DEPARTAMENTO: Tesorería

NÚM. EXPEDIENTE: 4839/2022

ASUNTO: Pliegos de prescripciones técnicas.

PLIEGO DE PRESCRIPCIONES TÉCNICAS CONTRATO DE ADQUISICIÓN DE LA LICENCIA DE UNA APLICACIÓN INFORMÁTICA DE GESTIÓN, INSPECCIÓN Y RECAUDACIÓN(SISTEMA DE INFORMACIÓN), DE LOS INGRESOS MUNICIPALES DEL AYUNTAMIENTO DE ALZIRA, ASÍ COMO LOS SERVICIOS INTEGRALES, PROFESIONALES Y TECNOLÓGICOS NECESARIOS PARA SU PUESTA EN MARCHA, SIGUIENDO UN MODELO DE PRESTACIÓN DE SOFTWARE COMO SERVICIO (SAAS), Y UN DESPLIEGUE EN NUBE PÚBLICA, QUE INCLUYE LOS SERVICIOS DE INFRAESTRUCTURA, PLATAFORMA TECNOLÓGICA Y SOPORTE OPERATIVO NECESARIOS PARA SU FUNCIONAMIENTO Y EVOLUCIÓN PARA EL AYUNTAMIENTO DE ALZIRA

ÍNDICE

1.- OBJETO DEL CONTRATO 3
2.- ALCANCE DEL PROYECTO 4
3.- DURACIÓN, VALOR ESTIMADO DEL CONTRATO Y PRESUPUESTO BASE DE LICITACIÓN, FACTURACIÓN Y FORMA DE PAGO 5
4.- NOMENCLATURA Y CLASIFICACIÓN DEL CONTRATO 6
5.- SOLVENCIA ECONÓMICAY FINANCIERA Y PROFESIONAL 6
6.- CRITERIOS DE ADJUDICACIÓN 7
a.- Criterios dependientes de un juicio de valor 7
b.- Criterios objetivos o ev. de forma autom. por apl. de fórmulas 11
7.- FUNCIONALIDADES: BASE DE DATOS DE TERCEROS/PERSONAS Y CIUDAD 13
8.- FUNCIONALIDADES: REGISTRO DE ENTRADA Y DE SALIDA 14
9.- FUNCIONALIDADES: GESTOR DE EXPEDIENTES ELECTRÓNICOS PARA LA RECAUDACIÓN Y GESTIÓN TRIBUTARIA INTEGRALES 15
10.- FUNCIONALIDADES: OFICINA VIRTUAL TRIBUTARIA 19
11.- FUNCIONALIDADES: GESTION DE INGRESOS. GESTIÓN TRIBUTARIA 21
12.- FUNCIONALIDADES: GESTIÓN DE COBROS EN RECAUDACIÓN 28
13.- FUNCIONALIDADES: COMUNICACIONES Y NOTIFICACIONES 34
14.- FUNCIONALIDADES: INSPECCIÓN TRIBUTARIA Y PROCEDIMIENTO SANCIONADOR 35
15.- FUNCIONALIDADES: RECURSOS 35
16.- FUNCIONALIDADES: SEGUIMIENTO Y CONTROL 35
17.- FUNCIONALIDADES: GENERACIÓN DE INFORMES Y SELECTOR DE INFORMACIÓN 36

Identificador Qt7i lyea Ae26 4/jE VtvN B9z4 FJA=
URL https://sedeelectronica.alzira.es/PortalCiudadano/verifyDocs.jsp

18.- FUNCIONALIDADES: PLANIFICADOR DE PROCESOS Y TAREAS 36
19.- FUNCIONALIDADES: INTEGRACIÓN CON SOFTWARE TELEFÓNICO 37
20.- FUNCIONALIDADES: CONTROL DE ASISTENCIA A LOS CONTRIBUYENTES 37
21.- FUNCIONALIDADES: HERRAMIENTAS PARA LA ORGANIZACIÓN DEL TRABAJO 37
22.- FUNCIONALIDADES: CONTABILIDAD 38
23.- FUNCIONALIDADES: FISCALIZACIÓN 39
24.- FUNCIONALIDADES: TESORERIA 39
25.- FUNCIONALIDADES: MULTAS Y SANCIONES 40
26.- FUNCIONALIDADES: ADMINISTRACIÓN DE PERFILES Y SEGURIDAD 41
27.- FUNCIONALIDADES: REQUERIMIENTOS DE INTEGRACIÓN 41
28.- PLAN DE PROYECTO 47
29.- GESTIÓN DE PROYECTO 50
30.- PLAN DE SOPORTE A LA GESTIÓN Y A LA EXPLOTACIÓN 56
31.- CONDICIONES CONTRACTUALES RELACIONADAS CON LA PROTECCIÓN DE DATOS Y LA PROPIEDAD, USO Y TRATAMIENTO DE DATOS 58
32.- SEGURIDAD DE LA INFORMACIÓN 61
33.- CONFIDENCIALIDAD Y PROTECCIÓN DE DATOS PERSONALES 64
34.- ACUERDOS DE NIVEL DE SERVICIO (SLA) 66
35.- DOCUMENTACIÓN 68
36.- PROPIEDAD INTELECTUAL DE LA APLICACIÓN 68

Identificador Qt7i Iyea Ae26 4/jE VtvN B9z4 FJA=
URL https://sedeelectronica.alzira.es/PortalCiudadano/verifyDocs.jsp

1. OBJETO DEL CONTRATO

El objeto de la licitación es la adquisición de la licencia de una aplicación informática de gestión, inspección y recaudación(Sistema de información), de los ingresos municipales del Ayuntamiento de Alzira, así como los servicios integrales, profesionales y tecnológicos necesarios para su puesta en marcha, siguiendo un modelo de prestación de Software como Servicio (SaaS), y un despliegue en nube pública, que incluye los servicios de infraestructura, plataforma tecnológica y soporte operativo necesarios para su funcionamiento y evolución.

El objeto de la presente licitación es el suministro y los servicios siguientes:

- Suministro de una licencia de programa para uso ilimitado y sin restricciones de un Sistema de información de gestión tributaria y recaudación (en adelante Sistema o Sistema de información), consistente en una aplicación informática que cubra las funcionalidades de la gestión, la inspección y la recaudación de los ingresos municipales del Ayuntamiento de Alzira.
- Los servicios de asistencia técnica necesarios para la parametrización e implantación del Sistema informático, adaptados a las características y procesos de gestión del Ayuntamiento de Alzira.
- Servicios de integración con aplicaciones y sistemas externos (de terceros)
- Servicios de integración con aplicaciones y sistemas propios del Ayuntamiento
- Servicios de asistencia técnica para la migración de datos desde el sistema actual hacia el nuevo Sistema de información
- Servicios en entorno de la nube (Cloud)
- Formación de técnicos y usuarios necesaria para la explotación del Sistema
- Servicios de asistencia posterior a la puesta en funcionamiento, a prestar en la ubicación que determine el Ayuntamiento
- Servicios de consultoría y soporte a la gestión y explotación del Sistema durante la duración del contrato
- Servicios de mantenimiento correctivo, normativo y evolutivo del Sistema

La implantación y suministro del nuevo Sistema se realizará en dos fases, de forma secuencial y con el siguiente orden:

- Fase 1: Implantación y suministro del nuevo Sistema con un plazo máximo de 9 meses para su completa puesta en marcha.
- Fase 2: Soporte técnico y mantenimiento correctivo, normativo y evolutivo del Sistema hasta la finalización del contrato.

Identificador Qt7i lyea Ae26 4jE VtvN B9z4 FJA=
URL https://sedeelectronica.alzira.es/PortalCiudadano/verifyDocs.jsp

2. ALCANCE DEL PROYECTO

Este proyecto comprende el suministro de la licencia y también la prestación de los servicios profesionales necesarios para la puesta en funcionamiento y explotación con todas las garantías por parte de los usuarios del Ayuntamiento de Alzira.

Para la correcta explotación, el adjudicatario deberá realizar los trabajos de parametrización y adaptación cumpliendo, como mínimo, lo siguiente:

- Aportación de personal altamente cualificado en las áreas de gestión objeto del proyecto y expertos en el Sistema informático ofertado, para analizar los requerimientos de implantación y parametrización necesarios según el plan de trabajo
- Implantación de todos los componentes necesarios para la operatividad de las funcionalidades
- Parametrización de las funcionalidades
- Cumplir los requerimientos funcionales, de integración, técnicos y de seguridad
- Pruebas y validación
- Migración completa de los datos desde el sistema actual a la nueva aplicación
- Formación del personal de las áreas implicadas: gestión, dirección y técnica de acuerdo con un plan de formación, documentación y transferencia de conocimiento del contratista a los técnicos municipales en la implantación y de forma continua durante la duración del contrato
- Soporte y asistencia en los trabajos de explotación del nuevo Sistema durante la vigencia del contrato (Fase 2)
- Servicios de alojamiento de la aplicación informática en la nube y de todos los datos que se generen y de los históricos del Sistema actual que el Ayuntamiento facilite al adjudicatario, garantizando un acceso óptimo a los mismos.

La adjudicataria asume todas las responsabilidades en la gestión y control del Sistema así como de los componentes en todas las capas tecnológicas de la nube (red, hardware, software y el sistema de comunicaciones necesario para acceder). Por tanto, el Ayuntamiento no gestionará ni será responsable de los sistemas tecnológicos ni de las comunicaciones, ni de las aplicaciones necesarias, más alá de las capacidades de gestión de los usuarios, configuración y personalización del Sistema contratado.

El Ayuntamiento no deberá hacer ninguna inversión adicional excepto la destinada a su propia red local, acceso a internet y puestos de trabajo de los usuarios.

El adjudicatario que preste los servicios debe mantener y actualizar el funcionamiento adecuado del Sistema, mediante la infraestructura

Identificador Qt7i lyea Ae26 4jE VtvN B9z4 FJA=
URL https://sedeelectronica.alzira.es/PortalCiudadano/verifyDocs.jsp

necesaria de la nube para que los servicios ofrezcan los niveles necesarios y contratados por el Ayuntamiento.

3. **DURACIÓN, VALOR ESTIMADO DEL CONTRATO Y PRESUPUESTO BASE DE LICITACIÓN, FACTURACIÓN Y FORMA DE PAGO**
   a. El contrato tendrá una **duración** de cuatro años, sin posibilidad de prórroga
   b. El **valor estimado del contrato y presupuesto base de licitación** del presente contrato asciende a la cantidad de OCHOCIENTOS SETENTA Y CINCO MIL QUINIENTOS DOS EUROS CON (875.502,00 euros) más CIENTO OCHENTA Y TRES MIL OCHO CIENTOS CINCUENTA Y CINCO EUROS CON CUARENTA Y DOS CÉNTIMOS (183.855,42 euros), ascendiendo el valor estimado, IVA incluido, a un total de UN MILLÓN CINCUENTA Y NUEVA MIL TRES CIENTOS CINCUENTA Y SIETE EUROS CON CUARENTA Y DOS CÉNTIMOS (1.059.357,42 euros) IVA incluido.

1. Las ofertas no podrán superar el importe máximo de licitación, y tampoco el importe por conceptos según lo siguiente (Sin IVA):

Valor estimado del contrato	Sin IVA
Licencia	302.400,00 €
Implantación	132.300,00 €
Mantenimiento anual y Cloud	440.802,00 €
Total	**875.502,00 €**

2. La distribución por anualidades prevista de los conceptos es la siguiente:

	Año 1- 3 meses	Año 2	Año 3	Año 4	Año 5 - 9 meses
Licencia (Sin IVA)	75.600,00 €	75.600,00 €	75.600,00 €	75.600,00 €	
Implantación (Sin IVA)	33.075,00 €	33.075,00 €	33.075,00 €	33.075,00 €	
Cuota mant. y Cloud (Sin IVA)	27.550,13 €	110.200,50 €	110.200,50 €	110.200,50 €	82.650,38 €
TOTAL sin IVA	136.225,13 €	218.875,50 €	218.875,50 €	218.875,50 €	82.650,38 €
TOTAL con IVA	**164.832,40 €**	**264.839,36 €**	**264.839,36 €**	**264.839,36 €**	**100.006,95 €**

Identificador Qt7i lyea Ae26 4jE VtvN B9z4 FJA=
URL https://sedeelectronica.alzira.es/PortalCiudadano/verifyDocs.jsp

3. La distribución por capítulos prevista de los conceptos es la siguiente:

	Año 1- 3 meses	Año 2	Año 3	Año 4	Año 5 - 9 meses
Capítulo 6 Total	131.496,75 €	131.496,75 €	131.496,75 €	131.496,75 €	
Capítulo 2 Total	33.335,65 €	133.342,61 €	133.342,61 €	133.342,61 €	100.006,95 €
TOTAL con IVA	**164.832,40 €**	**264.839,36 €**	**264.839,36 €**	**264.839,36 €**	**100.006,95 €**

c. El precio del contrato se hará efectivo contra facturas conformadas por la Unidad administrativa correspondiente. Las facturas serán trimestrales y una vez conformadas se procederá al abono de las mismas, previos los trámites correspondientes. El contratista deberá presentar la Hoja de mantenimiento de terceros y las facturas de acuerdo a lo previsto en la legislación vigente.

d. La previsión de facturación por anualidades se podrá alterar en lo referente a los gastos de licencia e implantación (Capítulo 6) para los casos en que el Sistema esté plenamente implantado y en funcionamiento y el Ayuntamiento haya obtenido financiación ajena que permita el abono de los mismos.

Identificador Qt7i lyea Ae26 4jE VtvN B9z4 FJA=
URL https://sedeelectronica.alzira.es/PortalCiudadano/verifyDocs.jsp

4. NOMENCLATURA Y CLASIFICACIÓN DEL CONTRATO:

Al tratarse de un contrato mixto, en el que prevalece la parte de servicios sobre la de suministro, por razón del importe, las codificaciones correspondientes, de la nomenclatura Vocabulario Común de Contratos Públicos (CPV 2008) de la Comisión Europea, dado el objeto del mismo, son:

- 72000000-5 Servicios TI: consultoría, desarrollo de software, Internet y apoyo
- 48000000-8 Paquetes de software y sistemas de información

5. SOLVENCIA ECONÓMICA Y FINANCIERA Y PROFESIONAL

El licitador deberá acreditar:

5.1 Solvencia económica: la solvencia económica deberá acreditarse aportando en todo caso la siguiente documentación:

1. Volumen anual de negocios del licitador en el ámbito al que se refiere el contrato, que referido al año de mayor volumen de negocio de los tres últimos concluidos, deberá ser al menos de 1.313.253 euros. Se acreditará mediante las cuentas anuales aprobadas y depositadas en el Registro Mercantil, o en el registro oficial en que deba estar inscrito el empresario y declaración del empresario indicando el volumen de negocios global de la empresa. Los

empresarios individuales no inscritos en el Registro Mercantil acreditarán su volumen anual de negocios mediante sus libros de inventarios y cuentas anuales legalizados por el registro mercantil, y si no tuvieran obligación, mediante las declaraciones tributarias anuales de IVA o Impuesto sobre Sociedades.

2. Documento que acredite la suscripción de un seguro de responsabilidad civil por importe mínimo de 875.502 euros, documento acreditativo del pago y compromiso de mantenimiento de la póliza en vigor durante toda la ejecución del contrato.

5.2 Solvencia profesional: la solvencia profesional deberá acreditarse aportando en todo caso la siguiente documentación:

1. Relación de los principales servicios o trabajos realizados de igual o similar naturaleza que los que constituyen el objeto del contrato, cuyos contratos se hayan adjudicado en el curso de los tres últimos años, en la que se indique el importe, la fecha y el destinatario público de los mismos.
   Los servicios o trabajos efectuados se acreditarán mediante *certificados de buena ejecución* expedidos o visados por el órgano competente de la entidad adjudicadora. Como mínimo tres de los certificados de buena ejecución deberán ser referidos a tres entidades locales con población superior a 40.000 habitantes.
   Además, el requisito mínimo será que el importe del contrato adjudicado en al menos uno de ellos sea igual o superior a 875.502,00 euros, IVA excluido.
2. Certificación de conformidad con el Esquema Nacional de Seguridad, con categoría MEDIA de Sistemas de Información destinados a la prestación de servicios TIC, expedido por un Organismo Certificador Autorizado. La certificación solicitada hace referencia tanto a la prestación de los servicios de Housing, Hosting y Cloud en modalidad SaaS, como a la aplicación informática de gestión, inspección y recaudación de los ingresos municipales

6. CRITERIOS DE ADJUDICACIÓN:

La valoración de las proposiciones presentadas y la determinación de la oferta más ventajosa se realizará de conformidad con los criterios de valoración que a continuación se citan y con arreglo a la siguiente ponderación (de 0 a 100 puntos):

a. **Criterios dependientes de un juicio de valor (máximo 30 puntos):** De acuerdo con lo establecido en el artículo 146.3 de la Ley de contratos del sector público, en la valoración de cada uno de los apartados se fija una banda de valores, no admitiéndose alternativas que no incluyan todas las funcionalidades y requerimientos técnicos de los apartados 7 a 27 del Pliego. Los licitadores presentaran la propuesta técnica cumpliendo el siguiente guion o esquema, siendo excluidas aquellas ofertas que no presenten la propuesta técnica de acuerdo con

Identificador Qt7i Iyea Ae26 4jE VtvN B9z4 FJA=
URL https://sedeelectronica.alzira.es/PortalCiudadano/verifyDocs.jsp

dicho guion o esquema. La propuesta técnica no superará en ningún caso 60 páginas (caras) en **arial 11**.

1. **Características funcionales del sistema** (máximo 21 puntos), apartados 7 a 27 del Pliego de prescripciones técnicas, indicando para cada una de las funcionalidades:

- descripción general del tratamiento de cada funcionalidad en el aplicativo ofertado
- documentación funcional y técnica con especial mención al Flujograma de tramitación y al Modelo de datos
- manuales de usuario, de formación y de Administrador del módulo en caso de corresponder
- mención de las cuestiones que aportan valor añadido al mínimo solicitado en el Pliego

Deberá seguirse el siguiente esquema:

1. Funcionalidades: base de datos de terceros/personas y ciudad
2. Funcionalidades: registro de entrada y de salida
3. Funcionalidades: gestor de expedientes electrónicos para la recaudación y gestión tributaria integrales
4. Funcionalidades: oficina virtual tributaria
5. Funcionalidades: gestión de ingresos. Gestión tributaria
6. Funcionalidades: gestión de cobros en recaudación
7. Funcionalidades: comunicaciones y notificaciones
8. Funcionalidades: inspección tributaria y procedimiento sancionador
9. Funcionalidades: recursos
10. Funcionalidades: seguimiento y control
11. Funcionalidades: generación de informes y selector de información
12. Funcionalidades: planificador de procesos y tareas
13. Funcionalidades: integración con software telefónico
14. Funcionalidades: control de asistencia a los contribuyentes
15. Funcionalidades: herramientas para la organización del trabajo
16. Funcionalidades: contabilidad
17. Funcionalidades: fiscalización
18. Funcionalidades: tesorería
19. Funcionalidades: multas y sanciones
20. Funcionalidades: administración de perfiles y seguridad
21. Funcionalidades: requerimientos de integración

La asignación de puntos será la siguiente:

Identificador Qt7i lyea Ae26 4/jE VtvN B9z4 FJA=
URL https://sedeelectronica.alzira.es/PortalCiudadano/verifyDocs.jsp

Puntuación Características funcionales del sistema, por cada funcionalidad	Valoración
0 punto	No se recogen todas las características funcionales del Sistema según los Pliegos, y la oferta no describe las funcionalidades de forma detallada
0,5 punto	No se recogen todas las características funcionales del Sistema según los pliegos, pero la oferta describe las funcionalidades de forma detallada y cumplen en más de la mitad las previstas para cada funcionalidad
1 punto	Se recogen las características funcionales del Sistema

Además de la documentación anterior, para la asignación de puntuación en características funcionales del sistema, el Ayuntamiento **podrá** exigir a los licitadores una **demostración** de que la aplicación ofertada, con todas las funcionalidades exigidas en el presente Pliego, está desarrollada y operativa, con el fin de verificar que se ajusta a sus exigencias. Podrá solicitarse la resolución de casos prácticos previamente propuestos.
Con este fin, citará a las empresas licitadoras para la verificación y valoración de sus ofertas.
Para la comprobación de la constancia en el aplicativo de las funcionalidades exigidas por el Ayuntamiento y ofertadas por la mercantil licitadora, ésta se conectará a un entorno real con características lo más similares posible a las del Ayuntamiento.
El resultado de esta demostración será evaluado 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.
- Potencial evolutivo en la gestión.

2. **Plan del proyecto** (máximo 4 puntos):
   1. Cronograma
   2. Organización y formación del equipo, responsabilidades y experiencia de sus miembros,
   3. Detalle de la cobertura de las funcionalidades
   4. Plan de interoperabilidad e integraciones
   5. Plan de implantación, parametrización y migración

Identificador Qt7i lyea Ae26 4jE VtvN B9z4 FJA=
URL https://sedeelectronica.alzira.es/PortalCiudadano/verifyDocs.jsp

6. Plan de formación y transferencia del conocimiento
7. Plan de apoyo y asistencia
8. Plan de soporte a la explotación
9. Plan de comunicaciones
10. Plan de continuidad del servicio
11. Plan de retorno

Puntuación Plan del proyecto	Valoración
0 punto	El plan de proyecto no detalla los aspectos relevantes del mismo, no ofrece información o esta es esquemática
2 puntos	El plan de proyecto es detallado y se demuestra que satisfará el objeto del mismo
4 puntos	El plan de proyecto es detallado y se demuestra que satisfará el objeto del mismo aportando valor añadido

3. **Descripción del Plan del soporte a la gestión y a la explotación** (máximo 4 puntos):
   1. **General**
   2. **Servicios de mantenimiento**
   3. **Gestión de incidencias**

Puntuación de la Descripción del soporte a la gestión y a la explotación	Valoración
0 punto	El plan no detalla los aspectos relevantes o no ofrece información
2 puntos	El plan es detallado y se demuestra que satisfará el objeto del contrato
4 puntos	El plan es detallado y se demuestra que satisfará el objeto del mismo aportando valor añadido

4. **Otros aspectos adicionales que se consideren oportunos** (máximo 1 punto)

Umbral mínimo de puntuación necesario para continuar con el proceso. La propuesta deberá de tener una puntuación mínima de 18 puntos en los

Identificador Qt7i lyea Ae26 4jE VtvN B9z4 FJA=
URL https://sedeelectronica.alzira.es/PortalCiudadano/verifyDocs.jsp

criterios subjetivos. Si no se alcanza dicha puntuación la oferta será descartada.

b. Criterios objetivos o evaluables de forma automática por aplicación de fórmulas (máximo 70 puntos)

1. Oferta económica (máximo 30 puntos). La valoración de la oferta económica se realizará por interpolación lineal simple, atendiendo a los siguientes valores críticos del porcentaje de baja y de puntos

	% Baja (x)	Puntos (y)
Valor mínimo	0,00	0
Valor máximo	15,00	30

Atendiendo a lo dispuesto en el artículo 149 LCSP, la mesa de contratación considerará una oferta como temeraria o anormalmente baja, cuando ofrezca una baja superior al 15% del precio de licitación, al reputar que en este caso queda comprometido el cumplimiento adecuado del contrato.

Y atendiendo a la siguiente expresión:

$$y_i = \frac{30}{15\%} \cdot x_i\%$$

los puntos posibles que pueden obtenerse y_i, según el porcentaje de baja ofrecido $x_i\%$, y conforme a los valores de baja mínima (0,00%) y máxima admitida (15,00%), serán los que figuran en la siguiente tabla:

Identificador Qt7i Iyea Ae26 4jE VtvN B9z4 FJA=
URL https://sedeelectronica.alzira.es/PortalCiudadano/verifyDocs.jsp

Baja ofrecida (x)	Puntos obtenidos (y)
0%	0
1%	2
2%	4
3%	6
4%	8
5%	10
6%	12
7%	14
8%	16
9%	18
10%	20
11%	22
12%	24
13%	26
14%	28
15%	30

2. Mejora del plazo de puesta en marcha (Fase 1 Implantación y suministro) (máximo 4 puntos): se asignarán 2 puntos por cada mes de mejora en el plazo de puesta en marcha. En el pliego se prevén 9 meses.
3. Formación tributaria complementaria (máximo 3 puntos): se asignará 1,5 punto por cada 150 horas de formación tributaria complementaria y adicional a la requerida en el pliego (necesaria para la fase de implantación y suministro):
    1. 150 horas o más: 1 punto
    2. 300 horas o más: 3 puntos
4. Bolsa de horas para adaptaciones específicas (máximo 3 puntos): Se valorará la inclusión de una bolsa de horas consistentes en desarrollos específicos para el Ayuntamiento de Alzira para permitir el correcto funcionamiento del Sistema. Se asignarán 2 puntos si se ofrecen como mínimo 200 horas de analista programador y 3 puntos si se ofrecen como mínimo 300 horas de analista programador.
5. Esquema nacional de seguridad a nivel Alto (máximo 7 puntos): se asignarán 7 puntos por disponer de la Certificación sobre el Esquema nacional de seguridad a nivel Alto, emitido por parte de una empresa certificadora autorizada por el ENAC.
6. Clasificación TIER en el CPD principal (máximo 10 puntos): el servicio Cloud se prestará desde el Centro de proceso de datos con clasificación TIER, o equivalente que recoja todas las características del sistema, asignándose 5

Identificador Qt7i Iyea Ae26 4/jE VtvN B9z4 FJA=
URL https://sedeelectronica.alzira.es/PortalCiudadano/verifyDocs.jsp

puntos a la oferta con TIER III y 10 puntos a la oferta con TIER IV. En todo caso debe adjuntarse el certificado acreditativo de la clasificación.

7. Clasificación TIER del CPD de Centro de respaldo para BRS (máximo 3 puntos): el servicio Cloud se prestará con un Centro de respaldo para servicio en Business Recovery System, de acuerdo con la categoría TIER, o equivalente que recoja todas las características del sistema, asignándose 1,5 puntos a la oferta con TIER III y 3 puntos a la oferta con TIER IV. En todo caso debe adjuntarse el certificado acreditativo de la clasificación.
8. Aplicación (APP) para el ciudadano: (máximo 10 puntos): disponibilidad de una aplicación (APP) para el ciudadano que se pueda ejecutar con los sistema operativos y dispositivos IOS y Android, que soporte la gestión de las funcionalidades más habituales (buzón de comunicaciones, consulta de recibos, pagos, cita previa, etc). Debe estar operativa antes de la puesta en marcha del Sistema e incluirá el soporte en todo caso, quedando activa cuando lo requiera el Ayuntamiento.

7. FUNCIONALIDADES: BASE DE DATOS DE TERCEROS/PERSONAS Y CIUDAD

Funcionará bajo la filosofía de *Dato único*, debiendo la empresa integrarse con la base de datos de terceros y ciudad corporativa del Ayuntamiento, a nivel de consulta. La base de datos actual es de Indenova.

7.1 Datos básicos a incluir en la base de datos de terceros de la aplicación:

- Tipo de persona: persona física, jurídica, comunidades de propietarios, comunidades de bienes, Organismos oficiales, etc.
- Documento de identificación: NIF, NIE, Pasaporte. Definida como clave única o primaria.
- Datos jurídicos e histórico de cambios.
- Domicilio fiscal y direcciones alternativas, con histórico y observaciones.
- Selección del idioma.
- Otros datos de comunicación: E-mail, teléfono principal y otros, etc.
- Relaciones con otros terceros de la base de datos, y gestión de los datos (representantes, empleados, herederos, etc).
- Documentos asociados al tercero.
- Bienes relacionados con el tercero (Inmuebles, cuentas bancarias, datos de Seguridad social, vehículos en la DGT, etc.).
- Domiciliaciones asociadas a los objetos tributarios.
- Vinculación o relación con toda la información del sistema, incluidos los fraccionamientos de pago.
- Callejero municipal.
- Tramos.
- Direcciones codificadas según la normativa INE.
- Histórico de las modificaciones en terceros con auditoría de las mismas (fechas, usuarios, etc).

Identificador Qt7i lyea Ae26 4jE VtvN B9z4 FJA=
URL https://sedeelectronica.alzira.es/PortalCiudadano/verifyDocs.jsp

7.2 Integración y carga en el sistema del censo de contribuyentes que facilite anualmente la AEAT. Mantenimiento de las personas de forma interactiva y por carga de los soportes (alta, modificación, unificación, consolidación, etc.)

7.3 Acceso sencillo y rápido desde la ficha del tercero/contribuyente a toda la información que conste en el sistema asociada al mismo (datos económicos, objetos tributarios y valores, expedientes de gestión tributaria, ejecutiva, histórico, etc.).. Todos estos datos podrán ser consultados en la Carpeta ciudadana del Ayuntamiento.

7.4 Tratamiento específico y singular para los Grandes contribuyentes y Organismos públicos

7.5 Mantenimiento y gestión de los domicilios: principal y alternativos con histórico, y depuración de callejero y unificación de direcciones.

7.6 Gestión con un único callejero integrándose con la base de datos ciudad del Ayuntamiento, compatible con Catastro, AEAT, Ine, DGT, etc. Recogiendo las distintas codificaciones para la misma vía evitando discrepancias en las direcciones tributarias y fiscales. Depuración de callejero y unificación de direcciones.

7.7 Utilidades y herramientas de depuración: unificación de contribuyentes, unificación de domicilios y controles de coherencia (datos propios y externos incorporados por ficheros). Conectores Web services con la AEAT, para domicilios fiscales, Dirección general de la Policía, etc. Detección de posibles duplicidades, el sistema no debe permitir duplicidades y las detectadas deben ser marcadas para su posterior depuración. Se admiten nuevos contribuyentes con el mismo NIF, para casos excepcionales y previa depuración. Supresión de contribuyentes erróneos y agrupación de los duplicados existentes.

7.8 Dispondrá de un buscador único integral tipo google que permita realizar una búsqueda por cualquier información.

8. FUNCIONALIDADES: REGISTRO DE ENTRADA Y DE SALIDA

8.1 La aplicación dispondrá de un registro de entrada y salida de documentos tributarios integrado con el registro de entrada y salida y el gestor de expedientes que utiliza el ayuntamiento, adaptado a las especificaciones *SICRES 3.0* para asegurar el intercambio de asientos registrales (nuevos y de aportación de documentación a expedientes en tramitación). Actualmente el Registro de entrada y salida es de la empresa Indenova (Plataforma eSigna).

8.2 La integración se realizará con el software del ayuntamiento que dispone de servicios web y los servicios y consultoría de adaptación deben incluirse en la oferta.

Identificador Qt7i lyea Ae26 4jE VtvN B9z4 FJA=
URL https://sedeelectronica.alzira.es/PortalCiudadano/verifyDocs.jsp

8.3 La plataforma se deberá integrar con el módulo de registro electrónico de representación y apoderamientos que utiliza el ayuntamiento, Apoder@.

8.4 Registro telemático: entrada y salida de documentos directamente o a través de servicios web integrado con el Registro general. Posibilidad de creación de Registro auxiliar.

8.5 Captura de firma biométrica justificativa asociada automáticamente a la correspondiente entrada o salida y también cuando la asistencia se realice directamente en las oficinas de recaudación y/o La Clau.

8.6 Asociación de documentos en formato digital y digitalización certificada/escaneo certificado de documentos de forma individual o masiva, asociados automáticamente a la correspondiente entrada/salida. Se cumplirán en esta digitalización los requisitos que se establecen en la NTI de digitalización de documentos y en los documentos digitalizados se aplicará una firma (actuación administrativa automatizada) con sello de órgano del ayuntamiento de Alzira.

9. FUNCIONALIDADES: GESTOR DE EXPEDIENTES ELECTRÓNICOS PARA LA RECAUDACIÓN Y GESTIÓN TRIBUTARIA INTEGRALES

9.1 El sistema de información debe permitir la tramitación de expedientes tanto en papel como electrónicos para el ciclo completo de gestión, inspección y recaudación. Estos procedimientos exigidos por la normativa se tramitarán por vía electrónica contemplando la gestión integral de todas las fases del ciclo de vida de los procedimientos administrativos y documentos generados garantizado la integridad y seguridad de las actuaciones garantizando el control de los tiempos y plazos, identificación de los órganos responsables y la tramitación ordenada de los expedientes, con simplificación y publicidad de los mismos.

9.2 El gestor de expedientes electrónicos deberá estar adecuado al Real Decreto 4/2010 de 8 de enero, por el que se regula el Esquema Nacional de Interoperabilidad en el ámbito de la Administración Electrónica y Normas técnicas de Interoperabilidad que desarrollan aspectos concretos de la interoperabilidad incluyendo sus guías de aplicación.

9.3 El formato de firma para documentos y expedientes que utilizará de la aplicación será PAdES de larga duración, de acuerdo con los estándares recogido en el "Catálogo de estándares". De esta forma se asegurará la necesaria preservación de las firmas a lo largo del tiempo.

9.4 Características mínimas:

9.4.1 Integración con el gestor de expedientes general municipal y con un sistema de gestión documental, cumpliendo las normas ENI y NTI.

9.4.2 Integración de las actuaciones con sus respectivos módulos tributarios

9.4.3 La documentación electrónica generada por el sistema se volcará en el gestor documental corporativo mediante servicios web para la

Identificador Qt7i lyea Ae26 4jE VtvN B9z4 FJA=
URL https://sedeelectronica.alzira.es/PortalCiudadano/verifyDocs.jsp

integración siguiendo las normas técnicas del ENI permitiendo aplicar también el esquema institucional de metadatos el Ayuntamiento, si procede.

9.4.4 Integración del sistema con la plataforma de intermediación de datos del ministerio de Administraciones públicas y de la Generalitat valenciana en los expedientes donde sea necesario recabar información de la ciudadanía.

9.4.5 Catálogo de tipos de expedientes tributarios que faciliten la normalización y racionalización de los procedimientos. Clasificación de documentos y expedientes de acuerdo al cuadro de clasificación de la institución e incorporación de recursos y otras herramientas para la descripción de documentos y expedientes (tesauros, vocabularios controlados, índices...). Codificación del expediente según la específica actual codificación municipal, con posibilidad de número de expediente externo relacionado con el expediente de gestión.

9.4.6 Alta de expedientes “de oficio” y “a instancia de parte” desde un registro de entrada nuevo o previamente existente.

9.4.7 Funcionalidades al usuario tramitador:

9.4.7.1 Bandejas de tareas por usuarios y departamentos.

9.4.7.2 Bandeja específica con los expedientes que presentan incidencias ante cualquier carga de datos, proponiendo el sistema la resolución e integrándola dentro del flujo ordinario de trabajo.

9.4.7.3 Mantenimiento de plantillas de documentos con varias versiones y posibilidad de composición de varios textos parciales predefinidos combinados con campos de texto libre. Generación automática de documentación del expediente combinando los datos con las plantillas seleccionadas.

9.4.7.4 Inicio de un nuevo expediente desde otro ya iniciado incorporando los datos previos.

9.4.7.5 Tramitación de expedientes de forma individual y colectiva. Posibilidad de tramitación individual con un trámite de acuerdo/resolución de forma colectiva por motivos de eficacia y eficiencia.

9.4.7.6 Escaneo certificado de documentos de forma individual o masiva vinculándolos a los expedientes, recibos, liquidaciones o autoliquidaciones y acceso sencillo a los mismo. Se cumplirán en la digitalización certificada los requisitos que se establecen en la NTI de digitalización de documentos y en los documentos digitalizados se aplicará una firma (actuación administrativa automatizada) con sello de órgano del ayuntamiento de Alzira.

Identificador Qt7i lyea Ae26 4jE VtvN B9z4 FJA=
URL https://sedeelectronica.alzira.es/PortalCiudadano/verifyDocs.jsp

9.4.7.7 Control y visualización de los expedientes en sus diferentes etapas de tramitación con diferenciación por estados y también indicación de las incidencias con propuesta de actuación.

9.4.7.8 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, así como la delegación de firmas y tareas pendientes.

9.4.7.9 Consulta telemática por parte de los interesados del estado de tramitación de sus expedientes con autenticación. Generación de CSV para los documentos generados por el gestor documental y verificación en la sede electrónica municipal. Trazabilidad del historial de tramitación del expediente.

9.5 El sistema garantizará la autenticidad, integridad, confidencialidad, disponibilidad y trazabilidad de los documentos y expedientes, permitiendo la protección, recuperación y conservación de los documentos. Archivo en el gestor documental de todos los documentos generados.

9.6 Enlace de expedientes y posibilidad de que un mismo documento forme parte de más de un expediente con secuencia coordinada de procesos, técnicas y operaciones de gestión de documentos según los procedimientos implementados.

9.7 Interoperabilidad con otros sistemas de información utilizados en el Ayuntamiento, ofreciendo servicios web para que otras aplicaciones puedan realizar tareas sobre el mismo.

9.8 Posibilidades en la tramitación de expedientes: indicación del órgano de aprobación (colegiado o unipersonal), descripción del asunto, al menos cuatro cargos firmantes, adjuntar documentos PDF a la propuesta, indicación de información necesaria para la notificación posterior y captura de firma biométrica justificativa de las notificaciones o entregas de documentos a los interesados.

9.9 Control en la tramitación de expedientes que impida alterar la propuesta de acuerdo una vez fiscalizada.

9.10 Integración de las resoluciones que requieren fe pública con la aplicación informática sobre la que se lleva el libro de Resoluciones.

9.11 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 se requiera.

9.12 Gestión y control de las notificaciones convencionales o electrónicas de documentos generados por la aplicación de forma individual o masiva. Generación de remesas de notificación y seguimiento. Generación de ficheros para la impresión por el Ayuntamiento por entidades colaboradoras, empresas notificadoras y seguimiento de los mismos, integrándose con el sistema SICER de Correos o el que se pueda utilizar en el futuro.

Identificador Qt7i Iyea Ae26 4jE VtvN B9z4 FJA=
URL https://sedeelectronica.alzira.es/PortalCiudadano/verifyDocs.jsp

9.13 La documentación generada debe integrarse en la aplicación que utiliza el Ayuntamiento para el Archivo electrónico, actualmente Odilo.

9.14 Cierre del expediente con formación del índice, foliado o indizado y demás acciones establecidas por la NTI de expediente electrónico y la firma del índice, que pasará automáticamente a la fase de archivo.

9.15 Procedimientos:

9.15.1 El licitador presentará un catálogo de los procedimientos aportados indicando si son de uso interno (únicamente por el Ayuntamiento a través del gestor de expedientes), mismo (compartidos con la sede electrónica y el gestor de expedientes) o de sede electrónica (únicamente para el uso en la sede electrónica por el ciudadano/empresa).

9.15.2 Los procedimientos ofrecidos podrán ser modificados por el Ayuntamiento y podrán incorporarse nuevos procedimientos diseñados por el Ayuntamiento según las necesidades.

9.15.3 Los procedimientos facilitados podrán ser:

9.15.3.1 Reglados: con definición previa del orden y percepción de los actos administrativos y documentos asociados, permitiendo cambios para adaptarlos a la organización y ordenanzas municipales.

9.15.3.2 No reglados o abiertos: el flujo de acciones o actos administrativos es libre, para los expedientes que no tengan cabida en los procedimientos reglados.

9.16 Plantillas de documentos: las plantillas de documentos utilizados podrán ser utilizadas y modificadas por el usuario en el expediente. Estarán catalogadas por trámites o procedimientos y reutilizarán la información disponible en el expediente y aportada por el interesado o recogida por el usuario tramitador.

9.16.1 El gestor podrá generar documentos automáticamente a partir de las plantillas y datos del expediente electrónico. Las plantillas estarán adaptadas a la legislación vigente y disponibles en valenciano y castellano, para todos los procedimientos

9.16.2 Las plantillas deberán estar jurídicamente actualizadas a los cambios legislativos, novedades jurisprudenciales e interpretaciones legales de los órganos consultivos. El sistema notificará al usuario cuando la plantilla esté desactualizada.

9.16.3 Las plantillas estarán normalizadas con estructura homogénea de formatos, diseño y estructura, pudiendo ser utilizadas en las entradas y salidas de documentación, adecuándose a las instrucciones del Ayuntamiento sobre la identidad corporativa y siendo editados los documentos a través de las herramientas ofimáticas disponibles o desde la propia aplicación.

9.17 Gestión de expedientes con efectos automáticos en la aplicación de Gestión contable actual (G400) o las que contratase en un futuro el

Identificador Qt7i Iyea Ae26 4jE VtvN B9z4 FJA=
URL https://sedeelectronica.alzira.es/PortalCiudadano/verifyDocs.jsp

Ayuntamiento, es decir, cualquier acuerdo/resolución adoptada por el órgano competente genera, de forma automática, sus consecuencias sobre los elementos de gestión y sobre la contabilidad.

9.18 En los expedientes que supongan la emisión de facturas con IVA, garantizar la generación de la correspondiente factura con el número correlativo y serie diferenciada según el tipo de ingreso, así como la posibilidad de generar facturas rectificativas.

9.19 Incorporar la consulta automática de las deudas en ejecutiva, funcionalidad que debe estar operativa para consultas externas de otras aplicaciones y también para la consulta por usuarios de los diversos departamentos o áreas municipales dentro de la tramitación de sus correspondientes contratos.

10. FUNCIONALIDADES: OFICINA VIRTUAL TRIBUTARIA:

10.1 La aplicación contará con una Oficina virtual tributaria propia, que se integrará en la Sede electrónica y la Carpeta ciudadana del Ayuntamiento de Alzira para el acceso de los contribuyentes, representantes y colaboradores sociales previa identificación, autenticación y firma con los certificados digitales aceptados por el Ayuntamiento de Alzira y/o usuario y contraseña, distintos certificados y Cl@ve (permanente, PIN y Cl@veFirma). La aplicación suministrará el catálogo de los trámites tributarios susceptibles de realizarse en modo autogestión y que se deberán poder realizar a través de la sede electrónica.

10.2 Utilidades de la Oficina virtual tributaria:

10.2.1 Autoliquidaciones online (modalidad 2 y 3 C60), dando al Ayuntamiento la opción de que sean con o sin identificación. Pago electrónico de la autoliquidación con registro directamente en el módulo de gestión y recaudación. Deberán poderse realizar como mínimo las mismas autoliquidaciones que actualmente constan disponibles en la página web del Ayuntamiento de Alzira (https://autoliquidacions.alzira.es/WebPages/Wizard/Paso1.aspx).

10.2.2 Trámites sin identificación: consultar calendario del contribuyente, solicitud de cita previa (sistema del Ayuntamiento), simulador de las tasas e impuestos y pago telemático de deudas a través de la plataforma de pago (tpv virtual) indicada por el Ayuntamiento

10.2.3 Trámites con identificación (usuario y contraseña, distintos certificados y Cl@ve):

10.2.3.1 Acceso a la información tributaria (bienes, objetos tributarios, valores, deudas, histórico de datos, etc, estado de los expedientes y actualización de datos personales de carácter jurídico. Obtención de informe y certificados de deudas tributarias.

Identificador Qt7i lyea Ae26 4jE VtvN B9z4 FJA=
URL https://sedeelectronica.alzira.es/PortalCiudadano/verifyDocs.jsp

10.2.3.2 Emisión de documentos de ingreso, duplicados de recibos y justificantes de pago. Autoliquidaciones, simulación, emisión, presentación y pago (tpv virtual).

10.2.3.3 Presentación telemática de declaraciones, domiciliaciones del pago de ingresos de vencimiento periódico (alta, modificación y baja), solicitudes de bonificaciones fiscales, devoluciones de ingresos, recursos y cualquier otra actuación tributaria.

10.2.3.4 Aportación directa de documentos a expedientes por el contribuyente desde la oficina virtual tributaria obteniendo previa autorización del contribuyente el Ayuntamiento los documentos requeridos disponibles a través de la PID.

10.2.3.5 Consentimiento para recibir comunicaciones de recibos en periodo voluntario a través de correo electrónico y/o teléfono móvil y no en papel.

10.2.3.6 Buzón de notificaciones telemáticas integrado con la plataforma de notificación corporativa (Notific@) y en la sede electrónica. Acceso a las actuaciones administrativas relacionadas con el entorno tributario y de recaudación, con registro electrónico de las mismas e integración con la aplicación.

10.2.3.7 Se tendrán en cuenta las relaciones de representación para actuaciones en nombre de tercero, integrado con el registro de apoderamientos del Ayuntamiento (Apoder@?).

10.2.3.8 Actualización directa de cualquier dato personal, de forma interactiva e inmediata incluidos los domicilios, quedando registro de la modificación

10.2.4 Acceso de Colaboradores sociales mediante la asignación de claves de acceso para la obtención de certificados de deudas en el IBI (referencia catastral), autoliquidaciones asistidas de IVTM y IIVTNU, tasas y precios públicos y actuaciones en nombre de terceros mediante la funcionalidad de representación.

10.3 Simulador de Impuestos y Tasas.

10.4 Diseño adaptado a cualquier tipo de dispositivo, cumpliendo la normativa de accesibilidad y adecuación al sistema corporativo de identidad visual.

Identificador Qt7i Iyea Ae26 4/jE VtvN B9z4 FJA=
URL https://sedeelectronica.alzira.es/PortalCiudadano/verifyDocs.jsp

11. FUNCIONALIDADES: GESTION DE INGRESOS. GESTIÓN TRIBUTARIA

11.1 El sistema informático **permitirá** el cumplimiento de todos los preceptos y procedimientos de gestión tributaria establecidos por la Ley general tributaria, Reglamento general de recaudación, las Ordenanzas municipales y las restantes normas tributarias vigentes en cada momento.

11.2 El sistema permitirá la gestión de varios Agentes recaudadores y varias Entidades Emisoras.

11.3 Funcionalidades:

11.3.1 Normalización, estructuración y programación de las distintas ordenanzas fiscales, de precios públicos y otras, incluso las normas que incluyan ingresos por sanción. Visualización de las ordenanzas desde la propia aplicación y archivo de ordenanzas por periodos de vigencia.

11.3.2 Parametrización de las figuras tributarias, precios públicos y sanciones recogidas en las ordenanzas municipales y programación y cálculo de figuras nuevas. Dicha programación se podrá realizar por los propios administradores del Ayuntamiento.

11.3.3 Adaptación sencilla y rápida del sistema a los cambios normativos (estatales, autonómicos y locales). Gestión tributaria por procesos, desarrollando los previstos en las ordenanzas fiscales y de otros ingresos de derecho público.

11.3.4 La gestión tributaria deberá ser interoperable permitiendo la integración de las actuaciones con los módulos tributarios y la información básica de los elementos del municipio (territorio, población y organización).

11.3.5 Distinción entre Recibos, Liquidaciones, Autoliquidaciones y a su vez si son provisionales, definitivas o complementarias, y el estado en el que están dentro del procedimiento de recaudación.

11.3.6 Procesos de validación, carga y actualización de los soportes informáticos provenientes de otras administraciones públicas: DGT, Catastro, AEAT, ANCERT, etc.

11.3.7 Tratamiento de valores de cuota cero (exención, no sujeción) alta, consulta y registro. Organismos públicos.

11.3.8 Padrones:

11.3.8.1 simulados con diferentes tarifas y beneficios fiscales para las previsiones presupuestarias, informes comparativos del padrón anual a aprobar, con el padrón anterior indicando las variaciones producidas (altas, bajas, modificaciones, bonificaciones, domiciliaciones...)

11.3.8.2 Resumen de padrones y elementos tributarios, desglosan do por tipo de exención, bonificación. Obtención de estadísticas y comparaciones.

11.3.8.3 Generación y emisión de todos los padrones fiscales de competencia municipal y tramitación para su aprobación, con

Identificador Qt7i lyea Ae26 4jE VtvN B9z4 FJA=
URL https://sedeelectronica.alzira.es/PortalCiudadano/verifyDocs.jsp

posibilidad de padrones fraccionados o con varias fechas de cargo domiciliado.

11.3.9 Liquidaciones y autoliquidaciones: Gestión completa de las liquidaciones, con control de las notificaciones, recibos, cobro, bajas y pase a ejecutiva, y la gestión de autoliquidaciones. Ingresos de naturaleza tributaria y no tributaria incorporados todos en un mismo módulo integrado, con acceso a todos los usuarios según su perfil Liquidación y aplicación de recargos por declaración o autoliquidaciones extemporáneas e intereses de demora exigibles, en su caso.

11.3.10 Rectificación de **valores** incorrectos, liquidación y aplicación de recargos por declaración o autoliquidaciones extemporáneas e intereses de demora.

11.3.10.1 Gestión de valores a través de remesas para la contabilización generando ficheros de intercambio con el SICAL u otros medios compatibles para la integración contable con la aplicación informática actual.

11.3.10.2 Captura automática de los datos esenciales del sujeto pasivo y objeto tributario para cada hecho imponible según la aplicación de cada tributo.

11.3.10.3 Mantenimiento del histórico de las gestiones realizadas respecto a cada valor y cálculo de la deuda según el estado del valor.

11.3.11 Exenciones y bonificaciones:

11.3.11.1 Gestión y mantenimiento de las exenciones y bonificaciones contenidas en el padrón de cada tributo, identificándose por tipo, periodo de aplicación y objetos tributarios afectados.

11.3.11.2 Obtención de los datos globales de cada tipo de exención y bonificación identificando la cuota total y la cuota bonificada.

11.3.11.3 Obtención de informe sobre los beneficios fiscales en los tributos locales y su incidencia en los ingresos del Ayuntamiento.

11.3.11.4 Emisión de resoluciones agrupadas de exenciones o bonificaciones con notificación individual.

11.3.12 Descarga de los ficheros de fallecidos del padrón de habitantes municipal y del INE, actualizando la base de datos de personas y permitiendo el cambio a “Herederos de” indicando los recibos afectados.

11.3.13 Identificación en los acuerdos o resoluciones consecuencias sin efectos automáticos en Gestión y Contabilidad, e identificación de las actuaciones que requieren ser notificadas.

11.3.14 Obtención de resúmenes de censos a módulos de información estadística para cumplimentar las peticiones de información que

Identificador Qt7i Iyea Ae26 4jE VtvN B9z4 FJA=
URL https://sedeelectronica.alzira.es/PortalCiudadano/verifyDocs.jsp

formulan otras Administraciones públicas y el portal de transparencia municipal.

11.4 Impuesto sobre bienes inmuebles y Gestión catastral

11.4.1 Procesos de validación, carga y actualización para el mantenimiento de los objetos tributarios del IBI, con validación, carga y actualización a través del tratamiento de soportes catastrales. Servicios web previstos por el Catastro.

11.4.2 Proceso de gestión tributaria del impuesto sobre bienes inmuebles: Urbana, Rústica y de características especiales. Exenciones, bonificaciones y no sujeciones, con expedientes electrónicos.

11.4.3 Cálculo y generación de padrones, provisionales y definitivos, y los correspondientes recibos.

11.4.4 Cálculo y generación de liquidaciones de forma interactiva y masiva mediante el tratamiento de ficheros de intercambio ofrecidos por la DG del Catastro. Emisión de liquidaciones agrupando años o ejercicios, agrupación de ejercicios en riesgo de prescripción, notificación agrupada de liquidaciones. Emisión de liquidaciones individuales derivadas de declaraciones tributarias.

11.4.5 Gestión de cotitulares en los hechos imponibles (recibos a nombre de dichos cotitulares, división de cuota y diferentes domiciliaciones). Gestión de cotitulares diferenciada en Recaudación y agrupación por referencia catastral en recaudación ejecutiva.

11.4.6 Tramitación de alteraciones jurídicas, expedientes de transmisión de dominio (901). Generación y tratamiento de ficheros catastrales (902) y alteraciones no declaradas. Notificación de alteraciones catastrales por cambio de titularidad. Generación y tratamiento de todos los ficheros catastrales. Varpad, web y Citrix.

11.4.7 Integración mediante servicios web con la base de datos de la DGC, para consulta y gestión según la autorización del usuario y competencias del Ayuntamiento.

11.4.8 Visualizador GIS integrado con el sistema geográfico del Ayuntamiento, y conectado con Recaudación.

11.4.9 Cruce de datos entre cambios de titularidad de IBI y Liquidaciones de IIVTNYU para comprobar si existen transmisiones sin liquidación.

11.4.10 Identificación de los bienes inmuebles situados en la Entidad Local Menor de La Barraca d'Aigües Vives.

11.5 Impuesto sobre vehículos de tracción mecánica:

11.5.1 El sistema incluirá todas las actuaciones necesarias para el mantenimiento de los datos fiscales de los vehículos. Mantenimiento de objetos tributarios de forma interactiva y por el intercambio de soportes de información masiva de la Dirección General de tráfico, alta, modificación y baja de vehículos desde diferentes orígenes de forma manual o a través de procesos masivos

Identificador Qt7i lyea Ae26 4jE VtvN B9z4 FJA=
URL https://sedeelectronica.alzira.es/PortalCiudadano/verifyDocs.jsp

11.5.2 Generación de autoliquidaciones asistidas, de forma presencial o telemática, del IVTM

11.5.3 Mantenimiento de exenciones y bonificaciones mediante expedientes electrónicos con prorrateo y devoluciones automáticas asociadas a la baja.

11.5.4 Carga mensual de los ficheros de la DGT generando las autoliquidaciones en base a la fecha de alta.

11.5.5 Con la información disponible en el sistema:

11.5.5.1 Se realizará el cálculo y generación de padrones fiscales, provisionales y definitivos, con los recibos correspondientes.

11.5.5.2 Emisión de las liquidaciones de forma interactiva y masiva por el tratamiento de los ficheros de la DGT y emisión de liquidaciones individuales derivadas de declaraciones tributarias.

11.5.6 Intercambio de información con la DGT de impagos del IVTM mediante servicio web de manera desatendida y planificada.

11.5.7 Descarga directa de la información al aplicativo desde la base de datos de tráfico

11.6 Impuesto sobre actividades económicas

11.6.1 El sistema incluirá todas las actuaciones necesarias relativas a la gestión censal completa del IAE: altas, bajas, variaciones y determinación de la cuota tarifa por actividad y cuota superficie.

11.6.2 Carga de los ficheros de la matrícula provisiona, definitiva, y del soporte trimestral elaborados por la AEAT.

11.6.3 Incorporación de los índices de situación del territorio a nivel de vía/número

11.6.4 Todos los procesos de gestión tributaria del IAE con los correspondientes expedientes electrónicos (exenciones y bonificaciones).

11.6.5 Con la información disponible en el sistema:

11.6.5.1 Se realizará el cálculo y generación de padrones fiscales, provisionales y definitivos, con los recibos correspondientes.

11.6.5.2 Emisión de las liquidaciones de forma interactiva y masiva por el tratamiento de los ficheros de la AEAT y emisión de liquidaciones individuales derivadas de declaraciones tributarias.

11.6.5.3 Cálculo, liquidación y gestión diferenciada del recargo provincial.

11.6.5.4 Obtención de la información relativa a las bonificaciones a las Cooperativas para solicitar la compensación al Estado.

11.7 Impuesto sobre el incremento del valor de los terrenos de naturaleza urbana:

11.7.1 Los ciudadanos podrán presentar sus declaraciones para la generación de liquidaciones, que deberán incluir al menos los siguientes elementos según la ordenanza:

Identificador Qt7i lyea Ae26 4/jE VtvN B9z4 FJA=
URL https://sedeelectronica.alzira.es/PortalCiudadano/verifyDocs.jsp

11.7.1.1 Información del obligado (contribuyente/sustituto) y del interviniente no obligado, en su caso. Nombre y apellidos o razón social del sujeto pasivo, contribuyente y, si procede, del sustituto del contribuyente, NIF de estos y sus domicilios, así como los mismos datos de los otros intervinientes en el hecho, acto o negocio jurídico determinado.

11.7.1.2 Debe recoger las distintas formas de realizas el hecho imponible (inter vivos o mortis causa, transmisión de propiedad o constitución o transmisión de derechos reales de goce limitativos del dominio).

11.7.1.3 Detalle del hecho, acto o negocio determinante en cada caso (compraventa, expropiación, donación, dación en pago, herencia, usufructo temporal o vitalicio, derecho de habitación, etc).

11.7.1.4 Notario o Administración autorizante y protocolo o detalle del documento y fecha de ésta.

11.7.1.5 Porcentaje transmitido.

11.7.1.6 Datos registrales del objeto tributario.

11.7.1.7 Periodo de generación de la plusvalía7fecha inicial y final para determinar el número de años.

11.7.1.8 Referencia catastral del inmueble (permitirá saber el valor suelo en el momento del devengo y generación de los automatismos necesarios para efectuar cambios de titularidad en otros tributos, IBI y tasas municipales)

11.7.1.9 Beneficios fiscales aplicables (exención/bonificación) y el tipo concreto del mismo (Administraciones públicas, entidades benéficas, transmisiones mortis causa entre familiares...).

11.7.1.10 Documento o escritura pública de adquisición inicial con indicación de la referencia catastral del inmueble, fecha del documento y valor de adquisición, para el cálculo del impuesto con el sistema de incremento real

11.7.1.11 Opción de declarar la no sujeción de la transmisión al impuesto por ausencia de incremento, junto con la declaración de la transmisión deberá aportar los documentos de la adquisición del apartado anterior o informe pericial según la ordenanza.

11.7.1.12 En las transmisiones mortis causa también se incluirá certificado de defunción, certificado de últimas voluntades y testamento.

11.7.1.13 Indicación de si es o no complementaria de una anterior.

11.7.2 Carga e integración de ficheros ANCERT y generación de requerimientos masivos en casos de ausencia de liquidación. Integración online mediante servicios web con la plataforma de ANCERT.

Identificador Qt7i lyea Ae26 4jE VtvN B9z4 FJA=
URL https://sedeelectronica.alzira.es/PortalCiudadano/verifyDocs.jsp

11.7.3 Consulta telemática de la deuda pendiente de IBI asociada a la referencia catastral.

11.7.4 Generación de liquidaciones, realización de cambios de dominio en los objetos tributarios del IBI. Generación de liquidaciones paralelas por las discrepancias que surjan.

11.7.5 Seguimiento de la gestión del impuesto IIVTNU.

11.7.6 Posibilidad de realizar simulación del cálculo desde el módulo de gestión y oficina virtual, por los dos métodos (real y objetivo).

11.7.7 El sistema dispondrá de un registro de transmisiones en el que se recojan todos los datos relacionados con las mismas a través del cual se lleven a cabo todas las actuaciones relacionadas con el hecho impositivo, con las siguientes particularidades:

11.7.7.1 Actualización automática del registro de transmisiones a partir de la obtención de la ficha notarial y del documento de la escritura desde la plataforma ANCERT mediante servicio web.

11.7.7.2 Grabación de cambios de titularidad de bienes inmuebles y automatización de las consecuencias tributarias que se deriven de dicha transmisión (liquidaciones en otros tributos).

11.7.7.3 Comprobación y búsqueda de liquidaciones mediante sujeto pasivo, transmitente, referencia catastral, número de protocolo, notario o fecha de transmisión.

11.7.7.4 Cruce de datos con los cambios de titularidad en el IBI urbana para comprobar si la transmisión ha originado una liquidación del IIVTNU

11.7.7.5 Acceso independiente al registro de transmisiones para otros usuarios autorizados.

11.7.8 Con la información disponible en el sistema:

11.7.8.1 Se realizará la activación/iniciación de los procedimientos de IIVTNU e IBI con captura de la información relativa a los mismos. Carga anual de los valores catastrales a efectos del IIVTNU.

11.7.8.2 Carga de la información procedente de los Notarios a través de ANCERT y cruce por diferentes criterios para controlar la presentación de declaraciones de IIVTNU, IBI y detección de omisiones.

11.7.8.3 Cruce de fallecidos con titulares de IBI para controlar la presentación de declaraciones de IIVTNU, IBI y detección de omisiones.

11.7.8.4 Generación de requerimientos masivos o individuales de IIVTNU y/o IBI a partir de las omisiones detectadas por la carga de ficheros ANCERT y registro de fallecimientos.

11.7.8.5 El sistema deberá permitir la generación de liquidaciones paralelas, en su caso, por las discrepancias que surjan del proceso revisor de las declaraciones y liquidaciones.

Identificador Qt7i Iyea Ae26 4/jE VtvN B9z4 FJA=
URL https://sedeelectronica.alzira.es/PortalCiudadano/verifyDocs.jsp

11.7.8.6 El sistema deberá permitir la generación de liquidaciones individuales, con indicación de los dos métodos de cálculo establecidos por la normativa vigente, aplicando el que sea más favorable para el interesado o el que éste escoja.

11.7.8.7 El sistema deberá permitir el tratamiento de valores de cuota cero (exención, no sujeción...): alta, consulta y registro de la aprobación, en su caso. Posibilidad de notificaciones y masivas de las resoluciones con cuota cero.

11.8 Impuesto sobre construcciones, instalaciones y obras

11.8.1 Cálculo online de autoliquidaciones según lo previsto en la Ordenanza correspondiente con posibilidad de agrupar en una misma el Impuesto y la Tasa por actuaciones urbanísticas.

11.8.2 Generación de liquidaciones provisionales, complementarias y definitivas

11.8.3 Integración con los expedientes de urbanismo y actividades. Acceso al registro de finalizaciones de obra y presupuesto.

11.9 Tasas y precios públicos

11.9.1 Se permitirá la libre definición y gestión de las tasas y precios públicos. Mantenimiento de parámetros y tarifas, generación de objetos tributarios vinculados al territorio. Asociación de los objetos tributarios a referencia catastral, cuando sea posible y con posibilidad de obtención de un informe de discrepancias.

11.9.2 Mantenimiento de plantillas de documentos y versiones.

11.9.3 Integración automatizada con los expedientes que originan los hechos imponibles.

11.9.4 Tramitación online y presencial.

11.9.5 En especial, deberá permitirse la generación y tratamiento de objetos tributarios vinculados al territorio:

11.9.5.1 Padrón de vados: padrón de vados de la ciudad, conteniendo todos los elementos necesarios (gráficos y alfanuméricos) para el cálculo del tributo. Gestión del padrón de la tasa con la incorporación de los beneficios fiscales y gestión de altas y bajas en el censo con los procesos posteriores.

11.9.5.2 Padrón de ocupaciones y aprovechamientos del dominio público

11.9.5.3 Padrón de residuos: censo de viviendas y personas, censo de actividades, generación de los padrones de la tasa y procesos posteriores.

11.10 Gestión de multas de tráfico y de ORA:

11.10.1 Gestión administrativa electrónica integral de las sanciones de tráfico con el mismo funcionamiento que los conceptos tributarios. Adaptación a las Ordenanzas y a las normas reguladoras.

11.10.2 Tramitación completa del procedimiento sancionador, incluidos los documentos, integrados con el resto de la aplicación.

Identificador Qt7i lyea Ae26 4jE VtvN B9z4 FJA=
URL https://sedeelectronica.alzira.es/PortalCiudadano/verifyDocs.jsp

11.10.3 Consulta y seguimiento del estado de los expedientes sancionadores, en todas sus fases.

11.10.4 Con la información disponible en el sistema:

11.10.4.1 Entrada de datos de reclamaciones y creación de expedientes de forma manual o interactiva o automática (desde distintos dispositivos o por descarga de ficheros).

11.10.4.2 Captura de datos de los infractores desde la base de datos del Ayuntamiento y la DGT.

11.10.4.3 Comprenderá todo el proceso, desde la grabación de los boletines hasta el cobro en periodo ejecutivo utilizando los módulos del sistema.

11.10.4.4 Incorporación de ficheros externos (en especial, fichero de multas de la ORA), cobro de boletines de denuncia y sanciones en formato C60 con control de pago de los boletines de denuncia antes de la creación del expediente sancionador.

11.10.4.5 Generación de ficheros de intercambio en caso de delegación.

11.10.4.6 Pase a ejecutiva automático utilizando los módulos del sistema.

11.10.4.7 Captura y registro de denuncias mediante dispositivo móvil que permita trabajar offline, que integre todo el procedimiento.

11.10.4.8 Configuración de las notificaciones incluyendo la fotografía si está disponible.

11.10.5 Otros ingresos no tributarios: El sistema permitirá la liquidación y recaudación de OTROS ingresos no tributarios con el mismo esquema previsto para los tributarios (sanciones por infracción de ordenanzas, reintegros de devoluciones, subvenciones, costas procesales, sanciones tributarias, cánones, alquileres...

12. FUNCIONALIDADES: GESTIÓN DE COBROS EN RECAUDACIÓN

12.1 El sistema informático permitirá el cumplimiento de todos los preceptos y procedimientos recaudatorios establecidos por la Ley general tributaria, Reglamento general de recaudación, las Ordenanzas municipales y las restantes normas tributarias vigentes en cada momento.

12.2 El sistema permitirá generar y emitir documentos de ingreso de cualquier tipo (recibos, liquidaciones, autoliquidaciones, multas, sanciones, aplazamientos, fraccionamientos, providencias de apremio, pagos a cuenta en ejecutiva, etc) de forma individual o masiva, pudiendo generar un fichero para la impresión.

Identificador Qt7i lyea Ae26 4jE VtvN B9z4 FJA=
URL https://sedeelectronica.alzira.es/PortalCiudadano/verifyDocs.jsp

12.3 Posibilidad de imprimir los recibos en voluntaria incluyendo el recargo ejecutivo para permitir el pago tras la finalización del periodo voluntario, utilizando el mismo documento y durante el plazo que se determine.

12.4 Aplicación de cobros parciales o a cuenta.

12.5 Los pagos se realizarán: presencialmente en las oficinas del Ayuntamiento mediante TPV C60, a través de la Sede electrónica con o sin identificación con tarjeta, a través de la App municipal con tarjeta (Cuaderno 60), en las entidades financieras colaboradoras de la recaudación municipal.

12.6 El sistema debe permitir: la gestión de los cobros de forma interactiva o masiva con C60, gestión de puesta al cobro de tributos periódicos en periodo voluntario y puesta al cobro de liquidaciones de ingreso directo, gestión de la puesta al cobro en aquellos casos que se considere, a través de transferencia bancaria (C43), cálculo automático de la deuda según el estado del valor, gestión de las entregas a cuenta y posibilidad de anular cobros sin anular el valor.

12.7 Adecuación y actualización a las especificaciones de la AEB con todas las modalidades y funcionalidades para todos los ingresos gestionados a través del sistema, cuadernos C60, C19, C63 y otros que sean de aplicación en cada momento.

12.8 Ficheros SICER y cualquier otro soporte requerido en el ámbito tributario y de la recaudación municipal (AEAT, Ssal, Catastro, DGT). Integración con el sistema EDITRAN.

12.9 Actualización a las nuevas formas o medios de cobro que demanden los ciudadanos.

12.10 Las **domiciliaciones** se habilitarán para que particulares, administradores, representantes de entidades financieras colaboradoras puedan gestionar la domiciliación de los cargos periódicos. Esta domiciliación se podrá realizar de forma presencial en las Oficinas municipales, mediante la Carpeta ciudadana o del contribuyente y a través de los cuadernos bancarios C60 y C19.

12.11 Las funcionalidades en domiciliaciones serán, como mínimo, las siguientes:

12.11.1 Mantenimiento de domiciliaciones individuales o masivas por soportes bancarios. Generación y tratamiento del C19 y sus anexos.

12.11.2 Domiciliación general del contribuyente, tanto para los objetos tributarios actuales como los futuros y aplicables a los recibos, domiciliaciones, fraccionamientos, etc. Posible distinción entre fecha de solicitud de domiciliación y fecha de efectos de la misma con una gestión adecuada de la misma. Obtención de listados e información histórica de las domiciliaciones.

12.11.3 Posible aplicación de bonificación por domiciliación según las ordenanzas.

Identificador Qt7i lyea Ae26 4jE VtvN B9z4 FJA=
URL https://sedeelectronica.alzira.es/PortalCiudadano/verifyDocs.jsp

12.11.4 Generación de avisos a los ciudadanos: de fecha de cargo aproximada, de pérdida de bonificación den caso de no regularizar la situación en plazo, con puesta a disposición en la Sede electrónica y/o en papel y también mediante aviso al teléfono móvil (SMS u otro, debiendo indicarse si el coste se incluye o no en el precio del contrato y si se utiliza una empresa designada por el Ayuntamiento u otra designada por el adjudicatario siempre que el servicio sea considerado adecuado por el ayuntamiento). Generación de avisos para los recibos no domiciliados.

12.11.5 Generación de listado de incidencias sobre las variaciones en los titulares con unidades fiscales con recibos domiciliados, altas, bajas y modificaciones sobre el periodo anterior para realizar las comprobaciones oportunas previamente a la generación de la remesa.

12.12 Los **fraccionamientos y aplazamientos** se tramitarán tanto para valores individuales como para el conjunto de valores o el total de la deuda acumulada, en voluntaria y en ejecutiva:

12.12.1 Podrán solicitarse de forma presencial, a través de la oficina virtual según la ordenanza fiscal, quedando registro del mismo en el expediente electrónico y con aplicación automática de las consecuencias tributarias asociadas.

12.12.2 Se permitirá la gestión integral de los fraccionamientos y aplazamientos, cálculo y liquidaciones de intereses según intereses legales o de demora en función de la garantía y/o el concepto.

12.12.3 Se permitirán los cobros por domiciliación bancaria C19 y también por la emisión de documentos de pago en formato C60. Se permitirán los cobros por compensación.

12.12.4 Se permitirá la tramitación con comunicación de concesión inmediata de los aplazamientos y fraccionamientos de pago en las condiciones e importes que se indiquen en las Ordenanzas fiscales.

12.12.5 Cancelación de aplazamientos y fraccionamientos no atendidos o atendidos parcialmente con reposición de los valores al estado original y continuidad o inicio de forma automática del periodo ejecutivo y del procedimiento de apremio

12.12.6 Impresión de los documentos asociados.

12.13 Las **devoluciones de ingreso** se incluirán en un módulo con todos los procesos y funcionalidades necesarias para la tramitación del expediente electrónico asociado a la devolución con el cálculo de los intereses que procedan, aplicación automática de las consecuencias tributarias asociadas y desglose de la información. Opciones:

12.13.1 El expediente de devolución se iniciará de oficio o a solicitud del interesado según los medios disponibles y se diferenciará entre devoluciones de gestión, cobros duplicados, depósito, remanente y otras situaciones excepcionales.

Identificador Qt7i Iyea Ae26 4jE VtvN B9z4 FJA=
URL https://sedeelectronica.alzira.es/PortalCiudadano/verifyDocs.jsp

12.13.2 El sistema verificará que el contribuyente no tenga deudas en recaudación ejecutiva antes de ordenar la devolución. Si existen deudas se procederá a la compensación. El sistema verificará la existencia de deudas en voluntaria para posibles compensaciones.

12.14 Expedientes de **compensación de deudas**: el módulo permitirá incluir los procesos y funcionalidades para la tramitación del expediente electrónico asociado a la compensación, así como los intereses, efectuándose de oficio o a instancia del interesado. La aplicación permitirá cargar un fichero generado desde el Sical para comprobar las deudas de los perceptores de transferencias y tramitar dichas compensaciones.

12.15 El sistema permitirá gestionar **la suspensión y/o paralización** de las deudas:

12.15.1 La suspensión de deudas se realizará automáticamente cuando se interponga en periodo voluntario un recurso o contra una multa o sanción, o de forma manual cuando se interponga un recurso contra un ingreso de derecho público o se reciba orden judicial.

12.15.2 La paralización se efectuará por motivos administrativos o de gestión: de forma automática en los expedientes de aplazamientos o fraccionamientos revirtiendo la deuda a su estado original cuando se cancelen. Esta paralización será manual cuando así se precise por motivos de gestión.

12.15.3 El sistema calculará las fechas e prescripción, revertirá la deuda al estado original recalculando intereses cuando se levante la suspensión o paralización, controlará el periodo de vigencia y permitirá controlar y gestionar las garantías y su estado, asociadas a los expedientes de suspensión/paralización.

12.16 Elaboración de cuentas de Gestión recaudatoria tanto en recaudación voluntaria como en recaudación ejecutiva siguiendo distintos criterios (por año de contraído, por periodos, por conceptos, por cargos, por agentes recaudadores, etc.).

12.17 RECAUDACIÓN VOLUNTARIA

12.17.1 Gestión de la puesta al cobro de los tributos y otros ingresos municipales, de cobro periódico en periodo voluntario y también de liquidaciones de ingreso directo.

12.17.2 Gestión del cobro de autoliquidaciones

12.17.3 Posibilidad de emisión de padrones fraccionados en diferentes plazos o con varias fechas de cobro de los recibos domiciliados de un mismo padrón, incluso fuera del periodo de cobro para los recibos no domiciliados.

12.17.4 Valores cuota cero (exención, no sujeción, etc) alta, consulta y registro de la aprobación. Gestión diferenciada de los Organismos públicos.

Identificador Qt7i lyea Ae26 4jE VtvN B9z4 FJA=
URL https://sedeelectronica.alzira.es/PortalCiudadano/verifyDocs.jsp

12.17.5 Finalización del periodo voluntario de pago: pase automático a periodo ejecutivo.

12.18 RECAUDACIÓN EJECUTIVA:

12.18.1 La aplicación deberá permitir gestionar todos los procedimientos de la Ley general tributar y reglamento general de recaudación para el periodo ejecutivo con los modelos documentales correspondientes, en formato electrónico. Tramitación y gestión de todas las actuaciones, fases y modelos documentales del procedimiento recaudatorio.

12.18.2 Se gestionará de forma automática el pase de los valores al periodo ejecutivo y gestión del proceso de puesta al cobro de valores en ejecutiva calculando de forma automatizada los porcentajes de recargo previstos en la Ley general tributarias, los intereses y las costas.

12.18.3 Las providencias de apremio podrán ser emitidas de forma individual o colectiva permitiendo la carga en ejecutiva de valores externos, y generando avisos y notificaciones.

12.18.4 Seguimiento de la reposición a voluntaria y reposiciones a fase anterior en el procedimiento ejecutivo. Formación de expedientes ejecutivos, acumulación y segregación de deudas parametrizable, liquidación y cierre de expedientes.

12.18.5 Gestión de concursos de acreedores en su totalidad con calificación de la deuda.

12.18.6 Gestión de afecciones por hipoteca legal tácita o por derivación de responsabilidad subsidiaria, emisión de avisos en caso de transmisiones de dominio de inmuebles con recibos de IBI pendientes de pago.

12.18.7 Gestión de expedientes de derivaciones de responsabilidad solidaria y subsidiaria. Sistema de alerta cuando cambie de nombre el bien inmueble y posibilidad de varios responsables en el expediente.

12.18.8 Posibilidad de inclusión/modificación de terceros en los expedientes.

12.18.9 Gestión de supuestos de sucesión de deudas, personas físicas y jurídicas con automatización en base a la carga del fichero INE de fallecidos.

12.18.10 Envío masivo o individualizado de requerimientos con el desglose de la deuda pendiente.

12.18.11 Envío masivo o individualizado de notificación de actuaciones realizadas por recaudación ejecutiva, según la LGT y el RGR.

12.18.12 Procedimiento de **embargo**, con las siguientes características:

Identificador Qt7i Iyea Ae26 4jE VtvN B9z4 FJA=
URL https://sedeelectronica.alzira.es/PortalCiudadano/verifyDocs.jsp

12.18.12.1 La fase de embargo se iniciará por falta de pago de la providencia de apremio, realizándose las actuaciones de forma masiva o individual.

12.18.12.2 El sistema permitirá la gestión y tramitación completa y automatizada de las actuaciones, con diligencia de acumulación de deudas al expediente electrónico y solicitud de designación de bienes para embargo, notificada al deudor. Finalizará con el cierre del expediente, siendo posible parametrizar los criterios de acumulación automática de valores en ejecutiva a expedientes de apremio, y también la segregación de deudas del expediente.

12.18.12.3 El sistema permitirá emitir las correspondientes providencias, diligencias y mandamientos de embargo y notificaciones individuales o colectivas de todas las actuaciones.

12.18.12.4 Procedimiento de ejecución de garantías.

12.18.12.5 Gestión completa de los expedientes de embargo de vehículos, bienes inmuebles, créditos. Subasta electrónica. Embargos masivos de vehículos y presentación telemática en el Registro de bienes muebles.

12.18.12.6 Solicitud de información individual o masiva de cuentas, sueldos, salarios y pensiones, vehículos, créditos, inmuebles y otros tipos de bienes, con introducción de los resultados en el sistema.

12.18.12.7 Embargo de cuentas bancarias, aplicación completa de todas las fases del C63. Embargo de cuentas en todos los bancos, de forma escalonada según las respuestas de los anteriores. Generación, lectura y carga de los ficheros generados mediante la utilización del Convenio para el embargo de cuentas en la Comunitat Valenciana con la Generalitat Valenciana (Agència Tributaria Valenciana).

12.18.12.8 Embargo de sueldos, salarios y pensiones, captura de información de la TGSS y del INSS. Envío masivo de notificaciones a las Empresas e ingreso por referencia, con registro de la notificación para interrupción de prescripción.

12.18.12.9 Embargo de devoluciones de la AEAT, modelo 996.

12.18.12.10 Generación, lectura y carga de ficheros informáticos como consecuencia de la adhesión al Convenio de recaudación ejecutiva de la AEAT, con resolución y seguimiento de todas las incidencias. Se valorará la resolución concreta de dichas incidencias.

12.18.12.11 Gestión de fallidos y créditos incobrables: actuaciones necesarias con los criterios aprobados en la Ordenanza municipal, y posibilidad de rehabilitación de los créditos, con control de las bajas. La propuesta de baja debe incluir una

Identificador Qt7i Iyea Ae26 4jE VtvN B9z4 FJA=
URL https://sedeelectronica.alzira.es/PortalCiudadano/verifyDocs.jsp

relación automatizada de las actuaciones realizadas para cada valor y expediente. Posibilidad de baja por insolvencia provisional, derivación de responsabilidad y sucesión de la deuda.

13. FUNCIONALIDADES: COMUNICACIONES Y NOTIFICACIONES

13.1 El sistema deberá cumplir con la Ley general tributaria y la Ley 39/2015 de procedimiento administrativo común en lo relativo a las Notificaciones y comunicaciones. Notificaciones electrónicas para los obligados y notificaciones en papel y con puesta a disposición por medios electrónicos para los no obligados. Posibilidad de cambio en la forma de notificación en los no obligados y actualización a cualquier exigencia legal referente a las notificaciones electrónicas.

13.2 Servicio para la administración y gestión de avisos y notificaciones administrativas que permita notificar o realizar comunicaciones escritas a los contribuyentes (por correo postal, email o notificación electrónica).

13.3 Registro de salida simultáneo a la aprobación de cualquier acto realizado a través de la plataforma del registro general (plataforma eSigna de la empresa Indenova) y que deban notificarse de forma individualizada.

13.4 Gestión de todo tipo de notificaciones de documentos generadas por el sistema de forma individual o masiva, electrónica o en papel y/o por boletín, generando remesas para la impresión de las mismas por empresas colaboradoras o el propio ayuntamiento, con seguimiento y control. Posibilidad de generar ficheros, y control de fechas de generación de remesas.

13.5 Integración con la plataforma de notificaciones electrónicas del ayuntamiento y del estado (notific@), con puesta a disposición de todas las notificaciones independientemente de si son obligados o no. Se garantizará la validez de las notificaciones tanto en papel como por medios electrónicos o por edictos contemplando la posibilidad de efectuar avisos por correo electrónico y/o SMS.

13.6 El módulo permitirá la integración con el sistema de retorno de información de certificados de correos SICER y a otros sistemas análogos de otras compañías, teniendo integrada la plataforma Editran para la gestión de los ficheros (de envío y de retorno) con las empresas encargadas de efectuar las notificaciones.

13.7 Grabación automatizada y manual de los datos referidos a la notificación, los intentos de notificación, motivos de devolución y datos asociados al expediente con posibilidad de incorporación de imágenes certificadas de acuses de recibo suministradas por Correos u otras compañías de notificación.

13.8 Se ofrecerá información de forma interna relativa a la recepción, acceso y lectura de las notificaciones por los interesados y el sistema seleccionará

Identificador Qt7i Iyea Ae26 4jE VtvN B9z4 FJA=
URL https://sedeelectronica.alzira.es/PortalCiudadano/verifyDocs.jsp

por tipo de notificaciones no realizadas el tratamiento para el envío a otros domicilios alternativos, publicación en boletín, depuración... Selección y gestión automática de notificaciones no realizadas para su tramitación mediante la publicación en el TEU grabando de forma automática la fecha de la publicación y la de notificación.

13.9 Notificaciones de acuerdos o resoluciones de aprobación individualizada de valores. Registro simultáneo de la notificación de los acuerdos con la de los valores aprobados.

14. FUNCIONALIDADES: INSPECCIÓN TRIBUTARIA Y PROCEDIMIENTO SANCIONADOR

14.1 Tramitación y gestión de todos los procesos administrativos y actuaciones del procedimiento inspector y sancionador, incluidos en sus modelos documentales, integrados con el resto de la aplicación y en concreto con los módulos de gestión tributaria y censal.

14.2 Emisión de notificaciones interactiva/masivas de las comunicaciones derivadas de los procedimientos de inspección y sancionadores.

14.3 Establecimiento de una alerta para evitar la caducidad de la incoación de los procedimientos sancionadores.

14.4 Emisión de actas de inspección incorporando el cómputo de la graduación de las sanciones.

14.5 Gestión de la información de forma remota mediante dispositivos móviles para llevar a término el trabajo de campo, con firma electrónica. Integración de la inspección tributaria con el resto de procedimientos inspectores.

15. FUNCIONALIDADES: RECURSOS: El sistema permitirá la tramitación completa y electrónica de los procedimientos de recursos de reposición, solicitudes y reclamaciones de cualquier tipo permitiendo el seguimiento de los recursos administrativos.

16. FUNCIONALIDADES: SEGUIMIENTO Y CONTROL

Facilidades de seguimiento y control de todos los elementos que integran el sistema, especialmente los siguientes:

- Seguimiento en tiempo real de la recaudación voluntaria y ejecutiva, y de la gestión de los embargos en sus diferentes fases. Los importes recaudados distinguirán el importe principal, intereses y recargos (5%, 10% y 20%) y costas.
- Seguimiento actualizado de la prescripción.
- Seguimiento de las suspensiones, fraccionamientos, gestión de las bajas y otras paralizaciones.

Identificador Qt7i lyea Ae26 4jE VtvN B9z4 FJA=
URL https://sedeelectronica.alzira.es/PortalCiudadano/verifyDocs.jsp

- Seguimiento de la evolución de la base de datos de los contribuyentes.
- Seguimiento de la evolución de las domiciliaciones.
- Seguimiento de la situación de los expedientes iniciados, finalizados y pendientes.
- Seguimiento de las asistencias personalizadas.
- Seguimiento de las actuaciones notificables y de la situación de las remesas de notificaciones**.**

17. FUNCIONALIDADES: GENERACIÓN DE INFORMES Y SELECTOR DE INFORMACIÓN

Herramienta de generación de informes que pueda gestionar el usuario final si procede, para la creación de consultas y cualquier tipo de informes, listados o documentos, relacionados con el sistema de control y seguimiento:

- El sistema proporcionará capacidad de creación de informes por parte de los propios usuarios a partir de plantillas existentes que podrán ser modificadas por los técnicos municipales, si procede.
- Cubrirá un amplio rango de necesidades de creación de informes, desde los informes operativos de gestión, análisis y documentación para los contribuyentes, hasta informes de carácter directivo, con indicadores generales del servicio con carácter periódico.
- Se permitirá la exportación hacia aplicaciones de ofimática, y estará integrado con todos los módulos de la aplicación.
- Se valorará la existencia de informes preconfigurados orientados al usuario final, con opciones de selección asociados a procesos tributarios habituales.

En concreto, para poder realizar el análisis de los padrones con perspectiva de género y adoptar políticas activas de fomento de la igualdad, el sistema deberá contener información que permita diferenciar por sexo y hacer extracción de datos y estadísticas de forma desagregada.

18. FUNCIONALIDADES: PLANIFICADOR DE PROCESOS Y TAREAS

Generación de procesos masivos en cualquier gestión de forma desatendida y programada evitando el bloqueo del usuario que lo lanza y planificando los procesos en horarios de menor carga del sistema o según las planificaciones de gestión que se consideren adecuadas.

Identificador Qt7i Iyea Ae26 4jE VtvN B9z4 FJA=
URL https://sedeelectronica.alzira.es/PortalCiudadano/verifyDocs.jsp

19. FUNCIONALIDADES: 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 valorará que el sistema disponga de un módulo que permita, a partir de la integración con software telefónico de terceros, las siguientes funcionalidades principales:

- Identificación de llamada entrante, con posicionamiento automático y visualización de la ficha tributaria del potencial contribuyente que realiza dicha llamada.
- Visualización del historial de contactos.
- 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.

20. FUNCIONALIDADES: CONTROL DE ASISTENCIA A LOS CONTRIBUYENTES

El sistema tendrá que contemplar el control de las asistencias realizadas a los/las 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, en persona, Internet, etc..).

De la misma manera, en el sistema se gestionará el historial de contactos con el/la contribuyente, recogiéndose la secuencia de las relaciones mantenidas con el/la mismo/a, permitiendo de esta manera que cualquier usuario/a del servicio, en el más breve tiempo posible, pueda tener un conocimiento detallado de la situación histórica de los/las contribuyentes, ofreciendo así un nivel de servicio óptimo Gestión documental.

21. FUNCIONALIDADES: HERRAMIENTAS PARA LA ORGANIZACIÓN DEL TRABAJO

A partir de la información de la que dispone el sistema, la herramienta debe permitir realizar proyecciones de resultados a ejercicios futuros de los diferentes padrones y tributos municipales, atendiendo a la evolución de ejercicios y previsible evolución.

Herramientas de organización del trabajo y planificación de procesos, permitiendo organizar y plantificar el trabajo y asignación de tareas, como la agenda individual por usuarios, bandejas de gestión o lotes de trabajo, o procesos de tratamiento masivos, ya sea en tiempo real o diferido.

Identificador Qt7i lyea Ae26 4/jE VtvN B9z4 FJA=
URL https://sedeelectronica.alzira.es/PortalCiudadano/verifyDocs.jsp

22. FUNCIONALIDADES: CONTABILIDAD

22.1 Contabilidad auxiliar: la aplicación dispondrá de un módulo de contabilidad auxiliar donde queden reflejados los asientos de las operaciones tributarias y recaudatorias sujetas a anotación contable, conciliación bancaria y cuadre de las operaciones tributarias.

22.2 Cada acuerdo o resolución adoptada por el órgano competente generará de forma automática consecuencias concretas sobre los elementos de gestión y también consecuencias contables.

22.3 El sistema se integrará con el SICAL que utilice el Ayuntamiento permitiendo contabilizar, de forma automática, todas las operaciones propias de la ejecución de los ingresos (derechos reconocidos, derechos recaudados, bajas por prescripción, bajas por insolvencias, devoluciones de ingreso...) con la periodicidad que determine el Ayuntamiento. Esta integración se realizará mediante la lectura de ficheros de intercambio con el SICAL permitiendo verificar antes de efectuar los pagos desde Tesorería si los acreedores del Ayuntamiento tienen deudas en ejecutiva o han solicitado compensación, iniciando automáticamente el procedimiento de compensación de deudas recíprocas.

22.4 Facilitará la información correspondiente al por menor del Libro del IVA requerido por Hacienda por la liquidación tributaria correspondiente. El libro del IVA se tiene que sacar de los correspondientes padrones de liquidación de los precios públicos. Incluirá listados de verificación de la exportación de datos con efectos contables, con carácter previo a la integración de estas.

22.5 Incluir la contabilización de las operaciones por devoluciones de ingresos indebidos a cargo de conceptos no presupuestarios de Recaudación, que pueden ser de tipo individualizado por tercero (en el caso de cobros duplicados, recibos anulados, etc.) como de forma agregada (en el caso de devoluciones de ingresos por exceso del plazo especial, etc.).

22.6 Carga automática de información al SICAL G400 haciendo un tratamiento diferenciado de todos los registros de precios públicos que estén sometidos a la aplicación de IVA que se tenga que repercutir a los diferentes usuarios de los servicios, de forma que, las operaciones con IVA tienen que incluir en la integración en contabilidad los campos obligatorios a informar en el Libro de IVA Repercutido: número de documento, fecha de documento, NIF, Nombre Tercero, Base Imponible, Tipo de IVA, Cuota de Iva. Carga automática de la información necesaria a G400 y OpenSea para contabilizar todos los hechos con relevancia que tengan que reflejarse a la contabilidad principal del Ayuntamiento, como de remisión de los correspondientes documentos apoyo para poder hacer el registro correspondiente y tomar razón de su contabilización por parte de la Intervención municipal.

Identificador Qt7i Iyea Ae26 4jE VtvN B9z4 FJA=
URL https://sedeelectronica.alzira.es/PortalCiudadano/verifyDocs.jsp

22.7 Incorporar la contabilización de los importes a retener en el caso de deudas pendientes en ejecutiva en los expedientes de devoluciones de ingresos indebidos.

22.8 Incluir referencias en la exportación de datos a contabilidad para su integración que permitan realizar consultas en el programa de Gestión Tributaria y acceder al por menor de las operaciones contabilizadas.

22.9 En el caso de datos que comporten operaciones con IVA dotar de sistemas que no permitan contabilizar con efectos retroactivos de forma que no se pasen apuntes de liquidaciones ya presentadas.

22.10 Correcto tratamiento de los Recursos por cuenta de otros entes públicos, en particular el Recargo Provincial. Incluir la contabilización de la operativa de gestión de recursos otros entes (cobros, devoluciones de ingresos, etc.).

22.11 Incluir consultas y listados que faciliten la comparativa, análisis y verificación de la información contable versus los datos del programa de gestión tributaria.

23. FUNCIONALIDADES: FISCALIZACIÓN

23.1 Proceso de fiscalización a priori o a posteriori de los expedientes, tal como lo disponga el Plan Anual de Fiscalización del Ayuntamiento.

23.2 Identificación, en el proceso de fiscalización a priori, del resultado de esta fiscalización, para una posterior explotación de esta información. Identificación, en el proceso de fiscalización a posteriori, del resultado de esta fiscalización, para una posterior explotación de esta información.

23.3 Facilidades de obtención de la información necesaria para los procesos de auditoría y control establecidos por la Intervención municipal. En el caso de los expedientes que tengan que ser objeto de fiscalización previa, se tiene que remitir a la aplicación actual la totalidad del expediente, el cual tiene que contener los documentos integrantes del expediente así como los datos necesarios para la gestión de la información que se derive de esta fiscalización.

24. FUNCIONALIDADES: TESORERIA

24.1 Gestión de los expedientes de devolución ingresos indebidos generando los ficheros de retorno y aplicación contable de manera automática.

24.2 Uso de EDITRAN para facilitar la gestión tributaria y además, que su uso se pueda ampliar a la contabilidad para favorecer los sistemas de comunicación bancaria en la gestión también de los pagos a proveedores. Se requiere la integración completa en el sistema de la plataforma EDITRAN, contemplando la gestión desatendida de envíos y recepciones

Identificador Qt7i Iyea Ae26 4jE VtvN B9z4 FJA=
URL https://sedeelectronica.alzira.es/PortalCiudadano/verifyDocs.jsp

de ficheros con cualquier entidad que soporte este sistema de comunicaciones. La adjudicataria tendrá que poner a disposición del Ayuntamiento de Alzira la licencia de uso de este sistema y su mantenimiento, así como la operación diaria del mismo, en el marco de los servicios tecnológicos integrales a prestar. Habrá que incluir licencia de uso tanto por la vertiente de los ficheros tributarios como de los ficheros de pagos a proveedores/terceros que nacen de la contabilidad.

24.3 Cruce de deudas del nuevo sistema con los proveedores, integración y carga automática de los cargos, bajas y anulaciones de valores, así como de la recaudación con la contabilidad municipal.

Identificador Qt7i lyea Ae26 4jE VtvN B9z4 FJA=
URL https://sedeelectronica.alzira.es/PortalCiudadano/verifyDocs.jsp

25. FUNCIONALIDADES: MULTAS Y SANCIONES

25.1 Tramitación completa del procedimiento sancionador en materia de tráfico, en todas sus fases, desde el momento de la denuncia hasta su finalización según la normativa, además de las Multas de la ORA. Todos los procedimientos administrativos y actuaciones del procedimiento de instrucción y sancionador, incluidos sus modelos documentales, integrados con el resto de la aplicación.

25.2 Introducción de datos de las denuncias y creación de expedientes de forma interactiva o automática desde diferentes dispositivos, fijos o móviles, o por descarga de ficheros. El Ayuntamiento de Alzira dispone de conexión directo con la DGT por este motivo, se necesita la captura de datos de los infractores desde la base de datos de la DGT o del Ayuntamiento de forma automática. Integración con los sistemas de intercambio de información para la gestión de sanciones y la gestión de vehículos y propietarios.

25.3 Integración con el sistema de publicaciones en el Tablero Edictal Único del BOE por su publicación automática y recogida de evidencias electrónicas desde el sistema de gestión expedientes del sistema. Consulta y seguimiento del estado de tramitación de los expedientes sancionadores, en todas sus fases, con diferentes opciones.

25.4 Control de pago de boletines de denuncia antes de la creación del expediente. Cobro de los boletines de denuncia y de las sanciones en formato C60.

25.5 Notificación de denuncia con incorporación de fotografías y elementos gráficos
que constituyen elementos de prueba de la infracción cometida. Integración con el sistema de gestión de retiradas de vehículos.

25.6 Explotar los datos de los expedientes para realizar estadísticas, informes, e identificar reincidentes, infracciones más habituales, lugares donde se infringe más habitualmente, infracciones por género, etc. Explotar los datos de pago de las denuncias, por el tipo de denuncia, por el tipo de infracción, por el pago bonificado, etc.

25.7 Integrar toda la gestión de la documentación y generación de notificación incluyendo las que se envíen de forma telemática SICER.

25.8 Que se disponga de una APP para poder denunciar infracciones de tráfico en el lugar de la infracción, con GPS por su ubicación, desplegable de infracciones, fotografía de la infracción, y poder imprimirlas en el momento de la infracción con código de barras de pago bonificado. La APP tendrá que tener funcionalidades de lectura automática de matrículas vía cámara para evitar errores en la entrada de datos, recuperación de datos del vehículo y del propietario de la DGT o del infractor de la base de datos corporativa municipal. También tendrá que captar las fotografías necesarias que se adjuntarán a la infracción. Que la APP incorpore geolocalización GPS para ubicar la infracción recuperando la dirección a partir de la base de datos corporativa de direcciones evitando la entrada manual de direcciones a pesar de que el usuario podrá en caso de que la localización no sea correcto, modificar esta dirección manualmente. Que las denuncias de la Policía así como de la ORA se introduzcan directamente en el programa de multas si están complementadas correctamente y si hay algún error o faltan datos que salga alarma o aviso. Que la APP sirva también para imponer sanciones administrativas de civismo y que a partir de la cámara, capte las infracciones que se produzcan a la vía pública o desperfectos, y que se puedan iniciar actas de expedientes sancionadores por incumplimiento de las Ordenanzas.

26. FUNCIONALIDADES: ADMINISTRACIÓN DE PERFILES Y SEGURIDAD

- Alta y baja de usuarios y asignación de las funcionalidades a los usuarios en base a su función y trabajos encomendados dentro de la organización.
- Gestión de las tablas maestro de datos necesarios para la plataforma por usuario no tecnológico.
- Sistema de plantillas y modulación de documentos y notificaciones centralizado para que puedan ser modificados fácilmente por los técnicos municipales, si procede.

27. FUNCIONALIDADES: REQUERIMENTOS DE INTEGRACION

27.1 El nuevo sistema a implantar tendrá que cumplir los siguientes requerimientos de integración en el momento de puesta en marcha y durante la duración del contrato. Todos estos requerimientos deberán estar disponibles en el momento de la presentación de la oferta, salvo que se indique lo contrario en cuyo caso deberán proveerse en el transcurso de la fase 1, o cuando por motivos de integración específicos municipales estén disponibles:

Identificador Qt7i Iyea Ae26 4jE VtvN B9z4 FJA=
URL https://sedeelectronica.alzira.es/PortalCiudadano/verifyDocs.jsp

27.2 APIs: La solución deberá ofrecer una API abierta y documentada para favorecer y facilitar las integraciones con soluciones de terceros. Tendrá que disponer de una completa capa de web services de integración que incluya cualquier consulta, transacción y obtención o generación de documentación que el sistema proporcione a los usuarios municipales o contribuyentes vía web como aplicación en todas y cualquiera de las funcionalidades existentes y requeridas en el presente pliego en la puesta en marcha del sistema o que se proporcionen durante la duración del contrato gracias al servicio de apoyo y mantenimiento por evolución tecnológica, normativa o funcional por la integración con los sistemas municipales ya sean propios o de proveedores terceros.

El licitador tendrá que presentar la documentación y catálogo de las APIs disponibles en la propuesta técnica para su valoración. La comunicación con estas APIs tendrá que usar un canal seguro HTTPS con un sistema de autenticación segura o mediante token encriptado. El coste de estas APIs tiene que estar incluido dentro del precio de la oferta.

En cualquier caso, en el momento de presentar la oferta para integrarlo con la sede electrónica y carpeta municipal el sistema ya tendrá que disponer de las siguientes funcionalidades:

a) Consulta de cualquier recibo sea el estado que sea, obtención de carta de pago modalidad Q60, obtención documento duplicado recibido pagado, modificación si procede del IBAN de domiciliación bancaria si no se ha enviado al banco o del pago ya sea individual o agrupado b) Consulta de todos los datos y documentos de los contribuyentes y modificación si procede de la dirección fiscal o cualquier dato de contacto.

c) Consulta detallada de todos los campos de los objetos tributarios y modificación si procede del IBAN de domiciliación bancaria.

d) Certificado de bienes, duplicados de recibos y certificados de deudas.

e) Consulta del estado de deudas con la hacienda municipal y obtención documento acreditativo.

f) Consulta de la lista detallada de liquidaciones así como la consulta total del detalle de una liquidación.

g) Consulta detallada de cualquier procedimiento tributario con todos los datos generales, específicos, seguimiento de tramitación y documentación electrónica.

h) Consulta detallada de cualquier procedimiento de sanción de tráfico o administrativa/civismo con todos los datos generales, específicos, seguimiento de tramitación y documentación electrónica

i) Simulación de cualquier autoliquidación, confirmación de esta autoliquidación y pago.

j) Obtención de la simulación de fraccionamientos.

Identificador Qt7i Iyea Ae26 4jE VtvN B9z4 FJA=
URL https://sedeelectronica.alzira.es/PortalCiudadano/verifyDocs.jsp

k) Consulta de las notificaciones y detalle con documentación cualquiera que sea el estado en que se encuentre, de Gestión Tributaria, Recaudación y Multas.

27.3 GESTIÓN ECONÓMICA Y FINANCIERA: tendrá que garantizar una perfecta integración con el actual SICAL, para la contabilización de todas y cada una de las operaciones tributarias.

27.4 FISCALIZACIÓN: los expedientes tributarios tendrán que poder ser fiscalizados a través de la herramienta de gestión de procedimientos económicos basados en la solución INDENOVA. Esta integración tendrá que estar disponible en el momento de puesta en marcha del sistema.

27.5 SANCIONES DE TRAFICO O ADMINISTRATIVAS: la herramienta de gestión de expedientes de sanciones tendrá que incluir tanto las de tráfico como las administrativas o de civismo. También hará falta que esta aplicación, así como la APP en el caso de sanciones de tráfico, disponga de un sistema para la detección de reincidencias.

27.6 DIRECCIÓN GENERAL DE CATASTRO: la herramienta tendrá que integrarse con la gerencia catastral del Ministerio de Hacienda de forma automática vía web service cuando catastro tenga esta API disponible o en formato ficheros si no es posible vía webservice en todas aquellas funcionalidades que ofrece catastro para agilizar las gestiones tributarias.

27.7 DIRECCIÓN GENERAL DE TRÁFICO: el sistema de gestión de sanciones de tráfico tendrá que permitir de forma automatizada en los procedimientos, la Dirección electrónica Vial si la persona interesada en este tipo de expediente está dada de alta en este sistema y también tendrá que permitir la publicación al TESTRA y al TEU. Cuando se dé de alta un nuevo expediente sancionador de tráfico, el sistema vía API y de forma automatizada, tendrá que consultar el registro de vehículos y conductores de la DGT vía ATEX. El sistema también tendrá que enviar de forma automatizada los puntos en caso de sustracción por la infracción impuesta por la Policía.

27.8 NOTIFICACIONES ADMINISTRATIVAS: todas las notificaciones administrativas podrán ser enviadas mediante remesas masivas según los criterios que establezcan los departamentos gestores segundos los procedimientos o recibos, en formato SICER de CORREOS enviando y recibiendo la información del estado de las entregas incluyendo también la prueba de entrega electrónica (PEE) donde esté documento electrónico se incluirá automáticamente en el expediente tributario que corresponda.

27.9 EDITRAN: el sistema tendrá que permitir el envío y retorno de información de las órdenes de domiciliaciones y cobros de todo el sistema por el sistema EDITRAN de forma automatizada y desatendida de tal manera que, tendrá que garantizar que toda la información bancaria tributaria está actualizada sin exceder de un día laboral.

Identificador Qt7i Iyea Ae26 4jE VtvN B9z4 FJA=
URL https://sedeelectronica.alzira.es/PortalCiudadano/verifyDocs.jsp

27.10 FIRMA BIOMÉTRICA: el sistema habrá de incorporar un sistema de firma biométrica de documentos por los expedientes administrativo de acuerdo con la normativa vigente de identificación digital (Eidas).

27.11 SEDE ELECTRÓNICA y TRÁMITES TELEMÁTICOS: el sistema tendrá que permitir la integración con la sede electrónica municipal que actualmente utiliza la solución de la plataforma eSgna (empresa Indenova) y siguiendo el diseño corporativo de esta solución de tal manera que al contribuyente no se le cambie totalmente la apariencia del sistema cuando pase de un sistema a otro. Se valorará cuánto más atractivo, intuitivo, integrable y responsivo sea el diseño de los trámites telemáticos del nuevo sistema adaptado al diseño corporativo. Este requerimiento tendrá que estar disponible en el momento de puesta en marcha del sistema.

27.12 CARPETA CIUDADANA/TRIBUTARIA: el sistema tendrá que permitir la integración con la carpeta ciudadana que es una solución actual integral donde se da información y acceso a todos los trámites y gestiones sea cual sea el sistema de información o departamento municipal sobre el que se consulte siguiendo el diseño corporativo de esta solución de tal manera que al contribuyente no se le cambie totalmente la apariencia del sistema cuando pase de un sistema a otro. Esta integración tendrá que conservar la identificación de sesión que se realiza con la Sede electrónica que actualmente se utiliza (plataforma eSigna de la empresa Indenova) desde carpeta ciudadana cuando pase en la carpeta tributaria si se tercia para no volver a pedir una segunda autenticación cuando el contribuyente accede a información y gestiones que sea del propio sistema tributario redirigidos por la propia carpeta ciudadana. Se valorará cuánto más atractivo, intuitivo, integrable y responsivo sea el diseño de la carpeta tributaria del nuevo sistema. Este requerimiento tendrá que estar disponible en el momento de puesta en marcha del sistema.

27.13 ANCERT NOTARIOS: debe garantizar la integración completa con ANCERT vía APIO y de forma automatizada para garantizar la recuperación de la información notarial y el envío de los sistemas de información tributario de acuerdo los requisitos funcionales.

27.14 SMS/EMAIL: el sistema tendrá que disponer de un sistema de avisos masivos según los filtros que los departamentos gestores quieran aplicar para hacer campañas o comunicaciones ya sea por SMS y EMAIL. El sistema habrá ofrecer estos envíos masivos cumpliendo las políticas de seguridad, antispam y protección de datos municipales o preferiblemente, utilizar el servicio de envío masivo que el Ayuntamiento disponga durante la duración del contrato con el contenido de los mensajes según una plantilla con formato e imagen corporativa según identidad visual. Este requerimiento tendrá que estar disponible en el momento de puesta en marcha del sistema.

27.15 TGSS/INSS: el sistema tendrá que estar integrado vía APIO con la Tesorería General de la Seguridad Social, Instituto Nacional de la

Identificador Qt7i lyea Ae26 4jE VtvN B9z4 FJA=
URL https://sedeelectronica.alzira.es/PortalCiudadano/verifyDocs.jsp

Seguridad Social y Régimen de clases pasivas del estado para incorporar la información de salarios, pensiones y prestaciones en general a los bienes de las personas disponible en caso de proceder a embargos. Además, también se identificará terceros fallidos para controlar que se han cumplido los parámetros marcados por las ordenanzas y para detectar créditos incobrables y declarar fallidos (insolventes) a los deudores incluyéndose en los datos del deudor.

27.16 NOTIFIC@: los procedimientos tributarios tendrán que notificarse telemáticamente siempre para los obligados y los no obligados según la Ley 39/2015, utilizando la Sede electrónica del Ayuntamiento y el servicio de Notific@.

27.17 REPRESENTACIÓN: integración automatizada en todas las gestiones y procedimientos necesarios que recuperen la representación con el registro electrónico de apoderamientos de la Administración General del Estado (Apoder@). Este requerimiento tendrá que estar disponible en el momento de puesta en marcha del sistema.

27.18 VALIDe: la autenticación de los trámites o carpeta tributaria se tendrá que realizar mediante el servicio VALIDe con todos sus sistemas de identificación digital y firma al igual que el resto de trámites telemáticos, sede electrónica y carpeta ciudadana actual y en el supuesto de que, ya haya una autenticación previa de estos sistemas, el sistema tendrá que utilizar la misma sesión para evitar una doble identificación digital innecesaria del contribuyente.

27.19 AEAT: dar cumplimiento a los convenios de: suministro de información, intercambio y colaboración en la gestión recaudatoria y en la recaudación ejecutiva subscritos por el Ayuntamiento de Reus con el AEAT de forma automatizada y totalmente integrada en los procedimientos de gestión tributaria.

27.20 AGENCIA TRIBUTARIA VALENCIANA: intercambio de información con agencia tributaria de la comunidad Valenciana para permitir y dar cumplimiento a los diversos convenios existentes o que se pongan a disposición de los Ayuntamientos.

27.21 REGISTRO ENTRADA/SALIDA: los procedimientos tributarios tendrán que integrarse con el sistema de registro electrónico entrada y salida municipal actual basado en la solución de la empresa Indenova que ya se dispone para iniciar las actuaciones administrativas de los procedimientos por solicitudes de entrada o hacer registro de salida cuando se realice notificaciones administrativas de forma individual o masiva.

27.22 GESTIÓN DOCUMENTAL: se dispone actualmente de un único sistema de gestión documental administrativo según el cuadro de clasificación documental municipal siendo esta la solución de la empresa Indenova. El sistema de información tributario habrá integrarse con esta gestión documental en la inserción, modificación y consulta de cualquier documentación del sistema y de los expedientes tributarios y tendrá que

Identificador Qt7i lyea Ae26 4/jE VtvN B9z4 FJA=
URL https://sedeelectronica.alzira.es/PortalCiudadano/verifyDocs.jsp

utilizar la plataforma de Indenova/Odilo para garantizar su correcta gestión documental y archivo electrónico, así como el cumplimiento de las NTI y de ENI. Este requerimiento tendrá que estar disponible en el momento de puesta en marcha del sistema.

27.23 EXPEDIENTES MUNICIPALES: el sistema habrá integrar sus procedimientos tributarios con el sistema de expedientes municipales vía APIO para que desde el nuevo sistema pueda solicitar informes, hacer comunicados internos o pedir actuaciones administrativas a otros departamentos municipales, hacer una propuesta de acuerdo (comisiones, JGL y PLENO) o un decreto. Este sistema de expedientes municipales actualmente está desarrollado por la empresa Indenova (plataforma eSigna) y la ruta será proporcionada por los técnicos municipales al adjudicatario para hacer esta integración. Este requerimiento tendrá que estar disponible en el momento de puesta en marcha del sistema.

27.24 ÓRGANOS COLEGIADOS Y LIBROS DE DECRETOS: el sistema tendrá que permitir la integración con los sistemas de expedientes municipales de actas y acuerdos y con los libros de decretos que residen en el registro electrónico municipal como libros diferenciados o no. Este requerimiento tendrá que estar disponible en el momento de puesta en marcha del sistema.

27.25 PORTAFIRMAS: El aplicativo deberá de disponer de un portafirmas que implemente el formato de firma de la aplicación será PAdES de larga duración, así como disponer de la posibilidad de integrarse a través de una API con el portafirmas corporativo del ayuntamiento de Alzira.

27.26 AUTENTICACIÓN: el sistema tendrá que realizar la autenticación de los usuarios ya sea vía integración LDAP con Microsoft AD municipal o vía la autenticación mediante certificado digital según se considere ya sea por perfil de usuario o por acceso ya sea por la intranet o desde internet según las políticas de seguridad municipales. Este requerimiento tendrá que estar disponible en el momento de puesta en marcha del sistema.

27.27 FORMATO DE FIRMA: El gestor de expedientes electrónicos deberá estar adecuado al Real Decreto 4/2010 de 8 de enero, por el que se regula el Esquema Nacional de Interoperabilidad en el ámbito de la Administración Electrónica y Normas técnicas de Interoperabilidad que desarrollan aspectos concretos de la interoperabilidad incluyendo sus guías de aplicación El formato de firma para documentos y expedientes que utilizará de la aplicación será PAdES de larga duración, de acuerdo con los estándares recogido en el “Catálogo de estándares”. De esta forma se asegurará la necesaria preservación de las firmas a lo largo del tiempo.

27.28 CITA PREVIA: en el supuesto de que el sistema incorpore la posibilidad de la cita previa, hará falta que se integre con el sistema de cita previa único municipal basado con la solución de la empresa IDM. Este requerimiento tendrá que estar disponible en el momento de puesta en marcha del sistema.

Identificador Qt7i lyea Ae26 4jE VtvN B9z4 FJA=
URL https://sedeelectronica.alzira.es/PortalCiudadano/verifyDocs.jsp

27.29 TPV: el sistema tendrá que permitir el pago de tributos y tasas ya sea en backoffice o por la oficina virtual mediante tarjeta bancaria con los TPV que disponga el Ayuntamiento con sus entidades bancarias colaboradoras pueden definir por cada tipo de ingreso un diferente TPV según las necesidades de recaudación y tesorería. Los datos de las tarjetas bancarias no tendrán que ser en ningún caso almacenadas en el sistema sino se gestionarán a través del TPV como Redsys evitando que el personal municipal pueda almacenar estos datos garantizando la normativa PCI DSS.

27.30 GIS: el sistema tendrá que permitir la integración con el sistema GIS que utiliza el Ayuntamiento, actualmente, gvSIG online. Este requerimiento tendrá que estar disponible en el momento de puesta en marcha del sistema.

27.31 COLEGIO DE GESTORES ADMINISTRATIVOS, DE ECONOMISTAS, DE ASESORES FISCALES Y OTROS COLECTIVOS: Integración con las plataformas de los Gestores y asesores correspondientes para la realización de trámites de forma electrónica.

28. PLAN DE PROYECTO: El Plan de Proyecto (previsión máxima de 9 meses) deberá contener, como mínimo, la siguiente estructura y contenido:

28.1 Cronograma con indicación de las fases más destacadas, cumpliendo los siguientes plazos máximos, desde la fecha de suscripción del contrato:

28.1.1 Arranque del proyecto: Plazo máximo de 1 mes.

28.1.2 Integración con otros sistemas: Plazo máximo de 8 meses para la integración con el resto de sistemas previstos en el pliego, siempre que se disponga de los conectores necesarios y que éstos estén documentados para las aplicaciones a integrar.

28.1.3 Migración de datos desde las aplicaciones actuales: Plazo máximo de 8 meses.

28.2 Organización del equipo, con descripción de las responsabilidades y experiencia de sus miembros.

28.3 Detalle de la cobertura de las funcionalidades de cada apartado de funcionalidades (apartados 7 a 27 del Pliego), siguiendo la estructura y extensión previstas para la Documentación de la propuesta técnica (Criterios de adjudicación_Criterios dependientes de un juicio de valor_Características funcionales del sistema. Apartado 5.a.1 del Pliego).

28.4 Plan de interoperabilidad e integraciones.

28.5 Plan de Implantación, parametrización y migración: El proyecto incluye la implantación y el establecimiento de un servicio adecuado a las necesidades del Ayuntamiento de Alzira, transformando un modelo de servicios de informática interna a un modelo de servicios en la nube, e incluirá, al menos, las actividades descritas en el objeto y el alcance de este pliego. La empresa deberá disponer de las herramientas y procedimientos

Identificador Qt7i Iyea Ae26 4jE VtvN B9z4 FJA=
URL https://sedeelectronica.alzira.es/PortalCiudadano/verifyDocs.jsp

necesarios para la migración de datos desde las aplicaciones actuales. Se valorarán las características de los mismos y sus prestaciones, consistencia, integridad y fiabilidad del proceso. En el Proyecto se detallarán las fases del proceso de migración, con las actividades a desarrollar en cada fase, así como los recursos disponibles para realizarlas y los perfiles profesionales de los mismos, indicando la forma de verificación para garantizar la fiabilidad del proceso. La migración completa comprenderá:

28.5.1 Contribuyentes y todos sus datos asociados (direcciones, domiciliaciones, etc), incluyendo históricos y documentación digitalizada.

28.5.2 Objetos tributarios e histórico completo de los mismos. En especial, carga de los padrones de IBI e IBIRu para emitir liquidaciones correspondientes a los ejercicios anteriores no prescritos por variaciones de valores catastrales.

28.5.3 Valores y referencias vivas, con independencia de su antigüedad.

28.5.4 Operaciones realizadas sobre valores, independientemente de su estado.

28.5.5 Datos y actuaciones de expedientes de gestión, incluyendo trámites realizados, documentos, consecuencias tributarias y efectos económicos de los mismos.

28.5.6 Referencias de pago.

28.5.7 Emisiones de notificaciones.

28.5.8 Emisiones domiciliadas.

28.5.9 Información relacionada con la contabilidad.

28.5.10 Fraccionamientos, y aplazamientos de pago, devoluciones, suspensiones...

28.5.11 Conceptos con sus tarifas, tipos impositivos e históricos.

28.5.12 Callejero y, en su caso, tarifas asociadas según Ordenanzas municipales.

28.5.13 Ficheros procesados de la Serie “Normas y procedimientos bancarios”.

28.5.14 Soportes externos periódicos y anuales, histórico de las actualizaciones realizadas sobre los mismos (Impuesto sobre bienes inmuebles, Impuesto actividades económicas, Dirección general de tráfico, etc).

28.6 <u>Plan de formación y transferencia del conocimiento</u>: La formación del personal se llevará a cabo por un periodo mínimo de 6 meses, en el lugar designado por el Ayuntamiento de Alzira, antes de la puesta en marcha de la aplicación, en los siguientes ámbitos:

28.6.1 Formación de usuarios de gestión, inspección y recaudación.

28.6.2 Formación de usuarios de atención a la ciudadanía.

28.6.3 Formación de usuarios otros departamentos.

28.6.4 Formación de usuarios de dirección.

Identificador Qt7i Iyea Ae26 4jE VtvN B9z4 FJA=
URL https://sedeelectronica.alzira.es/PortalCiudadano/verifyDocs.jsp

28.7 Plan de apoyo y asistencia en las operaciones de gestión soportadas en el sistema, en el que se describirá de forma detallada la cobertura ofertada respecto al soporte a la explotación del sistema (requisitos apartados 7 a 27 y 30 del pliego).

28.8 Plan de soporte a la explotación del sistema, con detalle de la cobertura ofertada (descripción de los apartados 7 a 27 y 30 del pliego).

28.9 Plan de comunicaciones

28.10 Plan de continuidad del servicio: Detallará los planes de recuperación y medios alternativos aplicados por la mercantil y la política de copias de seguridad, para garantizar la continuidad del servicio en caso de incidentes no previstos.

28.11 Plan de retorno: (descripción del apartado 31 del pliego) 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 finalización del contrato, quedando el adjudicatario obligado al traspaso al Ayuntamiento de Alzira, o a un tercero designado por éste, de aquellos elementos afectos a la prestación del contrato, sin ningún coste adicional. La mercantil saliente está obligada a mantener el cumplimiento de sus obligaciones durante el periodo acordado, así como a colaborar con el fin de facilitar la transferencia a la mercantil entrante, traspasando los medios y procedimientos necesarios para la correcta prestación del contrato. El equipo de la mercantil saliente, encargado de realizar la transferencia, deberá haber formado parte de la gestión de la prestación. Durante este periodo, que será planificado por el Ayuntamiento de Alzira, 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:

28.11.1 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.

28.11.2 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 de Alzira y la empresa adjudicataria hayan realizado las correspondientes comprobaciones de integridad y puesta en marcha y firmado el correspondiente documento de recepción.

Identificador Qt7i Iyea Ae26 4jE VtvN B9z4 FJA=
URL https://sedeelectronica.alzira.es/PortalCiudadano/verifyDocs.jsp

29. GESTIÓN DE PROYECTO: En la ejecución del Proyecto participará personal del Ayuntamiento de Alzira y personal de la empresa adjudicataria. La estructura organizativa del Proyecto es la siguiente: 1.- Dirección del proyecto. 2.- Dirección operativa. 3.-Equipos de trabajo. Existirán dos equipos de trabajo.

29.1 Equipo de trabajo del Ayuntamiento de Alzira: El equipo de trabajo del Ayuntamiento estará compuesto por el personal que se designe.

29.2 Equipo de trabajo de la empresa adjudicataria: La mercantil adjudicataria deberá proporcionar todos los recursos humanos y técnicos que se requieran para realizar las tareas contratadas dentro de los plazos comprometidos. En el caso de los recursos humanos, los licitadores deberán proporcionar una relación nominal de los participantes en el Equipo de Trabajo del Proyecto, que formarán parte de la estructura organizativa general de la empresa licitadora, acompañada de un currículum en el que se reflejen sus características profesionales, participación en proyectos similares y, en general, todos los datos pertinentes para su valoración, tanto a nivel de perfil profesional como su adecuación a las necesidades del proyecto, y cumpliendo siempre los mínimos establecidos en el presente apartado. Esta relación debe estar agrupada por perfiles/roles dentro del Plan de Proyecto. A la cabeza de ese equipo y siendo especialmente importante su perfil, la mercantil designará un Jefe de proyecto, que actuará como responsable e interlocutor ante el Ayuntamiento de Alzira, en todos los aspectos relacionados con el Proyecto. El equipo mínimo estará formado como mínimo por 18 personas, con los siguientes perfiles:

29.2.1 Jefe de Proyecto: Jefe de Proyecto El Jefe de Proyecto actuará como responsable e interlocutor ante el Ayuntamiento de Alzira en todos los aspectos relacionados con el mismo. Sin que esta relación tenga carácter limitativo, será responsable de: 1.- Planificar y coordinar el Proyecto, así como las tareas de cada uno de los participantes de la empresa adjudicataria. 2.- Evaluar e informar al Ayuntamiento de las posibles variaciones de alcance, fechas y requerimientos que se reporten en el informe de seguimiento del Proyecto. 3.- Adoptar, junto con los responsables del Proyecto del Ayuntamiento, las decisiones estratégicas y operativas. 4.- 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. 5.- Planificar y distribuir el trabajo entre el personal de la empresa adjudicataria asignado al Proyecto. 6.- 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. 7.- Velar por el cumplimiento de los objetivos del Proyecto. 8.- Controlar, en reuniones periódicas, el avance del Proyecto y el

Identificador Qt7i lyea Ae26 4jE VtvN B9z4 FJA=
URL https://sedeelectronica.alzira.es/PortalCiudadano/verifyDocs.jsp

cumplimiento de los plazos previstos, manteniendo puntualmente informado de ello al Ayuntamiento. 9.-Informar de los riesgos y contingencias que pudieran producirse en cualquier área de actividad del Proyecto, así como proponer medidas preventivas y/o correctivas. Debe ser un profesional con más de 10 años de experiencia en puestos similares a los del perfil de Jefe de Proyecto en materia de Gestión tributaria y recaudatoria, acreditados mediante certificado expedido por la/s empresa/s donde haya ejercido como tal. La titulación será de Nivel 2 (Grado) o Nivel 3 (Máster) MECES – anteriormente Grado medio o superior, diplomatura o licenciatura – en Empresariales / Derecho / Económicas / Administración y Gestión de Empresas / Gestión y Administración Pública / Estadística / Matemáticas / Físicas o bien, Nivel 2 (Grado) o Nivel 3 (Máster) MECES – anteriormente Ingeniería Técnica / Superior en Informática / Industrial / Telecomunicaciones o equivalentes.

29.2.2 Responsable de implantación: El Responsable de la implantación actuará como interlocutor ante el Ayuntamiento de Alzira en todos los aspectos relacionados con el proceso de implantación. Sin que esta relación tenga carácter limitativo, será responsable de: 1.- Promover y coordinar las actividades implicadas en la implantación. 2.- Ser el interlocutor operativo entre los jefes y los responsables de área designados por el Ayuntamiento y la empresa adjudicataria en estas actividades. 3.- Coordinar y dar soporte en los trabajos de implantación, consultoría, parametrización y personalización de las funcionalidades de cara a la correcta puesta en marcha de la aplicación en los plazos y condiciones previstas. 4.- Coordinar y supervisar la labor de los consultores tributarios que participen en las tareas de apoyo a la gestión durante la implantación. 5.- Encauzar la adecuación de las utilidades y parametrizaciones de la aplicación, derivadas de la implantación del mismo, procurando su mayor optimización. 6.- Realizar la revisión y validación de los resultados intermedios de acuerdo con los procedimientos de seguimiento, entrega y aceptación de resultados que se establezcan. 7.- Facilitar la disponibilidad de la documentación y los accesos a los sistemas de información que puedan ser necesarios, así como la de los recursos funcionales, tecnológicos y operativos conocedores del sistema. 8.- Resolver las incidencias puntuales que puedan surgir durante la fase de implantación y puesta en marcha. 9.- Identificar y evaluar los riesgos de la implantación, determinando las medidas correctoras necesarias mediante el seguimiento de los factores críticos de éxito Debe ser un profesional con más de 10 años de experiencia en puestos similares a los del perfil de Responsable de la implantación en sistemas de Gestión tributaria y

Identificador Qt7i lyea Ae26 4jE VtvN B9z4 FJA=
URL https://sedeelectronica.alzira.es/PortalCiudadano/verifyDocs.jsp

recaudatoria, acreditados mediante certificado expedido por la/s empresa/s donde haya ejercido como tal. La titulación será de Nivel 2 (Grado) o Nivel 3 (Máster) MECES – anteriormente Grado medio o superior, diplomatura o licenciatura – en Empresariales / Derecho / Económicas / Administración y Gestión de Empresas / Gestión y Administración Pública / Estadística / Matemáticas / Físicas o bien, Nivel 2 (Grado) o Nivel 3 (Máster) MECES – anteriormente Ingeniería Técnica / Superior en Informática / Industrial / Telecomunicaciones o equivalentes.

29.2.3 Responsable de sistemas y comunicaciones: El Responsable de sistemas y comunicaciones actuará como interlocutor ante el Ayuntamiento de Alzira en todos los aspectos relacionados con las infraestructuras y las comunicaciones. Sin que esta relación tenga carácter limitativo, será responsable de: 1.- Planificar la instalación y configuración de la infraestructura informática. 2.- Planificar la instalación y configuración del software base. 3.- Coordinar las tareas necesarias para el despliegue de la aplicación contratada. 4.- Supervisar las pruebas y el ajuste del sistema de alta disponibilidad. 5.- Coordinar la elaboración y mantenimiento de los manuales de operación. 6.- Planificar y coordinar la formación necesaria en materia de seguimiento y de control, al personal del Ayuntamiento. Debe ser un profesional con más de 10 años de experiencia en puestos similares a los del perfil de Responsable de sistemas y comunicaciones en sistemas de Gestión tributaria y recaudatoria, acreditados mediante certificado expedido por la/s empresa/s donde haya ejercido como tal. La titulación será de Nivel 2 (Grado) o Nivel 3 (Máster) MECES – anteriormente Ingeniería Técnica / Superior en Informática / Industrial / Telecomunicaciones o equivalentes.

29.2.4 Responsable de migración: El Responsable de migración actuará como interlocutor ante el Ayuntamiento de Alzira en todos los aspectos relacionados con el Plan de migración. Sin que esta relación tenga carácter limitativo, será responsable de: 1.- Planificar y supervisar la migración y el equipo de personas dedicado a ella. 2.- Determinar la estrategia de migración. 3.- Supervisar las pruebas de carga y validación de datos. 4.- Controlar todo el proceso y el cumplimiento de hitos y fechas. Debe ser un profesional con más de 10 años de experiencia en puestos similares a los del perfil de Responsable de migración en sistemas de Gestión tributaria y recaudatoria, acreditados mediante certificado expedido por la/s empresa/s donde haya ejercido como tal. La titulación será de Nivel 2 (Grado) o Nivel 3 (Máster) MECES – anteriormente Ingeniería Técnica / Superior en Informática / Industrial / Telecomunicaciones o equivalentes.

Identificador Qt7i Iyea Ae26 4jE VtvN B9z4 FJA=
URL https://sedeelectronica.alzira.es/PortalCiudadano/verifyDocs.jsp

Identificador Qt7i lyea Ae26 4/jE VtvN B9z4 FJA=
URL https://sedeelectronica.alzira.es/PortalCiudadano/verifyDocs.jsp

29.2.5 Responsable de desarrollo y arquitectura: El Responsable de desarrollo y arquitectura actuará como interlocutor ante el Ayuntamiento de Alzira en todos los aspectos relacionados con este ámbito. Sin que esta relación tenga carácter limitativo, será responsable de: 1.- Definir el modelo de integración con los diferentes sistemas de información existentes en el Ayuntamiento y otras organizaciones o entidades. 2.- Supervisar y coordinar la elaboración de los análisis funcionales y técnicos necesarios. 3.- Supervisar y coordinar las pruebas de integración. 4.- Planificar y controlar el proceso de puesta en producción de los desarrollos realizados. 5.- Otras tareas relacionadas con aspectos técnicos del proyecto. Debe ser un profesional con más de 5 años de experiencia en puestos similares a los del perfil de Responsable de desarrollo y arquitectura en sistemas de Gestión tributaria y recaudatoria, acreditados mediante certificado expedido por la/s empresa/s donde haya ejercido como tal. La titulación será de Nivel 2 (Grado) o Nivel 3 (Máster) MECES – anteriormente Ingeniería Técnica / Superior en Informática / Industrial / Telecomunicaciones o equivalentes.

29.2.6 Responsable de formación y gestión del cambio: El Responsable de formación y gestión del cambio actuará como interlocutor ante el Ayuntamiento de Alzira en todos los aspectos relacionados con este ámbito. Sin que esta relación tenga carácter limitativo, será responsable de: 1.- Coordinar la propuesta formativa del Proyecto, adecuando sus contenidos a las necesidades específicas del Ayuntamiento. 2.- Organizar y supervisar la correcta impartición de los cursos (contenidos, medios adecuados, evaluación, etc.). 3.- Ser el interlocutor, o enlace, entre la Dirección Operativa del Proyecto y los formadores de la empresa adjudicataria. 4.- Proponer las acciones de comunicación del Proyecto. Debe ser un profesional con más de 10 años de experiencia en puestos similares a los del perfil de Responsable de formación y gestión del cambio en sistemas de Gestión tributaria y recaudatoria, acreditados mediante certificado expedido por la/s empresa/s donde haya ejercido como tal. La titulación será de Nivel 2 (Grado) o Nivel 3 (Máster) MECES – anteriormente Grado medio o superior, diplomatura o licenciatura – en Psicología / Empresariales / Derecho / Económicas / Administración y Gestión de Empresas / Gestión y Administración Pública o equivalentes.

29.2.7 Responsable de soporte a la gestión, explotación y mantenimiento: El Responsable de soporte a la gestión, explotación y mantenimiento dirigirá el soporte a los usuarios del Ayuntamiento de Alzira en todos los aspectos relacionados con este ámbito. Sin que esta relación tenga carácter limitativo, será

responsable de: 1.- Definir un protocolo consensuado para la gestión de la atención a los usuarios finales del sistema (dudas, consultas, demandas de explotación de datos, nivel de satisfacción, apoyo y tutela en el manejo del sistema, etc.). 2.- Canalizar las incidencias, las dudas y las consultas hacia el equipo de consultores o hacia los especialistas correspondientes indicados por el Ayuntamiento de Alzira. 3.- Planificar, controlar y asistir a los usuarios en sus tareas cotidianas de explotación de la aplicación, coordinándose para ello con el equipo de soporte a la explotación. 4.- Detectar, comunicar y corregir posibles usos inadecuados de la aplicación. 5.- Canalizar las comunicaciones de información desde la empresa adjudicataria hacia los usuarios del Ayuntamiento. 6.- Definir un protocolo consensuado para la gestión de las tareas de explotación. 7.- Planificar y controlar las tareas de explotación del sistema. 8.- Coordinar la elaboración, y posteriormente mantenimiento, de los manuales de explotación. Debe ser un profesional con más de 10 años de experiencia en puestos similares a los del perfil de Responsable del soporte a la gestión en sistemas de Gestión tributaria y recaudatoria, acreditados mediante certificado expedido por la/s empresa/s donde haya ejercido como tal. La titulación será de Nivel 2 (Grado) o Nivel 3 (Máster) MECES – anteriormente Grado medio o superior, diplomatura o licenciatura – en Psicología / Empresariales / Derecho / Económicas / Administración y Gestión de Empresas / Gestión y Administración Pública o bien, Nivel 2 (Grado) o Nivel 3 (Máster) MECES – anteriormente Ingeniería Técnica / Superior en Informática / Industrial / Telecomunicaciones o equivalentes.

29.2.8 Responsable de seguridad del equipo tecnológico y hosting: El Responsable de seguridad, del equipo tecnológico y hosting actuará como interlocutor ante el Ayuntamiento de Alzira en todos los aspectos relacionados con este ámbito. Sin que esta relación tenga carácter limitativo, será responsable de: 1.- Seguridad del sistema a todos los niveles y del Centro de Proceso de Datos. 2.- Administración y sistemas de bases de datos. 3.- Administración y operación de redes. Debe ser un profesional con más de 10 años de experiencia en puestos similares a los del perfil de Responsable de seguridad, del equipo tecnológico y hosting en sistemas de Gestión tributaria y recaudatoria, acreditados mediante certificado expedido por la/s empresa/s donde haya ejercido como tal. La titulación será de Nivel 2 (Grado) o Nivel 3 (Máster) MECES – anteriormente Ingeniería Técnica / Superior en Informática / Industrial / Telecomunicaciones o equivalentes.

29.2.9 Consultores, analistas y técnicos (mínimo 10): Cada responsable con los perfiles anteriormente expuestos, se apoyará en un equipo

Identificador Qt7i lyea Ae26 4jE VtvN B9z4 FJA=
URL https://sedeelectronica.alzira.es/PortalCiudadano/verifyDocs.jsp

de trabajo de la mercantil formado por Consultores y/o Analistas y/o Técnicos, según el caso, que, como mínimo, debe acreditar un mínimo de 5 años de experiencia en puestos similares a los que vayan a ser desempeñados en este Proyecto, acreditados mediante certificado expedido por la/s empresa/s donde haya ejercicio como tal. La titulación será de Nivel 2 (Grado) o Nivel 3 (Máster) MECES – anteriormente Grado medio o superior, diplomatura o licenciatura – en Empresariales / Derecho / Económicas / Administración y Gestión de Empresas / Gestión y Administración Pública / Estadística / Matemáticas / Físicas o bien, Nivel 2 (Grado) o Nivel 3 (Máster) MECES – anteriormente Ingeniería Técnica / Superior en Informática / Industrial / Telecomunicaciones o equivalentes.

29.2.10 Modificación en la composición del equipo de trabajo: Los cambios en la composición del equipo de trabajo solamente podrán producirse a requerimiento de la Dirección del Proyecto del Ayuntamiento de Alzira, o por causas de fuerza mayor no imputables a la voluntad del adjudicatario. Si fuera necesario sustituir personal del equipo de trabajo, se hará por otro de igual o superior titulación o experiencia, previa comunicación anticipada, con un tiempo mínimo de 15 días, a la Dirección del Proyecto del Ayuntamiento. Dentro del periodo de sustitución se entiende incluido el periodo de solapamiento necesario entre ambos integrantes para que el sustituyente asuma la totalidad de las funciones efectuadas por el anterior, sin que produzca ningún coste adicional para el proyecto. La valoración final de la productividad y calidad de los trabajos desempeñados por el equipo de trabajo, corresponde a la Dirección del Proyecto, que se reserva el derecho de solicitar la sustitución de alguno de sus integrantes, con un preaviso de 15 días, cuando no sea satisfactorio o existan razones justificadas que lo aconsejen. En este caso se aplicarán las mismas condiciones indicadas anteriormente.

29.3 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 de Alzira decida, de forma temporal o permanente, equipar determinados equipos en los locales municipales para un determinado grupo de personas de la empresa que resulte adjudicataria. Las comunicaciones entre los locales de la empresa y Ayuntamiento se ajustarán a los estándares que establece éste para el tipo de aplicación (Citrix, VPN, etc.). 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.

29.4 Seguimiento y control del proyecto: A efectos del seguimiento y control del Proyecto la empresa adjudicataria deberá designar un

Identificador Qt7i lyea Ae26 4jE VtvN B9z4 FJA=
URL https://sedeelectronica.alzira.es/PortalCiudadano/verifyDocs.jsp

responsable ante el Ayuntamiento de Alzira, en todos los aspectos relacionados con el contrato. El seguimiento y control del Proyecto se llevará a cabo por medio de: 1.- Reuniones de trabajo entre personal del Ayuntamiento y de la empresa adjudicataria y sus respectivos equipos de trabajo, con la periodicidad que determine la evolución de los trabajos. 2.- Reuniones de seguimiento de la evolución del Proyecto entre la dirección operativa del mismo, los Jefes de Proyecto y el personal que, en cada caso, se estime necesario, con periodicidad mínima mensual. 3.- Reuniones de seguimiento y dirección del Proyecto entre la dirección del Proyecto, la Dirección operativa, los Jefes de Proyecto y el Responsable del contrato, designado por la mercantil adjudicataria, con una periodicidad mínima trimestral. Este seguimiento se mantendrá, con la periodicidad que se indique, durante todo el contrato, emitiéndose informes de seguimiento del servicio.

30. PLAN DEL SOPORTE A LA GESTIÓN Y A LA EXPLOTACIÓN: Se entiende por soporte a la gestión y explotación el conjunto de servicios y tareas que, en forma no limitativa, se describen en este apartado. Se trata de 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 relación no limitativa: 1.Respuesta a consultas sobre accesos y operatoria de las distintas funcionalidades de la aplicación. 2.Respuesta a consultas sobre interpretaciones normativas que han servido de criterios de diseño de esta. 3.Interpretaciones de resultados obtenidos por la aplicación. 4.Aclaración de dudas y estudio conjunto de eventuales o aparentes errores, con el fin de evaluar con el usuario si se trata de un error de operación, de un uso indebido de una funcionalidad para fines no previstos en la misma o de un error de datos como consecuencia de un funcionamiento anómalo. 5.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 la consulta lo requieran. El licitador indicará en su oferta el horario de prestación de este soporte a la gestión y explotación, que será como mínimo de lunes a viernes de 8:00 a 15:00 horas.

30.1 SERVICIOS DE MANTENIMIENTO: El servicio de mantenimiento responderá a los términos y condiciones que se detallan a continuación: 1. Mantenimiento Evolutivo: Realización de las operaciones necesarias para la actualización e inclusión de los nuevos contenidos, nuevas funcionalidades, mejoras sobre las funcionalidades actuales y cambios derivados de

Identificador Qt7i Iyea Ae26 4jE VtvN B9z4 FJA=
URL https://sedeelectronica.alzira.es/PortalCiudadano/verifyDocs.jsp

modificaciones de carácter legal. 2.Mantenimiento Correctivo: Realización de todas las operaciones necesarias para corregir el funcionamiento incorrecto de la aplicación durante el periodo de vigencia del contrato. 3.Formación de Usuarios: Instrucción de los usuarios en el manejo de las nuevas funcionalidades o modificaciones producidas como consecuencia de las actividades de mantenimiento anteriores, así como para los casos de deficiencias o errores sistemáticos en la operación de la aplicación por parte de los usuarios. Las operaciones a contemplar en los conceptos de mantenimiento correctivo y evolutivo incluyen, tanto la corrección o depuración del código, como la actualización de la configuración existente. Debe además incluirse la realización de las pruebas unitarias y de integración necesarias para la puesta en producción de las modificaciones y la actualización de la documentación relativa a los cambios efectuados. Las nuevas funcionalidades o módulos de gestión resultantes del mantenimiento correctivo deben estar disponibles en el sistema con anterioridad a su fecha de entrada en vigor, con objeto de que los usuarios puedan adquirir el entrenamiento y la formación necesarios para su correcta utilización. Las modificaciones que se produzcan como consecuencia de las operaciones de mantenimiento evolutivo, deberán ser objeto de aviso previo en el que se detallen los eventuales posibles cambios o nuevos requisitos en lo que a infraestructura de sistemas se refiere. 4. Mantenimiento preventivo: encargado de prevenir y detectar posibles alteraciones de la disponibilidad de uso del Sistema, incluyendo el plan de trabajos preventivos a realizar.

30.2 GESTIÓN DE INCIDENCIAS: La prestación del servicio puede estar sujeta a incidentes que pueden comprometer el mantenimiento de unos niveles de servicio adecuados. En este sentido, y para evitar que estos incidentes impacten en la menor medida posible en la prestación del servicio, se establecen unos criterios de priorización de incidentes que permitan ofrecer unos tiempos de respuesta y resolución correctos. Estos criterios de priorización quedan recogidos en 3 tipos: Leve, Grave y Muy grave.

30.2.1 Incidencia Leve: incidencia que impide el trabajo del usuario sin provocar ninguna parada

30.2.2 Incidencia Grave: incidencia leve pero que degrada el sistema y afecta al usuario final no permitiendo desarrollar de forma normal sus tareas provocando paradas intermitentes del sistema. Caídas intermitentes y repetidas, caídas de rendimiento que provocan la parada del desarrollo de las tareas del usuario. Elementos que provoquen el reinicio reiterado del sistema, etc

30.2.3 Incidencia Muy Grave: 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 otra alternativa de

Identificador Qt7i lyea Ae26 4jE VtvN B9z4 FJA=
URL https://sedeelectronica.alzira.es/PortalCiudadano/verifyDocs.jsp

operación, inhabilitando al usuario para el desarrollo de sus funciones. Afecta al normal funcionamiento del sistema.
La gestión de las incidencias será impulsada de oficio por los servicios de gestión tributaria y recaudación del Ayuntamiento a través del técnico adscrito al mismo, tipificando en el momento de la comunicación de la incidencia si se trata de normal o crítica Por lo que respecta a los tiempos de respuesta y resolución de las incidencias, se establecen los siguientes niveles de servicio:

INCIDENCIA	**TIEMPO DE RESPUESTA**	**TIEMPO DE RESOLUCIÓN**
Leve	Menos de 4 horas	Menos de 5 días
Grave	Menos de 2 horas	Menos de 2 días
Muy Grave	Menos de 1 hora	Menos de 1 día

30.2.4 GESTIÓN DE PETICIONES: La prestación del servicio puede estar sujeta a nuevas necesidades posteriores a la implantación. Estas necesidades pueden ser de dos tipos: normales o urgentes, clasificándose como tales aquellas que puedan afectar al normal funcionamiento del sistema de información. Por lo que respecta a los tiempos de respuesta y resolución se han establecido los siguientes niveles de servicio:

TAREA	**TIEMPO DE RESPUESTA**	**TIEMPO DE RESOLUCIÓN**
Petición Normal	Menos de 2 días	Menos de 20 días
Petición Urgente	Menos de 1 día	Menos de 10 días

31. CONDICIONES CONTRACTUALES RELACIONADAS CON LA PROTECCIÓN DE DATOS Y LA PROPIEDAD, USO Y TRATAMIENTO DE DATOS. En el marco del presente contrato, la seguridad de la información se contempla desde la doble incidencia de la norma reguladora de la materia en el ámbito de la administración electrónica y de la propia protección de datos de carácter personal. Por ello, las exigencias de seguridad del adjudicatario se dirigen fundamentalmente al cumplimiento del conjunto de garantías que resultan de aplicación al Sistema en virtud de ambos segmentos normativos y de las actualizaciones que se produzcan.

31.1 REGULACIÓN ESPECÍFICA DE LA PRESTACIÓN: 1. En materia de protección de datos y dada la naturaleza del objeto del presente contrato, el adjudicatario tendrá a todos los efectos la consideración de "encargado del tratamiento" y, como tal, tendrá que asumir las obligaciones que se deriven. 2. En relación con estas materias y al margen de las prescripciones

Identificador Qt7i lyea Ae26 4/jE VtvN B9z4 FJA=
URL https://sedeelectronica.alzira.es/PortalCiudadano/verifyDocs.jsp

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

31.2 SUBCONTRATACIÓN DE SERVICIOS: La empresa adjudicataria, acreditará, asumirá e informará al Ayuntamiento, expresamente los siguientes requisitos: • Identificación de los subcontratistas, 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. • 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 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.

31.3 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 Alzira. • El uso de estos datos por parte de la mercantil adjudicataria como banco de pruebas para introducir posibles mejoras en la

Identificador Qt7i lyea Ae26 4jE VtvN B9z4 FJA=
URL https://sedeelectronica.alzira.es/PortalCiudadano/verifyDocs.jsp

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.

31.4 PORTABILIDAD DE DATOS: La empresa adjudicataria deberá garantizar en todo momento la portabilidad de los datos derivados de la gestión del contrato, conforme a los siguientes requisitos: • La entrega de los datos y documentos se llevará a cabo al final del contrato en el formato convenido en el mismo. • Los formatos de retorno 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.

31.5 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

Identificador Qt7i lyea Ae26 4jE VtvN B9z4 FJA=
URL https://sedeelectronica.alzira.es/PortalCiudadano/verifyDocs.jsp

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: 1. 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. 2. 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 3. 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.

31.6 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, medie o 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.

32. SEGURIDAD DE LA INFORMACIÓN

32.1 UBICACIÓN DE LOS DATOS: **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**. 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. **3**. Los datos a que se refiere el apartado anterior no podrán ser objeto de transferencia a un tercer país u organización internacional, con excepción de los que hayan sido objeto de una decisión de adecuación

Identificador Qt7i lyea Ae26 4jE VtvN B9z4 FJA=
URL https://sedeelectronica.alzira.es/PortalCiudadano/verifyDocs.jsp

de la Comisión Europea o cuando así lo exija el cumplimiento de las obligaciones internacionales asumidas por el Reino de España**. 4**. Los datos de las transferencias que pueden realizarse fuera de los países aceptados requerirán, previamente, la conformidad del Ayuntamiento y la autorización preceptiva de la AEPD, de acuerdo con las garantías internacionales establecidas en cada momento. **5**. La empresa adjudicataria queda obligada a informar al Ayuntamiento de si una autoridad competente de un tercer país puede solicitar y obtener información, y bajo que condiciones, sobre los datos de carácter personal de los ficheros que gestiona en sus servidores o que tenga contratados. **6.** El incumplimiento de las cláusulas sobre la ubicación de los servidores será causa de rescisión del contrato y el Ayuntamiento declina cualquier responsabilidad e indemnización por este motivo, así como por la denegación de autorización de transferencias internacionales por parte de la AEPD.

32.2 MEDIDAS DE SEGURIDAD: **1**. La empresa adjudicataria y cualquier posible subcontratista deberá acreditar que dispone de un plan de contingencia en materia de seguridad. **2**. La empresa adjudicataria deberá disponer de profesionales cualificados y con niveles adecuados de gestión y experiencia en las prestaciones objeto del presente del contrato. **3**. La empresa adjudicataria y cualquier subcontratista deberán acreditar referencias precisas, documentadas y probadas de que los productos de seguridad, equipos, sistemas, aplicaciones o sus componentes han sido previamente certificados al menos con **nivel medio** por el Organismo de Certificación del Esquema Nacional de Evaluación y Certificación de Seguridad de Tecnologías de la Información, debiendo presentar la Certificación**. 4**. La descripción técnica del servicio que implique tratamiento automatizado de datos personales debe incluir el nivel de seguridad, básico, mediano o alto, que permita lograr el que se establece en la legislación vigente. **5.** Los subcontratistas deben aplicar los niveles de seguridad de la información en relación con el nivel de sensibilidad de los datos, de conformidad con lo dispuesto en la legislación vigente. **6.** También se adoptarán las medidas necesarias en el almacenamiento y transmisión de datos en entornos considerados inseguros (ordenadores portátiles, asistentes personales, dispositivos periféricos, etc.), con arreglo al artículo 22 del ENS y, especialmente en la transmisión de datos de nivel alto **7**. El Ayuntamiento deberá disponer de la información pertinente sobre los métodos de cifrado de datos por 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. **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**.La mercantil adjudicataria y sus subcontratistas realizarán copias de seguridad con garantías de disponibilidad e integridad de los datos y

Identificador Qt7i Iyea Ae26 4jE VtvN B9z4 FJA=
URL https://sedeelectronica.alzira.es/PortalCiudadano/verifyDocs.jsp

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.

32.3 GESTIÓN DE USUARIOS: El sistema, como requisitos básicos de seguridad: • Proporcionará funcionalidad propia respecto a los controles de acceso al mismo, así como funciones que permitirán personalizar, para cada perfil de usuario, sus características de acceso y operatividad. La administración de los perfiles estará centralizada en una figura (Administrador de perfil) asociada a una o varias personas del Ayuntamiento que serán los responsables de la asignación, modificación y denegación de permisos de acceso a los usuarios del sistema. • Permitirá definir perfiles de usuarios externos al Ayuntamiento, con el objetivo de permitir diferentes operativas de Gestión Tributaria a colectivos específicos y a Contribuyentes debidamente identificados. • El módulo de seguridad ofrecerá, a cada usuario, únicamente las funcionalidades asociadas a su perfil, contemplando los principios del mínimo privilegio, necesidad de conocer y capacidad de autorizar. Dispondrá de una herramienta de administración de perfil manejable por usuarios no informáticos, desde la cual se podrá personalizar el entorno de la aplicación bajo o la premisa inicialmente requerida (interfaz de usuario determinada por su perfil). • El módulo de seguridad tendrá las funciones de verificación de caducidad de palabras de paso, dato que deberá ser parametrizable, así como mecanismos de validación de formato de palabras de paso (longitud mínima, símbolos, reglas), provocando la desactivación ante un determinado número de intentos fallidos de acceso en el proceso de autenticación. • Registrará todos los movimientos realizados por cada usuario, a nivel de transacciones puntuales, incluyendo los intentos de acceso fallido que puedan ocurrir. Estos trazos de auditoría permitirán un control exhaustivo e integrado de las operaciones que se realicen sobre el sistema. • Dispondrá de un fichero histórico de movimientos de operaciones tributarias y recaudatorias, con consultas e informes específicos que permitan auditar las operaciones llevadas a cabo en base a criterios múltiples, permitiendo obtener su estado y características tanto de forma cronológica como operativa. • Permitirá la utilización de diferentes certificados digitales (al menos, FNMT, ACCV, CamerFirma y DNI electrónico) para el proceso de autenticación. • Incorporará mecanismos que permitan la firma electrónica de documentos generados en el propio

Identificador Qt7i lyea Ae26 4jE VtvN B9z4 FJA=
URL https://sedeelectronica.alzira.es/PortalCiudadano/verifyDocs.jsp

sistema. • Contará con herramientas de auditoría que faciliten el diagnóstico y tratamiento de incidencias.

Acuerdos de nivel de servicio (SLA) Ciberseguridad: En caso de que el Ayuntamiento contrate un servicio de auditoría de ciberseguridad o de adecuación al ENS y se detecte un incumplimiento, subsanación o problema de seguridad siempre y cuando sea imputable al contratista, la empresa deberá resolverlo según su impacto de acuerdo a los siguientes SLAs de Ciberseguridad:

Concepto	SLA solicitado	Penalización solicitada
Tiempo máximo de resolución de una vulnerabilidad o incidente de seguridad leve	Menos de 30 días	Infracción leve de 30 a 60 días e infracción grave cuando sea superior a 60 días
Tiempo máximo de resolución de una vulnerabilidad o incidente de seguridad grave	Menos de 5 días	Infracción leve de 5 a 10 días e infracción grave cuando sea superior a 10 días
Tiempo máximo de resolución de una vulnerabilidad o incidente de seguridad muy grave	Menos de 1 días	Infracción leve de 1 a 2 días e infracción grave cuando sea superior a 2 días

Identificador Qt7i lyea Ae26 4/jE VtvN B9z4 FJA=
URL https://sedeelectronica.alzira.es/PortalCiudadano/verifyDocs.jsp

33. CONFIDENCIALIDAD Y PROTECCIÓN DE DATOS PERSONALES:

33.1 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. **2.** La mercantil adjudicataria informará al Ayuntamiento sobre las instrucciones de confidencialidad que rigen sobre su personal. **3.** 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.

33.2 RESPONSABILIDAD EN MATERIA DE DATOS PERSONALES: **1.** Es de aplicación la Ley Orgánica 3/2018, de 5 de diciembre, de Protección de datos de carácter personal (LOPDGDD), 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. **4**. 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; incluido el cumplimiento de las obligaciones en materia medioambiental, social o laboral a que se refiere el artículo 201, así como de la obligación a que hace referencia el último párrafo del apartado 1 del artículo 202 referida al sometimiento a la normativa nacional y de la Unión Europea en materia de protección de datos. El conocimiento que tenga la Administración de los subcontratos celebrados en virtud de las comunicaciones a que se refieren las letras b) y c) del apartado 2 de este artículo, o la autorización que otorgue en el supuesto previsto en la letra d) de dicho apartado, no alterarán la responsabilidad exclusiva del contratista principal.» **5.** En el caso de datos personales compuestos con categorías especiales de datos como los que se recogen en el art. 9 del RGPD, el adjudicatario tendrá que demostrar el cumplimiento proactivo del RGPD y LOPDGDD y el ayuntamiento se reserva el derecho de realizar comprobaciones de tal cumplimiento.

33.3 MEDIDAS DE AUDITORÍA Y SEGURIDAD: **1**. La empresa adjudicataria aplicará todas las medidas de seguridad requeridas por la ley y, como encargada del tratamiento del fichero, informarán al Ayuntamiento del nivel de seguridad del fichero o ficheros y colaborarán con su inscripción ante el organismo competente. **2**. Las aplicaciones contratadas para la prestación del contrato deben permitir una gestión adecuada de los usuarios y sus accesos, así como la trazabilidad de las acciones si el nivel de sensibilidad de los datos así lo requiere**. 3**. Si el servicio se lleva a cabo en las instalaciones o sistemas del adjudicatario, éste, está comprometido a implementar las medidas para garantizar la integridad y seguridad de los datos exigidas por la legislación vigente, incluyendo la elaboración de un Documento de Seguridad, del que entregará copia al responsable. Las medidas de seguridad deberán especificar lo siguiente: Definición de deberes y obligaciones del personal; Registro de incidencias; Control de accesos; Gestión de soportes y documentos; Identificación y autenticación; Copias de Seguridad y recuperación; Responsable de la seguridad; Auditoría interna o externa en el área de datos de carácter personal. **4**. Si el servicio se lleva a cabo en las instalaciones o sistemas del adjudicatario, este debe indicar la dirección o referencia específica para que el Ayuntamiento puede conocer los detalles. 5. En el caso de datos personales, el adjudicatario tendrá que someterse a una auditoría externa de conformidad con la LOPDGDD y su Reglamento y deberá proporcionar información precisa de quién la realiza y bajo qué estándares se lleva a cabo.

33.4 RECOPILACIÓN DE DATOS Y LOS DERECHOS DE ACCESO, RECTIFICACIÓN, CANCELACIÓN Y OPOSICIÓN (ARCO): 1. En los formularios de recogida de datos se utilizará el texto informativo aprobado

Identificador Qt7i Iyea Ae26 4jE VtvN B9z4 FJA=
URL https://sedeelectronica.alzira.es/PortalCiudadano/verifyDocs.jsp

por el Ayuntamiento, con la información que determina el artículo 5 de la LOPDGDD 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 de los derechos ARCO y sobre quién asumirá la ejecución y respuesta a las personas interesadas, dentro de los plazos establecidos por la ley, dando cuenta al Ayuntamiento**. 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.

33.5 ELIMINACIÓN DE DATOS: **1.** 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. **2.** 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. **3.** La empresa adjudicataria informará al Ayuntamiento sobre los métodos y mecanismos de eliminación y bloqueo que se aplicarán sobre los datos gestionados.

34. ACUERDOS DE NIVEL DE SERVICIO (SLA) La operatividad del Sistema, su monitorización y el servicio de soporte y mantenimiento deben cubrir las 24 horas del día y los 365 días del año en caso de incidencias que afecten al servicio de forma muy grave. Para el resto, la cobertura horaria del servicio será en días laborables de 7:30 a 17:00.

Asimismo, se definen los acuerdos de nivel de servicio (SLA, Service Level Agreement) que deben cumplir las prestaciones descritas en este Pliego:

34.1 Las incidencias serán respuestas y resueltas en los siguientes tiempos:

INCIDENCIA	**TIEMPO DE RESPUESTA**	**TIEMPO DE RESOLUCIÓN**
Leve	Menos de 4 horas	Menos de 5 días
Grave	Menos de 2 horas	Menos de 2 días
Muy Grave	Menos de 1 hora	Menos de 1 día

Identificador Qt7i Iyea Ae26 4jE VtvN B9z4 FJA=
URL https://sedeelectronica.alzira.es/PortalCiudadano/verifyDocs.jsp

34.2 Las peticiones serán respuestas y resueltas en los siguientes tiempos:

TAREA	TIEMPO DE RESPUESTA	TIEMPO DE RESOLUCIÓN
Petición Normal	Menos de 2 días	Menos de 20 días
Petición Urgente	Menos de 1 día	Menos de 10 días

34.3 Parámetros de continuidad del negocio:

- 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 de datos que el Ayuntamiento considera tolerable, queda establecido en 1 hora.

CONCEPTO	SLA-Incumplimiento	PENALIZACION SOLICITADA
Tiempo de puesta en marcha del sistema	Superior a 9 meses desde la firma del contrato	Infracción grave por cada mes de retraso
Tiempo máximo de resolución de una incidencia leve	Superior a 5 días	Infracción leve más de 5 días hasta 10. Infracción grave superior a 10 días
Tiempo máximo de resolución de una incidencia grave	Superior a 2 días	Infracción grave más de 2 días hasta 3. Infracción muy grave superior a 3 días
Tiempo máximo de resolución de una incidencia muy grave	Superior a 1 día	Infracción grave más de 1 día hasta 2. Infracción muy grave superior a 2 días
Tiempo máximo de resolución de una petición normal	Superior a 20 días	Infracción leve más de 20 días hasta 30. Infracción grave superior a 30 días
Tiempo máximo de resolución de una petición urgente	Superior a 10 días	Infracción leve más de 10 días hasta 15. Infracción grave superior a 15 días
Disponibilidad trimestral del servicio en la nube	Inferior al 99,5%	Disponibilidad comprendida entre 99% y menos de 99,5%, falta grave. Disponibilidad inferior al 99% falta muy

Identificador Qt7i lyea Ae26 4/jE VtvN B9z4 FJA=
URL https://sedeelectronica.alzira.es/PortalCiudadano/verifyDocs.jsp

		grave

Todos estos parámetros se entienden que deben ser asumidos por la adjudicataria a excepción de los casos no imputables a ésta.

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 cada uno de los días del mes por los tiempos enumerados.

Estas garantías serán revisadas cada 6 meses, pudiendo ser modificadas, previo acuerdo expreso entre las partes.
La mercantil adjudicataria pondrá a disposición del Ayuntamiento un número de teléfono directo con el Departamento de Sistemas y Comunicaciones para problemas informáticos serios, con horario de atención de lunes a viernes de 8:00 a 20:00.
La mercantil adjudicataria no se conectará con acceso remoto a los puestos de trabajo de los usuarios sin la previa autorización del Ayuntamiento.

35. **DOCUMENTACIÓN**: Los manuales de usuario y toda la documentación del sistema serán entregados en formato digital y se mantendrán permanentemente actualizados con las nuevas funcionalidades y modificaciones realizadas en la aplicación. La aplicación se entregará documentada respecto al modelo de datos, de forma que el Ayuntamiento pueda disponer del conocimiento necesario p a r a que pueda explotar la información de forma independiente.

36. **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.

Identificador Qt7i lyea Ae26 4jE VtvN B9z4 FJA=
URL https://sedeelectronica.alzira.es/PortalCiudadano/verifyDocs.jsp

ELENA ISABEL MARTI TEROL
Fecha firma: 14/07/2022 13:34:54 CEST
TÈCNICA DE MILLORA I INNOVACIÓ
AJUNTAMENT D'ALZIRA

AGNÉS XELVI PÉREZ
Fecha firma: 14/07/2022 12:16:07 CEST
TRESORERA
AJUNTAMENT D'ALZIRA