

**Expediente nº 2022-006750**

**Área de Hacienda**

## **PLIEGO DE PRESCRIPCIONES TÉCNICAS PARTICULARES**

**Objeto:** Pliego de Prescripciones Técnicas para la contratación de los SERVICIOS PARA DEFINIR, DESARROLLAR E IMPLANTAR EL PROCESO DE RECAUDACION EJECUTIVA en "UDALTAX", aplicativo de Gestión Tributaria y Recaudatoria del Ayuntamiento de Bilbao.

**ELABORADO POR:**

SUBDIRECCION DE TESORERIA

**Con el visto bueno de:**

DIRECCIÓN DE GESTIÓN TRIBUTARIA

## **PLIEGO DE PRESCRIPCIONES TÉCNICAS**

<b>1.- INTRODUCCIÓN .....</b>	<b>3</b>
<b>2.- ANTECEDENTES .....</b>	<b>5</b>
<b>3.- OBJETO Y ALCANCE DEL CONTRATO. ....</b>	<b>9</b>
3.1. OBJETO DEL CONTRATO.....	9
3.2. ALCANCE DEL CONTRATO.....	10
<b>4.- PLANIFICACION DEL PROYECTO. ....</b>	<b>13</b>
<b>5. METODOLOGÍA Y GESTIÓN DEL PROYECTO .....</b>	<b>16</b>
5.1.- MODELO DE GESTIÓN Y RELACIÓN. ....	16
5.2.- EQUIPO DE TRABAJO .....	18
5.3. SEGUIMIENTO Y CONTROL DE LOS TRABAJOS .....	20
5.4.- CONDICIONES GENERALES DE EJECUCIÓN DE LOS TRABAJOS. ....	21
5.5.- DOCUMENTACIÓN A ENTREGAR. ....	21
<b>6. INFRAESTRUCTURA TECNOLÓGICA. ....</b>	<b>23</b>
6.1.- REQUISITOS DE INFRAESTRUCTURA SERVIDORA Y DE DESARROLLO .....	23
6.2.- REQUISITOS DE SEGURIDAD.....	24
6.3. GARANTÍA DE LOS TRABAJOS Y / O SERVICIO POSTVENTA .....	25
<b>7. PROPIEDAD INTELECTUAL.....</b>	<b>26</b>
7.1. PROPIEDAD INTELECTUAL. ....	26
7.2. TRANSFERENCIA DE TECNOLOGÍA Y FORMACIÓN .....	26
7.3. CONFIDENCIALIDAD Y PROTECCIÓN DE DATOS.....	26
<b>ANEXO I.....</b>	<b>29</b>

## 1.- INTRODUCCIÓN

El Ayuntamiento de Bilbao ha liderado durante los últimos años un proceso de transformación y revitalización, lo que ha permitido posicionar a Bilbao como un referente europeo y mundial de regeneración por su atrevimiento innovador.

Uno de los ejes estratégicos de la corporación municipal actual de Bilbao, hace referencia a la necesidad de Modernizar la Gestión del Ayuntamiento: *“Modernizar y mejorar la gestión y administración del Ayuntamiento, con un sentido de atención e información a la ciudadanía, y haciendo una administración más transparente y eficaz”*.

En este sentido, durante los últimos años, la Dirección de Gestión Tributaria del Ayuntamiento de Bilbao ha tomado la iniciativa liderando un proceso de transformación con el lanzamiento de distintas iniciativas de modernización administrativa:

- Proyecto Udaltax: renovación de los aplicativos de gestión tributaria y recaudatoria, desarrollado en tecnología SAP en concreto con los siguientes módulos:
  - o Business Partner (SAP BP) para la Gestión del Maestro de Personas Contribuyentes
  - o SAP Folder Management for Public Sector (antes Record Management for Public Sector) para la gestión del expediente administrativo electrónico.
  - o Business Rule Framework (SAP BRF +) como motor de cálculo de las liquidaciones tributarias
  - o Tax & Revenue Management (SAP TRM) para la gestión tributaria
  - o Public Sector Collection & Disbursement (SAP PSCD) para la gestión recaudatoria
  - o Enterprise Extension – Public Sector (FI-CO-GL) para la integración con la parte contable del sistema
- La potenciación del canal telemático y de aplicaciones móviles para su relación con las personas contribuyentes.

El proyecto Udaltax es un viaje de innovación y transformación digital de la gestión tributaria y recaudatoria, cuyos procesos están 100% integrados, estandarizados, simplificados y digitalizados y donde las personas contribuyentes son el pilar principal de la estrategia de transformación.

En este viaje de mejora y digitalización de procesos, la gestión de la Recaudación en su procedimiento ejecutivo no entró en el alcance inicial del proyecto Udaltax. La Dirección de Gestión Tributaria después de un periodo de consolidación de la solución quiere abordar la implantación de la misma.

El presente pliego describe el servicio necesario para la **definición, desarrollo e implantación de la Gestión de la Recaudación Ejecutiva dentro del Proyecto Udaltax** permitiendo una visión integrada de toda la gestión tributaria y recaudatoria del Ayuntamiento de Bilbao con objeto de seguir mejorando la experiencia de usuario y dar un servicio rápido, efectivo, de calidad y en continua mejora.

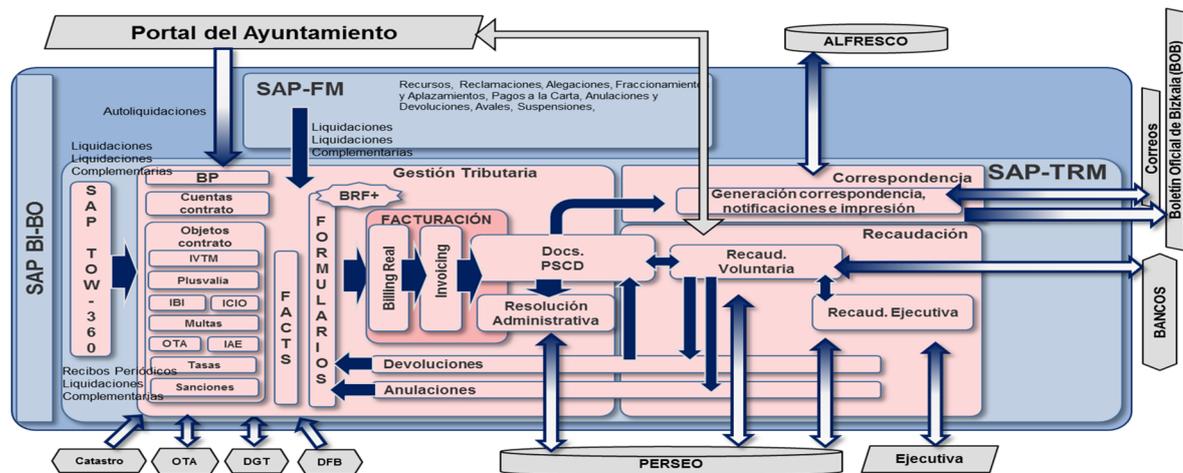
## 2.- ANTECEDENTES.

El proyecto Udaltax de implantación de los sistemas de gestión tributaria y recaudatoria del Ayuntamiento de Bilbao, tuvo como objeto la construcción de un nuevo modelo para la renovación de las aplicaciones de gestión tributaria y recaudatoria en vía voluntaria de pago de todos los tributos, multas, precios públicos y demás ingresos de derecho público, al objeto de garantizar la plena operatividad de la solución tanto en el ámbito de la gestión tributaria, como recaudatoria. Esto es:

- a.- La implantación de la solución Tax and Revenue Management / PSCD (SAP-TRM y SAP PSCD) en el ámbito de la gestión tributaria y recaudatoria, en periodo voluntario de pago y de sus interacciones con la recaudación en periodo ejecutivo de pago, se excluyeron del alcance todos los procesos de gestión en el procedimiento de apremio que no estuvieran soportadas en la antigua aplicación de gestión tributaria.
- b.- La integración de la aplicación Udaltax con la aplicación de expedientes electrónicos desarrollada en tecnología SAP (SAP FM) en todas aquellas actuaciones o servicios administrativos de los que se devenguen hechos impositivos o liquidaciones tributarias o de ingresos de derecho público (precios públicos, multas, cánones, reintegros, fianzas y demás derechos de cobro).
- c.- La integración de la aplicación Udaltax con los servicios web municipales, en todas aquellas actuaciones o trámites administrativos relacionados con los contribuyentes.
- d.- La integración de la aplicación Udaltax con las aplicaciones de sistema de información (Power BI, SAP BI/BO) para construir todo el sistema de información y de cuadro de mandos, basado en indicadores de gestión tributaria y recaudatoria.

En definitiva, el proyecto Udaltax se definió y configuró para aspirar a ser un modelo de administración pública bajo plataformas estándares de gestión que permitieran innovar y gestionar los cambios con una clara vocación de atención a la ciudadanía con respuesta rápida a sus pretensiones y necesidades.

Podríamos definir el actual mapa de sistemas en torno a Udaltax de la siguiente manera:



Y dentro de este mapa de sistemas los procesos abordados en el mismo fueron los siguientes:

- La gestión de las bases de datos fiscales de personas y objetos tributarios.
- La generación de liquidaciones, propuestas de liquidación y autoliquidaciones de todos los impuestos, tasas e ingresos de derecho público municipales.
- La gestión de los padrones de cobro periódico y notificación colectiva de tributos municipales.
- La gestión de los procedimientos por infracciones de tráfico y aparcamiento y la emisión de documentos de cobro en sus distintas fases.
- Los procesos de facturación, anulación y devolución de tributos e ingresos de derecho público municipales, incluidas las sanciones administrativas y de tráfico y aparcamiento.
- La recaudación de todos los tributos y otros ingresos de derecho público, en periodo voluntario y ejecutivo (excepto la gestión en la vía de apremio).
- La integración con el resto de sistemas de Hacienda, con los sistemas transversales del Ayuntamiento y con los sistemas de terceros que sean necesarios en aplicación de los principios de coordinación interadministrativa.

En base a los anteriormente dispuesto, actualmente en el aplicativo Udaltax, ejecutamos el pase a apremio y emitimos la resolución administrativa asociada al mismo, tenemos información sobre los recibos apremiados y su cobro, pero no visualizamos las actuaciones realizadas (notificación providencia de apremio, diligencia de embargo, etc.).

Proceso administrativo pase a apremio de recibos

1.- Propuesta para la selección de recibos que cumplen con los criterios definidos para el pase a la vía de apremio

**Listado envío apremios**

Generar Fichero

OpPral	Año Rel.	Fecha Ident.	Nº documento	Rep	Pos	PoP	Nº doc.	Caract.obj.contrato	Emplazamiento/Clute	Contribuyente	N.I.F.	C.I.	Pr	Municipio	Cod. distr.	Bloque	Cod.Calle	C
0003			6999999991	1						MANUEL*FERNANDEZ*SUARECES	30674183A	F	48	020			04040	L
1103			12000000109	1			123456789			BALBINO*HELGUERA*GARCIA	13470651B	F	48	020			01950	C
1103			12000000112	1			88888			BALBINO*HELGUERA*GARCIA	13470651B	F	48	020			01950	C
1103			12000000118	1			123456789			BALBINO*HELGUERA*GARCIA	13470651B	F	48	020			01950	C
1103			12000000122	1			2345678			BALBINO*HELGUERA*GARCIA	13470651B	F	48	020			01950	C
1103			12000000124	1			2345678			BALBINO*HELGUERA*GARCIA	13470651B	F	48	020			01950	C
1103			12000000138	1			987654321			BALBINO*HELGUERA*GARCIA	13470651B	F	48	020			01950	C
1103			12000000141	1			234567			BALBINO*HELGUERA*GARCIA	13470651B	F	48	020			01950	C
1103			12000000148	1			345678			BALBINO*HELGUERA*GARCIA	13470651B	F	48	020			01950	C
1103			12000000158	1			987654333			BALBINO*HELGUERA*GARCIA	13470651B	F	48	020			01950	C
1103			12000000169	1			99887766			BALBINO*HELGUERA*GARCIA	13470651B	F	48	020			01950	C
1103			12000000170	1			99887766			BALBINO*HELGUERA*GARCIA	13470651B	F	48	020			01950	C
1103			12000000172	1			234466			BALBINO*HELGUERA*GARCIA	13470651B	F	48	020			01950	C
1103			12000000174	1			234466			BALBINO*HELGUERA*GARCIA	13470651B	F	48	020			01950	C
1103			12000000175	1			234466			BALBINO*HELGUERA*GARCIA	13470651B	F	48	020			01950	C
1103			12000000177	1			442266			BALBINO*HELGUERA*GARCIA	13470651B	F	48	020			01950	C
1103			12000000178	1			BII1234BD 34890			BALBINO*HELGUERA*GARCIA	13470651B	F	48	020			01950	C
1103			12000000184	1			BII1234BD 34890			BALBINO*HELGUERA*GARCIA	13470651B	F	48	020			01950	C
1103			12000000187	1			BII1234BD 84620			BALBINO*HELGUERA*GARCIA	13470651B	F	48	020			01950	C
1103			12000000190	1			9400CCC 239987			BALBINO*HELGUERA*GARCIA	13470651B	F	48	020			01950	C
1103			12000000221	1			67833			BALBINO*HELGUERA*GARCIA	13470651B	F	48	020			01950	C
1103			12000000226	1			65590			BALBINO*HELGUERA*GARCIA	13470651B	F	48	020			01950	C
1103			12000000229	1			WB03AC1234			BALBINO*HELGUERA*GARCIA	13470651B	F	48	020			01950	C
1103			12000000230	1			78994			BALBINO*HELGUERA*GARCIA	13470651B	F	48	020			01950	C
1103			12000000231	1			89902			BALBINO*HELGUERA*GARCIA	13470651B	F	48	020			01950	C
3213			12000000918	1			INOP INGRESO NO			ANDONI*ADIRIDE*NOTOCAR	67654506F	F	48	020			02540	Z
1102			12000000231	1			WB01AA12345			BALBINO*HELGUERA*GARCIA	13470651B	F	48	020			01950	C

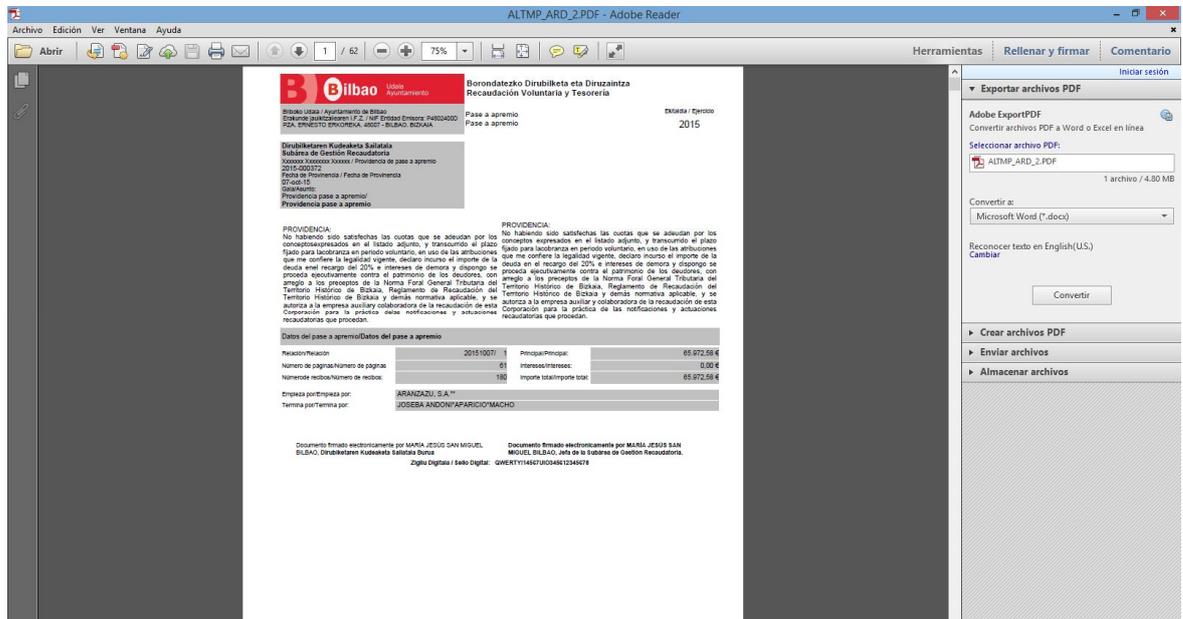
2.- Visualizacion contenido de la propuesta para el pase a apremio

**Visualización de la providencia pase a apremio**

Visualizar Formulario

ID	fecha	Ident.	Nº Exp.	Imp.Princ.	Imp.te.int.	Mon.																						
ID	fecha	Ident.	Nº Exp.	Nº documento	Rep	PoP	CD	Soc.	Div.	LCom	Segmento	CeBe	Stat	Compen	Int.cial.	Contrato	Poa.contr.	RefAdicion	Cta.contrato	Suplente T	CtaFactCol	ArApl	OpPral	OpParo	DC	Se	Cta.mayor	II
07.10.2015	1	2015-000372	16000000132		1					IN	UDAL					44711	110000823		100000001500				P	0040	0020	01	431000	
07.10.2015	1	2015-000372	16000000133		1					IN	UDAL					44711	110000821		100000001500				P	0040	0020	01	431000	
07.10.2015	1	2015-000372	16000000134		1					IN	UDAL					44711	110000830		100000001500				P	0040	0020	01	431000	
07.10.2015	1	2015-000372	16000000135		1					IN	UDAL					44711	110000832		100000001500				P	0040	0020	01	431000	
07.10.2015	1	2015-000372	16000000244		1					IN	UDAL					5164	110001083		100000005000				P	0040	0020	01	43001000	
07.10.2015	1	2015-000372	16000000245		1					IN	UDAL					5164	110001081		100000005000				P	0040	0020	01	43001000	
07.10.2015	1	2015-000372	18000000029		1					IG	UDAL					5164	110001032		100000005000				P	0040	0020	01	431000	
07.10.2015	1	2015-000372	18000000029		2					IG	UDAL					5164	110001035		100000005000				P	0040	0020	01	431000	
07.10.2015	1	2015-000372	18000000029		3					IG	UDAL					5164	110001049		100000005000				P	0040	0030	01	431000	
07.10.2015	1	2015-000372	18000000029		4					IG	UDAL					5164	110001050		100000005000				P	0040	0030	01	431000	
07.10.2015	1	2015-000372	18000000029		5					IG	UDAL					5164	110001051		100000005000				P	0040	0020	01	431000	
07.10.2015	1	2015-000372	30000000063		2					AN	UDAL					5164	110001049		100000005000				P	1103	1100	01	431000	
07.10.2015	1	2015-000372	30000000064		1					AN	UDAL					5164	110001050		100000005000				P	1103	1100	01	431000	
09.10.2015	1	2015-001057	2.000,00		0,00					EUR																		
09.10.2015	1	2015-001057	6999999991							FI	UDAL					251	2007-133480		7000000001				P	0003	0010	2C	431000	
09.10.2015	1	2015-001057	12000000109							AD	UDAL					794	110000395		100000002401				P	1103	1100	01	431000	
09.10.2015	1	2015-001057	12000000112							AD	UDAL					794	110000395		100000002401				P	1103	1100	01	431000	
09.10.2015	1	2015-001057	12000000118							AD	UDAL					794	110000395		100000002401				P	1103	1100	01	431000	
09.10.2015	1	2015-001057	12000000122							AD	UDAL					794	110000403		100000002401				P	1103	1100	01	431000	
09.10.2015	1	2015-001057	12000000124							AD	UDAL					794	110000403		100000002401				P	1103	1100	01	431000	
09.10.2015	1	2015-001057	12000000138							AD	UDAL					794	110000425		100000002401				P	1103	1100	01	431000	
09.10.2015	1	2015-001057	12000000141							AD	UDAL					794	110000430		100000002401				P	1103	1100	01	431000	
09.10.2015	1	2015-001057	12000000148							AD	UDAL					794	110000446		100000002401				P	1103	1100	01	431000	
09.10.2015	1	2015-001057	12000000158							AD	UDAL					794	110000454		100000002401				P	1103	1100	01	431000	
15.10.2015	1	2015-000372	105,00		0,00					EUR																		
15.10.2015	1	2015-000372	120000001004							AD	UDAL					1925	110001619		100000005315				P	1103	1100	01	431000	
15.10.2015	1	2015-000372	120000001006							AD	UDAL					1925	110001621		100000005315				P	1103	1100	01	431000	
15.10.2015	2	2015-000372	105,00		0,00					EUR																		
15.10.2015	2	2015-000372	120000001004							AD	UDAL					1925	110001619		100000005315				P	1103	1100	01	431000	
28.10.2015	1	2015-000372	81,67		0,00					EUR																		
28.10.2015	1	2015-000372	120000001138							AD	UDAL					44741	110001805		100000001900				P	1103	1100	01	43001000	
02.12.2015	1	2015-000372	12.000,00		0,00					EUR																		

### 3.- Generación Providencia de Apremio para su aprobación y firma.



### 4.- Visualización actual de un recibo en proceso ejecutivo de cobro y su cobro

**Resumen del interlocutor comercial**

Modif. Datos bancarios    Consulta Pago a la Carta    Documentos de Pago    Hist. pl. pagos plazos    Remesas Domiciliación    Clarificación / Incidencias

Inter./Cuenta/Contrato    Denominación

100000428532    01 Cuenta de Cabecer  
100362248    0010 INMU U...  
100371799    0010 INMU U...  
130008856    0013 URBA201...

Datos maestros  
Inter.Comercial  
Nom. \_\_\_\_\_  
Teléfono \_\_\_\_\_  
Fax \_\_\_\_\_

Resumen    Lst. partidas    Saldos    Correspond.    Lista pagos    Roles    Corr. Sal-Ent

Estado cta.    Partidas comparadas

Estado cuentas para 423541

Semáforo	Contrato	Caract. obj. contrato	Año	CiVp	Número	Nº doc.	CD	E	Importe	ML	P	Suplente	Vencim.neto	Aplazam.	Signatura	Beneficio	Rescob	Mod. F.	Limite	Compe	
●	100362248	INMU U... / PA	2021		1700281140	LP			94,15	N			25.03.2021			0,00				1	0
●	100362248	INMU U... / PA	2021		1700281140	LP			17,18	N			25.03.2021			0,00				2	0
																	●		111,33		
●	100371799	INMU U... / PA	2021		1700281141	LP			175,75	N			25.03.2021			0,00				1	0
●	100371799	INMU U... / PA	2021		1700281141	LP			32,06	N			25.03.2021			0,00				2	0
																	●		207,81		
																	●		207,81		
																	●		319,14		

### 3.- OBJETO Y ALCANCE DEL CONTRATO.

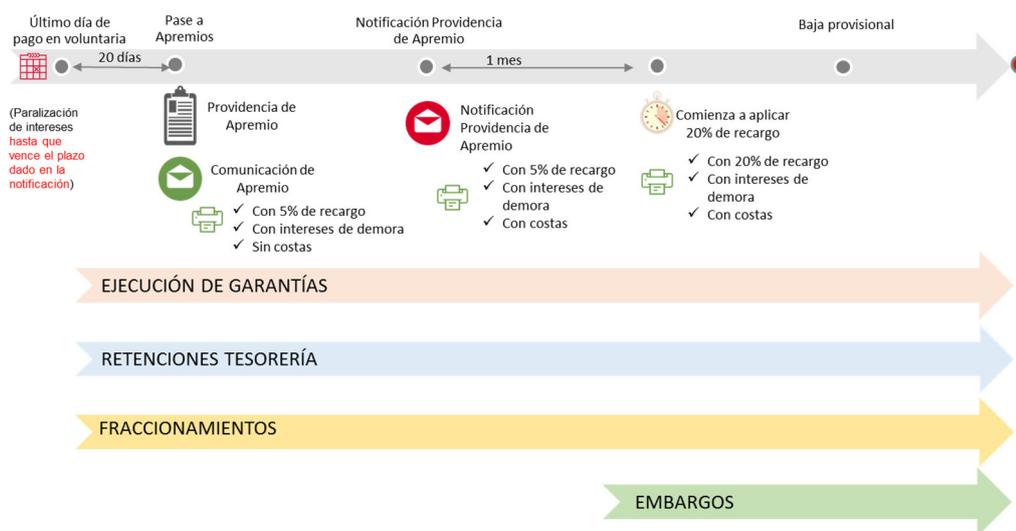
#### 3.1. Objeto del contrato

El objeto del presente contrato es la prestación del servicio **para la definición, desarrollo e implantación de la Gestión de la Recaudación Ejecutiva dentro del Proyecto Udaltax de Gestión Tributaria y Recaudatoria desarrollado en tecnología SAP.**

Los modulos SAP objeto del contrato son:

- Business Partner (SAP BP) para la Gestión del Maestro de Personas Contribuyentes
- SAP Folder Management for Public Sector (antes Record Management for Public Sector) para la gestión del expediente administrativo electrónico.
- Business Rule Framework (SAP BRF+) como motor de calculo de las liquidaciones tributarias
- Tax & Revenue Management (SAP TRM) para la gestión tributaria
- Public Sector Collection & Disbursement (SAP PSCD) para la gestión recaudatoria
- Enterprise Extension – Public Sector (FI-CO-GL) para la integración con la parte contable del sistema

A nivel funcional podríamos definir las actuaciones a ejecutar en base al siguiente flujograma:



### 3.2. Alcance del contrato

El alcance del contrato se define en la consecución de una serie de ámbitos funcionales o líneas de actuación que como mínimo deben tener el siguiente contenido:

#### **Fase 0: Tareas Transversales a todo el proyecto.**

Dentro de este ámbito de actuación se incluye todas aquellas tareas transversales tales como:

- Procesos de integración con aplicativos externos (integración con expedientes, integración con base de datos de terceros, Diputación Foral de Bizkaia, Bancos, etc.)
- Procesos de interrupción de la prescripción.
- Procesos de migración de datos, será un proceso automatizado, pero con la opción de posteriores migraciones puntuales de datos / actuaciones.
- Procesos de generación de documentación de salida (providencias de apremio, diligencias de embargo, etc.).
- Procesos extracción de la información, se analizarán e implantarán los informes necesarios para el seguimiento de las actuaciones realizadas en el procedimiento de recaudación ejecutiva.

#### **Fase 1: Inicio Procedimiento de Recaudación Ejecutiva.**

Se requerirá que el sistema gestione la realización de las diferentes fases del procedimiento ejecutivo establecidas en la normativa vigente encaminadas al cobro de las deudas tributarias mediante la ejecución del patrimonio del deudor, así como las posibles derivaciones de responsabilidad. Todas estas fases tendrán que estar automatizadas al máximo posible, configurando así un expediente de ejecutiva informatizado al máximo.

En este ámbito de actuación se incluyen las como mínimo las tareas necesarias para iniciar el procedimiento de recaudación ejecutiva.

- Emisión de la providencia de apremio (comunicación providencia de apremio y notificación de providencia de apremio) y cartas de pago.
- Procedimiento administrativo para la aprobación de la providencia de apremio y las diligencias de embargo.
- Creación / tramitación expediente de actuaciones de Recaudación Ejecutiva.

- Proceso de gestión de los cobros en ejecutiva.
- Proceso de gestión de recargos, intereses y costas ejecutivos.
- Retenciones / compensaciones de tesorería.
- Emisión de las diligencias de embargo
- Procedimiento de concurso de acreedores
- Procedimiento para la ejecución de garantías
- Bloqueo de vehículo, relativos al Depósito Municipal de Vehículos
- Suspensiones

## **Fase 2: Fraccionamientos en ejecutiva y Ejecución de embargos.**

En esta fase se requerirá que el sistema permita la ejecución, seguimiento y control de los embargos previstos en la normativa aplicable. Se requerirá que estos procedimientos estén automatizados en su mayor parte, dejando siempre opción a llevar a cabo la tramitación de modo manual en cualquier momento del proceso.

- Gestión de los fraccionamientos de pago en ejecutiva.
- Incorporación de intereses de suspensión en los fraccionamientos de voluntaria y de ejecutiva.
- Ejecución de embargos:
  - Embargo cuentas bancarias
  - Embargo devoluciones de Hacienda Foral
  - Embargo sueldos y pensiones
  - Embargo vehículos
  - Embargo de inmuebles
  - Embargo otros productos financieros
  - Otros modelos (embargos)
- Baja provisional
- Derivación de responsabilidad / sucesión: el nuevo sistema permitirá el alta de expedientes de derivaciones de responsabilidad que puedan llegar a comprender diferentes interesados relacionados con el contribuyente, objeto del expediente, en

los cuales se les reclame un porcentaje del expediente. Deberá relacionar al deudor principal con el sucesor(es) o derivado(s) y/o a todos entre sí.

- Subastas.
- Devoluciones y retrocesiones de parte de un cobro.
- Información otros aplicativos municipales u organismos necesarios para llevar a cabo las actividades recaudatorias.

#### **4.- PLANIFICACION DEL PROYECTO.**

El proyecto debe tener una duración máxima de **24 meses**.

Una vez formalizado el contrato, y en el plazo máximo de catorce (14) días naturales, se elaborará y revisará el plan de trabajo propuesto y se conformará el plan de trabajo definitivo, que se registrará en el Acta de Inicio del contrato. Este plan de trabajo deberá mantenerse actualizado y consensado entre, el Ayuntamiento de Bilbao, BilbaoTIK y la empresa adjudicataria.

Dentro del desarrollo del proyecto, tanto si se plantea una planificación de implantaciones faseadas o no, se deberán establecer y acordar como mínimo una serie de fases para cada una de las líneas de actuación.

##### **I. Fase de Preparación y Lanzamiento del Proyecto.**

En esta primera fase del proyecto se deberán realizar las siguientes tareas:

- Presentación
- Plan detallado
- Plan de Organización
  - Designación de los responsables
  - Designación de los usuarios clave
- Plan de Gestión del cambio
- Lanzamiento
  - Constitución del Comité Director
  - Constitución del Comité Seguimiento
  - Designación del Equipo

##### **II. Fase de Análisis de la situación actual y del modelo objetivo.**

En esta segunda fase del proyecto se deberán realizar las siguientes tareas:

- Identificar las necesidades funcionales actuales.
- Identificación de las necesidades derivadas de las nuevas definiciones del modelo
- Integraciones con otros sistemas
- Conocimiento funcional de los aplicativos actuales
- Análisis de la migración de datos

- Preparación de la documentación (análisis funcional y modelo objetivo de negocio, así como análisis funcional de las integraciones necesarias con otros aplicativos)

### **III. Fase de Desarrollo/Construcción.**

En esta tercera fase del proyecto se deberán realizar las siguientes tareas:

- Parametrización del sistema
- Diseños técnicos de los desarrollos a realizar
- Preparación y presentación del prototipo de la solución
- Preparación de los programas de carga y migración
- Plan de Pruebas de sistema: unitaria e integradas con otras áreas y cargas

### **IV. Fase de Preparación entorno productivo.**

En esta cuarta fase del proyecto se deberán realizar las siguientes tareas:

- Plan de formación
- Preparación del entorno pre-productivo
- Carga de migración datos
- Presentaciones y Laboratorios de pruebas y ensayo
- Formación a Usuarios Claves (Formación específica y Talleres tutorizados) y entrega de los manuales de usuario adaptados al Ayuntamiento
- Definición de los roles básicos (consulta y actualización) para cada una de las áreas.
- Entrega de los manuales de usuario, de parametrización y actualización de la documentación funcional y técnica de los desarrollos realizados

### **V. Fase de Puesta en Marcha y Soporte.**

En esta quinta fase del proyecto se deberán realizar las siguientes tareas:

- Arranque productivo: fecha de implantación de la solución- puesta en marcha de la garantía – acta de cierre.
- Validación final del sistema por el Comité Dirección
- Plan de soporte

En cada una de las líneas de actuación y previa aprobación del plan detallado de proyecto se establecerán unos hitos de proyecto junto con los entregables a presentar y que constituirán los hitos de facturación indicados en la siguiente tabla:

HITOS	% facturación
<b>Fase de preparación</b>	<b>5%</b>
Plan detallado de Proyecto	
Plan detallado de Organización de Proyecto	
Plan de Gestión del Cambio	
<b>Fase de análisis modelo objetivo de negocio</b>	<b>15%</b>
Modelo objetivo de negocio	
Modelo integración otros aplicativos	
Modelo estrategia migración datos	
<b>Fase 1: Inicio Procedimiento de Recaudacion Ejecutiva</b>	<b>40%</b>
Diseño funcional detallado	
Diseño diseño técnico detallado Validación prototipo	
Manual parametrización sistema y plan de pruebas	
Migracion de datos	
Plan de formacion	
Puesta en productivo y Firma Acta fin línea de actuación	
<b>Fase 2: Fraccionamientos y Ejecución de embargos</b>	<b>40%</b>
Diseño funcional detallado	
Diseño diseño técnico detallado Validación prototipo	
Manual parametrización sistema y plan de pruebas	
Migracion de datos	
Plan de formacion	
Puesta en productivo y Firma Acta fin línea de actuación	

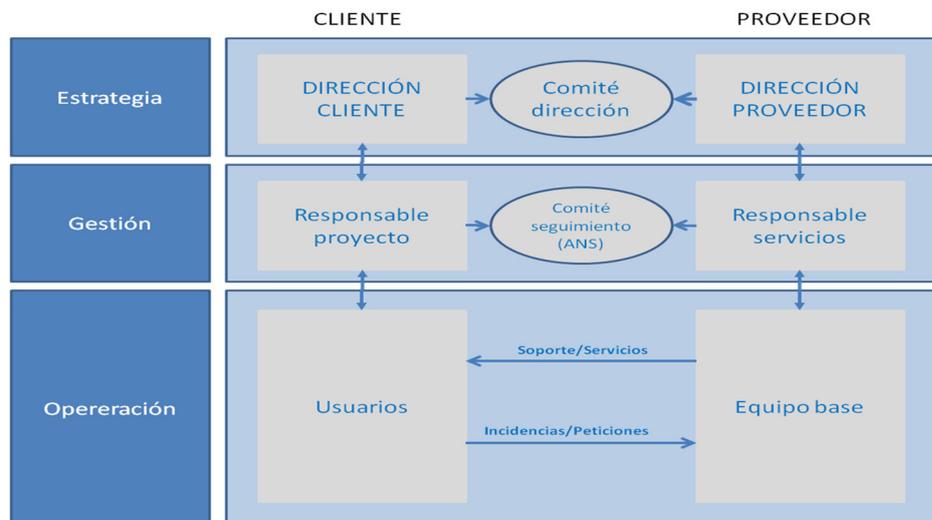
## 5. METODOLOGÍA Y GESTIÓN DEL PROYECTO.

### 5.1.- Modelo de gestión y relación.

El proyecto que el Ayuntamiento de Bilbao quiere desarrollar debe basarse en un modelo de Gestión y de Relación, sólido y consistente entre ambas partes.

El modelo establecido por el Ayuntamiento de Bilbao se estructura a tres niveles:

- Nivel estratégico, encargado de velar porque la estrategia y objetivos del servicio estén alineados con los objetivos del Ayuntamiento de Bilbao y controlar y garantizar que todas las decisiones y operaciones se ajustan a dicha estrategia.
- Nivel gestión, encargado de transformar las decisiones estratégicas en planes de operación y gestión y de coordinar, dirigir y controlar los esfuerzos necesarios para su ejecución.
- Nivel operativo, encargado de la ejecución del servicio, esto es, responsable de la gestión, ejecución, supervisión técnica y control diario de los servicios.



#### 5.1.1.- Comité de Dirección.

El Comité de Dirección es el órgano responsable de la gestión de los acuerdos contractuales para la prestación integral de servicios objeto de esta propuesta.

Está formado por responsables del Ayuntamiento, BILBAOTIK y por un miembro de la dirección de la empresa adjudicataria. Este Comité se reunirá en principio de forma trimestral con el objetivo de asegurar que todas las decisiones y acciones relacionadas con el servicio prestado se discuten y acuerdan conjuntamente. La periodicidad de las

reuniones podría cambiar en función de la criticidad del proyecto o de la fase del mismo en la que se encuentre.

Las principales funciones del Comité de Dirección son:

- Evaluar el avance del proyecto.
- Revisar el cumplimiento del contrato.
- Gestionar los aspectos económicos del proyecto.
- Planificar las necesidades tecnológicas y de recursos de acuerdo con la previsión de actividad a futuro.
- Llegar a acuerdos sobre variaciones en el alcance de los objetivos iniciales.
- Alinear el contenido del acuerdo a las necesidades del Ayuntamiento.
- Analisis de posibles inversiones derivadas del proyecto y su impacto económico.
- Aprobar las propuestas del Comité de Seguimiento.

### **5.1.2.- Comité de Seguimiento.**

El Comité de Seguimiento es el encargado de coordinar y realizar el seguimiento del proyecto en base al alcance especificado en este pliego de condiciones y otros parámetros que se determinen conjuntamente.

Está formado por la Jefatura del proyecto de la empresa adjudicataria, por el Jefe de Proyecto por parte del Ayuntamiento y la persona responsable del proyecto designada por BILBAOTIK. De manera coyuntural, podrá incorporarse algún componente operativo.

Este Comité se reunirá en principio de forma quincenal durante los tres primeros meses del proyecto y de forma mensual durante el resto del proyecto.

Las principales funciones realizadas por el Comité de Seguimiento son:

- Control y seguimiento de la planificación en las distintas fases del proyecto.
- Resolución de cualquier contingencia o discrepancia sobre la interpretación del alcance del proyecto.
- Elaboración de informes de gestión a ser presentados en el Comité de Dirección.
- Realización de la planificación estratégica del proyecto.

Ambas partes podrán convocar reuniones no previstas, previa justificación de la misma.

### **5.1.3.- Comité de Operativo.**

El Comité Operativo es el encargado de la definición funcional del proyecto y de coordinar a las personas usuarias claves para el desarrollo de las distintas tareas del proyecto.

Este comité estará formado por las personas consultoras funcionales de la empresa adjudicataria, por personal funcional de la Subárea de Gestión Recaudatoria y el Jefe de Proyecto por parte del Ayuntamiento y la persona responsable del proyecto designada por BILBAOTIK. De manera coyuntural, podrá incorporarse algún componente operativo.

Las principales funciones realizadas por el Comité Operativo son:

- Definición de los procesos funcionales del proyecto.
- Validación de los prototipos y transmisión del conocimiento entre las personas usuarias claves.
- Apoyo a la Jefatura de Proyecto del Ayuntamiento de Bilbao en el desarrollo del proyecto.

### **5.2.- Equipo de trabajo**

El equipo de trabajo deberá integrar profesionales que aporten un adecuado equilibrio entre las capacidades tecnológicas necesarias y los conocimientos y experiencia requeridos en pliegos de estas características, de forma que se garantice la solvencia en la ejecución de las tareas de los roles que se les asignen.

Como mínimo, se deberán adscribir al contrato los siguientes perfiles:

#### **Jefe/a de Proyecto**

Máximo responsable de la correcta ejecución del proyecto y de la gestión y supervisión del mismo en base a las condiciones descritas en este pliego. Deberá contar con experiencia probada de cinco años en la implantación/mantenimiento de aplicaciones SAP referidas a los módulos objeto de este contrato de en el ámbito de la Administración Pública Local. Las funciones que deberá desempeñar, como mínimo, serán las siguientes:

- Controlar y gestionar los recursos del proyecto.
- Realizar y actualizar en cada fase el Plan de Proyecto (calendario, riesgos, tareas, recursos e involucración de los participantes).
- Monitorización del proyecto.

- Responsable de la organización interna del equipo de asistencia cuya responsabilidad prioritaria será la puesta a disposición del personal y medios auxiliares factados en la medida que sean demandados, así como la responsabilidad sobre los plazos de respuesta acordados.

#### Consultores/as Funcionales en el Ambito de la Recaudacion

Responsables de la definición funcional del proyecto, deberán contar con experiencia probada de tres años en la implantación/mantenimiento de aplicaciones SAP referidas a los módulos objeto de este contrato de en el ámbito de la Administración Pública Local. Las funciones que deberá desempeñar, cómo minimo, serán las siguientes:

- Asesorar al cliente y al propio equipo sobre la mejor manera de implementar una incidencia. Realización de los diseños funcionales necesarios
- Apoyar en la realización de la toma de requisitos, identificando los casos de uso y el detalle de los mismos.
- Realizar las pruebas funcionales del sistema
- Apoyo a las pruebas de aceptación
- Apoyo en la ejecución de la formación y apoyo a los usuarios

#### Analistas Programadores/as

Responsables del desarrollo técnico del proyecto, deberán contar con experiencia y conocimiento probado de dos años los siguientes módulos y tecnologías:

- Business Partner (BP)
- Folder Management for Public Sector (antes Record Management for Public Sector)
- Business Rule Framework (BRF)
- TRM Tax & Revenue Management
- Public Sector Collection & Disbursement (PSCD)
- Enterprise Extension – Public Sector (FI-CO-GL)
- Base de Datos Oracle
- Programación ABAP
- Programación Java
- Integraciones con el gestor documental

Se considera obligación contractual esencial la adscripción del equipo de trabajo con los perfiles establecidos a la realización del presente contrato, de forma que su incumplimiento por la adjudicataria será causa de resolución del contrato. A tal efecto, una vez formalizado el contrato y como requisito previo a la firma del Acta de inicio del servicio, la empresa contratista presentará la relación nominal de equipo adscrito a la ejecución del contrato, junto con el currículum profesional y documentación complementaria que acredite su perfil y experiencia exigida.

El Ayuntamiento de Bilbao podrá solicitar la sustitución de cualquiera de las personas técnicas si no reúnen los requisitos de capacitación ofertados. La adjudicataria se compromete a atender la solicitud en un plazo máximo de diez días naturales desde la comunicación por escrito por parte del Ayuntamiento.

Si el cambio en los equipos de trabajo es solicitado por la adjudicataria, y con el fin de conseguir una adecuada transmisión de conocimientos, la adjudicataria deberá incorporar el reemplazo adecuado, al menos, quince días naturales antes del cambio. Este período de solape no supondrá coste alguno para el Ayuntamiento.

Si se produce una baja de larga duración (enfermedad o cualquier otra circunstancia) o definitiva (baja en la empresa), la adjudicataria deberá realizar las actuaciones necesarias que garanticen la prestación de los servicios comprometidos en el contrato.

Todo el personal que preste los servicios objeto del presente contrato pertenecerá exclusivamente a la empresa adjudicataria del contrato, sin que exista ninguna relación jurídica de tipo administrativo o laboral entre dichos/as trabajadores/as y el Ayuntamiento de Bilbao, ni durante la vigencia del contrato ni en ningún momento posterior, relevando de toda responsabilidad al Ayuntamiento.

El Ayuntamiento de Bilbao no tendrá ninguna facultad organizativa ni de dirección, ni existirá relación jurídico laboral, civil o administrativa alguna respecto a las personas que presten sus servicios para la empresa adjudicataria.

### **5.3. Seguimiento y control de los trabajos**

Para el seguimiento y control de los trabajos se utilizará el siguiente sistema de funcionamiento:

La empresa adjudicataria deberá nombrar una Dirección del proyecto que será la responsable de los trabajos en todos sus aspectos. Esta persona será la encargada de

convocar las reuniones de seguimiento y cuantas reuniones estime oportuno para el correcto desarrollo de los trabajos.

La empresa adjudicataria deberá nombrar una persona responsable técnica de los trabajos que será la encargada de realizar las tareas técnicas de diseño y coordinar los recursos humanos del proyecto. Esta persona será la encargada de convocar las reuniones técnicas necesarias para la correcta definición del sistema.

Por cada reunión de seguimiento, la empresa adjudicataria, elaborará su correspondiente acta, que deberá ser visada por las personas asistentes a la misma.

Para el seguimiento de los trabajos será necesario entregar un informe técnico con la evolución de los trabajos. Tras la revisión técnica, la persona Responsable del Contrato y/o la Jefatura del Proyecto nombrada por Dirección de Gestión Tributaria, comunicará a la empresa adjudicataria el rechazo total o parcial, en su caso, de los trabajos realizados, en la medida que no respondan a lo acordado, o no superen los controles de calidad.

Inicialmente se estima un informe cada mes.

En caso de detectarse desviaciones entre la planificación y la situación real del proyecto, la empresa adjudicataria deberá emprender las acciones correctivas apropiadas, tras ser consensuadas con la Dirección de Gestión Tributaria.

Para dar por finalizado el proyecto y dar por cumplido el objeto del contrato, deberá validarse por la Dirección de Gestión Tributaria el Acta de Recepción o Cierre, por el que se dará el Vº Bº a los trabajos realizados.

#### **5.4.- Condiciones generales de ejecución de los trabajos.**

El trabajo se desarrollará en las instalaciones del adjudicatario. Los medios, equipos y desplazamientos necesarios del personal de la empresa adjudicataria serán a cargo de la misma.

#### **5.5.- Documentación a entregar.**

La documentación generada durante la ejecución del contrato será propiedad exclusiva del Ayuntamiento sin que la empresa adjudicataria pueda conservarla, ni obtener copia de la misma o facilitarla a terceros sin la expresa autorización del Ayuntamiento, que la daría en su caso previa petición formal de la empresa adjudicataria con expresión del fin.

La documentación se entregará de forma que permita la revisión del contenido y forma necesaria, para la recepción de los distintos productos o servicios realizados en las entregas parciales y permita realizar un seguimiento adecuado del proyecto por parte de los responsables designados por el Ayuntamiento. La documentación se entregará en soporte electrónico y en papel de forma que el Ayuntamiento pueda efectuar el mantenimiento de la misma posteriormente.

La empresa adjudicataria será responsable de mantener actualizada la documentación del proyecto a lo largo del mismo. Asimismo, deberá mantener un registro histórico de los cambios producidos en la documentación con una breve explicación de la causa que originó los mismos.

## **6. INFRAESTRUCTURA TECNOLÓGICA.**

### **6.1.- Requisitos de infraestructura servidora y de desarrollo**

A continuación, se describe el esquema del entorno tecnológico del que dispone el Ayuntamiento de Bilbao en la actualidad, así como un inventario de las principales versiones de software utilizado.

Todas las páginas serán codificadas con diseños responsive design siguiendo las normas de estilo corporativas. La herramienta oficial del entorno municipal es bootstrap, versión 4 o superior.

Donde sea viable técnicamente, la aplicación ha de ser multi-idioma contemplando al menos los dos idiomas oficiales en la CAPV.

La interoperabilidad con otras administraciones se realiza utilizando los recubrimientos, librerías y servicios corporativos.

En el caso de Java se deberá utilizar Maven y deberá estar integrado dentro del circuito de integración continua de la casa basado en Jenkins. Para la gestión de los ficheros JS deberán estar automatizados del mismo modo mediante el uso de NPM / YARN.

Si el framework de desarrollo escogido es J2EE, la aplicación deberá desplegarse sobre el servidor Jboss EAP corporativo con jdk 1.8 o superior según corresponda.

En caso de J2EE la aplicación deberá estar construida sobre Angular 7 o superior y con Spring Boot 2 o superior. El acceso a BBDD se realizará por medio de JPA mediante Spring. Allí donde aplique, las aplicaciones a instalar en plataforma cliente deberán funcionar indistintamente en Windows 8.1 y Windows 10 con navegadores Chrome, Firefox y Edge en últimas versiones. La aplicación de puesto cliente deberá funcionar correctamente y con un rendimiento adecuado en un equipo estándar municipal basado en PCs con procesador quadcore Intel Core i5 a 3.3Ghz, 8 GB de memoria RAM y disco de estado sólido de 128 GB. Cualquier potencia adicional que sea requerida en los equipos cliente deberá ser convenientemente indicada y valorada.

Sistema SAP con lenguaje de programación ABAP4 y Java sobre base de datos Oracle. SAP ECC 6.0 EHP 8, SAP BW/BI. SAP ADS NW. SAP ESS y MSS. SAP Gateway Manager. SAP BO. Solman.

Si fuera necesario, el servidor web a emplear será Apache Web Server

## 6.2.- Requisitos de seguridad

Todas las aplicaciones que se desarrollen deberán integrarse con la seguridad basada en el Identity Provider corporativo. Los códigos de acceso a las BD's u otros recursos, deberán estar integrados en la programación empleando el sistema corporativo (rutinas de cifrado) para mantener la confidencialidad de las mismas.

Todas las aplicaciones que se despliegan en el entorno municipal se realizan sobre tres plataformas independientes, una para DESArrollo, otra para PREproducción y otra para PROducción.

Para la implantación de cualquier aplicación el procedimiento será el siguiente:

La empresa responsable de la implantación, preparará un manual de instalación durante la implantación en el entorno de DESArrollo, único entorno al que tendrán acceso.

Una vez dado el visto bueno al proyecto por los responsables municipales, BilbaoTIK con la colaboración de la empresa responsable de la aplicación y siguiendo las instrucciones concretas del manual de instalación, realizará la implantación en el entorno de preproducción.

Si todo el proceso es correcto, tras las pruebas oportunas y con el visto bueno de los responsables municipales del proyecto, BilbaoTIK siguiendo las mismas instrucciones que para la implantación en preproducción realizará la instalación en el entorno de producción."

Todas las aplicaciones, bien desarrollos a medida o aplicación comercial out of the box, deberán pasar por los tres procesos de instalación.

Las aplicaciones, para su instalación en los entornos de PREproducción y PROducción, deberán ajustarse al procedimiento de promociones definido por BilbaoTIK. Este procedimiento es una adaptación del estándar basado en ITIL para cubrir toda la casuística posible del entorno municipal.

No se plantea la utilización de ningún servidor o recurso adicional a los indicados en este punto. Cualquier necesidad adicional deberá ser indicada de forma expresa.

A excepción de la infraestructura propia que por cuestiones técnicas o de negocio lo imposibiliten, y la que el Ayuntamiento o BilbaoTIK tenga que proveer para facilitar el acceso de la adjudicataria, la provisión, instalación y todos los costes asociados de instalación y mantenimiento de las infraestructuras requeridas para la prestación del

servicio, estarán a cargo de la adjudicataria, quien será la única responsable de su conservación y mantenimiento.

La actividad de los servicios está asociada a la puesta en producción, por lo que deberá seguir los procedimientos definidos por Ayuntamiento de Bilbao y por BilbaoTIK. La empresa adjudicataria proporcionará mecanismos de escalado para la resolución de incidencias adicionales en las 48 horas posteriores a las implantaciones.

### **6.3. Garantía de los trabajos y / o servicio postventa**

El plazo de garantía de los trabajos será de tres meses a contar a partir de la fecha de recepción o cierre del proyecto. Será obligatorio para la empresa adjudicataria realizar durante dicho período los cambios necesarios para solventar las deficiencias detectadas que le sean imputables, si así lo solicita la Dirección de Gestión Tributaria.

Dicha garantía incluirá la subsanación de errores o vicios ocultos que se pongan de manifiesto en el desarrollo del objeto del contrato, o que se descubran mediante pruebas o cualesquiera otros medios, así como la conclusión de la documentación incompleta y subsanación de la que contenga deficiencias.

En este sentido, el Ayuntamiento de Bilbao/BilbaoTIK comunicará a la contratista las deficiencias a partir del mismo momento en que sean detectadas. La adjudicataria tendrá que atender las solicitudes en un tiempo no superior a 8 horas, a partir del momento en que se reciba la comunicación de la deficiencia.

Los productos originados como consecuencia de la subsanación de errores deberán entregarse de conformidad con lo exigido en este pliego.

## **7. PROPIEDAD INTELECTUAL**

### **7.1. Propiedad intelectual.**

La propiedad intelectual de todos los documentos y resultados de los trabajos realizados quedará en poder del Ayuntamiento.

Asimismo, sin perjuicio de lo dispuesto por la legislación vigente en materia de propiedad intelectual y de protección jurídica de las instalaciones informáticas, la empresa adjudicataria acepta expresamente que los derechos de explotación de las instalaciones informáticas, de los programas desarrollados y de la documentación generada al amparo del presente contrato corresponden únicamente al Ayuntamiento, con exclusividad y a todos los efectos.

### **7.2. Transferencia de tecnología y formación**

Durante la ejecución de los trabajos objeto del contrato y en la fase de soporte, la empresa adjudicataria se compromete, en todo momento, a facilitar a las personas designadas por el Ayuntamiento la información y documentación que éstas soliciten para disponer de un pleno conocimiento de las circunstancias en que se desarrollan los trabajos, así como de los eventuales problemas que puedan plantearse y de las tecnologías, métodos y herramientas utilizados para resolverlos.

Asimismo, la empresa adjudicataria deberá proveer de la formación necesaria a los equipos técnicos y de gestión del Ayuntamiento en los productos resultantes del desarrollo de los trabajos objeto del contrato, así como proceder a la transferencia de los conocimientos utilizados en el transcurso del proyecto y necesarios para la implantación y evolución de los mismos.

### **7.3. Confidencialidad y Protección de datos**

Todos aquellos datos relacionados con la actividad del Ayuntamiento que haya de suministrarse a la empresa adjudicataria para la realización de los servicios convenidos, se entienden confidenciales y quedarán si procede, bajo custodia del mismo, quien deberá salvaguardar la identidad y el secreto de dichas informaciones, así como dar la utilización exclusiva para lo que se han facilitado.

Todas las personas colaboradoras de la empresa adjudicataria están obligadas no sólo al secreto profesional más absoluto, sino también a la neutralidad y máxima discreción frente al personal del Ayuntamiento. Toda la información proporcionada o confiada a las mismas, así como todas las conversaciones en las que participen, serán consideradas como estrictamente confidenciales.

Asimismo, la empresa adjudicataria deberá garantizar el cumplimiento de los requisitos establecidos por la normativa de protección de datos personales, en relación con los datos de carácter personal a los que ésta pudiera tener acceso:

- Únicamente tratará los datos de carácter personal a los que tenga acceso conforme a las instrucciones del Ayuntamiento y no los aplicará o utilizará con fin distinto.
- Una vez cumplida la prestación contractual, la empresa adjudicataria destruirá o, si así lo solicita, devolverá al Ayuntamiento los datos de carácter personal a los que haya tenido acceso, así como cualquier soporte o documento en los que conste alguno de estos datos de carácter personal objeto de tratamiento, en el formato y condiciones en los que se encuentren en la fecha de dicha resolución.

Por tanto, la empresa adjudicataria queda obligada al cumplimiento de las disposiciones establecidas en la Ley Orgánica 3/2018, de 5 de diciembre, de Protección de Datos Personales y garantía de los derechos digitales

Asimismo, la empresa adjudicataria acepta de forma expresa, respetar, asumir y ejecutar las obligaciones o acciones pertinentes y necesarias que se deriven de la Política de Seguridad de Sistemas de Información vigente en el Ayuntamiento, de las mejores prácticas en el mercado, así como de directivas de seguridad, normativas, etc., en las actuaciones que desarrollen o ejecuten en el ámbito del Ayuntamiento, con la finalidad de garantizar la seguridad de los Sistemas de Información del Ayuntamiento, y de los datos e informaciones a los que tenga acceso para la ejecución del objeto del presente contrato.

La adopción de dichas acciones o medidas implica, no sólo el respeto y adaptación a las medidas, controles y procedimientos del Ayuntamiento, sino también la garantía, y en su caso adopción de las medidas de seguridad necesarias en los propios sistemas de información de la entidad adjudicataria o contratista que garanticen al Ayuntamiento, que dicha entidad cumple u ostenta un estándar mínimo de seguridad.

El incumplimiento o no adopción de las medidas o acciones pertinentes implicará la resolución del presente contrato, y la obligación de indemnizar al Ayuntamiento por el incumplimiento y por los posibles daños y perjuicios ocasionados.

**ANEXO I**

Antigüedad	Empresa	Categoría	Fecha Alta	Fecha Baja	Actividad Informática

Titulación / Certificación	Título académico	Centro	Años titulación	Fecha Expedición	Titulación Informática (Sí/No)

Proyectos	Nombre proyecto	Empresa proyecto (si público)	Fecha inicio	Fecha Fin	Categoría	Perfil	Funcionalidad	Tecnología

Puede desempeñar más de un perfil por proyecto. Módulos funcionales, componentes y tecnologías con los que se ha trabajado