



Concello de Cangas

PLIEGO DE PRESCRIPCIONES TÉCNICAS PARA LA CONTRATACIÓN DE LA IMPLEMENTACIÓN DE UN SISTEMA DE INFORMACIÓN PARA LA GESTIÓN Y RECAUDACIÓN DE LOS INGRESOS MUNICIPALES DEL AYUNTAMIENTO DE CANGAS Y CONTRATACIÓN DE LOS SERVICIOS INTEGRALES, PROFESIONALES Y TECNOLÓGICOS, NECESARIOS PARA SU PUESTA EN MARCHA Y EXPLOTACIÓN DEL SISTEMA BAJO EL MODELO “CLOUD COMPUTING” O “EN LA NUBE”

1. INTRODUCCIÓN

El Ayuntamiento de Cangas tiene la necesidad de poner en marcha un sistema de gestión tributaria y recaudación que cubra las necesidades de la Gestión tributaria y del Servicio municipal de ingresos de una forma integrada y permitiendo la interacción con Entidades financieras y otras Administraciones, adecuándolas a las nuevas arquitecturas y filosofías de trabajo que aportan las tecnologías actuales, evitando problemas de interacción y adaptándose a las nuevas tecnologías y acceso al ciudadano en la gestión de procedimientos electrónicos y a las necesidades que a nivel normativo se requieren en la actualidad, específicamente en lo relativo al procedimiento electrónico, dando la posibilidad a los ciudadanos a que puedan realizar gestiones de manera telemática de una manera segura y cómoda.

2. DESCRIPCIÓN DEL PROYECTO.

El objeto de la presente contratación es la adquisición de la Licencia de un Sistema de Información para la Gestión y Recaudación de determinados ingresos municipales del Ayuntamiento de Cangas en período voluntario y contratación de los servicios integrales, profesionales y tecnológicos, necesarios para la puesta en marcha y explotación del Sistema bajo el modelo “Cloud Computing” o “en la nube”.

La implantación del nuevo sistema de información adquirido tendrá en cuenta que actualmente parte de la Gestión y Recaudación Voluntaria, concretamente los impuestos IBI, IAE, IIVTNU, así como la Recaudación Ejecutiva de todos los ingresos públicos, y los expedientes sancionadores en materia de tráfico son gestionados por la Diputación Provincial (ORAL). Asimismo, indicar que la tasa de basura es gestionada por la Mancomunidad del Morrazo a través del ORAL y la prestación patrimonial de carácter público no tributario por el ciclo del auga es gestionada por el concesionario del servicio (AQUALIA). Todos estos ingresos anteriormente enumerados no serán objeto por lo tanto de tratamiento en el sistema de información que es objeto de licitación.

En la actualidad se está utilizando la solución informática GTR ABSIS que cuenta con registros desde el ejercicio 2013, y el número de usuarios del sistema hoy en día es de 5 trabajadores del departamento de Tesorería/Ingresos Tributarios con intensidad de uso alta y 3 trabajadores del departamento de Urbanismo con intensidad de uso media/baja.

El número de valores gestionados en el 2025 fue el siguiente:

- Recibos: 24.480
- Liquidaciones: 446
- Autoliquidaciones: 3.607





Concello de Cangas

Con las salvedades expresadas anteriormente, el proyecto incluye, por tanto, los siguientes componentes:

1. Suministro de una LICENCIA para el uso de un Sistema de Información de Gestión Tributaria y Recaudación, consistente en una aplicación informática orientada a cubrir las funcionalidades de la gestión y recaudación de los ingresos municipales del Ayuntamiento de Cangas.

Este suministro de LICENCIA del aplicativo ofertado lleva aparejados los siguientes servicios:

- Mantenimiento correctivo y evolutivo del sistema, desde el momento de su implantación, incluyendo la resolución de incidencias, actualización de versiones, mejoras funcionales y adaptación a cambios normativos.
- Soporte a la gestión y explotación del sistema durante la duración total del contrato.
- Servicios de asistencia asociados a la propia implantación del aplicativo, que incluyen:
 - Configuración y parametrización del sistema adaptándolo a las características particulares del Ayuntamiento de Cangas.
 - Migración de datos.
 - Servicios de integración de dicho sistema con aplicaciones y sistemas corporativos del Ayuntamiento.
 - Formación de usuarios para el uso y explotación del Sistema.
 - Servicios de apoyo para su puesta en marcha.
- Mantenimiento y Asistencia tras la puesta en marcha.

3. REQUISITOS FUNCIONALES

3.1. Recursos gestionados: Tal y como se indicaba en el apartado de descripción del proyecto, la implantación del nuevo sistema de información adquirido tendrá en cuenta que actualmente parte de la Recaudación Voluntaria, concretamente los impuestos IBI, IAE, IIVTNU, así como la Recaudación Ejecutiva de todos los ingresos públicos, y los expedientes sancionadores en materia de tráfico son gestionados por la Diputación Provincial (ORAL). Asimismo, indicar que la tasa de basura es gestionada por la Mancomunidad del Morrazo a través del ORAL y la prestación patrimonial de carácter público no tributario por el ciclo del agua es gestionada por el concesionario del servicio (AQUALIA). Todos estos ingresos anteriormente enumerados no serán objeto por lo tanto de tratamiento en el sistema de información que es objeto de licitación.

3.2. Características generales.

1. Multiusuario y multientidad (admitiendo la gestión de distintas entidades orgánicas en una misma instalación).
2. Permitirá la integración con los paquetes ofimáticos existentes en el Ayuntamiento de Cangas (Microsoft Office y LibreOffice) para realizar exportaciones a textos, hojas de cálculo y gestión de bases de datos. La aplicación dispondrá de un entorno en el que se podrán definir nuevos informes parametrizables por parte de los usuarios.





Concello de Cangas

3. Incorporará las medidas de seguridad necesarias, en diseño, acceso, control de usuarios y en la administración de la misma, que garanticen el cumplimiento de la normativa vigente en materia de protección de datos.
4. Permitirá la personalización por los usuarios de todos los documentos impresos, bien mediante la sustitución de las plantillas existentes como mediante la creación de nuevas plantillas diseñadas de forma particular para cada entidad. Para ello se utilizará una herramienta con interfaz gráfica, que no sea necesaria de programación asistida y que permita al usuario realizar las plantillas de una manera cómoda y sin que hagan falta conocimientos de programación y que facilite, entre otras cosas, la generación y firma electrónica de documentos desde el propio sistema.
5. Identificación de usuarios mediante usuario y contraseña o mediante el uso de certificado digital.
6. El sistema permitirá definir controles de acceso por usuario, siendo obligatorias las siguientes funcionalidades:
 - Establecer perfiles de acceso por usuario individual.
 - Definir roles “tipo”, de forma que se puedan asignar a los usuarios, con el fin de facilitar la definición de permisos.
 - Posibilidad de crear grupos de usuario, con el fin de facilitar la administración de permisos y accesos.
 - En función del rol se podrán definir las operaciones que podrán realizar los usuarios.
7. Base de datos única de contribuyentes: Integrará toda la información que figura en la base de datos de gestión, permitiendo su generación, mantenimiento y corrección de forma unificada en todo el sistema. Es decir que el mantenimiento de los terceros será único para toda la BDD.
8. La aplicación permitirá la notificación por el domicilio fiscal y/o domicilio de notificación.
9. La aplicación permitirá realizar consultas sobre la información gestionada permitiendo discriminar por diferentes criterios. La definición de las consultas debe poder ser almacenada para su reutilización o modificación posterior. Los criterios de la consulta y los resultados obtenidos en su ejecución ser debe ser exportables, editables e imprimibles.
10. La aplicación deberá contar con una herramienta ágil y flexible, que permita la depuración de contribuyentes, sobre todo debido a la incorporación de ficheros externos, así como incoherencia en los existentes.

3.3. Funcionalidades del aplicativo

El Sistema de Información propuesto deberá estar compuesto por módulos diferenciados, pero perfectamente integrados, de modo que la gestión tributaria en sentido estricto y la recaudación voluntaria se puedan ejecutar de manera eficiente.

En este sentido, los módulos que debe incluir de forma obligatoria el Sistema de Información son:

3.3.1. Gestión de contribuyentes

La creación de terceros debe revisar la identificación correcta del CIF o NIF o documento equivalente mediante la verificación del dígito de control. Deberá permitir la depuración de contribuyentes, sus relaciones, sus domicilios, así como disponer de





Concello de Cangas

controles de coherencia tanto para los datos ya existentes como para los datos generados por la incorporación de ficheros externos. Deberá permitir incluir la situación jurídica de un tercero, ya sea persona física o jurídica (concurso de acreedores, posibles embargos de otras administraciones), para los que debe tener algún campo en el que realizar consultas y actuaciones administrativas. Permitirá crear representantes del obligado tributario.

La aplicación permitirá realizar consultas de obligados tributarios a través de las cuales se obtenga toda la información que exista sobre ellos en la base de datos permitiendo discriminar por diferentes criterios.

3.3.2. Gestión tributaria

El Sistema Informático de Gestión Tributaria deberá gestionar todos los tributos gestionados actualmente por el Ayuntamiento de Cangas (ver 3.1) de acuerdo con sus Ordenanzas Municipales. Incluirá todas aquellas funcionalidades que son necesarias para el correcto desarrollo de las actividades propias del departamento de gestión de ingresos de la entidad.

Las funcionalidades y características que debe cumplir la aplicación son:

- Contemplar los siguientes tributos que actualmente son gestionados directamente por el Ayuntamiento de Cangas, siendo los restantes gestionados por la Diputación Provincial de Pontevedra:
 - Gestión del impuesto de vehículos de tracción mecánica y del impuesto de construcción, instalaciones y obras.
 - Gestión de otros tributos, contribuciones especiales, tasas y precios públicos municipales, como, vados, tasas de mercados, venta ambulante, ocupación de la vía pública, precios públicos por servicios sociales, culturales o deportivos, etc., y sanciones y otros ingresos de Derecho Público y todas las que en un futuro puedan implantarse.
- Contemplar todas las acciones necesarias para la formación, edición, mantenimiento, conservación y depuración de los padrones fiscales, censos y matrículas de todos los ingresos, así como la confección de liquidaciones y recibos.
- Los recibos y liquidaciones generadas deberán poder ser abonadas en las entidades financieras siguiendo las pautas marcadas por el Cuaderno Bancario nº 60, incluyendo código de barras (formato 521 y 522).
- La aplicación deberá disponer de un sistema parametrizable para definir los cálculos aplicables según las ordenanzas fiscales y normativa vigente.
- La gestión de los padrones de cualquier tipo de ingreso incluirá la aplicación, el mantenimiento de bonificaciones y exenciones y el cálculo de las cuotas tributarias. La aplicación permitirá la emisión de tantos padrones previos de comprobación como se deseen.
- La aplicación permitirá configurar si el pase a recaudación de las liquidaciones se realiza de forma automática o manual.
- La aplicación habrá de permitir el control automático de la extemporaneidad en todos sus módulos.
- Permitirá configurar por concepto impositivo la gestión de las prorratas para las altas y bajas.





Concello de Cangas

- Se contemplará la aplicación de beneficios fiscales, aprobados por el organismo público.
- Mantenimiento de los domicilios fiscales de los contribuyentes, mediante la priorización previa de la información contenida en los padrones anuales.
- Permitirá generar nuevas liquidaciones por carga de soportes informáticos provenientes de otras administraciones, así como gestionar todo tipo de liquidaciones (liquidaciones de ingreso directo, autoliquidaciones, liquidaciones complementarias, etc.).

3.3.3. Recaudación voluntaria

- La aplicación deberá contemplar los procesos específicos de gestión recaudatoria a efectuar sobre los valores, conforme a la legislación vigente en materia recaudatoria, a saber, cobros, pase a ejecutiva, anulaciones, suspensión de valores, propuestas de baja, bajas, aplazamientos, fraccionamientos, devoluciones de ingresos, etc.
- Contemplará la carga en el sistema de diferentes padrones que se generen por el Ayuntamiento de Cangas o se reciban de otros organismos.
- Importar ficheros de intercambio para el alta de recibos (procedentes de entidades externas al órgano de gestión tributaria).
- Validación de todo tipo de padrones, recibidos desde otras instituciones o generado por el propio organismo, previamente a la carga definitiva a la base de datos.
- Cálculo de padrones por el propio sistema de información, mediante la aplicación de tipos impositivos, índices de situación, coeficientes y recargos provinciales.
- Aplicación de beneficios fiscales, aprobados por el organismo público.
- Generación de soportes de referencias e importes para el cobro por ventanilla en entidades colaboradoras.
- Identificación automática de las incidencias de cobro y sistema de recuperación de cobros con incidencias resueltas con las entidades colaboradoras.
- Tratamiento de fraccionamientos: Permitirá la concesión o denegación de aplazamientos o fraccionamientos, domiciliación de fraccionamientos, emisión de justificantes de pago, duplicados y las siguientes funcionalidades:
 - Cuando se apruebe un expediente de fraccionamiento la aplicación suspenderá de forma automática el valor o valores fraccionados.
 - No se generarán valores nuevos por cada plazo. Siempre debe mantener los valores fraccionados y sobre estos mismos se realizan entregas a cuentas.
 - El sistema permitirá la creación de fraccionamientos por distintos criterios de importe, a nivel de simulación en función del número de plazos con el cálculo automático y también la posibilidad de indicar el importe manual de cada plazo a nivel de principal o total.
 - Debe permitir la modificación de la fecha de vencimiento de cada uno de los plazos y la fecha de cálculo de los intereses.
 - Es necesario la opción de poder realizar la baja de valores fraccionados y de forma automática permita recalcular los plazos y los importes.
 - Debe disponer de un módulo de notificaciones para los fraccionamientos y para los plazos devueltos de los mismos con la opción de poder crear cartas de pago a los plazos devueltos.





Concello de Cangas

- Es necesario una configuración que permita bloquear los plazos de los fraccionamientos de ejercicios siguientes. Esto debe estar parametrizado.
- Debe permitir realizar compensación sobre plazos completos o parciales en los fraccionamientos.
- Posibilidad de tratamiento masivo de los plazos vencidos.
 - Paso automático de los recibos y liquidaciones de voluntaria a ejecutiva una vez finalizado el periodo de cobro en voluntaria, de forma individual o por cargos. De igual forma, también se podrá establecer para las autoliquidaciones.
 - Posibilidad de diferir el pase a ejecutiva por cargos.
 - Carga, cobro y mantenimiento de las domiciliaciones, guardando el motivo del impago para el supuesto de las no atendidas a efectos de resolver desde el sistema los recursos sobre domiciliaciones y la anulación automática en los correspondientes valores y/o expedientes.
 - Impresión de notificaciones de recibos devueltos con posibilidad de adjuntar a la notificación documento de pago.
 - El sistema permitirá el cobro según las especificaciones del cuaderno 60 de la AEB / CECA para su cobro a través de entidades bancarias, incluyendo código de barras, así como el cobro en efectivo en la Caja Municipal.
 - Así mismo, permitirá realizar consultas sobre la base de datos de recaudación con múltiples criterios: por sujeto, objeto tributario, concepto tributario, ejercicio, número de recibo, estado de los valores, importe, domiciliados / no domiciliados,
 - Debe permitir obtener fácilmente listados y resúmenes de valores de todas las consultas realizadas según las condiciones especificadas por el usuario.
 - La aplicación permitirá la gestión de domiciliaciones y, en su caso, tratamiento de bonificaciones, generación de soportes para entidades colaboradoras.
 - Dispondrá de control de los ingresos a cuenta, o cobros en exceso que se produzcan, para su derivación y tratamiento como ingreso indebido.
 - Gestión de expedientes de ingresos indebidos y compensaciones.
 - Gestión de cuentas del Ayuntamiento con las operaciones pendientes de contabilizar y que te permita la contabilización de forma automática.
 - Debe permitir la aplicación del recargo del 5% en recibos fuera de plazo antes de su pase a la Diputación para que continúe con el procedimiento por vía ejecutiva.
 - Introducción del resultado de las notificaciones, cálculo de las fechas fin de voluntaria y posibilidad de escaneo de los acuses de recibo en la misma operación
 - Conversión en Liquidaciones de las Autoliquidaciones no cumplidas.

3.3.4. Recaudación en vía ejecutiva

No es necesario que el programa contemple un módulo de recaudación en ejecutiva puesto que el Ayuntamiento de Cangas tiene delegada toda la recaudación en período ejecutivo en la Diputación Provincial de Pontevedra (ORAL).

3.3.5. Gestión de cobros

- Contemplará la gestión de cobro de valores incluidos en el sistema por sistemas de cobro mediante cuadernos bancarios normalizados según las normas del Consejo Superior Bancario (CSB) cuadernos 19, 43 y 60 incluyendo código de barras, así como





Concello de Cangas

recepción, validación y carga en la base de datos de soportes recibidos de las entidades colaboradoras.

- Realizará la aplicación de los ingresos a valores, la generación y aplicación automática de los ingresos a cuenta, la generación automática de derechos de devolución y el tratamiento de ingresos por compensación de deudas.
- Además de estar adaptado a los cuadernos normalizados del CSB enumerados, deberá permitir la recepción y transmisión telemática de ficheros en dichos formatos CSB.
- Deberá permitir el pago por domiciliación, adaptado el cuaderno 19 de las normas CSB, tanto de recibos, liquidaciones y fraccionamientos de cualquier tipo. En la confección del fichero de domiciliaciones o cargo en cuenta, se podrá especificar la cuenta de destino y la fecha de cargo de los recibos. Además, debe permitir la impresión de adeudos con toda la información detallada en el recibo.
- La aplicación permitirá la comunicación de las domiciliaciones con las entidades financieras según las normas establecidas a tales efectos a través del CSB. Se podrá emitir un comunicado a todos los contribuyentes indicando el cierre de cargo de todos los tributos domiciliados. Se podrán asociar distintas cuentas de domiciliación a los distintos recibos de contribuyentes.
- El sistema permitirá la importación del fichero de devoluciones/rechazos producidos. Identificará el motivo de la devolución y según el caso y a criterio del Concello, poder anular la domiciliación.
- Posibilidad de aplicar costas por la devolución, poder imprimir un documento en donde se indique que el recibo ha sido devuelto y los motivos que generaron dicha devolución.
- Identificará aquellos pagos producidos mediante pasarelas electrónicas de cobros.
- Igualmente, permitirá la generación de código de barras del cuaderno 60 de la Asociación española de Banca para todos los ingresos gestionados.

3.3.6. Seguimiento de gestión y recaudación

Deberá permitir el seguimiento diario de la recaudación en voluntaria de recibos y liquidaciones.

Asimismo, contemplará el seguimiento del pendiente, expedientes de gestión, etc.

3.3.7. Gestión del I.V.T.M.

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, con al menos las siguientes funcionalidades:

- Generación de autoliquidaciones asistidas, de forma presencial o telemática, del IVTM
- Mantenimiento de exenciones y bonificaciones mediante expedientes electrónicos con prorrateo y devoluciones automáticas asociadas a la baja.
- Carga mensual de los ficheros de la DGT generando las autoliquidaciones en base a la fecha de alta.
- Se realizará el cálculo y generación de padrones fiscales, provisionales y definitivos, con los recibos correspondientes.





Concello de Cangas

- 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.
- Intercambio de información con la DGT de impagos del IVTM mediante servicio web de manera desatendida y planificada.
- Descarga directa de la información al aplicativo desde la base de datos de tráfico.

3.3.8. Gestión del I.C.I.O.

- Realizará la gestión del impuesto conforme la legislación vigente. Como los Ayuntamientos están facultados para establecer el sistema de autoliquidación o de liquidación de este impuesto, la aplicación recogerá ambas posibilidades.
- La aplicación debe permitir la generación, y en su caso puesta la disposición en la web municipal, de formularios de autoliquidación con referencia C60 con código de barras tanto para el pago del ICIO provisional, complementario y definitivo por final de obra, por solicitud, por notificación de concesión de licencia de obras o urbanística.
- Debe permitir el seguimiento del control de cobros efectuados y control de autoliquidaciones presentadas por los contribuyentes.
- La aplicación debe contener de forma normalizada todos los elementos necesarios para la obtención de la liquidación o autoliquidación. Deberá permitir generar recargos por autoliquidaciones fuera plazo y generación de liquidaciones complementarias.
- Se puede liquidar/autoliquidar el impuesto y la tasa urbanística por separado, o impuesto y tasa conjuntamente, según las especificaciones del Concello.

3.3.9. Gestión de tasas, precios públicos, contribuciones especiales y otros ingresos de derecho público.

- La aplicación permitirá la gestión tributaria del resto de tasas y precios públicos previstos en las Ordenanzas Municipales.
- Para ello, deberá contar con un módulo versátil y flexible, de manera que se adapte a las ordenanzas fiscales del Ayuntamiento y permita emplear cálculos a medida para cada tributo. El módulo contará con las siguientes funcionalidades:
 - Declaraciones de alta, variación y baja para cada uno de los tributos.
 - Proceso de liquidación de cada uno con sus peculiaridades y con la casuística recogida en las Ordenanzas Fiscales Municipales. Posibilidad de gestionar las declaraciones-liquidaciones en aquellos tributos fijados en las Ordenanzas Municipales.
 - Incorporación de altas, bajas o variaciones a los padrones fiscales correspondientes en aquellos tributos que lo requieran.
 - Posibilidad de realización de liquidaciones complementarias.
 - Posibilidad de actualización de las tarifas, tipos impositivos, intereses, recargos, o cualquier elemento tributario de cada uno de los tributos.
 - Aplicación automática de las tarifas y tipos impositivos aplicables.
 - Posibilidad de calcular la extemporaneidad.
 - Consultas sobre la base de datos de gestión con múltiples criterios: por sujeto, objeto tributario, concepto tributario, domiciliados / no domiciliados...
 - Asignación de bonificaciones y exenciones, con indicación de las fechas de concesión y terminación.





Concello de Cangas

- En aquellas exacciones de carácter periódico, la aplicación contará con una gestión de padrones que deberá permitir:

- a) La elaboración de tantos padrones fiscales provisionales como se deseen.
 - b) La impresión del padrón y de los recibos, incluso antes de su pase a recaudación.
- La aplicación debe permitir la generación y en su caso la puesta a disposición en la web municipal de formularios con referencia C60 con código de barras.

3.3.10. Notificaciones

- La aplicación debe permitir la emisión de notificaciones de liquidaciones, y altas nuevas de padrón ofreciendo un control completo de los procesos de notificación a los contribuyentes, manteniendo el conjunto de los datos domiciliarios adecuados para su ubicación y consiguiente localización a los efectos de lograr ratios óptimas de notificaciones positivas.
- La aplicación debe realizar un control de gestión de notificaciones, con avisos de primer intento, segundo intento, fechas con sus incidencias y todos los elementos necesarios para su eficaz seguimiento hasta en su caso la notificación edictal. La aplicación tiene que ofrecer la posibilidad de digitalización certificada de los acuses de recibo.
- El sistema registrará el resultado de la notificación, en caso de que sea positiva calculará automáticamente la fecha fin de voluntaria y en el caso de las notificaciones fallidas permitirá la inclusión automática de notificaciones fallidas en remesas para publicar al BOE a través del servicio TEU (Tablón Edictal Único).
- Dispondrá de su adaptación al sistema SICER (Sistema de Identificación y control de envíos registrados).
- Se aportará un sistema de notificación electrónica acorde a la normativa vigente, relativo a las personas jurídicas, y permitir, igualmente, la notificación electrónica a las personas físicas, conforme a la Ley 39/2015, que permita el envío de notificaciones a través de la Sede Electrónica municipal, e integrado con alguno de los sistemas de servicios de notificación electrónica disponibles por parte de las AA.PP.
- El sistema deberá de contar con un módulo de gestión y control de las notificaciones electrónicas generadas que como mínimo deberá permitir buscar notificaciones electrónicas generadas en base a diferentes filtros. Para una notificación en concreto permitirá ver el detalle de la misma:
 - Código identificativo de la notificación o Estado
 - Categoría y trámite
 - Descripción
 - Fecha de publicación
 - Fecha de lectura/rechazo
 - Plataformas por las que se ha enviado
 - Información del interesado (documento, nombre, apellido 1, apellido2, correo electrónico, dirección, municipio, provincia)
 - Histórico de la notificación en cada plataforma por la que se haya enviado (fecha de envío, fecha de lectura/rechazo, fecha de caducidad si procede)
 - Documentos enviados en la notificación.

3.3.11. Remisión al BOE (TEU)





Concello de Cangas

Antes de la remisión al TEU, el sistema emitirá un listado con recibos que se van a remitir. Dicho listado se podrá exportar en formato PDF. El documento PDF de la publicación en el TEU también ha de poder ser asociado a los recibos.

3.3.12. Módulo de portal del ciudadano (oficina virtual tributaria).

- Uno de los objetivos de este proyecto es habilitar los medios técnicos necesarios para que puedan ofrecerse a los ciudadanos las ventajas y posibilidades de las tecnologías de la información, reduciendo el tiempo y desplazamientos necesarios para la realización de diversos trámites de cara a la Administración Local.
- El portal del ciudadano u oficina virtual tributaria se integrará visualmente en la sede electrónica del Ayuntamiento, aun cuando funcionalmente se trate de un sistema aislado.
- Contará con un espacio público, sin identificación, y otro privado que exigirá la identificación previa del usuario mediante un certificado digital reconocido, sistema Cl@ve o usuario y contraseña.
- La zona privada contará, al menos, con un sistema de identificación electrónica para el acceso a los distintos tramites que se publiquen.
- Además de estar adaptada al reglamento eIDAS, el sistema de información ha de aceptar certificados digitales vigentes
- El portal tributario ciudadano propuesto deberá incluir, al menos, las siguientes gestiones/funcionalidades:
 - Consulta y solicitud de modificación de Datos Personales.
 - Consulta de recibos pendientes.
 - Consultas de la Deuda Global Tributaria.
 - Consultas y Solicitud de cambio del Domicilio Fiscal.
 - Solicitud de Cambio de Domicilio de Notificaciones.
 - Solicitud de Domiciliación Bancaria.
 - Solicitud de Certificado de Pago.
 - Emisión de Duplicados de Recibo en periodo de pago.
 - Gestión de autoliquidaciones.
 - Pago online de todos los tributos a través de una plataforma aportada por la empresa adjudicataria o bien integrarla con una entidad o entidades bancarias que colaboren con el Ayuntamiento de Cangas. En ese último caso, la empresa adjudicataria incluirá y se hará cargo de los costes de integración que fuesen necesarios. Los costes de pago de los recibos, si los hubiese, serán con cargo al Ayuntamiento de Cangas.

3.3.13 Módulo de resolución de recursos y reclamaciones:

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.

Funcionalidades mínimas requeridas:

- Gestionará los recursos de reposición, especiales de revisión y otros recursos y solicitudes en vía administrativa.
- Permitirá la configuración de un catálogo de actos, tributarios o no, susceptibles de ser recurridos.





Concello de Cangas

- Permitirá la tramitación de la suspensión del procedimiento en el mismo expediente de recurso o como procedimiento separado y vinculado al recurso.
- Registrará las garantías vinculadas a la suspensión del procedimiento.
- Ejecuciones de las resoluciones tribunales y su relación con recursos de reposición.
- Controlará los plazos en que deben ser atendidos los requerimientos de documentación. La documentación para generar se basará en plantillas predefinidas.
- Las notificaciones asociadas a la gestión de recursos deberán estar integradas con la gestión de notificaciones del sistema.
- Toda la documentación debe ser guardada en el sistema de expedientes electrónicos (GESTIONA)

4. SERVICIOS INCLUIDOS

El alcance del proyecto requerirá de los siguientes servicios:

4.1. Fase de implantación

4.1.1. Configuración y parametrización

Los servicios a prestar por la empresa adjudicataria incluirán:

- Parametrización e integración inicial de todos los módulos del sistema de información con el fin de cumplir todas las funcionalidades y requerimientos especificados en el presente pliego.
- Adaptación del programa a las Ordenanzas fiscales en vigor del Concello.
- Parametrización inicial del sistema de seguridad, definición de perfiles y usuarios de la aplicación.
- Parametrización inicial de los listados, informes y todos los modelos de documentos y adecuación de los mismos al diseño escogido.

4.1.2. Migración de datos

- La empresa adjudicataria se responsabilizará de migrar los datos necesarios existentes desde la aplicación GTR ABSIS que cuenta con registros desde el ejercicio 2013 hasta la actualidad.
- En lo que respecta a la migración de la información de los datos para su incorporación en el nuevo sistema, la definición del alcance se realizará conjuntamente con los responsables informáticos y de los responsables de Gestión Tributaria y Recaudación del Ayuntamiento de Cangas, pues en definitiva son quienes deben identificar qué datos se necesitan disponer en el nuevo sistema cuando éste entre en funcionamiento.
- En el **plan de trabajo** que se presentará al inicio de la ejecución del contrato se deberán detallar las fases del proceso de migración, las actividades a realizar en cada una de ellas y los recursos disponibles para realizarlas, indicando las herramientas o software utilizado para realizar esta migración. Deberán reflejarse asimismo los procesos de verificación que se llevarán a cabo para comprobar la fiabilidad de la migración.
- El Ayuntamiento de Cangas pondrá a disposición del adjudicatario las conexiones a las bases de datos y ficheros con los datos para su migración al nuevo sistema, siendo el adjudicatario el encargado de realizar el proceso de exportación de los datos en el formato más adecuado para facilitar el proceso de importación, realizando las transformaciones en los datos que considere adecuadas para este proceso.





Concello de Cangas

- Se priorizará la importancia de los datos a traspasar en función de su trascendencia tributaria. Para todos aquellos datos que presente una dificultad elevada para incorporación en el nuevo sistema, se realizará el desarrollo de mecanismos adecuados para que no se produzca pérdida de información y puedan ser accedidos en modo consulta en el nuevo sistema.
- El adjudicatario realizará todo el proceso de importación, comprobación y verificación de los datos migrados, presentando un informe del resultado de la migración que contenga las pruebas realizadas y la información que ha sido incorporada en modo consulta en el nuevo sistema.
- El plazo estimado de importación de la información no excederá de 3 meses desde la formalización del contrato.
- En ningún caso las tareas de migración podrán dejar inoperativo el sistema de información actual ni obstaculizar el correcto funcionamiento de los servicios municipales.

4.1.3. Puesta en Marcha

Los servicios a prestar por la empresa adjudicataria contemplarán el seguimiento inicial de la puesta en marcha de cada uno de los módulos, lo que incluye el dimensionamiento y optimización de la base de datos. Para ello tendrá que prever la disposición del personal necesario y especificar como se realizará la atención, presencial o remota.

4.1.4. Soporte a la puesta en servicio

El soporte proporcionado asociado a la puesta en marcha del servicio comprenderá:

- Capacitación del personal del Ayuntamiento. La empresa adjudicataria deberá dotar al personal que el Ayuntamiento de Cangas designe, de los conocimientos necesarios para el manejo del sistema, así como de todos aquellos procedimientos de gestión, recaudación, etc. que son objeto de desarrollo en el mismo. Este **proceso de capacitación** se realizará presencialmente en las dependencias del propio Ayuntamiento de Cangas, en los meses de implantación a partir de la fecha comunicada por el consistorio con una antelación mínima de 15 días. La capacitación se prestará de acuerdo a la temporalización que se establezca por el Concello y durante las jornadas necesarias, como **mínimo de 10 días, 6 horas mínimo cada día**, hasta que sea suficiente a juicio del Ayuntamiento de Cangas para que la aplicación quede comprendida por todo el personal y la organización quede perfectamente formada.
- Igualmente, desde la instalación y tras el periodo de formación, la empresa adjudicataria dedicará al menos **dos consultores del Equipo de Proyecto**, por un periodo mínimo de **15 días hábiles**, que **apoyarán a la puesta en marcha del mismo**. Uno de ellos de manera presencial y otro podrá ser de manera remota, pero con dedicación exclusiva.
- En el contrato se deben incluir **jornadas de apoyo** para la carga de ficheros de la DGT y posterior generación del padrón de IVTM y remesas del mismo (al menos para el primer padrón de IVTM que se genere con el nuevo sistema), sin coste alguno y en función de las necesidades del ayuntamiento. Asimismo se incluirán jornadas para la generación de los **primeros padrones** de las siguientes tasas e ingresos municipales: mercado, venta ambulante, vados, toldos, y servicio de ayuda en el hogar (SAF) y para otras tareas necesarias a juicio del responsable del contrato. Las jornadas podrán ser





Concello de Cangas

presenciales o telemáticas a requerimiento del ayuntamiento, y se realizarán en la jornada laboral del ayuntamiento a criterio del responsable del contrato. **La bolsa de horas para esta finalidad será de un mínimo de 20 horas anuales.**

- En caso de **incorporación de nuevo personal** por jubilación o baja de usuarios del sistema, el contrato incluirá **jornadas de formación para los mismos de al menos 10 días por usuario, 6 horas mínimo cada día**, que serán repartidos a criterio del responsable del contrato.
- Entrega de manuales impresos que permitan al personal del Ayuntamiento de Cangas seguir las explicaciones del curso de capacitación y consultar aquellas dudas que se pudieran plantear en un futuro. Asimismo, durante la fase de implantación la empresa adjudicataria se comprometerá, en todo momento, a facilitar al personal informático del Ayuntamiento de Cangas la información y documentación que este solicite 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 las tecnologías, métodos y herramienta utilizadas para resolverlos.
- Resolución de consultas sobre la implantación y explotación de las aplicaciones, sea por vía telefónica o telemática de aspectos de tipo conceptual o de tipo informático.
- Resolución de incidencias del entorno de explotación directamente relacionadas con el producto que se deriven de su mal funcionamiento.
- Posibles actualizaciones o nuevas funcionalidades que el producto pudiese contemplar durante la fase de puesta en servicio. En este concepto se contempla la implantación de nuevas versiones de la aplicación y documentación asociada.
- Igualmente, si durante esta fase se produjese, adaptación del software a los cambios motivados por modificaciones de la normativa legal o de procedimiento.
- En el período de puesta en funcionamiento del sistema la persona que atenderá las incidencias o consultas será preferentemente el Jefe/a del proyecto.

4.2. Fase de mantenimiento

Una vez finalizada la fase de implantación del servicio, comenzará la fase de mantenimiento y de asistencia en soporte del mismo, y contemplará todos los aspectos relacionados con el correcto funcionamiento del sistema, ya sea software o hardware.

Durante este periodo, la empresa adjudicataria pondrá a disposición del Ayuntamiento de Cangas un servicio de mantenimiento que incluya:

- Operación y mantenimiento de los diferentes elementos lógicos (software, programas, licencias) y físicos (servidores ya sean locales o remotos) que garanticen el correcto funcionamiento del sistema objeto del presente contrato.
- “Help-Desk”: para recepción de comunicaciones de consultas, averías o incidencias vía mail o telefónico, y atención de las mismas, con disponibilidad 8x5 de lunes a viernes, excluyendo festivos nacionales.

El mantenimiento comprenderá:

1. **Mantenimiento correctivo:** Corrección de las incidencias y problemas que sean imputables al software, incluyendo la recuperación de datos erróneos generados por el mal funcionamiento de la aplicación.
2. **Mantenimiento evolutivo:** Actualización e inclusión de las nuevas funcionalidades o mejoras que el producto contemple durante su evolución. En este concepto se contempla





Concello de Cangas

la implantación de nuevas versiones de la aplicación y su respectiva documentación. Actualizaciones de la aplicación en base a nuevas funcionalidades, nuevas versiones o la propia evolución tecnológica de manera que el grado de obsolescencia sea mínimo o nulo. Igualmente, se deberá contemplar actualizaciones del software asociadas a cambios motivados por modificaciones de la normativa legal o de procedimiento.

Si fuese necesario (por actualizaciones del sistema) se darán nuevas jornadas de capacitación del personal del Ayuntamiento en las mismas condiciones que en la fase de implantación, así como la actualización de toda documentación asociada.

3. Mantenimiento a la legislación: Adaptación del software a los cambios motivados por modificaciones de la normativa legal o de procedimiento. Actualización de los componentes de la aplicación en base a la evolución tecnológica, software o hardware, de manera que el grado de obsolescencia sea mínima o nula.

4. Atención al usuario:

- Resolución de consultas sobre operatoria y explotación de las aplicaciones, tanto por vía telefónica o vía telemática, tanto de aspectos de tipo conceptual como de tipo informático.

- Resolución de incidencias del entorno a explotación directamente relacionadas con el producto que deriven de su mal funcionamiento.

- Formación a usuarios implicados en la gestión y mantenimiento por parte del Ayuntamiento, asesoramiento sobre sistemas informáticos e innovación tecnológica y, en general, compromiso de actualización de los entornos funcionales y tecnológicos que forman parte del presente contrato.

El horario de prestación de esta atención será de lunes a viernes de 8:00 a 15:00 horas.

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 15.00 hr.

4.3. Niveles de servicio (SLA)

Tipo de incidencia	Descripción	Tiempo máximo de respuesta	Tiempo máximo de resolución
Crítica	Incidencias que impidan el funcionamiento del sistema o afecten a la totalidad de los usuarios	2 horas	8 horas
Alta	Incidencias que afecten a funcionalidades principales sin impedir completamente el servicio	4 horas	24 horas
Media	Incidencias que afecten parcialmente al funcionamiento del sistema	8 horas	72 horas
Baja	Consultas o incidencias menores sin impacto relevante en el servicio	24 horas	5 días laborables

El tiempo de respuesta se entenderá como el plazo máximo para que el adjudicatario acuse recibo de la incidencia e inicie su análisis.





Concello de Cangas

El adjudicatario deberá disponer de un sistema de registro y seguimiento de incidencias que permita al Ayuntamiento consultar en todo momento el estado de las mismas.

5. PLAZO DE ENTREGA E INSTALACIÓN

Las prestaciones correspondientes al suministro, instalación, configuración, formación y puesta en servicio deberán ser ejecutadas en el plazo máximo de 3 meses desde la formalización del contrato a excepción de la oficina virtual tributaria que será de 4 meses. En el referido plazo, los aplicativos deberán ser instalados y encontrarse debidamente configurados para su perfecto funcionamiento.

6. CONDICIONES GENERALES

6.1. Control y Organización

En la ejecución del Proyecto participará personal del Ayuntamiento de Cangas y personal de la empresa adjudicataria. La estructura organizativa del Proyecto es la siguiente. Existirán dos equipos de trabajo.

6.1.1. Equipo de trabajo del Ayuntamiento de Cangas: El equipo de trabajo del Ayuntamiento estará compuesto por el personal que se designe con las siguientes funciones:

- Convocar y dirigir las reuniones del grupo de trabajo
- Supervisar y coordinar el desarrollo de los trabajos
- Determinar la finalización del período de capacitación del personal del Ayuntamiento

6.1.2. Equipo de trabajo de la empresa adjudicataria: El equipo de trabajo la empresa adjudicataria estará compuesto por el personal que designe la misma, siempre bajo la responsabilidad del **Jefe de Proyecto**, que será la persona designada a estos efectos por la empresa adjudicataria como responsable de la ejecución del proyecto, que actuará como único interlocutor válido ante el Grupo de Trabajo y el equipo de trabajo del Ayuntamiento de Cangas.

6.1.3. Grupo de Trabajo

Estará formado por los equipos de trabajo del Ayuntamiento de Cangas y de la empresa adjudicataria; siendo sus funciones el control y seguimiento de la implantación y puesta en funcionamiento de los distintos aspectos objeto del presente contrato para la adopción, en su caso, de las medidas correctoras que sean precisas.

6.2. Otras obligaciones de la empresa adjudicataria

Además de las recogidas específicamente en este pliego de prescripciones y aquellas las que le obliga su condición de contratista, la empresa adjudicataria tendrá los siguientes deberes:

- La empresa adjudicataria debe disponer de profesionales cualificados y con niveles adecuados de gestión y experiencia en las prestaciones objeto del presente contrato
- Designar, de entre su personal, un Jefe de Proyecto responsable del mismo.
- Realizar la planificación general del proyecto y su ejecución bajo la supervisión del responsable del contrato.
- Aportar el personal y los recursos necesarios para la ejecución del proyecto y el mantenimiento del sistema, conforme el pliego de prescripciones técnicas.





Concello de Cangas

- Facilitar al responsable del contrato toda la documentación y la información necesaria para el adecuado seguimiento del proyecto.
- Participar en las reuniones del Grupo de Trabajo que se convoquen.
- Proponer las normas y metodología de trabajo adecuada.

6.2.1. Instalación del sistema

El sistema se instalará debiendo garantizarse la plena disponibilidad del mismo y la confidencialidad de los datos contenidos.

6.2.2. Pruebas y puesta en marcha

Antes de la implantación y puesta en marcha definitiva deberán realizarse por la empresa adjudicataria todas las pruebas necesarias que permitan verificar su correcto funcionamiento a criterio del Ayuntamiento de Cangas.

7. SISTEMA DE INFORMACIÓN. CARACTERÍSTICAS TÉCNICAS Y ENTORNO TECNOLÓGICO. MEDIDAS DE SEGURIDAD. PROTECCIÓN DE DATOS. INTEGRACIONES. PORTABILIDAD DE LA INFORMACIÓN.

7.1. Características generales

El sistema ofertado deberá estar basado en una arquitectura cloud que garantice la escalabilidad, disponibilidad y continuidad del servicio durante toda la vigencia del contrato. La solución podrá implantarse bajo un modelo SaaS, PaaS o equivalente, siempre que se garantice el acceso al sistema a través de navegadores estándar sin necesidad de instalación de software cliente en los puestos de trabajo del Ayuntamiento. La arquitectura propuesta deberá permitir el escalado de recursos de forma dinámica en función de la carga de trabajo y del número de usuarios concurrentes, sin interrupción del servicio. El licitador deberá describir la arquitectura técnica de la solución, incluyendo los principales componentes, su interrelación y los mecanismos de alta disponibilidad.

La solución deberá garantizar un nivel adecuado de rendimiento y disponibilidad para soportar el volumen de operaciones propias de la gestión y recaudación de ingresos municipales. El sistema deberá estar diseñado para atender de forma simultánea a múltiples usuarios sin degradación apreciable del servicio.

Se podrá solicitar al licitador que indique los mecanismos técnicos que garanticen la disponibilidad del sistema, así como las medidas previstas para la monitorización del servicio, la detección de incidencias y la recuperación ante fallos.

Todas las soluciones propuestas deberán al menos cumplir con los siguientes requisitos:

- Cualquier producto de hardware o software incluido por el licitador como componente para proporcionar el servicio solicitado, tendrá que ser asumido por el licitador y debe estar en producción en el mercado (no descatalogado), con soporte del fabricante y actualizado periódicamente.

El acceso a la solución ofertada garantizará el acceso web para los usuarios con un entorno de trabajo web colaborativo HTML5 para disponer con facilidad de las soluciones y archivos que más se utilizan en el día a día con accesibilidad multidispositivo y movilidad para los usuarios (teletrabajo). El entorno web HTML5





Concello de Cangas

facilitado proveerá una manera rápida, sencilla y segura de acceso a la plataforma. Todo el acceso a las aplicaciones se realizará a través de <https://> y siempre dentro del navegador, convirtiendo la plataforma en un servicio full web. Esto garantiza el acceso a la plataforma desde cualquier sistema operativo, móvil o tablet siempre que se utilice un navegador compatible con HTML5.

- Todo el licenciamiento de los sistemas software subyacentes a la aplicación correrá por cuenta del licitador (licencias de hipervisores, de sistemas operativos, de bases de datos, de virtualización de aplicaciones, etc.) durante la vigencia del contrato.
- Los usuarios/as del Ayuntamiento de Cangas y sus contribuyentes podrán acceder al sistema mediante dispositivos heterogéneos a través de la red privada o accediendo a través de Internet de forma segura.
- Puesto que todas las Administraciones Públicas tienen obligación de dar cumplimiento a los requisitos de accesibilidad impuestos por el Real Decreto 1112/2018 de 7 de septiembre, sobre accesibilidad de los sitios web y aplicaciones para dispositivos móviles del sector público, la interfaz gráfica del software propuesto deberá cumplir la norma UNE-EN 301549:2019 de "Requisitos de accesibilidad para productos y servicios TIC" alineada a los Criterios de Conformidad de nivel A y AA de la WCAG 2.1.
- Los requisitos técnicos deberán cumplir con las normas de seguridad exigidas en el apartado de Medidas de Seguridad de la información proporcionando un nivel de seguridad y confidencialidad adecuado a las exigencias de cumplimiento del ENS.
- La solución propuesta deberá cumplir todos los requisitos legales pertinentes, en concreto aquellos relacionados con la protección de datos personales.
- El producto ofertado deberá estar alojado en uno o en varios servidores sobre una arquitectura web multinivel desplegado en la nube (cloud) y servicio SaaS a cargo de la empresa adjudicataria. **La solución propuesta en su conjunto ha de contemplar el Esquema Nacional de Seguridad, debiendo estar certificado, por lo menos, en categoría Media (se valora positivamente certificación en nivel alto)**
- Las características del servidor serán las necesarias para poder soportar la carga de trabajo por parte del personal del Ayuntamiento de Cangas así como de los usuarios que interactúen con la plataforma.
- Los servidores, propios o de terceros, ya sea para la gestión de los datos o para la realización de copias de seguridad deberán estar ubicados dentro del espacio económico europeo (EEE: Unión Europea, Islandia, Liechtenstein e Noruega). La empresa adjudicataria deberá acreditar en todo momento la ubicación de los servidores en los que gestiona y almacena los datos de la aplicación así como de los servidores en los que se realice el almacenamiento de copias de seguridad.
- El Sistema deberá ser accesible las 24 horas durante los 7 días de la semana salvo en períodos de mantenimiento o actualización que se realizarán en la medida de lo posible fuera del horario de atención al público del Ayuntamiento de Cangas. El sistema deberá advertir a los usuarios que no se encuentra disponible por razones de mantenimiento.
- El sistema deberá garantizar una disponibilidad mínima anual del 99,5 %, excluyendo únicamente las paradas programadas por mantenimiento.





Concello de Cangas

Las tareas de mantenimiento programado deberán comunicarse al Ayuntamiento con una antelación mínima de 48 horas, realizándose preferentemente fuera del horario de atención al público.

En caso de incidencias graves que afecten al funcionamiento del sistema, el adjudicatario deberá restablecer el servicio conforme a los niveles de servicio definidos en el apartado correspondiente.

- El Sistema de información y los servidores que lo soporten estarán monitorizados las 24 horas durante los 7 días de la semana, tanto a nivel de disponibilidad como de utilización. El Sistema debe realizar un registro (log) tanto de los accesos al sistema por parte de los usuarios como de las operaciones realizadas por los mismos. Estos registros de utilización deberán poder ser consultados de forma sencilla y clara por parte del personal del Ayuntamiento de Cangas responsable de la gestión de la aplicación.
- La empresa adjudicataria prestará soporte técnico para garantizar la correcta conexión de los equipos del Ayuntamiento con la plataforma, sin perjuicio de que la gestión y administración de los equipos informáticos municipales corresponda al propio Ayuntamiento.
- La solución propuesta deberá proporcionar a los usuarios una guía de ayuda sencilla y concisa para la realización de las operaciones principales.
- La solución deberá disponer de documentación técnica actualizada que permita al Ayuntamiento conocer la arquitectura del sistema, sus principales componentes y los procedimientos de administración y configuración.
- El sistema deberá contar con herramientas de administración que permitan la gestión de usuarios, permisos, parámetros del sistema y seguimiento de la actividad, sin necesidad de desarrollos adicionales

7.2. Medidas de seguridad

El sistema deberá garantizar la confidencialidad, integridad y disponibilidad de la información gestionada. A tal efecto, los datos deberán transmitirse cifrados mediante protocolos seguros y almacenarse utilizando mecanismos de cifrado que impidan el acceso no autorizado.

La solución deberá disponer de mecanismos de registro y auditoría que permitan la trazabilidad de las operaciones realizadas por los usuarios, incluyendo accesos, consultas, modificaciones y eliminaciones de información, conservando dichos registros conforme a la normativa vigente.

El sistema deberá permitir la definición de políticas de control de acceso basadas en roles y perfiles, así como la segregación de funciones, de modo que cada usuario únicamente pueda acceder a las funcionalidades y datos que le correspondan.

En cuanto a la seguridad del despliegue Cloud con servicios SaaS se garantizará y deberá cumplir con los requisitos marcados por la legislación vigente en concreto que garantice la custodia de los datos y el cumplimiento del ENS (Esquema Nacional de Seguridad) en categoría Media (se valorará la categoría Alta)

- Se garantizarán por escrito las condiciones del acceso Cloud y servicio SaaS.





Concello de Cangas

- Los servidores del Cloud Center estarán ubicados dentro de la Comunidad Europea, tal y como exige la legislación.
- Las comunicaciones son cifradas.
- La solución deberá contar con un sistema continuo de copias de seguridad, tanto completo de las máquinas virtuales, como de la base de datos en los servidores del entorno Cloud.
- Protección frente a vulnerabilidades: Sistema de seguridad antivirus, etc., garantizados por el servicio en SaaS, atendiendo a los criterios indicados por la norma de calidad ISO 27001.
- Los derechos de acceso y permisos en la aplicación se configurarán con las directrices emitidas por el Ayuntamiento.

La empresa deberá garantizar el refuerzo de la seguridad de la infraestructura con al menos las siguientes medidas:

- Garantías para evitar al máximo las vulnerabilidades e intrusiones de acceso a los datos y soluciones.
- Doble factor de autenticación: medida de seguridad exigida por el Esquema Nacional de Seguridad (ENS). El Ayuntamiento podrá solicitar al adjudicatario su activación, el sistema deberá permitir mecanismos de autenticación reforzada mediante doble factor (2FA). Dichos mecanismos podrán basarse en certificados digitales, sistemas de identificación electrónica como Cl@ve, aplicaciones de autenticación o códigos temporales de verificación.
- Bloqueo por IP: el administrador podrá delimitar las IP desde las cuales los usuarios pueden acceder a la plataforma. Permite el acceso sólo desde determinadas localizaciones, como la propia organización, recintos adheridos o la residencia del usuario si hace teletrabajo. El bloqueo de IP es compatible únicamente con direccionamiento IP estático.
- Segmentación de usuarios de cada cliente: de esta forma, si una credencial se ve comprometida las demás no estarán afectadas.
- El adjudicatario deberá disponer de un sistema automatizado de copias de seguridad que garantice la integridad y disponibilidad de la información gestionada por la plataforma.

Como mínimo se deberán cumplir los siguientes parámetros:

- RPO (Recovery Point Objective): pérdida máxima de datos de 24 horas.
- RTO (Recovery Time Objective): recuperación del servicio en un plazo máximo de 8 horas.

Las copias de seguridad deberán almacenarse en infraestructuras ubicadas dentro del Espacio Económico Europeo y protegidas mediante mecanismos de cifrado y control de acceso adecuados.





Concello de Cangas

Asimismo, el adjudicatario deberá disponer de un Plan de Continuidad de Negocio y Recuperación ante Desastres, que garantice la restauración del servicio en caso de fallos críticos de infraestructura.

El adjudicatario 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 sistema de comunicaciones necesario para acceder al Sistema).

El Ayuntamiento de Cangas no tendrá que hacer ninguna inversión adicional, excepto la destinada a su propia red local y a las estaciones de trabajo de los usuarios (PC, impresora, escáner, dispositivos móviles), ya que todos los equipos necesarios de servidores y bases de datos así como las comunicaciones seguras con el Centro Servidor, están incluidos en el contrato.

7.3. Protección de datos personales

El adjudicatario tendrá la condición de encargado del tratamiento, conforme a lo dispuesto en el Reglamento (UE) 2016/679 (RGPD) y en la Ley Orgánica 3/2018 de Protección de Datos Personales y garantía de los derechos digitales.

El adjudicatario tratará los datos personales únicamente siguiendo las instrucciones del Ayuntamiento de Cangas y exclusivamente para la correcta prestación del servicio objeto del contrato.

El adjudicatario deberá:

- Garantizar la confidencialidad de la información tratada.
- Implantar las medidas técnicas y organizativas necesarias para garantizar la seguridad de los datos.
- No subcontratar tratamientos sin autorización previa del Ayuntamiento.
- Suprimir o devolver los datos personales una vez finalizado el contrato.

Estas obligaciones se formalizarán mediante el correspondiente acuerdo de encargo de tratamiento.

7.4. Interoperabilidad e integraciones.

El sistema deberá facilitar su integración con otros sistemas de información municipales, con plataformas de otras Administraciones Públicas y con entidades colaboradoras, mediante interfaces normalizadas y documentadas.

A tal efecto, la solución deberá disponer de servicios de interoperabilidad basados en estándares abiertos, permitiendo el intercambio de información de forma segura, trazable y automatizada. Podrán solicitarse al licitador los mecanismos de integración disponibles, así como las herramientas de administración y monitorización de dichas integraciones.





Concello de Cangas

La aplicación propuesta, debe contemplar, los servicios de Interoperabilidad e intercambio de datos con los organismos externos que se relacionan a continuación:

- **Generación de ficheros de intercambio**

- Ficheros de intercambio CSB (Cuaderno Superior Bancario).
- Cuaderno 60 (Modalidades de pago 1, 2 y 3).
- Cuaderno 19 (Fichero de domiciliados y fichero de rechazo/devoluciones formato texto o XML)
- Cuaderno 43.

- **Diputación de Pontevedra (ORAL)**

- La aplicación debe generar en el soporte requerido por la Diputación de Pontevedra (ORAL), para el envío de los valores por parte del Ayuntamiento para su cobro en vía ejecutiva por la Diputación. El licitador deberá adaptar la generación de estos ficheros a la forma que establezca la Diputación de Pontevedra durante la duración del contrato.

- **BOE (Boletín Oficial del Estado)**

- Generación del fichero para la publicación en el TEU (Tablón Edictal Único).

- **Contabilidad**

- Actualmente el Ayuntamiento de Cangas utiliza la aplicación SICALWIN de la empresa AYTOS. La aplicación debe poder integrarse o generar ficheros de intercambio con el sistema contable del Ayuntamiento de tal forma que permita contabilizar, de forma automática, todas las operaciones propias de la realización de los ingresos (derechos reconocidos, derechos recaudados, bajas por prescripción, bajas por insolvencia, devolución de ingresos, etc.). Esta integración o interoperabilidad deberá estar realizada en el plazo de tres meses desde la firma del contrato.

- En el caso que el Ayuntamiento cambiara de aplicación de contabilidad durante la duración del contrato, la adjudicataria se integrará o interoperará con la nueva aplicación en el plazo de un mes desde que el Ayuntamiento le comunique el cambio, de acuerdo con lo anterior.

- **Plataforma de gestión de expedientes Gestiona:**

- La plataforma de administración electrónica implantada en el Ayuntamiento de Cangas es GESTIONA (ES PUBLICO). Será necesaria la conexión e integración con dicha plataforma a través del Conector Gestiona Contabilidades.

- **Bases de datos externas.**

- La adjudicataria se integrará, a ser posible vía servicios web, con las bases de datos que el Ayuntamiento le requiera durante la duración del contrato.

- **Correos**

- Generación y carga de ficheros de notificaciones en formato SICER de Correos.

Se requiere el mantenimiento de la integración del aplicativo durante la vida del contrato, con cualquier nuevo sistema que el Ayuntamiento adopte, en sustitución de los anteriores. La empresa adjudicataria, sin coste adicional, proporcionará los servicios web requeridos, y garantizará su colaboración con otras empresas para el cumplimiento del objetivo de integración.





Concello de Cangas

7.5. Finalización del contrato Propiedad y Portabilidad de los Datos.

Los datos tratados con este contrato y su estructura organizativa y económica serán propiedad, en cualquier caso, del Ayuntamiento de Cangas. A la finalización del contrato, el adjudicatario ha de facilitar estos datos sin coste adicional en un formato electrónico estructurado. A fin de que se pueda hacer la portabilidad de los datos a otro sistema, el adjudicatario entregará con antelación suficiente a que finalice el contrato una primera copia de los datos en el formato antes indicado para hacer las pruebas de migración al nuevo sistema, y entregará la copia final con los datos actualizados a su finalización.

El adjudicatario habrá de certificar que los datos de la organización han sido borrados del sistema informático, como máximo un mes después de la finalización del contrato. Esta copia de los datos la podrá solicitar el Ayuntamiento de Cangas también en cualquier momento durante la vigencia del contrato, de forma periódica o puntual, con el objetivo de dar cumplimiento a las políticas o medidas de seguridad establecidas por el propio organismo público. Esta copia se habrá de facilitar por parte del adjudicatario en un plazo máximo de 15 días hábiles desde la petición de la copia por parte del Ayuntamiento de Cangas.

DOCUMENTO FIRMADO ELECTRONICAMENTE AL MARGEN

