generado por el gestor, que se deberán poder verificar por los usuarios en el punto general de verificación de la Sede electrónica municipal.
- Permitirá la trazabilidad del historial de tramitación del expediente, con indicación de la fase actual en la que se encuentra, empleados que han participado en el mismo, así como las fases por las que ha ido pasando con indicaciones de fechas.
- El sistema deberá permitir el enlace entre distintos expedientes electrónicos, así como un documento podrá formar parte de más de un expediente. Así mismo, el sistema permitirá aplicar la secuencia coordinada de procesos, técnicas y operaciones de gestión de documentos a lo largo del ciclo de vida de los mismos atendiendo a los procedimientos que se vayan implementando por la organización.

Cód. Validación: 6MYM4Q7TKKZC9XM3KTAKWSGP7 | Verificación: https://albox.sedelectronica.es/
Documento firmado electrónicamente desde la plataforma esPublico Gestiona | Página 23 de 51

- El Sistema dispondrá de un módulo de Libro de Resoluciones y Decretos, en el que quede reflejo automático de la firma de cualquier resolución en el marco del procedimiento administrativo. También en este caso podrá exigirse, en el proyecto, la integración con un software externo de Libro de Resoluciones y Decretos corporativo.
- El gestor de expedientes debe tener un módulo de conexión a sistemas de correo estándares, integrado con los trámites de procedimiento administrativo de modo que el interesado pueda ser informado por este medio, sin menoscabo de notificaciones electrónicas fehacientes cuando así lo requiera el procedimiento.
- Se deberá permitir la emisión de un libro de resoluciones de las emitidas desde la aplicación informática.
- Gestión y control de todo tipo de notificaciones convencionales o electrónicas de documentos generados por la aplicación de forma individual o masiva. Generación de remesas de notificación y su seguimiento. Generación de ficheros para la impresión de notificaciones por el Ayuntamiento, o a través entidades colaboradoras o empresas notificadoras y seguimiento de los mismos, integrándose con el sistema SICER de Correos u otro que pudiera utilizarse en el futuro.
- La creación, mantenimiento y gestión de documentos y datos en la aplicación o sistema deben cumplir con los requisitos básicos de los Sistemas de Gestión Documental, de conformidad con las disposiciones de la Ley 39/2015 del Procedimiento Administrativo Común de las Administraciones Públicas, del Esquema Nacional de Interoperabilidad y sus normas técnicas.
- Los registros administrativos se crearán y gestionarán de acuerdo con la Ley 39/2015, de procedimiento administrativo común (art. 70) en cuanto a agregación de los documentos y su foliado y con las especificaciones establecidas por la ENI cuando sea necesario su transmisión a una Administración Pública o al mismo Ayuntamiento.
- Los documentos y archivos digitales mantendrán en todo momento el cumplimiento de los requisitos para la conservación a largo plazo de documentos mediante los metadatos de gestión que los acompañan, con arreglo a las especificaciones del ENI y las que pueda fijar el Ayuntamiento en sus políticas de gestión y preservación de documentos.
- Los documentos preservarán la información referente a su firma digital, independientemente del tipo de firma. Los documentos recibidos de terceros firmados por una firma cualificada se verificarán en el momento de su captura y la información de verificación de firma se asociará al trámite del expediente correspondiente.
- Los documentos se conservarán con arreglo al principio del archivo único que fija la Ley 39/2015, de procedimiento administrativo común (art. 17), con las garantías de integridad, autenticidad, confidencialidad, preservación y trazabilidad de acciones que acrediten no haber sido manipulados en ningún momento.
- El gestor de expedientes dispondrá de plantillas para todos los documentos que utilice el sistema, pudiendo estas ser utilizadas y modificadas por el usuario en cualquier expediente. Las plantillas estarán catalogadas por trámites o procedimientos. Reutilizarán la información disponible en el expediente y aportada por el interesado o recogida por el usuario tramitador.
- Deberá disponer de plantillas normalizadas para los diferentes procedimientos ofertados, adaptadas a la legislación vigente.
- Todas las plantillas deben estar normalizadas, manteniendo una estructura homogénea de formatos, diseño y estructura de contenido en función del tipo de declaración que contenga (autoliquidaciones, liquidaciones, recibos, resoluciones, notificaciones, publicaciones, actas, certificados, informes, etc).

Cód. Validación: 6MYM4Q7TKKZC9XM3KTAKWSGP7 | Verificación: https://albox.sedelectronica.es/
Documento firmado electrónicamente desde la plataforma esPublico Gestiona | Página 24 de 51

- Los documentos generados a partir de las plantillas deberán poder ser editados a través de las herramientas ofimáticas comúnmente disponibles o directamente a través de la propia aplicación.

E. **GESTIÓN DE INGRESOS:**

1. **Generales para todos los tributos y otros ingresos de derecho público:**

El módulo de administración de la Gestión Tributaria permitirá realizar el ejercicio de las funciones administrativas propias de la gestión tributaria que vienen definidas en el artículo 117 de la Ley 58/2003, de 17 de diciembre, General Tributaria, de los tributos municipales y otros ingresos de derecho público entre las que señalamos, como mínimo las siguientes funcionalidades:

a. La Normalización, estructuración y programación de las, ordenanzas fiscales, de precios públicos y otrasque contengan ingresos por sanción.
b. Programación, y cálculo de figuras nuevas. Dicha programación deberá poder realizarse por el Ayuntamiento, permitiendo que los administradores creen nuevas tasas, impuestos.
c. La adaptación, sencilla y rápida del sistema a los cambios en la normativa o las ordenanzas.
d. La implementación de una gestión tributaria por procesos, que permita desarrollar los procedimientos establecidos en las ordenanzas fiscales y de otros ingresos de derecho público.
e. La posibilidad de distinguir entre recibos, liquidaciones, autoliquidaciones), y a su vez, si son provisionales, definitivas o complementarias, y del estado en el que están (voluntaria, ejecutiva, cobrado, fraccionado, anulado, pendiente o paralizado)
f. Posibilidad de realizar padrones simulados con diferentes tarifas y beneficios fiscales para un ejercicio futuro.
g. Obtención de un informe comparativo a nivel de unidad fiscal del padrón anual a aprobar, con el padrón anterior, indicando todas las variaciones producidas: altas, bajas, modificaciones, bonificaciones, domiciliaciones, etc
h. La carga de soportes informáticos provenientes de otras administraciones como por ejemplo de la Dirección General del Catastro (DGC), la Agencia Tributaria (AEAT), la Dirección General de Tráfico (DGT), etc, así como de los convenios que se tengan concertados, como el del Consejo General del Notariado (ANCERT), etc.
i. Generación y emisión de todos los Padrones fiscales de competencia municipal y tramitación de suaprobación.
j. Resumen de Padrones y cualesquiera otros elementos tributarios, permitiendo desglosar, por tipo, lasexenciones y bonificaciones establecidas.
k. Obtención de estadísticas y gráficos con datos obtenidos de los Padrones y censos de cada año y conposibilidad de realizar comparativas entre los mismos.

Cód. Validación: 6MYM4Q7TKKZC9XM3KTAKWSGP7 | Verificación: https://albox.sedelectronica.es/
Documento firmado electrónicamente desde la plataforma esPublico Gestiona | Página 25 de 51

l. Gestión completa de liquidaciones, con control de notificaciones y de recibos, cobro, bajas y pase a ejecutiva, así como la gestión de autoliquidaciones, de ingresos de naturaleza tributaria y restantes ingresos municipales de derecho público, incorporados todos en un mismo módulo integrado.
m. Procesos automatizados que permiten la rectificación de valores incorrectos, generando nuevas liquidaciones, complementarias o sustitutivas, anulaciones o propuestas de devolución, según corresponda al estado de los valores a rectificar.
n. Gestión y mantenimiento de las exenciones y bonificaciones en los hechos imponibles de cada tributo, con fechas de inicio y fin, y la posibilidad de que el sistema alerte cuando sea personal y haya un cambio de nombre, así como de un mantenimiento histórico de beneficios fiscales.
o. Extracción de las exenciones y bonificaciones contenidas en el padrón de cada Tributo, identificándolas por tipo de bonificación, período de aplicación y objetos tributarios afectados por las mismas.
p. Obtención de los datos globales de cada tipo de exención y bonificación. Permitirá identificar la cuota total y la cuota bonificada.
q. Obtención de informe sobre los beneficios fiscales en tributos locales concedidos, conteniendo información detallada de los beneficios fiscales y su incidencia en los ingresos de la Entidad Local.
r. La captura automática de los datos esenciales del sujeto pasivo y del objeto tributario para cada hecho imponible según la aplicación de cada tributo.
s. La posibilidad de gestionar valores a través de remesas para su contabilización, generando ficheros de intercambio con el sistema contable del Ayuntamiento, o por cualquier otro medio que se presente compatible a la integración contable con la aplicación informática actual.
t. Emisión de resoluciones agrupadas de aprobación de nuevas exenciones o bonificaciones, con posibilidad de notificarlas individualmente a cada uno de los beneficiarios.
u. Descarga, con la periodicidad que se determine, de ficheros de fallecidos del padrón de habitantes municipal, y del INE, actualizando la base de datos de personas. Permitirá el cambio a "Herederos de…", indicando los recibos a anular que hubieran sido emitidos a nombre del fallecido con posterioridad a la fecha de defunción.
v. Posibilidad de la tramitación colectiva de los acuerdos/resoluciones de estos expedientes.
w. Identificación de actuaciones que requieren ser notificadas (actuación notificable).
x. Mantenimiento del histórico de las gestiones realizadas respecto a cada valor. Cálculo de la deuda según el estado del valor.
y. Exportación de los resúmenes de censos a módulos de Información estadísticas, para dar respuesta a las solicitudes de otras Administraciones Públicas conforme con la estructura que soliciten y para el portal de transparencia municipal.

2. **Impuesto sobre Bienes Inmuebles:**

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

Cód. Validación: 6MYM4Q7TKKZC9XM3KTAKWSGP7 | Verificación: https://albox.sedelectronica.es/
Documento firmado electrónicamente desde la plataforma esPublico Gestiona | Página 26 de 51

b. Cálculo y generación de liquidaciones de forma interactiva y masiva, por tratamiento de ficheros DOC de la. DG del Catastro: liquidaciones agrupando por años o por ejercicio, posibilidad de agrupación de ejercicios en riesgo de prescripción, notificación agrupada de liquidaciones.
c. La gestión de cotitulares en los hechos imponibles, con la posibilidad de emisión de recibos a nombre de dichos cotitulares, dividiendo la deuda por porcentaje de participación, y el mantenimiento, en su caso, de la domiciliación de estos.
d. Tramitación de alteraciones jurídicas, expedientes de transmisión de dominio (901).
e. Integración mediante servicios web con la base de datos de la DGC, tanto para consulta de datos públicos, como para la gestión de alteraciones de orden jurídico, según el nivel de autorización del usuario y de las competencias del Ayuntamiento en materia catastral.
f. Generación y tratamiento de todos los ficheros catastrales (902) y alteraciones no declaradas.
g. Notificación de alteraciones catastrales por cambio de titularidad.
h. Los criterios-parámetros de selección de consultas e informes serán, al menos, los siguientes:
    - Por número fijo
    - Por NIF
    - Por apellidos y nombre/Razón social
    - Referencia catastral por los 7 primeros dígitos y cargo
    - Por el uso
    - Por nombre de la vía
    - Por nombre de la vía y número de policía
    - Por la historia de ese número fijo
i. Los datos-campos que por registro habrán de mostrarse en las consultas e informes:
    - Tipo de movimiento
    - Fecha de movimiento
    - Fecha de alteración física
    - Fecha de alteración jurídica
    - Referencia Catastral completa
    - Bonificación
    - Número fijo
    - Objeto tributario
    - Nif
    - Apellidos y nombre/Razón social
    - Superficie construida
    - Superficie del suelo
    - Uso
    - Valor suelo
    - Valor construcción
    - Valor Catastral
    - Base Liquidable
    - Coeficiente de participación
    - Coeficiente de propiedad
    - Usuario y fecha en que se modifica
    - Observaciones

Cód. Validación: 6MYM4Q7TKKZC9XM3KTAKWSGP7 | Verificación: https://albox.sedelectronica.es/
Documento firmado electrónicamente desde la plataforma esPublico Gestiona | Página 27 de 51

3. **Impuesto sobre Vehículos de Tracción Mecánica**:

a. El sistema soportará todas las actuaciones necesarias para el mantenimiento de los datos fiscales de los vehículos, como objetos tributarios, para calcular la base imponible de este impuesto.
b. Incluirá los procesos de alta, modificación y baja de vehículos desde diferentes orígenes de forma manual o a través procesos masivo, mediante la incorporación de la información suministrada por la DGT fruto del convenio DGT-FEMP para el intercambio de información masiva. Asimismo, los expedientes por situaciones de prorrateo y sus consecuencias tributarias asociadas.
c. Contemplará que desde la carga mensual de la DGT se puedan generar las liquidaciones en base a la fecha de alta en la DGT.
d. Emisión de liquidaciones individuales derivadas de declaraciones tributarias.
e. Intercambio de información con la DGT de impagos del IVTM, mediante Servicio Web, de maneradesatendida y planificada.
f. Los criterios-parámetros de selección de consultas e informes serán, al menos, los siguientes:

    - Por matrícula
    - Por nif
    - Por apellidos y nombre/Razón social
    - Por tipo de movimiento
    - Por la historia de la movimientos de la matrícula
    - Por exención

b. Los datos-campos que por registro habrán de mostrarse en las consultas e informes:

- Tipo de movimiento
- Trámite
- Matrícula
- Bastidor
- Marca y modelo
- Exención
- NIF
- Apellidos y nombre/Razón social
- Tipo de vehículo
- Categoría del Vehículo
- Potencia, carga, cilindrada, plazas y servicio
- Fecha matriculación
- Fecha de trámite
- Por tipo de movimiento
- Usuario que modifica
- Fecha que se modifica

Cód. Validación: 6MYM4Q7TKKZC9XM3KTAKWSGP7 | Verificación: https://albox.sedelectronica.es/
Documento firmado electrónicamente desde la plataforma esPublico Gestiona | Página 28 de 51

4. **Impuesto sobre Actividades Económicas:**

a. El sistema permitirá la gestión censal completa del IAE: altas, bajas, variaciones y determinación de lacuota tarifa por actividad y cuota superficie.
b. Posibilitará la carga de la matricula provisional, matricula definitiva, soportes trimestrales elaborados por la AEAT, etc.
c. Incorporará los índices de situación del territorio a nivel de vía/número.
d. Emisión de liquidaciones de forma interactiva y masiva por tratamiento de las cintas trimestrales de laAEAT.
e. Emisión de liquidaciones individuales derivadas de declaraciones.
f. Los criterios-parámetros de selección de consultas e informes serán, al menos, los siguientes:
    - Epígrafe
    - Por nif
    - Por apellidos y nombre/Razón social
    - Tipo de movimiento
    - Locales afectos
g. Los datos-campos que por registro habrán de mostrarse en las consultas e informes:

- Tipo de movimiento
- Fecha de movimiento
- Fecha de alteración
- Beneficio fiscal.
- Número fijo
- Objeto tributario

5. **Impuesto sobre el Incremento del Valor de los Terrenos de Naturaleza Urbana:**

a. A través de la Oficina Virtual Tributaria o de forma presencial, los ciudadanos podrán presentar sus autoliquidaciones o realizar las declaraciones que deberán incluir los elementos necesarios para la práctica de las liquidaciones.
b. El sistema dispondrá de un registro de transmisiones en el que se recojan todos los datos relacionados con las mismas y a través del cual se lleven a cabo todas las actuaciones relacionadas con el hecho impositivo: Actualización automática del registro de transmisiones a partir de la obtención desde la plataforma ANCERT, mediante Servicio Web, de la Ficha Notarial, así como del documento de escritura.
c. Grabación de cambios de titularidad de bienes inmuebles y automatización de las consecuencias tributarias que se deriven de la transmisión.
d. Verificación mediante referencia catastral o número de protocolo y Notario de la existencia de liquidación/autoliquidación registrada con la misma fecha de transmisión
e. Carga de la información procedente de los Notarios a través de ANCERT y cruce de la misma por diferentes criterios para controlar la presentación de declaraciones/ autoliquidaciones de IIVTNU, IBI y detectar sus omisiones.
f. Cruce de fallecidos con titulares de IBI para controlar la presentación de declaraciones/autoliquidacionesde IIVTNU, IBI y detectar sus omisiones.
g. Los criterios-parámetros de selección de consultas e informes serán, al menos, los siguientes:
    - Por referencia catastral
    - Por NIF adquirente
    - Por apellidos y nombre/Razón social del adquirente

Cód. Validación: 6MYM4Q7TKKZC9XM3KTAKWSGP7 | Verificación: https://albox.sedelectronica.es/
Documento firmado electrónicamente desde la plataforma esPublico Gestiona | Página 29 de 51

- o Por NIF transmitente
- o Por apellidos y nombre/Razón social del transmitente
- o Notario
- o Número de protocolo
- o Por nombre de la vía
- o Por nombre de la vía y número de policía
- o Solo las que hace Gestión
- o Solo las que hace Inspección

h. Los datos-campos que por registro habrán de mostrarse en las consultas e informes:

- Ejercicio
- Número de protocolo
- Datos del terreno/Objeto tributario
- Fecha actual
- Fecha anterior
- Por nif adquirente
- Por apellidos y nombre/Razón social del adquirente
- Por nif transmitente
- Por apellidos y nombre/Razón social del transmitente
- Tipo
- Número de protocolo
- Base Imponible
- Deuda Tributaria
- Información adicional
- Protocolo
- Notario
- Usuario que modifica
- Fecha que se modifica

6. **Impuesto sobre Construcciones, Instalaciones y Obras:**

a. A través de la Oficina Virtual Tributaria o de forma presencial, los ciudadanos podrán presentar susautoliquidaciones o realizar declaraciones.
b. Generación de liquidaciones provisiónales y definitivas.
c. Los criterios-parámetros de selección de consultas e informes serán, al menos, los siguientes:
   - o Referencia catastral

Cód. Validación: 6MYM4Q7TKKZC9XM3KTAKWSGP7 | Verificación: https://albox.sedelectronica.es/
Documento firmado electrónicamente desde la plataforma esPublico Gestiona | Página 30 de 51

- Por nif
- Por apellidos y nombre/Razón social
- Por nombre de la vía
- Por nombre de la vía y número de policía

b. Los datos-campos que por registro habrán de mostrarse en las consultas e informes:

- Tipo de movimiento
- Fecha de movimiento
- Fecha de alteración
- Beneficio fiscal.
- Número fijo
- Objeto tributario

7. **Tasas y precios públicos:**

a. Integración automatizada con los expedientes que originan los hechos imponibles.
b. Mantenimiento de parámetros y tarifas.
c. Generación de objetos tributarios vinculados al territorio.
d. Generación de autoliquidaciones, liquidaciones y padrones, partiendo de los objetos tributarios.
e. Asociación de los objetos tributarios a referencia catastral, cuando sea posible y posibilidad deobtención de un informe de discrepancias.
f. Deberán poderse tramitar tanto a través de la Sede electrónica, como de forma presencial lascorrespondientes autoliquidaciones.
g. Los criterios-parámetros de selección de consultas e informes serán, al menos, los siguientes:
    - Selección de la Tasa
    - Selección del Epígrafe dentro de la Tasa
    - Objeto tributario
    - Por NIF
    - Por apellidos y nombre/Razón social
    - Por nombre de la vía
    - Por nombre de la vía y número de policía
h. Los datos-campos que por registro habrán de mostrarse en las consultas e informes:

- Tipo de movimiento
- Fecha de movimiento
- Fecha de alteración
- Beneficio fiscal.
- Número fijo
- Objeto tributario

8. **Gestión de multas de Tráfico:**

La aplicación deberá soportar la gestión administrativa electrónica integral de las sanciones de tráfico con la misma filosofía de funcionamiento que los conceptos tributarios del sistema. Permitiendo realizar al menos las siguientes acciones:

a. Tramitación completa del procedimiento sancionador en materia de tráfico, en todas sus fases, desde elmomento de la denuncia hasta su finalización.

Cód. Validación: 6MYM4Q7TKKZC9XM3KTAKWSGP7 | Verificación: https://albox.sedelectronica.es/
Documento firmado electrónicamente desde la plataforma esPublico Gestiona | Página 31 de 51

b. Consulta y seguimiento del estado de los expedientes sancionadores, en todas sus fases, con diferentesopciones.
c. Entrada de datos de reclamaciones y creación de expedientes de forma interactiva o automática desdedistintos dispositivos, fijos o móviles, o por descarga de ficheros.
d. Captura de datos de los infractores desde la base de datos del Ayuntamiento y de la DGT, con el sistemade semáforo rojo y sanciones actuales de Régimen Sancionador.
e. Contemplará desde la grabación de boletines, hasta el cobro en periodo ejecutivo, en su caso.
f. Permitirá la incorporación de ficheros externos.
g. Se considerará la disponibilidad de una aplicación tipo APP que funcione sobre los sistemas operativos más usuales en los dispositivos Smartphones, en conexión directa con la aplicación suministrada y con la D.G.T, pudiendo funcionar en modo desconexión cuando no exista cobertura de datos.
h. Cobro de boletines de denuncia y de sanciones en formato C60 AEB.
i. Control de pago de los boletines de denuncia antes de la creación del expediente sancionador.

9. **Otros ingresos no tributarios:**

El sistema deberá permitir la liquidación y recaudación de ingresos, tales como sanciones por infracción de las Ordenanzas municipales, reintegro por percepción indebida de devoluciones, subvenciones no justificadas, costas procesales, sanciones tributarias diversas (falta de presentación autoliquidación o declaración, incumplimiento órdenes de embargo, falta de atención a requerimientos, etc).

Los criterios-parámetros de selección de consultas e informes serán, al menos, los siguientes:

F. **INSPECCIÓN TRIBUTARIA Y PROCEDIMIENTO SANCIONADOR.-**

El sistema informático permitirá el cumplimiento de todos los preceptos y procedimientos de inspección y sancionadores establecidos por la LGT y sus normas de desarrollo en materia de inspección y régimen sancionador tributario. En particular:

a. A partir de la información almacenada en el sistema, la aplicación facilitará el procedimiento de inspección y sancionador.
b. La tramitación y gestión de todos los procedimientos administrativos y actuaciones de los Procedimientos de Inspección y Sancionador, de forma completa, bajo la modalidad de administración electrónica integral.
c. Integración del procedimiento inspector con el sancionador, incorporando al segundo toda la información común.
d. Incluirá todos los modelos documentales, integrados con el resto de la aplicación y, en particular con los módulos de Gestión Tributaria y, en su caso, Censal.
e. Posibilidad de composición por el usuario de los textos a emplear en ambos procedimientos, sumando de forma cómoda, varios textos parciales predefinidos y permitiendo campos de texto libre.
f. Cálculo de las liquidaciones y sanciones con las especialidades propias de la inspección (ingresos a cuenta, deducción de cuotas previamente abonadas, intereses según tipo de acta, criterios de graduación de sanción, reducciones del importe de la sanción, etc.).

Cód. Validación: 6MYM4Q7TKKZC9XM3KTAKWSGP7 | Verificación: https://albox.sedelectronica.es/
Documento firmado electrónicamente desde la plataforma esPublico Gestiona | Página 32 de 51

g. Consultas, informes y estadísticas de gestión.

G. **RECAUDACIÓN.-**

El sistema informático permitirá el cumplimiento de todos los preceptos y procedimientos recaudatorios establecidos por la LGT, RGR, Ordenanzas Municipales, y demás normas tributarias de desarrollo vigentes en cada momento. Permitirá como mínimo:

1. **GESTIÓN DE COBROS.-**

a. **Cuestiones generales:**

- Generación y emisión de documentos de ingreso de cualquier tipo (recibos, liquidaciones, autoliquidaciones, multas, sanciones, aplazamientos o fraccionamientos, providencias de apremio, pagos a cuenta en expedientes ejecutivos, etc..), de forma individual o masiva.
- Opción de imprimir los recibos en voluntaria incluyendo el recargo ejecutivo, con el objeto de permitir con el mismo documento, el pago tras la finalización del periodo voluntario, y durante el plazo que determine el Ayuntamiento.
- Permitirá la aplicación de cobros parciales o a cuenta.
- Completa adecuación a las especificaciones de la AEB, con todas las modalidades y funcionalidades, para todos los ingresos gestionados a través del sistema, mediante los cuadernos CSB 60, CSB19 y - CSB 63.
- Permitirá el pago de autoliquidaciones, liquidaciones y recibos no domiciliados de forma presencial, en las oficinas del Ayuntamiento, mediante TPV virtual, a través de la Sede Electrónica, con o sin identificación electrónica con tarjeta de crédito o débito, y a través de las Entidades financieras colaboradoras en la recaudación municipal.
- El sistema deberá permitir la gestión de todo tipo de cobro de forma interactiva o masiva (Cuadernos C 60).
- Cálculo automático de la deuda según el estado del valor.
- Gestión de las entregas a cuenta.
- Posibilidad de acordar la anulación de cobros, sin anulación de recibos.
- Los criterios-parámetros de selección de consultas e informes serán, al menos, los siguientes para lasdeudas en periodo voluntario:
  - por NIF
  - por nombre/razón social
  - por objeto tributario
  - por número de deuda (recibo o liquidación)
  - por referencia.
  - por fechas (inicio-fin periodo voluntario)
  - por ejercicios
  - por conceptos tributarios
  - por estado de (cobradas, impagadas, baja, suspendidas, fraccionadas, domiciliadas,etc.
  - por estado de notificación de la liquidación.
  - por número y fecha de cargo
  - por importe principal de la deuda.

- Los criterios-parámetros de selección de consultas e informes serán, al menos, los siguientes paraingresos indebidos:

Cód. Validación: 6MYM4Q7TKKZC9XM3KTAKWSGP7 | Verificación: https://albox.sedelectronica.es/
Documento firmado electrónicamente desde la plataforma esPublico Gestiona | Página 33 de 51

- por NIF
- por nombre/razón social
- por fecha de generación
- por número de deuda
- por ejercicio
- por importe
- por tipo de ingreso indebido (cobro anterior, baja, importes distintos, deuda desconocida,etc.)
- por número de apunte bancario
- por código.

b. **Gestión de domiciliaciones:**

- Se podrán realizar de forma presencial en las oficinas del Ayuntamiento a través de la oficina virtualy en las oficinas de las Entidades Colaboradoras en la recaudación.
- Mantenimiento de domiciliaciones individuales o masivas por tratamiento de soportes bancarios.
- Domiciliación general del contribuyente, tanto de los objetos tributarios actuales como futuros, aplicable a recibos, liquidaciones, sistema especial de pago y demás fraccionamientos. Distinción entre fecha de solicitud de domiciliación y fecha de efectos.
- Aplicación de bonificaciones por sistema especial de pago con sujeción a los requisitos exigidos en las ordenanzas.
- Generación de avisos a los domiciliados indicando día aproximado e importe del cargo en banco.
- Generación de un listado de incidencias sobre las variaciones en los titulares con recibos domiciliados, así como de altas, bajas y modificaciones de domiciliaciones producidas sobre el

periodo anterior a efectos de que por el servicio se efectúen las comprobaciones oportunaspreviamente a generar la remesa.

- Generación y tratamiento del cuaderno 19.
- Mantenimiento del histórico de domiciliaciones.

b. **Fraccionamientos de pago. Especial referencia al sistema especial de pago.-**

- Posibilidad de concesión de aplazamientos y fraccionamientos por valor individual, por un conjunto de valores o por el importe total de deuda acumulada.
- Podrán solicitarse de forma presencial, o a través de la oficina virtual, en ambos casos se aplicarán los mismos criterios, de acuerdo con la correspondiente ordenanza municipal.
- Toda la gestión deberá enmarcarse en el correspondiente expediente electrónico, con aplicación automática de las consecuencias tributarias asociadas.
- El sistema permitirá la gestión integral de los fraccionamientos, cálculo y liquidación de intereses en aplazamientos y fraccionamientos, distinguiendo entre intereses legales o de demora en función de la garantía y/o el concepto de ingreso.
- Los cobros se efectuarán mediante domiciliación bancaria. También permitirá los cobros por compensación.

Cód. Validación: 6MYM4Q7TKKZC9XM3KTAKWSGP7 | Verificación: https://albox.sedelectronica.es/
Documento firmado electrónicamente desde la plataforma esPublico Gestiona | Página 34 de 51

- Se considerará la disposición de tramitación electrónica con comunicación de concesión inmediata de aplazamientos y fraccionamientos de pago en las condiciones y cantidades establecidas en las Ordenanzas fiscales del Ayuntamiento.
- En caso de incumplimiento, posibilidad de tramitar una reclamación de impago que incorpore el correspondiente documento cobratorio y la continuidad o inicio de forma automática del periodo ejecutivo y del procedimiento de apremio de los recibos incluidos en el fraccionamiento impagado.
- La aplicación permitirá el pago anticipado fraccionado de los tributos de vencimiento periódico, mediante el sistema especial de pago en los plazos que se determinen en la correspondiente ordenanza municipal.
- La aplicación permitirá incluir en el sistema especial de pago, a elección del deudor, todas o algunas de las unidades fiscales que sean exigibles a cada sujeto pasivo en el periodo en curso, y que la correspondiente ordenanza Fiscal lo prevea.
- En el caso de la bonificación prevista en el art. 9.1 del Real Decreto Legislativo 2/2004 por el que se aprueba el Texto Refundido de la Ley de Haciendas Locales para los supuestos de domiciliación, deberá permitir su aplicación por deuda.
- Emisión de una relación periódica de impagados, permitiendo obtener un documento cobratorio e informativo del impago y de sus consecuencias.

d. **Devoluciones de ingresos:**

- Este módulo deberá incluir todos los procesos y funcionalidades necesarias para la tramitación del expediente electrónico asociado a la devolución (total o parcial) así como el cálculo de los intereses

que aplicarán en su caso. Con aplicación automática de las consecuencias tributarias asociadas ydesglose de la información asociada a la devolución.

- El expediente podrá iniciarse de oficio o a solicitud del interesado.
- El sistema deberá contemplar las devoluciones derivadas de la gestión del tributo, las devoluciones de los cobros duplicados y las derivadas de otras situaciones excepcionales.
- Previamente a dictar la correspondiente resolución, el sistema verificará que el contribuyente no tiene deudas con el Ayuntamiento. En caso afirmativo, se procederá a la compensación de deudas reciprocas.
- Ordenación de las devoluciones de ingreso por transferencia a la cuenta de origen de recibosdomiciliados o a la cuenta indicada por el titular.
- Los criterios-parámetros de selección de consultas e informes serán, al menos, los siguientes para lasdevoluciones de ingresos:

- por número de devolución
- por NIF.
- por nombre/razón social
- por importe
- por fecha de alta/devolución
- por estado (devuelta/sin devolver)
- por tipo devolución
- por fecha y número de decreto.

e. **Compensaciones de deudas:**

Cód. Validación: 6MYM4Q7TKKZC9XM3KTAKWSGP7 | Verificación: https://albox.sedelectronica.es/
Documento firmado electrónicamente desde la plataforma esPublico Gestiona | Página 35 de 51

- Este módulo deberá incluir todos los procesos y funcionalidades necesarias para la tramitación del expediente electrónico asociado a la compensación (total o parcial) así como los intereses que aplicaran en su caso.
- La compensación podrá efectuarse de oficio, o a instancia del interesado. En el caso de que sea a instancia del interesado, podrá solicitarse de forma presencial o a través de la oficina virtual. o a través de la carpeta ciudadana.

f. **Suspensión y paralización:**

- De forma manual, cuando se interponga un recurso contra un ingreso de derecho público o se recibaun auto judicial.
- La suspensión se efectuará cuando por motivos de gestión administrativa se estime oportuno.Dejando constancia del motivo y funcionario que realiza la paralización.
- El sistema deberá estar parametrizado para calcular la fecha de prescripción.
- Cuando la suspensión se levante, deberá revertir la deuda a su estado original recalculando losintereses correspondientes.
- El sistema deberá controlar el período de vigencia de la suspensión/ paralización y disponer dealarmas para los usuarios.
- El sistema deberá tener integrado el tratamiento, seguimiento y control de suspensiones.

g. **Régimen especial de Concursos:**

La aplicación debe contar con las funcionalidades específicas que den respuesta a la problemáticarelacionada con los Concursos de Acreedores:

- Permitirá identificar los contribuyentes sujetos a un procedimiento concursal, mediante la carga de ficheros remitidos, en su caso, por empresa especializada.
- Emisión del escrito de comunicación de créditos a la administración concursal, con propuesta de la calificación de los mismos y suspensión automática de los procedimientos de cobro de los derechos calificados como créditos concursales.
- Seguimiento y control periódico de las deudas devengadas hasta la fecha del concurso, y las liquidadas con posterioridad, generando las comunicaciones correspondientes al Juzgado y a la Administración Concursal.
- Posibilidad de incorporar al sistema el control de las fases del procedimiento concursal.

h. **Prescripción:**

- El sistema deberá permitir la gestión integral de la prescripción de las deudas. Para ello, todas las deudas deberán llevar asociado su fecha de prescripción que se calculará según la norma reguladora correspondiente y que deberá ser parametrizable.
- En el caso de interrupción de la prescripción el sistema deberá recalcular automáticamente la nueva fecha de prescripción.
- El sistema permitirá la consulta de las deudas por fecha de prescripción.
- El sistema dispondrá de un control, al menos con una antelación de 6 meses, para evitar que se produzca la prescripción de valores.
- A través del sistema se efectuará con la periodicidad que determine el Ayuntamiento, el expediente electrónico de prescripción de valores, en el que se incluirá una relación

Cód. Validación: 6MYM4Q7TKKZC9XM3KTAKWSGP7 | Verificación: https://albox.sedelectronica.es/
Documento firmado electrónicamente desde la plataforma esPublico Gestiona | Página 36 de 51

automatizada de los valores prescritos en el que figurará, al menos, la última actuación realizada y su fecha.

2. **EJECUTIVA. -**

a. **Consideraciones generales:**

La aplicación deberá dar soporte a la totalidad de procedimientos y modelos documentales que los sustentan, recogidos en la LGT y Reglamento General de Recaudación para el periodo ejecutivo, en formato electrónico. Destacando los siguientes:

- La aplicación gestionará de forma automática el pase de los valores al periodo ejecutivo y gestión del proceso de puesta al cobro de valores en ejecutiva.
- Calculara de forma automatizada, los porcentajes de recargo (5-10-20%) que correspondan durante el proceso, así como, en su caso, los correspondientes intereses de demora y costas del procedimiento.
- ermitirá cargar en ejecutiva valores externos.
- Emisión de providencias de apremio individuales o colectivas. avisos y notificaciones.
- Permitirá la reposición a voluntaria, en su caso.
- Gestión de supuestos de sucesión de deudas, personas físicas y jurídicas.
- Automatización en base a la carga del fichero INE de fallecidos.
- Gestión de afecciones de bienes por hipoteca legal tácita en caso de transmisiones de dominio de inmuebles con recibos de IBI pendientes de pago.
- Gestión de expedientes de derivaciones de responsabilidad solidaria y subsidiaria.
- Posibilidad de incluir /modificar terceros en un expediente.
- Los criterios-parámetros de selección de consultas e informes serán, al menos, los siguientes para lasdeudas en periodo ejecutivo:
  - por NIF
  - por nombre/razón social
  - por objeto tributario
  - por número de deuda
  - por referencia.
  - por fecha de inicio-fin del periodo voluntaria
  - por estado de cobro/baja
  - por estado de notificación (sin emitir-emitida-notifica-ausente-desconocida, etc.)
  - por fecha de cargo.
  - por fechas (inicio-fin de periodo voluntario)
  - por fechas y número de cargo a ejecutiva
  - por estado de notificación
  - por estado de cobro/baja.
  - por ejercicios
  - por importe principal.

b. **Procedimiento de embargo:**

Cód. Validación: 6MYM4Q7TKKZC9XM3KTAKWSGP7 | Verificación: https://albox.sedelectronica.es/
Documento firmado electrónicamente desde la plataforma esPublico Gestiona | Página 37 de 51

- Todas las actuaciones de los procedimientos de embargo podrán realizarse de forma masiva o individual.
- Gestión y tramitación completa y automatizada de las actuaciones de embargo de bienes y derechos, que se iniciará con la diligencia de acumulación de deudas al expediente electrónico y solicitud de designación de bienes para embargo, que será debidamente notificada al deudor.
- Parametrización de los criterios de acumulación automática de valores en ejecutiva a expedientes deapremio.
- Emisión de las correspondientes diligencias y mandamientos de embargo y notificaciones individuales o colectivas de todas las actuaciones del expediente.
- El sistema permitirá la segregación de deudas del expediente.
- Tramitación de los correspondientes expedientes electrónicos de Ejecución de garantías.
- Solicitud de información individual o masiva de cuentas, sueldos y salarios, vehículos, créditos, inmuebles y otros tipos de bienes.
- Introducción de resultados.
- Embargo de dinero depositado en cuentas. Aplicación completa de la norma AEB Q63.
- Embargo de sueldos, salarios y pensiones. Captura de información de la TGSS y del INSS.
- Embargo de devoluciones de la AEAT.
- Generación, lectura y carga de ficheros informáticos corno consecuencia de la adhesión al ConvenioAEAT-FEMP, en materia de recaudación ejecutiva.
- Gestión completa de los expedientes de embargo de vehículos, bienes inmuebles. Posibilidad sesubasta electrónica.
- Otras actuaciones de embargos valores, créditos, establecimientos mercantiles, subvenciones, etc.
- Gestión de fallidos y créditos incobrables: realización de las actuaciones necesarias con los criterios de graduación fijados en la ordenanza, según el importe, seguimiento y control, rehabilitación de los créditos en su caso.
- Los criterios-parámetros de selección de consultas e informes serán, al menos, los siguientes para lasdeudas en periodo ejecutivo:
  - por NIF/CIF
  - por nombre/razón social
  - por número de expediente
  - por número de deuda
  - por importe principal y total
  - por estado (pendiente, cerrado, sin finalizar, fraccionado, etc.)
  - por tipo/situación de embargo
  - por fase de embargo
  - por estado de las notificaciones
  - por fecha última actuación a efectos de la prescripción
  - por domicilio fiscal
  - por resultado de los embargos.

H. **SELECTOR DE INFORMACIÓN:**

Cód. Validación: 6MYM4Q7TKKZC9XM3KTAKWSGP7 | Verificación: https://albox.sedelectronica.es/
Documento firmado electrónicamente desde la plataforma esPublico Gestiona | Página 38 de 51

Con la finalidad de obtener ficheros para su gestión posterior, el sistema permitirá la selección masiva deelementos de la base de datos mediante la combinación de parámetros. Al menos por tipo de expediente, por bandeja de tareas, por estado del expediente, por fechas de alta, por fechas de finalización, por importe, por año de cargo, por fecha de providencia de apremio.

I. NOTIFICACIONES Y COMUNICACIONES:

a. La aplicación deberá cumplir con la Ley General Tributaria, con todas las exigencias establecidas en Ley 39/2015 del Procedimiento Administrativo Común. La Ley 39/2015, sobre notificaciones electrónicas.
b. El sistema proporcionará un servicio para la administración y gestión de avisos y notificaciones administrativas que permita poder notificar o realizar una comunicación escrita a los contribuyentes, ya sea vía correo postal o mediante notificación electrónica de cualquier documento tributario que requiera ser remitido al contribuyente. Asimismo, permitirá la emisión del e-mail o SMS correspondiente de puesta a disposición de la notificación electrónica.
c. Gestión de todo tipo de notificaciones de documentos generadas por la aplicación de forma individual o masiva, electrónica o en papel y/o por boletín. Generación de remesas para la impresión de notificaciones por empresas colaboradoras, o por el propio Ayuntamiento y su seguimiento y control, con la periodicidad que establezca el Ayuntamiento. Posibilidad de generar ficheros. Control de fechas de generación de remesas
d. El sistema deberá integrarse con la plataforma de notificaciones electrónicas del Estado (Notific@), donde pondrá a disposición de los interesados, todas las notificaciones que tenga que realizarse desde la aplicación, con independencia de que la forma seleccionada por el contribuyente fuera en papel. Y garantizará la validez de las notificaciones practicadas tanto en papel, como por medios electrónicos o BOE.
e. El módulo de notificaciones deberá estar adaptado al sistema de retorno de información de certificados de correos SICER y abierto a otros sistemas análogos de otras compañías de notificación.
f. El sistema permitirá la grabación tanto de forma automatizada como manual de los datos relativos a la notificación efectiva, intentos de notificación, motivos de devolución y sus datos asociados al expediente.
g. Posibilidad de incorporación de los ficheros de imágenes certificadas de acuses de recibo suministradas por Correos u otras compañías de notificación.
h. La plataforma permitirá el acceso electrónico seguro y confidencial a través de la oficina virtual a la lectura de las notificaciones enviadas al interesado, gestionando los avisos que deben de generarse en el proceso de notificación.
i. Igualmente, y de forma interna, el sistema deberá ofrecer la información relativa a la recepción, acceso y lectura de las notificaciones por parte del interesado, con la periodicidad que determine el Ayuntamiento.
j. El sistema seleccionará por tipo de notificaciones no realizadas para su tratamiento mediante envíoa otros domicilios alternativos, publicación en BOP y/o depuración.
k. Selección y gestión automática de notificaciones no realizadas para su tramitación mediante publicación en BOE a través del TEU., con grabación automática en cada documento de la fecha de este y de la fecha de notificación.

Cód. Validación: 6MYM4Q7TKKZC9XM3KTAKWSGP7 | Verificación: https://albox.sedelectronica.es/
Documento firmado electrónicamente desde la plataforma esPublico Gestiona | Página 39 de 51

J.-RECURSOS.-

a. El sistema deberá contemplar la tramitación completa y electrónica de los procedimientos de recursos de reposición, solicitudes y reclamaciones de cualquier tipo.
b. La aplicación permitirá la tramitación diferenciada según los órganos competentes para resolver losrecursos.
c. La aplicación deberá permitir el seguimiento de los recursos administrativos.

K. **CONTABILIDAD.-**

a. La aplicación deberá contar con un módulo de contabilidad que tendrá por objeto la transmisión de datos en formato presupuestario y contable de las operaciones ejecutadas en el sistema con repercusión financiera de acuerdo con lo establecido en la normativa aplicable.
b. La aplicación efectuará la gestión de expedientes con efectos automáticos en la gestión presupuestaria y contabilidad, de forma que cualquier acuerdo/resolución adoptada por el Órgano competente desencadene, de forma automática, las consecuencias presupuestarias y contables.
c. Se deberá integrar con el sistema de contabilidad corporativo mediante la generación de ficheros de intercambio con el sistema contable del Ayuntamiento que permita contabilizar, de forma automática, todas las operaciones propias de la ejecución de los ingresos (derechos reconocidos, derechos recaudados, bajas por prescripción, bajas por insolvencia, devoluciones de ingresos, etc..)
d. Se deberá integrar con el sistema de contabilidad corporativo mediante la lectura de ficheros de intercambio con el sistema contable del Ayuntamiento que permita verificar antes de efectuar los pagos, si los acreedores del Ayuntamiento tienen deudas en ejecutiva, iniciando automáticamente el procedimiento de compensación de deudas recíprocas.
e. El Sistema ha de incluir un módulo de control de apuntes y saldos por ordinales de Tesorería de las cajas y cuentas bancarias que permitan su arqueo contable.

L. **FISCALIZACIÓN.-**

a. La aplicación ofertada debe incluir un módulo de fiscalización de ingresos, que permitirá efectuar el proceso de fiscalización a priori o a posteriori de los expedientes.
b. El módulo estará asociado a cada uno de los procedimientos de ingreso susceptibles de intervención en la modalidad que le corresponda, facilitando las herramientas que se requieran para el ejercicio de sus funciones por la intervención municipal.
c. Facilidades de obtención de la información necesaria para los procesos de auditoría y control establecidos por la Intervención municipal.
d. Posibilitar al servicio de fiscalización de ingresos de la Intervención municipal generar informes de devolución del expediente al gestor.
e. Identificación, en el proceso de fiscalización a posteriori, del resultado de esa fiscalización, para una posterior explotación de esta información.

M. **SEGUIMIENTO Y CONTROL.-**

La aplicación debe permitir al responsable de Tesorería y Gestión Tributaria una visión inmediata de los resultados y del control de calidad de los procedimientos tributarios.

Cód. Validación: 6MYM4Q7TKKZC9XM3KTAKWSGP7 | Verificación: https://albox.sedelectronica.es/
Documento firmado electrónicamente desde la plataforma esPublico Gestiona | Página 40 de 51

Tanto el responsable del departamento, como el Concejal del Área deben tener acceso, en tiempo real, a la base de datos y a las estadísticas diseñadas para el control y la fiscalización de la gestión. Se tendrá en consideración que la aplicación cuente, al menos, con los siguientes seguimientos o estadísticas en tiempo real: Seguimiento global de la recaudación voluntaria y ejecutiva, tanto en valores como en importe. Todas las pantallas de seguimiento de la recaudación deberán calcular de forma automática todas las noches con los cobros y bajas del día anterior.

a. Seguimiento global de la recaudación voluntaria y ejecutiva por meses.
b. Evolución mensual de la recaudación total -voluntaria y ejecutiva- clasificada por los distintos tipos de ingreso (recibo, liquidaciones y autoliquidaciones) y su comparación mensual con ejercicios anteriores.
c. Evolución de la recaudación voluntaria de padrones al menos referida a los últimos 4 ejercicios.
d. Evolución de la recaudación voluntaria de liquidaciones al menos referida a los últimos 4 ejercicios.
e. Evolución de la recaudación ejecutiva al menos referida a los últimos 4 ejercicios.
f. Evolución de la recaudación total al menos referida a los últimos 4 ejercicios
g. Evolución de los derechos reconocidos clasificados por los distintos tipos de ingreso (recibo, liquidaciones y autoliquidaciones), y su comparación mensual con ejercicios anteriores.
h. Seguimiento de la prescripción. Deberá contar con un seguimiento específico de los valores que van a prescribir en los meses siguientes al de la consulta. Con la posibilidad de que se puede acceder a los valores concretos que van a prescribir, al menos en los tres meses siguiente, mediante un link.
i. Información actualizada de los valores prescritos.
j. Seguimiento de los valores suspendidos.
k. Seguimiento de los cargos en el que consten, al menos, los siguientes datos del cargo: nº de cargo, importe inicial, importe gestionado, porcentaje de importe gestionado e importe pendiente. Se requiere así mismo que desde esta información se tenga acceso a los valores incluidos en el cargo mediante un link.
l. Seguimiento de las operaciones contables realizadas sobre un cargo.
m. Seguimiento total del cargo, incluyendo los valores e importe gestionados en periodo voluntario, los valores e importe que pasan a recaudación ejecutiva y su gestión. Deberá informar al menos del cargo inicial, notificaciones, cobros, bajas y pendiente.
n. Seguimiento de la evolución de la base de datos de Contribuyentes.
o. Seguimiento en tiempo real de la recaudación voluntaria y ejecutiva, de la gestión de los embargos en sus distintas fases. Los importes recaudados distinguirán el importe principal, intereses, recargo 5%, 10% y 20%. Y las formas de pago: SEP, fraccionamientos, domiciliación, Entidades colaboradoras, pasarela de pagos, compensaciones, embargos: de cuentas bancarias, de devoluciones AEAT, de sueldos, de recaudación ejecutiva AEAT.
p. Seguimiento de la situación de las remesas de notificaciones.Seguimiento de la evolución de las domiciliaciones.
q. Seguimiento en tiempo real de las asistencias personalizadas, personas a las que se ha atendido y personal municipal que las ha atendido.Se tendrán en cuenta en la evaluación, las distintas facilidades de seguimiento y control que, por distintos

Cód. Validación: 6MYM4Q7TKKZC9XM3KTAKWSGP7 | Verificación: https://albox.sedelectronica.es/
Documento firmado electrónicamente desde la plataforma esPublico Gestiona | Página 41 de 51

canales (entre otros, APP o similar, para su explotación desde Smartphones con sistema operativo IOS y Android), permitan al personal directivo tributario realizar un seguimiento "on-line" actualizado del estado de ingresos, control de la gestión de los expedientes, del servicio de asistencia a los/las contribuyentes, etc., con independencia de su ubicación física.Emisión con diferentes niveles de agregación de la relación de deudores, y de la cuenta de recaudación.

r. El sistema deberá ser configurable para que permita proporcionar información suficiente para registrar los derechos reconocidos, anulaciones y cancelaciones de la deuda, cobros, compensaciones, devoluciones, la reclasificación de la deuda aplazada o fraccionada y todos aquellos movimientos contables que son reflejo de la gestión tributaria y recaudatoria realizada. El sistema permitirá el cierre anual de operaciones de cada ejercicio, y se deberá poder definir y establecer todos los cierres parciales que se considere oportunos. Además de la cuenta de recaudación anual, el sistema proporcionará un mecanismo de rendición de cuentas para cada uno de los períodos parciales establecidos e incluso diarios. Se deberá poder obtener un pendiente nominal a una fecha (incluso pasada).

N. **PLANIFICADOR DE PROCESOS Y TAREAS.-**

El sistema proporcionará herramientas específicas para planificar trabajos en diferido, de modo que puedan programarse procesos de tratamiento masivo de recibos, expedientes, carga de datos externos, generación de informes o de cualquier otro tipo técnico o funcional.

La gestión de los procesos planificados deberá permitir especificar el momento de inicio de la ejecución, la prioridad respecto a otros tipos de procesos, gestión de los posibles errores durante la ejecución y cualquier otro parámetro especifico que sea necesario.

O. **INTEGRACIÓN CON SOFTWARE TELEFÓNICO.-**

El sistema permitirá llevar la atención a los contribuyentes al canal telefónico, realizando, a través del mismo, tramitaciones administrativas con validez jurídica, evitando de este modo desplazamientos innecesarios y facilitando la realización de gestiones a través del canal más accesible en la actualidad. Por ello, se tendrá en consideración que el sistema disponga de un módulo que permita, a partir de la integración con software telefónico de terceros, las siguientes funcionalidades principales:

a. Identificación de llamada entrante, con posicionamiento automático y visualización de la ficha tributaria del potencial contribuyente que realiza dicha llamada.
b. Visualización del historial de contactos.
c. Grabación de llamada, firma electrónica de la misma y su incorporación a la carpeta de documentos electrónicos del expediente, ubicada en el gestor documental del Sistema.

Envío durante la llamada, al contribuyente, de cualesquier documentos, cartas de pago o propuestas, vía e-mail.

P. CONTROL DE ASISTENCIA A LOS CONTRIBUYENTES.

Cód. Validación: 6MYM4Q7TKKZC9XM3KTAKWSGP7 | Verificación: https://albox.sedelectronica.es/
Documento firmado electrónicamente desde la plataforma esPublico Gestiona | Página 42 de 51

- El sistema tendrá que contemplar el control de las asistencias realizadas a los contribuyentes en cualquier oficina y por parte de cualquier usuario/a del servicio, al más alto nivel posible de detalle y sin importar el canal utilizado (teléfono, e-mail, presencial, Internet, etc..).
- De la misma manera, en el sistema se gestionará el historial de contactos con el contribuyente, recogiéndose la secuencia de las relaciones mantenidas con el mismo, permitiendo de esta manera que cualquier usuario del servicio, en el más breve tiempo posible, pueda tener un conocimiento detallado de la situación histórica de los contribuyentes, ofreciendo así un nivel de servicio óptimo gestióndocumental.

Q. SISTEMA DE GENERACIÓN DE INFORMES.-

a. La aplicación debe disponer de un sistema que pueda gestionar el usuario final para crear consultas y cualquier tipo de informes, listados/ficheros o documentos.
b. El sistema de generación de informes proporcionará capacidades para crear informes para usuarios y aplicaciones web y se integrará con todos los módulos de la aplicación. Se tendrá en consideración la integración de estas herramientas con el sistema ofimático MS Office.
c. Cubrirá una amplia gama de necesidades, desde informes operativos de gestión a análisis y documentación de los contribuyentes.
d. La herramienta permitirá la exportación de los resultados a las aplicaciones ofimáticas estándar y archivos de texto plano.
e. Existirán informes preconfigurados destinados al usuario final, donde se ofrecen opciones de selección asociados a los procesos tributarios habituales.
    - Proporcionará indicadores sobre la explotación del sistema, y en especial de las actuaciones sobre expedientes, plazos, informes generados, notificaciones, y procesos planificados de cualquier tipo control de asignación y plazos de vencimiento de expedientes.
    - Indicadores de gestión de expedientes en tramitación por procedimientos y estados.
    - Indicadores de recaudación referente a las cuentas de recaudación, evolución de la recaudación voluntaria y ejecutiva y control de la prescripción, tanto a nivel global como de entidad y tributo.
f. El sistema permitirá realizar filtros de información en tiempo real sobre la totalidad de objetos tributarios, recibos, domiciliaciones, valores de cálculo, expedientes, o cualquier elemento de información, estructurados o no, que intervenga en la gestión tributaria y recaudación
g. Se tendrá en consideración la existencia de prestaciones de generación de informes, listados/ficheros por el usuario final, en base a su facilidad de uso, flexibilidad, optimización de tiempos de respuesta, etc.

R. HERRAMIENTAS PARA LA ORGANIZACIÓN DEL TRABAJO.-

El sistema proporcionará herramientas que permitan la organización y planificación del trabajo, la asignación de tareas, como por ejemplo la agenda individual por usuario, de bandejas de gestión o lotes de trabajo por unidades.

Cód. Validación: 6MYM4Q7TKKZC9XM3KTAKWSGP7 | Verificación: https://albox.sedelectronica.es/
Documento firmado electrónicamente desde la plataforma esPublico Gestiona | Página 43 de 51

11ª. ORGANIZACIÓN DEL PROYECTO.-

A. EQUIPO DE TRABAJO A APORTAR POR EL ADJUDICATARIO.-

El adjudicatario deberá aportar los recursos humanos y técnicos que sean necesarios para la ejecución del proyecto.

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

En cualquier caso será requisito necesario que el Jefe del Proyecto cumpla los siguientes requisitos:

- Formación académica: Licenciado en derecho, económicas o ADE o ingeniero superior en telecomunicaciones o informática, acreditando formación específica en las siguientes materias:
  - Gestión tributaria e imposición local.
  - Consultoría de gestión para la Administración Local
  - Análisis, diseño, implantación de sistemas de gestión
  - Gestión del Cambio en Proyectos y técnicas de gestión de proyectos.
  - Métodos Prácticos de Simplificación y Mejora de la Tramitación de Expedientes Administrativos .
- Experiencia profesional. Deberá acreditar que ha actuado como Jefe de proyecto de implantación de aplicaciones informáticas de gestión tributaria, recaudación e inspección en los último 5 años, al menos en 5 entidades locales. La acreditación se realizará mediante certificado de la entidad local en el que conste que en la implantación de la aplicación informática ha actuado como tal.

El jefe de proyecto que aporte el adjudicatario, actuará como responsable e interlocutor ante el Ayuntamiento en todos los asuntos relativos la ejecución del contrato. Al jefe del proyecto le corresponderá:

- Planificar y coordinar el proyecto, así como las tareas de cada uno de los participantes de la empresa adjudicataria.
- Evaluar e informar al Ayuntamiento de las posibles variaciones de alcance, fechas y requerimientos que se reporten en el informe de seguimiento del Proyecto.
- Adoptar, junto con los responsables del proyecto del Ayuntamiento, las decisiones estratégicas y operativas.
- Dimensionar las necesidades de recursos humanos de la empresa a asignar al proyecto en las distintas fases del mismo, informando de ello al Ayuntamiento, así como de las eventuales variaciones que, a este respecto pudieran producirse.
- Planificar y distribuir el trabajo entre el personal de la empresa adjudicataria asignado al Proyecto.
- Asumir el liderazgo para la ejecución y la coordinación de los trabajos, supervisando el correcto desempeño de las tareas asignadas a los miembros del equipo de la empresa adjudicataria.
- Velar por el cumplimiento de los objetivos del proyecto.
- Controlar en reuniones periódicas, el avance del proyecto y el cumplimiento de los plazos previstos, manteniendo puntualmente informado de ello al Ayuntamiento.

Cód. Validación: 6MYM4Q7TKKZC9XM3KTAKWSGP7 | Verificación: https://albox.sedelectronica.es/
Documento firmado electrónicamente desde la plataforma esPublico Gestiona | Página 44 de 51

- Informar al Ayuntamiento de los riesgos y contingencias que pudieran producirse en cualquier área de actividad del Proyecto, así como proponer medidas preventivas y/o correctivas.

B. **DIRECCIÓN DEL PROYECTO.-**

La dirección del proyecto correrá a cargo de la persona o equipo de trabajo designado por el Ayuntamiento y será el encargado de supervisar y comprobar el correcto desarrollo de los trabajos, tanto en contenido como en plazos.

Asimismo, la dirección del proyecto será responsable, en su caso, de validar las certificaciones derecepción de los trabajos correspondientes a la parametrización, migración, formación y puesta en marcha.

C. **SEGUIMIENTO Y CONTROL DEL PROYECTO.-**

A efectos del seguimiento y control del proyecto la empresa adjudicataria deberá designar a un responsable ante el Ayuntamiento en todos los aspectos relacionados con el contrato.

El seguimiento y control del Proyecto se llevará a cabo por medio de:

- Reuniones de trabajo entre los jefes de proyecto del Ayuntamiento y de la empresa adjudicataria y sus respectivos equipos de trabajo, con la periodicidad que determine la evolución de los trabajos.
- Reuniones de seguimiento de la evolución del proyecto entre la dirección operativa del proyecto, los jefes de proyecto y el personal que en cada caso se estime necesario, con periodicidad mínima mensual.

D. **LUGAR DE TRABAJO DE LA EMPRESA ADJUDICATARIA.-**

Los trabajos correspondientes se realizarán con los medios y locales de la empresa adjudicataria, a no ser que el Ayuntamiento decida, de forma temporal, el desplazamiento de personal del adjudicatario a los locales municipales para la ejecución de determinadas prestaciones.

Las comunicaciones entre los locales de la empresa y el Ayuntamiento se ajustarán a los estándares que establece el Ayuntamiento para el tipo de aplicación.

La empresa utilizará su propia conexión a Internet para comunicarse con el Ayuntamiento, con una capacidad tal que ofrezca una velocidad de transferencia equivalente a la de los equipos conectados en local.

E. **SOPORTE A LA GESTIÓN**

A los efectos de la oferta, se entiende por soporte a la gestión el conjunto de servicios y tareas que, en forma no limitativa, se describen a continuación:

Cód. Validación: 6MYM4Q7TKKZC9XM3KTAKWSGP7 | Verificación: https://albox.sedelectronica.es/
Documento firmado electrónicamente desde la plataforma esPublico Gestiona | Página 45 de 51

Actividades orientadas a dar apoyo y asistencia en las operaciones de gestión soportadas en el sistema, fundamentalmente las referidas a los procesos interactivos y los de atención directa al contribuyente.

La empresa licitadora deberá especificar, con el mayor detalle posible, el alcance de esta prestación. A modo de ejemplo de las operaciones que se deben incluir en dicho soporte, se aporta la siguiente relaciónno limitativa:

- Respuesta a consultas sobre accesos y operatoria de las distintas funcionalidades de la aplicación.
- Respuesta a consultas sobre interpretaciones normativas que han servido de criterios de diseño dela misma.
- Interpretación de resultados obtenidos por la aplicación.
- Aclaración de dudas y estudio conjunto de eventuales o aparentes errores, con el fin de evaluar con el usuarios si se trata de un error de operación, de uso indebido de una funcionalidad para fines no previstos en la misma o de un error de datos como consecuencia de un funcionamiento anómalo.
- Asistencia a la implantación y operación de nuevas versiones, nuevas funcionalidades o mejoras.

El soporte a la gestión se prestará desde una primera línea de atención para cuestiones genéricas o relativas a módulos horizontales y se derivará a una segunda línea de personal especializado siempre que la incidencia o consulta lo requieran.

El horario de prestación de este soporte a la gestión será de lunes a viernes de 8 a 15 horas de manera ininterrumpida.

F. SOPORTE A LA EXPLOTACIÓN.-

En este apartado se incluirán las actividades orientadas a dar apoyo y asistencia en las tareas de producción, fundamentalmente en procesos masivos, cargas de ficheros y emisiones específicas.

Se incluyen en esta prestación las actuaciones de asistencia a los usuarios en materia de informes específicos, problemas de datos asesoramiento sobre la optimación de la explotación del sistema y ayuda ala planificación de las tareas repetitivas.

Del mismo modo, se prestarán servicios para la resolución de dudas sobre las transacciones y sus efectos y, en su caso, incluso la realización mediante encargo expreso, de actuaciones en modo correctivo encaso de producirse alguna anomalía no imputable a la aplicación, en dichos procesos transaccionales.

La empresa licitadora deberá especificar, con el mayor detalle posible, el alcance de esta prestación. A modo de ejemplo de las operaciones que se deben incluir en dicho soporte, se aporta la siguiente relación no limitativa:

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

Cód. Validación: 6MYM4Q7TKKZC9XM3KTAKWSGP7 | Verificación: https://albox.sedelectronica.es/
Documento firmado electrónicamente desde la plataforma esPublico Gestiona | Página 46 de 51

- ✓ Ejecución y validación de estadísticas.

12ª.- MIGRACIÓN E IMPLANTACIÓN DE LA APLICACIÓN.-

La aplicación ofertada, deberá entrar en funcionamiento, en su caso, cubriendo las necesidades generales del Ayuntamiento en los ámbitos tributario y recaudatorio, en un plazo máximo de 3 meses, contados a partir de la fecha del contrato.

Para ello, las empresas licitadoras deberán presenta un Plan de Proyecto, que incluirá, como mínimo,los siguientes apartados:

- o Cronograma con indicación de los hitos y entregas más destacados.
- o Concreción del equipo de trabajo con descripción de las responsabilidades y experiencia de cada unode sus miembros.
- o Aprovisionamiento e implantación del software y de la infraestructura tecnológica en la nube.
- o Plan de implantación y parametrización de las funcionalidades en los procesos, adecuándolos a los procedimientos requeridos por las ordenanzas fiscales y otros ingresos de derecho público delAyuntamiento.
- o Plan de interoperabilidad e integraciones.
- o Plan de formación del personal de las áreas implicadas en cuatro niveles: Gestión, atención alciudadano, dirección y técnicos.
- o Plan de migración de los datos actuales al nuevo Sistema.
- o Plan de comunicación.
- o Plan de continuidad del servicio.
- o Plan de pruebas.

A. **DIMENSIONAMIENTO Y DEFINICIÓN DEL EQUIPO DE TRABAJO Y ASIGNACION DE TAREAS.**

El plan de trabajo deberá definir el equipo de trabajo, detallando el número, cualificación profesional, así como las tareas que van a desarrollar en el proceso de implantación del sistema.

Se considerarán las características de los mismos, así como sus prestaciones en cuanto a garantizar la consistencia, integridad y fiabilidad en todo este proceso.

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

En el caso de los recursos humanos, los licitadores deberán aportar una relación nominal de las personas a asignar al equipo de trabajo del proyecto, acompañada de un currículum donde se reflejen sus características profesionales, experiencias en proyectos similares y, en general, todo dato relevante, tanto a nivel de perfil profesional como de adecuación a las necesidades del proyecto. Esta lista debe estar agrupada por perfiles / roles dentro del plan de trabajo y tiempo previsto de dedicación de cada uno a los servicios objeto del contrato.

Cód. Validación: 6MYM4Q7TKKZC9XM3KTAKWSGP7 | Verificación: https://albox.sedelectronica.es/
Documento firmado electrónicamente desde la plataforma esPublico Gestiona | Página 47 de 51

Especialmente importante será el perfil del Jefe de Proyecto que aporte la empresa ofertante, quien actuará como responsable e interlocutor ante el Ayuntamiento en todos los asuntos relativos al proyecto contratado.

B. **IMPLANTACIÓN Y PARAMETRIZACIÓN.-**

El proyecto incluirá la implantación y el establecimiento de un servicio adecuado a las necesidades del Ayuntamiento, e incluirá al menos las actividades descritas en el objeto y el alcance de este pliego.

C. **PLAN DE FORMACIÓN.-**

Los licitadores deberán acompañar a su oferta, un plan detallado de formación, donde se especificará, cada uno de los cursos ofertados, que se llevará a cabo en el lugar designado por el Ayuntamiento, indicando los datos de duración, modalidad del curso (presencial, tele-formación o semi-presencial), número de horas, perfil del profesorado, número de alumnos y contenido, así como la secuencia en que serán impartidos, y los requisitos previos de los alumnos de cada curso para poder asistir a los mismos.

El plan de formación deberá distinguir los siguientes niveles:

- Formación de usuarios de dirección
- Formación de usuarios técnicos del área de informática e intervención.
- Formación de usuarios de gestión, inspección y recaudación.

Consolidación del aprendizaje: El adjudicatario deberá prever la realización de sesiones de formación durante todo el periodo del contrato que permitan a los distintos usuarios consolidar los conocimientos aprendidos y mejorar o perfeccionar en el uso de la herramienta durante toda la ejecución del contrato.

La formación presencial será impartida en las dependencias que el Ayuntamiento determine. La empresa adjudicataria se encargará de preparar el entorno necesario para impartirla, así como de realizar los correspondientes controles de asistencia, encuestas de evaluación y, en general, de disponer de los medios adecuados para garantizar su calidad.

El resultado de la evaluación realizada por los asistentes será incorporado a un informe de ejecución del proyecto.

D. **MIGRACIÓN DE DATOS. (ítem de Cronograma)-**

Se aportará en la oferta plan de trabajo en el que se detallarán las fases del proceso de migración, las actividades a desarrollar en cada fase, así como los recursos disponibles para realizarlas y los perfiles profesionales de los mismos. Igualmente, se detallará la forma de verificación que se llevará a cabo para comprobar la fiabilidad de la migración de datos del sistema actual.

El adjudicatario deberá disponer de herramientas y procedimientos para el proceso de migración de datos desde la aplicación actual hacia el nuevo sistema.

Cód. Validación: 6MYM4Q7TKKZC9XM3KTAKWSGP7 | Verificación: https://albox.sedelectronica.es/
Documento firmado electrónicamente desde la plataforma esPublico Gestiona | Página 48 de 51

En el plan de trabajo que se debe aportar en la oferta, se deberán detallar las siguientes fases delproceso de migración:

a. Definición del alcance cuantitativo y cualitativo del proceso: Qué tipo de datos se van a migrar y sus volúmenes. Deberán migrarse todos los datos existentes en la actual aplicación informática. En concreto:

    - La migración de datos de unidades fiscales o hechos imponibles para la generación de padrones periódicos, así como las domiciliaciones bancarias, deberán quedar guardadas en la nueva aplicación informática, de forma que su búsqueda pueda realizarse de acuerdo con la referencia actual del programa.
    - La migración de personas, terceros y/o contribuyentes respetarán íntegramente toda la información de la actual base de dato del programa informático, datos identificativos, con sus direcciones y dirección preferente de notificación, números de cuenta bancaria, números de teléfono, faxes, correo electrónico, idioma preferente de comunicación, representantes, personas relacionadas y observaciones o notas adjuntas a ellos.
    - En los valores (liquidaciones, recibos y autoliquidaciones) todos los datos esenciales y observaciones anotadas, debiendo quedar guardados en la nueva aplicación informática de forma que su búsqueda pueda realizarse por el número secuencial actual, por su referencia, por el tipo de ingreso y por su referencia externa (Número de operación del Derecho Reconocido -DR- de contabilidad). En los valores se enlazarán los plazos fraccionados, entregas a cuenta y servicio especial de pago relacionados a éstos.
    - En cuanto a los expedientes ejecutivos, se deberá migrar toda la información contenida en los mismos en cuanto a los trámites efectuados y fechas de ejecución, cuentas de embargo, bienes embargables, datos de empresa y trabajador, y mantener el número de expediente actual.

b. Elección de la estrategia de migración y, en función de ella, las tareas a llevar a cabo para completar todo el proceso migratorio. Una vez que se identifique el tipo y el volumen de datos a migrar, se deberá definir las posibles tareas incluidas en la estrategia de la migración.

c. Deberán determinarse los procesos de cuadre, validación, verificación y pruebas que se llevarán a cabo para comprobar la fiabilidad de la migración.

Tras la carga de los movimientos del período entre la migración inicial y la actualización de los mismos en el Sistema, se procederá a realizar un informe de cuadre de la migración que deberá coincidir exactamente conel informe de cierre del pendiente en el anterior sistema del Ayuntamiento. Dicho informe será firmado por el titular de la tesorería y del responsable de la empresa adjudicataria, y servirá como constatación de la finalización y corrección de la migración realizada.

E. CONTINUIDAD DEL SERVICIO.-

Se aportará, al objeto de garantizar la continuidad del Servicio en caso de incidencias no previstas, el Plan de continuidad de Servicio, en el que se detallarán, además de los planes de recuperación y medios alternativos aplicados por el adjudicatario, su política de copias de seguridad.

Cód. Validación: 6MYM4Q7TKKZC9XM3KTAKWSGP7 | Verificación: https://albox.sedelectronica.es/
Documento firmado electrónicamente desde la plataforma esPublico Gestiona | Página 49 de 51

F. **PLAN DE PRUEBAS en Cronograma.-**

El licitador deberá presentar el Plan de Pruebas, tanto en la adecuación del sistema a las necesidades que requiere el Ayuntamiento, como en la conversión o transformación y migración de los datos actuales a la nueva plataforma. Asimismo, se incluirá algún proceso de corrección de posibles errores existentes.

Basado en estas actividades u otras que pueda ampliar, el licitador propondrá en su Plan de Proyecto, cuáles son las actividades e hitos que se compromete, junto con los mecanismos que aportará para garantizar el éxito del proyecto.

Para el correcto desarrollo de la implantación, asegurar la disponibilidad del servicio y el correcto mantenimiento del sistema, el adjudicatario proporcionará, al menos, los siguientes entornos de trabajo:

- Migración de datos: debido a las características del proyecto de implantación, será necesario contar, durante las actividades de migración, con un entorno especializado con gran capacidad de datos y de procesamiento, en el que se copiarán todos los datos a migrar, se realizarán todas las transformaciones y se generarán los ficheros de carga que sean necesarios.
- Pruebas: entorno en el que se realizarán las pruebas de integración y formación. El adjudicatario propondrá mecanismos de copia de datos periódicos desde el entorno de producción a preproducción, con arreglo a lo que se determine, para garantizar la similitud de los entornos y la confidencialidad de los datos.
- Producción: entorno al que accederán los/las usuarios/as del Ayuntamiento y su ciudadanía para el funcionamiento del servicio.
- Otros: el adjudicatario podrá crear, con la conformidad del Ayuntamiento, los entornos adicionales que estime necesarios durante la implantación y para el resto de la duración del contrato.

El adjudicatario tendrá que especificar los servicios de operación, monitorización y administración de la infraestructura de la que dispone para ofrecer la máxima disponibilidad, rendimiento y prestaciones.

13ª.- COMPROBACIÓN DE LAS FUNCIONALIDADES. -

Para la comprobación de las funcionalidades, se considerará lo siguiente:

- Descripción general del tratamiento de cada Módulo en el Aplicativo ofertado. Documentación funcional y técnica. Especial mención al flujograma de tramitación y al modelo de datos.
- Manuales de usuario, de formación y de Administrador del módulo.
- Mención de las cuestiones que aportan valor añadido al mínimo solicitado en el Pliego.

Se realizará, a petición del responsable del ayuntamiento, la comprobación relativa a la cobertura de las funcionalidades respecto a los requisitos del presente Pliego Técnico.

Cód. Validación: 6MYM4Q7TKKZC9XM3KTAKWSGP7 | Verificación: https://albox.sedelectronica.es/
Documento firmado electrónicamente desde la plataforma esPublico Gestiona | Página 50 de 51

Para la comprobación de la constancia en el aplicativo de las funcionalidades exigidas por el Ayuntamiento y ofertadas por el licitador, éste se conectará a un entorno real con características lo más similares posible a las del Ayuntamiento.

El resultado de esta demostración será considerado, a efectos de la oferta, según los siguientes criterios:

- Cobertura funcional.
- Facilidad de uso, flexibilidad y facilidad de adaptación a la forma de trabajo.
- Cuestiones que aportan valor añadido.
- Seguridad, interoperabilidad y protección de datos.

En Albox, a fecha de la firma electrónica

EL ALCALDE

DOCUMENTO FIRMADO ELECTRONICAMENTE

Fdo.: Francisco Torrecillas Sánchez

Cód. Validación: 6MYM4Q7TKKZC9XM3KTAKWSGP7 | Verificación: https://albox.sedelectronica.es/
Documento firmado electrónicamente desde la plataforma esPublico Gestiona | Página 51 de 51