

**PLIEGO DE PRESCRIPCIONES TÉCNICAS PARA LA ADQUISICIÓN DE LICENCIA PARA IMPLANTAR UN SISTEMA INTEGRAL DE GESTIÓN E INSPECCIÓN TRIBUTARIA PARA EL AYUNTAMIENTO DE CÁCERES.**



## Índice.

ACUERDO DE CONFIDENCIALIDAD.....	3
REFERENCIAS CPV: .....	4
<b>1. INTRODUCCIÓN. ....</b>	<b>5</b>
1.1. MARCO JURÍDICO DEL CONTRATO .....	8
1.2. OBJETO DEL CONTRATO.....	10
1.3. REQUISITOS FUNCIONALES .....	12
1.3.1. OFICINA VIRTUAL TRIBUTARIA .....	12
1.3.2. ARCHIVO DE PERSONAS .....	13
1.3.3. ARCHIVO DE TERRITORIO .....	15
1.3.4. GESTIÓN TRIBUTARIA INTEGRAL .....	16
1.3.5. GESTIÓN DE INGRESOS .....	18
1.3.5.1. GENERALES PARA TODOS LOS TRIBUTOS.....	18
1.3.5.2. IMPUESTO SOBRE BIENES INMUEBLES .....	19
1.3.5.3. IMPUESTO SOBRE VEHÍCULOS DE TRACCIÓN MECÁNICA (IVTM).....	21
1.3.5.4. IMPUESTO SOBRE ACTIVIDADES ECONÓMICAS (IAE) .....	22
1.3.5.5. IMPUESTO SOBRE EL INCREMENTO DEL VALOR DE LOS TERRENOS DE NATURALEZA URBANA (IIVTNU): ADECUACIÓN A LAS MODIFICACIONES LEGALES PREVISTAS POR LA SENTENCIA DEL TRIBUNAL CONSTITUCIONAL.....	23
1.3.5.6. IMPUESTO SOBRE CONSTRUCCIONES, INSTALACIONES Y OBRAS (ICIO) .....	25
1.3.5.7. TASAS Y PRECIOS PÚBLICOS .....	26
1.3.5.8. SANCIONES DE TRÁFICO .....	26
1.3.5.9. OTROS INGRESOS NO TRIBUTARIOS .....	28
1.3.6. RECAUDACIÓN .....	28
1.3.6.1. COBROS.....	28
1.3.6.2. DOMICILIACIONES .....	29
1.3.6.3. FRACCIONAMIENTOS .....	29

1.3.6.4.	DEVOLUCIONES .....	30
	SUSPENSIÓN Y PARALIZACIÓN.....	31
1.3.6.5.	RÉGIMEN ESPECIAL DE CONCURSOS .....	32
1.3.6.6.	PRESCRIPCIÓN .....	32
1.3.6.7.	EJECUTIVA .....	32
1.3.7.	CONTABILIDAD .....	33
1.3.8.	PROCEDIMIENTO INSPECTOR Y SANCIONADOR TRIBUTARIO .....	33
1.3.9.	RECURSOS .....	34
1.3.10.	SEGUIMIENTO Y CONTROL.....	34
1.3.11.	CONTROL DE ASISTENCIAS A CONTRIBUYENTES .....	35
1.3.12.	GESTIÓN DE NOTIFICACIONES .....	35
1.3.13.	GESTIÓN DE DOCUMENTOS .....	37
1.3.14.	GESTIÓN DE EXPEDIENTES .....	37
1.3.15.	PROCEDIMIENTOS DE GESTIÓN.....	40
1.3.16.	FISCALIZACIÓN .....	41
1.3.17.	MÓDULO DE GENERACIÓN DE INFORMES .....	41
1.3.18.	HERRAMIENTAS, PRODUCTOS O LICENCIAS ADICIONALES .....	42
1.4.	INTEROPERABILIDAD .....	42
1.5.	SISTEMAS EXTERNOS .....	43
1.6.	SISTEMAS INTERNOS .....	47
2.	ARQUITECTURA DE LA APLICACIÓN .....	49
2.1.	SEGURIDAD.....	53
2.2.	DOCUMENTACIÓN .....	56
2.3.	HERRAMIENTAS DE ORGANIZACIÓN DEL TRABAJO .....	56
2.4.	LICENCIAS DE PRODUCTOS DE TERCEROS.....	56
2.5.	COMPROBACIÓN DE LAS FUNCIONALIDADES Y DEMOSTRACIONES .....	57
2.6.	SERVICIOS DE SOPORTE Y ADMINISTRACIÓN DEL SISTEMA.....	58
2.7.	MEDICIÓN DEL SERVICIO Y HERRAMIENTAS .....	59
3.	PLAN DE PROYECTO PARA LA PUESTA EN MARCHA DEL SISTEMA.....	59
3.1.	PLAN DE IMPLANTACIÓN .....	59
3.2.	MIGRACIÓN DE DATOS .....	61
3.3.	GESTIÓN DEL CAMBIO .....	62
3.4.	PLAN DE FORMACIÓN.....	63
3.5.	ORGANIZACIÓN DEL PROYECTO .....	66
3.6.	SEGUIMIENTO Y CONTROL DE LA EJECUCIÓN DEL SERVICIO.....	67
3.7.	CONTINUIDAD DEL SERVICIO .....	68
3.8.	CONSULTORÍA SOBRE EL MODELO ORGANIZATIVO .....	68
3.9.	EQUIPO DE TRABAJO .....	69
4.	COBERTURA DE LA LICENCIA .....	78
4.1.	SERVICIO DE MANTENIMIENTO .....	78
4.2.	ACTUALIZACIONES Y CAMBIOS DE VERSIÓN .....	81
4.3.	CÓDIGO FUENTE .....	81
4.4.	ACCESIBILIDAD.....	82
4.5.	ESQUEMA NACIONAL DE SEGURIDAD .....	82
5.	DURACIÓN DEL CONTRATO Y PLAZO DE PUESTA EN MARCHA .....	83
6.	LICENCIA DE USO DEL SISTEMA DE INFORMACIÓN .....	83
7.	IMPORTE DE LICITACIÓN.....	84

## **Acuerdo de confidencialidad**

- Tanto los licitadores como el adjudicatario se comprometerán a dar un trato reservado y confidencial a toda la información que las empresas licitadoras o adjudicatarias pudieran obtener de esta administración, a procurar su custodia y a no divulgarla por el personal a su cargo, salvo que medie la autorización por escrito por parte de esta administración.
- El adjudicatario garantizará la seguridad y la confidencialidad de toda la documentación e información de que disponga sobre la red y sistemas informáticos corporativos del Ayuntamiento de Cáceres, así como de toda la información que circule por la red a través de la que se preste el servicio de soporte.
- Se prohíbe terminantemente la difusión y/o distribución a terceros de los datos y documentos proporcionados por el Ayuntamiento de Cáceres al adjudicatario, cuando estas actividades no respondan a necesidades exigidas para la realización del presente concurso.
- El Ayuntamiento de Cáceres obtendrá la propiedad de toda la información contenida en los informes y documentos del presente concurso, reservándose el derecho a la utilización, difusión y/o copia de los mismos.
- En aquellas fases en las que haya manejo de información relevante de datos personales de trabajadores o ciudadanos, el tratamiento deberá estar sujeto a los preceptos legales en materia de protección de datos personales recogidos en la Ley Orgánica 3/2018 de 5 de diciembre, de Protección de Datos Personales y Garantía de los Derechos Digitales, adoptando para ello las medidas técnicas y organizativas necesarias para evitar la pérdida, mal uso, alteración, acceso no autorizado o robo de los datos sensibles facilitados.
- El adjudicatario deberá firmar, a la vez que el contrato de esta licitación, un contrato de encargado de tratamiento de datos según establece la Ley Orgánica 3/2018, de 5 de diciembre, de Protección de Datos Personales y garantía de los derechos digitales.

**Referencias CPV:**

Proponemos los siguientes CPV.

- 72212000-4 Servicios de programación de software de aplicación.
- 72211000-7 Servicios de programación de sistemas y software de usuario.
- 72267100-0 Mantenimiento de software de tecnología de la información.
- 48900000-7 Paquetes de software y sistemas informáticos diversos.

## 1. Introducción.

El Ayuntamiento de Cáceres tiene la necesidad de abordar, la sustitución de su actual Sistema Informático para la Gestión Tributaria, Recaudación e Inspección, buscando con ello mejorar la eficiencia en la gestión de los recursos tributarios municipales.

Nuestras aplicaciones informáticas actuales no cubren los requerimientos del Ayuntamiento de Cáceres, ni tecnológica ni funcionalmente, por lo que necesitamos buscar una alternativa que nos permita aumentar el Control de la Gestión, mejorar la eficacia en la prestación del servicio, incrementar la Inspección de los Tributos y aproximarnos a un nuevo modelo de Recaudación.

Es necesario poner de manifiesto la imposibilidad de abordar un desarrollo con nuestros recursos propios, opción elegida, en parte, durante muchos años, pero hoy ya desechada, por lo que se hace preciso acudir hacia la implantación de soluciones “de mercado”, mediante un procedimiento abierto en el que se analizan, en profundidad, las aplicaciones informáticas de las distintas empresas.

### **Gestión tributaria:**

Necesitamos gestionar mejor nuestros recursos económicos, ofreciendo el mejor servicio posible, que permita incrementar los ingresos procedentes de las distintas figuras tributarias.

Para ello es imprescindible contar con herramientas informáticas apropiadas, así como mejorar de forma significativa el número y la formación del personal del servicio. Sólo de este modo, se contribuirá a eliminar bolsas de fraude y a mejorar el entorno general de la gestión de ingresos. Ambos aspectos forman parte del contrato que se plantea.

### **Agilización del trabajo:**

La gestión de los tributos locales y su recaudación, tienen cada vez mayor dependencia de los Sistemas de Información y estos, a su vez, deben disponer de procesos que resuelvan todas las actuaciones que puedan ser automatizables, liberando a los trabajadores públicos de la necesidad de realizar trabajos repetitivos, que impiden la dedicación de su tiempo a tareas para las que sí son necesarios.

Contar con una nueva herramienta informática bajo modelo integral, en la que estén definidos todos los procedimientos tributarios, así como los modelos documentales que se requieren para cualquier tramitación, nos permitirá gestionar con mayor agilidad el gran volumen de información que se maneja en los entornos tributario y recaudatorio, automatizando tareas que hoy se realizan de manera manual, y ejecutando procesos masivos que hoy se realizan de manera individualizada para cada expediente.

### **Gestión Recaudatoria:**

Actualmente el Ayuntamiento de Cáceres tiene delegada la gestión de la Recaudación, tanto en periodo voluntario como ejecutivo, en el Organismo de Recaudación de la Diputación de Cáceres. Esto complica el control por parte del Ayuntamiento de la información delegada. Es objeto del presente pliego establecer un mecanismo de integración que permita, en un principio a través de ficheros de intercambio, disponer de una imagen actualizada del estado de la recaudación municipal o, a mayores, la posibilidad de afrontar en una primera fase actuaciones más avanzadas en materia de recaudación voluntaria.

### **Exigencias legales:**

La LPAC y La Ley 40/2015 de 1 de octubre, de Régimen Jurídico del Sector Público, exigen la gestión informatizada de los procedimientos administrativos, bajo un modelo de

administración electrónica integral, eliminando el papel. Entendiendo que una Administración sin papel basada en un funcionamiento íntegramente electrónico no sólo sirve mejor a los principios de eficacia y eficiencia, al ahorrar costes a ciudadanos y empresas, sino que también refuerza las garantías de los interesados.

De vital importancia resultan, en este contexto contar con herramientas que, de una manera integrada, nos permitan cumplir con la obligación prevista en la LPAC (art.41) de realizar notificaciones electrónicas y especialmente de manera masiva.

Para el cumplimiento de la normativa vigente, especialmente de la señalada, es necesario habilitar nuevos canales de relación con los ciudadanos, además del presencial.

Uno de los canales es la Sede Electrónica del Ayuntamiento de Cáceres, a través de la cual los ciudadanos deben poder acceder de manera segura a su información particular, así como a realizar cualesquiera actuaciones con validez jurídica, incluyendo el pago telemático de sus deudas tributarias.

Necesitamos dotarnos de un Sistema que permita a los ciudadanos realizar sus gestiones sin necesidad de desplazarse a las oficinas del Ayuntamiento, posibilitando que, de manera paulatina, se vayan dando pasos para la puesta en marcha de procesos automatizados, sin necesidad de intervención de funcionario público.

### **Autoliquidaciones:**

Cada vez es más necesario ofrecer a los contribuyentes la posibilidad de optar por modelos de pago que les permita cumplir con mayor comodidad con sus obligaciones tributarias.

Recientemente el Ayuntamiento de Cáceres puso a disposición de los ciudadanos la posibilidad de realizar el pago de determinadas autoliquidaciones. Es objeto del presente pliego profundizar y mejorar esta forma de proceder, habilitando más tributos susceptibles de automatización, y posibilitando nuevas opciones como los fraccionamientos de deuda, las domiciliaciones o los Planes de Pago Personalizados.

### **Interoperabilidad con otros Organismos:**

Las nuevas tecnologías y el marco normativo en continua evolución, están facilitando la comunicación de datos entre Organismos Públicos, por medio de las redes de comunicaciones, como un elemento fundamental para aportar agilidad a la gestión y mejorar el nivel de servicio que se presta a los ciudadanos.

Particularmente en el ámbito tributario, aquellas Entidades con las que habitualmente nos relacionamos, tales como la Dirección General de Tráfico, la Dirección General del Catastro, Notarios, Seguridad Social o la propia Agencia Estatal de Administración Tributaria, ya ponen a nuestra disposición la posibilidad de conectarnos “on-line” con sus sistemas, para la consulta de información e incluso para la obtención inmediata de documentos, aunque para ello necesitamos, como ya venimos haciendo, contar con una aplicación informática como la que planteamos utilizar, que cuente con dicha posibilidad.

Asimismo, la nueva aplicación deberá gestionar, de manera integrada, el sistema de comunicaciones EDITRAN que es el utilizado por todas las Entidades Financieras, AEAT y otras Entidades, aportando inmediatez y seguridad a las comunicaciones.

### **Integración con los aplicativos existentes actualmente en el Ayuntamiento de Cáceres:**

La plataforma a implantar debe permitir y hasta donde sea posible llevar a cabo la integración con los aplicativos corporativos que ya se encuentran instalados y operativos en el Ayuntamiento de Cáceres, como el Registro de Entrada/Salida, presencial y electrónico, la Gestión de Expedientes, la Contabilidad, la Sede electrónica, el Portafirmas, los Libros de Resoluciones etc.

#### **1.1. Marco Jurídico del Contrato**

El sistema/aplicativo debe dar respuesta y, por lo tanto, debe permitir la tramitación de expedientes conforme a las Leyes 39/2015, de 1 de octubre, del Procedimiento Administrativo Común y 40/2015, de 1 de octubre, de Régimen Jurídico del Sector Público

que introducen novedades importantes en materia de expediente electrónico, notificaciones, cómputo de plazos por horas, etc.

Asimismo, ha de permitir que la Administración pueda llevar a cabo todas las funciones de aplicación de tributos y de imposición de sanciones que tiene encomendadas, por lo que deberá disponer de las funcionalidades necesarias para el desarrollo integral de la gestión, inspección y sanción tributaria, así como de las actuaciones de los obligados en el ejercicio de sus derechos o en el cumplimiento de sus obligaciones tributarias, y todo ello conforme a las previsiones contenidas al respecto en la Ley 58/2003, de 17 de diciembre, General Tributaria (LGT), en sus normas de desarrollo (Real Decreto 1065/2007, de 27 de julio, por el que se aprueba el Reglamento General de las actuaciones y los procedimientos de gestión e inspección tributaria y de desarrollo de las normas comunes de los procedimientos de aplicación de los tributos, Real Decreto 2065/2004, de 15 de octubre, por el que se aprueba el Reglamento general del régimen sancionador tributario, Real Decreto 520/2005, de 13 de mayo, por el que se aprueba el Reglamento general de desarrollo de la Ley 58/2003, en materia de revisión en vía administrativa y Real Decreto 939/2005, de 29 de julio, por el que se aprueba el Reglamento General de Recaudación), en el Real Decreto 2/2004, de 5 de marzo, por el que se aprueba el Texto Refundido de la Ley Reguladora de las Haciendas Locales, en la Ordenanza Fiscal general, en la Ordenanzas fiscales reguladoras de cada uno de los tributos y en las Ordenanzas reguladoras de Precios Públicos y otros ingresos de la hacienda pública local, que tenga aprobadas el Ayuntamiento de Cáceres.

Ello conllevará que el sistema/aplicativo permita la tramitación completa de todos y cada uno de los procedimientos de gestión tributaria enumerados en el artículo 123 de la LGT, y de los de inspección y sancionador previstos en la normativa antes citada, así como el desarrollo de todas las fases y trámites previstos para cada uno de ellos (iniciación, trámite de audiencia, formalización de actas, propuestas de resolución, propuestas de sanción, finalización, etc.), así como la adecuación de los mismos a las especialidades propias de la Administración local (en concreto, al régimen de organización y

funcionamiento, adopción de acuerdos y resoluciones, atribución de competencias, etc..) derivadas de la normativa reguladora del régimen local.

Igualmente, el aplicativo deberá permitir la tramitación completa de los medios de revisión de los actos y actuaciones de aplicación de los tributos y de imposición de sanciones (procedimientos de nulidad, anulabilidad, revocación, rectificación de errores, recurso de reposición, etc.), según la enumeración y regulación de los mismos contenida en el Título V de la Ley 58/2003, de 17 de diciembre, General Tributaria y en sus normas de desarrollo, y teniendo en cuenta las especialidades propias de la Administración local al respecto.

## **1.2. Objeto del Contrato**

El alcance de la contratación comprende el suministro para el Ayuntamiento de Cáceres de una licencia para el uso de la aplicación de Software que cubra todas las funcionalidades necesarias en la gestión tributaria, inspectora y recaudatoria bajo el marco de la administración electrónica.

La aplicación debe pivotar sobre una base de datos única, alojada en el CPD del Ayuntamiento, y debe estar diseñada bajo una arquitectura Web, disponiendo de interfaz de usuario único basado en un navegador de internet, e incorporando las herramientas necesarias para ser accedida desde entornos intranet/extranet indistintamente, manteniendo los niveles de seguridad que son exigibles para este tipo de aplicaciones.

Para la correcta explotación de la aplicación informática, el adjudicatario deberá realizar las tareas necesarias de asistencia técnica, parametrización y adaptación, debiendo contemplar para ello:

- La puesta a disposición del Ayuntamiento de una plataforma orientada a cubrir las necesidades de gestión, inspección y recaudación de los ingresos municipales.

- Parametrización de las funcionalidades conforme al contexto y necesidades del Ayuntamiento.
- Integración con las plataformas corporativas del Ayuntamiento y sistemas externos implicados. Para ello el licitador deberá suministrar gratuitamente todos los interconectores mediante API y servicios webs para su total interoperabilidad con cualquiera de los sistemas municipales.
- Migración de los datos desde la aplicación actualmente utilizada por el Ayuntamiento, hacia la nueva herramienta. Con mención especial al programa de contabilidad y a la Plataforma de Administración Electrónica.
- Asistencia in-situ en las instalaciones del Ayuntamiento los días laborables según calendario laboral, y en horario de 08:00 a 15:00, posterior a la puesta en funcionamiento del Sistema. Esta prestación será, como mínimo de 3 meses, por parte de expertos en el manejo de la aplicación.
- Gestión integral de la infraestructura tecnológica durante la vigencia del contrato, incluyendo servicios integrales de Centro de Proceso de Datos y comunicaciones seguras entre este y la red corporativa del Ayuntamiento.
- Servicios de apoyo y soporte a la gestión y explotación del sistema, incluido el mantenimiento preventivo, evolutivo y correctivo.
- Formación del personal de las áreas implicadas en cuatro niveles, a los que se destinarán cursos por un mínimo de 150 horas:
  - Formación de usuarios de Gestión.
  - Formación de usuarios de Atención al Ciudadano.
  - Formación de usuarios de Dirección.
  - Formación de usuarios Técnicos.
  - Se planificará una formación de recuerdo, para las áreas implicadas, pasados cuatro meses desde la puesta en marcha del aplicativo, con el objeto de resolver cuestiones que se pudieran haber planteado con la experiencia en el uso de la herramienta. Esta formación tendrá una duración mínima de cuatro horas.

### **1.3. Requisitos Funcionales**

La cobertura de la aplicación deberá ser, como mínimo, la que figura a continuación:

#### **1.3.1. Oficina Virtual Tributaria**

Dispondrá de una Oficina Virtual Tributaria que deberá integrarse transparentemente en la Sede Electrónica del Ayuntamiento de Cáceres en cuanto sea posible técnicamente, y constituirá el punto de relación con los contribuyentes, debiendo contemplar al menos las siguientes posibilidades:

- Posibilidad de realizar actuaciones seleccionadas a través de un acceso no identificado.
- Solicitud de cita previa.
- Simulador de IIVTNU e IVTM.
- Identificación y firma mediante certificados electrónicos y sistema Cl@ve Identificación y Cl@ve Firma, en función de la seguridad de los trámites y operaciones.
- Acceso a toda su información tributaria: valores en distintos estados, objetos tributarios, etc.
- Seguimiento del estado de expedientes a través de la Carpeta del contribuyente.
- Pago de valores mediante cargo en cuenta en entidades financieras o a través de la plataforma de pago que designe el Ayuntamiento, e integración con la misma.
- Domiciliaciones bancarias.
- Informe de estar al corriente de obligaciones tributarias.
- Buzón de notificaciones telemáticas.
- Fraccionamientos, con emisión de resolución automatizada.
- Aportación de documentos.

- Gestión de multas
- Cualesquiera actuaciones administrativas relacionadas con el entorno tributario, con registro electrónico de las mismas e integración con la aplicación tributaria.
- Contemplará las relaciones de representación para actuaciones en nombre de tercero.

Asimismo, la Oficina Virtual permitirá el acceso de Colaboradores sociales, mediante los mismos métodos anteriores y asignación de claves de acceso, con las siguientes funcionalidades:

- Obtención de certificados de deudas en el IBI.
- Autoliquidaciones asistidas de IVTM y IIVTNU.
- Autoliquidación asistida de tasas y precios públicos.
- Actuaciones en nombre de terceros utilizando la funcionalidad de representación.

La Oficina Virtual Tributaria tendrá un diseño Web Responsive en todos sus apartados, de manera que permita adaptar la apariencia de la página web al dispositivo desde el que se esté utilizando, ya sea un ordenador personal, una Tablet o un móvil.

### **1.3.2. Archivo de personas**

Deberá funcionar bajo la filosofía de dato único, integrándose la empresa adjudicataria con la base de datos de tercero alojada en el CPD del Ayuntamiento de Cáceres, y se deberá incluir, al menos, los siguientes datos básicos:

- Tipología: Personas físicas, personas jurídicas, comunidad de propietarios, comunidad de bienes, organismos oficiales, etc.
- NIF / NIE / Pasaporte
- Datos jurídicos e histórico de cambios
- Domicilio fiscal y direcciones alternativas, con histórico

- E-mail, teléfonos y otros datos de comunicación.
- Relaciones con otros terceros (representante, empleado, heredero, etc.)
- Documentos asociados
- Bienes (cuentas bancarias, datos S.Social, Vehículos DGT, etc.)
- Domiciliaciones
- Vinculación con toda la información del sistema.
- Se deberán tener en cuenta y quedar registrados los condicionantes impuestos por la LOPD respecto al consentimiento, oposición (y resto de derechos) del tratamiento en los casos en los que sea necesario.

Desde la ficha del contribuyente debe poder accederse a toda la información asociada al mismo (datos económicos, objetos tributarios, valores, expedientes de gestión, etc.)

Este archivo de personas podrá ser consultado a través de la Carpeta de contribuyente de la Oficina Virtual, sin necesidad de volver a identificarse.

Para facilitar la gestión de este archivo se considera necesario contar, entre otras, con las siguientes funcionalidades:

- Integración con la base de terceros y territorio municipal.
- Mantenimiento y gestión de la base de datos de terceros.
- Tratamiento singular para grandes contribuyentes y Organismos públicos
- Mantenimiento y gestión de domicilios alternativos de notificación
- Herramientas de depuración, tales como unificación de contribuyentes, y controles de coherencia, tanto para los datos ya existentes como para los incorporados de ficheros externos. Igualmente debe de disponer de conectores Web Services con la

AEAT, para domicilio fiscal, con Dirección General de la Policía, para el DNI, DIRE para datos de contacto, etc.

### **1.3.3. Archivo de territorio**

A partir de la referencia catastral o número fijo asociado a los inmuebles de la ciudad, deberá permitir incluir la siguiente información asociada, así como mantener un histórico de los cambios producidos en la misma:

- Datos de titularidad.
- Datos de empadronamiento.
- Tributos y demás ingresos asociados al inmueble (por ejemplo: IBI, ICIO, Tasa de recogida y tratamiento de basuras, Tasa por otorgamiento de licencia de apertura o comunicación de inicio, etc.), así como los recibos, liquidaciones o autoliquidaciones emitidos y su situación.
- Expedientes de gestión e inspección asociados.
- Acceso directo a la información contenida en el Catastro, así como a cualquier otro registro o fichero que contenga información que afecte a los inmuebles.
- Conexión con la Cartografía de Catastro, así como, con el Sistema de Información Geográfica del Ayuntamiento de Cáceres, permitiendo incorporar aquella información que aporten (direcciones, numeraciones, planos, localización, fotos, mapas).
- Expedientes de otras áreas asociados (expedientes de solicitud de licencias de obras, de solicitud de ocupación de la vía pública, etc.). Desde la ficha de cada uno de los inmuebles deberá poder acceder de manera rápida y sencilla a toda la información asociada al mismo antes mencionada (titularidad, valores, tributos asociados, expedientes de gestión, expedientes de inspección), así como poder

enlazar o conectarse con la oficina virtual del Catastro, con el Padrón de Habitantes, con el Registro General de Entrada y con el Gestor de Expedientes del Ayuntamiento.

### **1.3.4. Gestión Tributaria integral**

La gestión tributaria Integral se realizará a través de expedientes tributarios. Con carácter general, el tramitador de expedientes dispondrá de las siguientes funcionalidades:

- Registro de Entrada y salida de documentos integrado con el gestor de expedientes tributarios, adaptado a las especificaciones SICRES, tanto para nuevas solicitudes como para la aportación de documentación a expedientes ya en trámite. La integración con el registro de entrada salida general se podrá realizar a través de Web Services, si fuera necesario.
- Bandejas de tareas por usuarios a departamentos.
- Integración con firma electrónica. Firma a través del portafirmas corporativo cuando esté disponible y Autofirma.
- Composición y foliado del expediente firmado electrónicamente.
- Integración de las resoluciones que requieren fe pública con la aplicación informática sobre la que se lleva el Libro de Resoluciones
- Mantenimiento de plantillas de documentos para la gestión tributaria. Este mantenimiento deberá ser sencillo e intuitivo y ser fácilmente modificable por personal sin conocimientos informáticos. Si, a criterio del Ayuntamiento de Cáceres, esto no fuera así la empresa adjudicataria deberá hacerse cargo de dicho mantenimiento.
- Mantenimiento de versiones de las plantillas, con posibilidad de composición por el usuario de los textos a emplear en los procedimientos, sumando, de forma cómoda, varios textos parciales predefinidos y permitiendo campos de texto libre.

- Gestión de Expedientes con efectos automáticos en gestión, esto es, Gestión de Expedientes en la que cualquier acuerdo/resolución adoptada por el Órgano competente desencadene, de forma automática, sus consecuencias concretas sobre los elementos de gestión (Objetos Tributarios, valores, etc.); y también sus consecuencias contables en el módulo auxiliar de contabilidad y en el programa de Contabilidad previa validación, si fuera necesaria, del departamento de Intervención.
- Tramitación completa y electrónica de fraccionamientos, aplazamientos, suspensiones, devoluciones, compensaciones de deuda, concursos, recursos de reposición y demás procedimientos tributarios. La tramitación de dichos procedimientos tendrá incidencia automatizada sobre el estado de los valores correspondientes.
- El sistema permitirá llevar a cabo procesos de gestión, tales como exenciones y bonificaciones a través de los correspondientes expedientes electrónicos, en el caso de que así estuvieran previstos. Asimismo, deberá permitir la emisión de devoluciones automáticas en caso de bajas y de liquidaciones automáticas en caso de altas.
- Gestión y control de todo tipo de notificaciones convencionales o electrónicas de documentos generados por la aplicación de forma individual o masiva. Generación de remesas de notificación y su seguimiento. Generación de ficheros para la impresión de notificaciones a través entidades colaboradoras o empresas notificadoras y seguimiento de los mismos.

Asimismo, el módulo de administración de la gestión tributaria deberá permitir la parametrización de:

- Cada una de las figuras tributarias, precios públicos y sanciones recogidas en las ordenanzas municipales.

- Normalización, estructuración y programación de las ordenanzas fiscales, de precios públicos y otras que contengan ingresos por sanción.
- Programación y cálculo de figuras nuevas. También de ingresos de derecho público no tributarios. Incluso documentos de ingresos de naturaleza patrimonial.
- Definición y mantenimiento de los diferentes conceptos tributarios.
- Gestión de las exenciones y bonificaciones de cada figura.
- Archivo de ordenanzas por periodos de vigencia.
- Visualización de las ordenanzas desde la propia aplicación.
- Este módulo de Administración deberá permitir la adaptación sencilla y rápida del sistema a los cambios en la normativa o las ordenanzas.

### **1.3.5. Gestión de ingresos**

#### **1.3.5.1. Generales para todos los tributos**

- Cumplimiento de la Ley 58/2003, de 17 de diciembre, General Tributaria.
- Resúmenes de Padrones y censos, reflejando elementos tributarios del mismo, número de recibos, importe total y cualesquiera otros elementos tributarios, permitiendo desglosar, por tipo, las exenciones y bonificaciones establecidas.
- Exportación de los resúmenes de censos a módulos de Información estadísticas, para dar respuesta a las solicitudes de otras Administraciones Públicas conforme con la estructura que estas solicitan (Por ejemplo, Ministerio de Hacienda y Función Pública).
- Extracción de las exenciones y bonificaciones contenidas en el padrón de cada Tributo, identificándolas por tipo de bonificación, período de aplicación y objetos tributarios afectados por las mismas.

- Emisión de resoluciones agrupadas de aprobación de nuevas exenciones o bonificaciones, con posibilidad de notificarlas individualmente a cada uno de los beneficiarios.
- Obtención de los datos globales de cada tipo de exención y bonificación. Permitirá identificar la cuota total y la cuota bonificada.
- Descarga mensual de Ficheros de Fallecidos del INE, actualizando la base de datos de personas. Permitirá el cambio a “Herederos de”, indicando los recibos a anular que hubieran sido emitidos a nombre del fallecido con posterioridad a la fecha de alteración.
- Obtención de estadísticas y gráficos con datos obtenidos en los Padrones y censos de cada año y con posibilidad de realizar comparativas entre los mismos.
- Generación automática de datos abiertos para la publicación en el portal de datos abiertos municipal.
- Notificación de alteraciones catastrales por cambio de titularidad.
- Gestión de baja de recibos y liquidaciones.
- Tramitación completa y electrónica de procedimientos de verificación de datos y de comprobación limitada.

### **1.3.5.2. Impuesto sobre Bienes Inmuebles**

La aplicación deberá permitir el desarrollo completo de la gestión tributaria del IBI tanto de naturaleza urbana como de rústica, posibilitando llevar a cabo todas y cada una de las opciones que, al respecto, prevé el TRLRHL (cálculo y aplicación de todas los beneficios fiscales previstos, tipos diferenciados en función del tipo de bien inmueble o del uso reducción de la base imponible en los casos en los casos de los artículos 67 a 70 del TRLRHL, recargo para bienes inmuebles desocupados, etc.), y la Ordenanza fiscal reguladora.

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

Deberá soportar todos los procesos de gestión tributaria de este impuesto: Urbana, Rústica y de características especiales, tales como exenciones, bonificaciones y no sujetos, mediante sus correspondientes expedientes electrónicos.

A partir de la información almacenada en el sistema se generarán:

- Cálculo y generación de censos, provisionales y definitivos.
- Emisión de liquidaciones de forma interactiva y masiva por tratamiento de ficheros DOC de la DG de Catastro: posibilidad de emisión de liquidaciones agrupando años o por ejercicio; posibilidad de agrupación de ejercicios en riesgo de prescripción; notificación agrupada de liquidaciones.
- Emisión de liquidaciones individuales derivadas de declaraciones tributarias.
- Expediente de división de deuda por porcentaje de participación.
- Tramitación de alteraciones jurídicas –expedientes de transmisión de dominio (901)
- Integración mediante servicios web con la base de datos de la DGC y gestión de alteraciones de orden jurídico.
- Generación y tratamiento de todos los ficheros catastrales.
- Visualizador GIS integrado con la información territorial catastral.

Deberá gestionarse un único callejero que sea compatible e integrado con el municipal, compatible con el de Catastro, AEAT, INE, DGT, etc., que permita recoger la distinta codificación que cada una de las Administraciones tienen para la misma vía, evitando de este modo discrepancias en las direcciones tributarias y fiscales.

### **1.3.5.3. Impuesto sobre Vehículos de Tracción Mecánica (IVTM)**

La aplicación deberá permitir el desarrollo completo de la gestión tributaria del IVTM, posibilitando llevar a cabo todas y cada una de las opciones que, al respecto, prevé el TRLRHL, y la Ordenanza fiscal reguladora.

El sistema soportará todas las actuaciones necesarias para el mantenimiento de los datos fiscales de los vehículos, como objetos tributarios, para calcular la base imponible de este impuesto.

Incluirá los procesos de alta, modificación y baja de vehículos desde diferentes orígenes (manual, DGT fruto del convenio DGT-FEMP para el intercambio de información y mutua colaboración administrativa, padrón online, procesos masivos, etc.).

El mantenimiento de exenciones y bonificaciones deberá realizarse a través de los correspondientes expedientes electrónicos. Asimismo, los expedientes por situaciones de prorrateo y sus consecuencias tributarias asociadas: emisión de devoluciones automáticas en caso de bajas.

A partir de la información almacenada en el sistema, se generará:

- Cálculo y generación de Padrones Fiscales, provisionales y definitivos.
- Emisión de liquidaciones de forma interactiva y masiva por tratamiento de ficheros de la DGT.
- Emisión de liquidaciones individuales derivadas de declaraciones tributarias.

La aplicación permitirá la generación de autoliquidaciones de forma presencial o a través de la Oficina Virtual Tributaria.

Permitirá la actualización de impagados en la DGT mediante Servicios Web, de manera desatendida y planificada.

Integrará la consulta de datos de vehículos y conductores mediante los Servicios Web de la DGT vigentes.

#### **1.3.5.4. Impuesto sobre Actividades Económicas (IAE)**

La aplicación deberá permitir el desarrollo completo de la gestión censal y tributaria del IAE, posibilitando llevar a cabo todas y cada una de las opciones que, al respecto, prevé el TRLRHL, la Ordenanza fiscal aplicable, y la normativa específica reguladora de este tributo (Real Decreto 1175/7990, de 28 de septiembre, Real Decreto 234/1995, etc.)

El sistema permitirá la gestión censal completa del IAE: altas, bajas, variaciones y determinación de la cuota tarifa por actividad y cuota superficie.

En caso de no tener asumida la gestión censal, posibilitara la carga de la matrícula provisional, matrícula definitiva, soportes trimestrales de la AEAT, etc.

Índice de situación incluido en territorio a nivel de vía/número.

Procesos de gestión tributaria del IAE, tales como exenciones y bonificaciones, mediante los correspondientes expedientes electrónicos.

A partir de la información almacenada en el sistema, se generará:

- Cálculo y generación de Padrones Fiscales, provisionales y definitivos.
- Emisión de liquidaciones de forma interactiva y masiva por tratamiento de las cintas trimestrales de la AEAT.
- Emisión de liquidaciones individuales derivadas de declaraciones

- Procedimiento de Inspección tributaria de IAE: procedimiento sancionador

El sistema permitirá llevar a cabo procesos de gestión tributaria del IAE, tales como exenciones y bonificaciones a través de los correspondientes expedientes electrónicos. Asimismo, los expedientes por situaciones de prorrateo y sus consecuencias tributarias, emisión de devoluciones automáticas en caso de bajas y de liquidaciones automáticas en caso de altas.

#### **1.3.5.5. Impuesto sobre el Incremento del Valor de los Terrenos de Naturaleza Urbana (IIVTNU): adecuación a las modificaciones legales previstas por la Sentencia del Tribunal Constitucional**

La aplicación deberá permitir el desarrollo completo de la gestión tributaria del IIVTNU, posibilitando llevar a cabo todas y cada una de las opciones que, al respecto, prevé el TRLRHL, y la Ordenanza fiscal reguladora.

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

- Actualización automática del registro de transmisiones a partir de la obtención desde la plataforma ANCERT, mediante Servicio Web, de la Ficha Notaria (pdf y XML), así como del documento de escritura.
- Grabación de cambios de titularidad de bienes inmuebles y automatización de las consecuencias tributarias que se deriven de la transmisión.
- Verificación mediante referencia catastral o número de protocolo y Notario de la existencia de liquidación/autoliquidación registrada con la misma fecha de transmisión.

A partir del análisis de los datos del registro de transmisiones, el sistema deberá permitir la realización de las siguientes operaciones:

- Activación/iniciación de los procedimientos de IIVTNU, IBI con captura de la información relativa a los mismos.
- Carga de la información procedente de los Notarios a través de ANCERT y cruce de la misma por diferentes criterios para controlar la presentación de declaraciones/autoliquidaciones de IIVTNU, IBI y detectar sus omisiones.
- Generación de requerimientos masivos o individuales de IIVTNU, IBI a partir de las omisiones detectadas por la carga de ficheros ANCERT.

A través de la Oficina Virtual Tributaria o de forma presencial, los ciudadanos podrán presentar sus autoliquidaciones, siempre que el Ayuntamiento haya activado esta posibilidad, o realizar las liquidaciones con determinación de:

- Del obligado (contribuyente/sustituto) y del interviniente no obligado, en su caso.
- Diferentes formas de realizar el hecho imponible (inter vivos o mortis causa; transmisión de la propiedad o constitución o transmisión de derechos reales de disfrute limitativos del dominio).
- Detalle del hecho, acto o negocio determinante en cada caso (compraventa, expropiación, dación en pago, herencia, usufructo temporal o vitalicio, derecho de habitación, etc.).
- Notario o Administración autorizante y protocolo o detalle del documento.
- Porcentaje transmitido.
- Datos registrales del objeto tributario.
- Periodo de generación de la plusvalía/fecha inicial y final para determinar el número de años.

- Referencia catastral del inmueble, que permitirá saber el valor suelo del momento de meritación y generación de los automatismos necesarios para efectuar cambios de titularidad en otros tributos (IBI y Tasa de Gestión de Residuos Sólidos Urbanos, Vados).
- Beneficios fiscales aplicables (exención/bonificación) y el tipo concreto del mismo (Administraciones Públicas, entidades benéficas, transmisiones mortis causa entre familiares, ...).

Como consecuencia de la revisión de las autoliquidaciones presentadas por los ciudadanos, el sistema deberá permitir la generación de autoliquidaciones complementarias y liquidaciones paralelas.

#### **1.3.5.6. Impuesto sobre Construcciones, Instalaciones y Obras (ICIO)**

La aplicación deberá permitir el desarrollo completo de la gestión tributaria del ICIO, posibilitando llevar a cabo todas y cada una de las opciones que, al respecto, prevé el TRLRHL, y en la Ordenanza fiscal reguladora.

Dispondrá de un registro de finalizaciones de obra y presupuestos, en el que se recogerán todos los datos relacionados con las mismas y a través del cual se lleven a cabo todas las actuaciones relacionadas con la liquidación definitiva del tributo.

Asimismo, se llevará a cabo la implementación de las actuaciones necesarias para la gestión e inspección del ICIO, que deberán realizarse mediante los correspondientes expedientes electrónicos:

- Integración con el sistema de gestión de expedientes municipal. Además, contará con los servicios web correspondientes para la generación de las liquidaciones asociadas.
- Generación de liquidaciones provisionales.
- Registro de finales de obra y presupuesto.
- Generación de liquidaciones definitivas.

### **1.3.5.7. Tasas y precios públicos**

La aplicación deberá permitir el desarrollo completo de la gestión tributaria de cada una de las Tasas, Precios Públicos y restantes ingresos previstos por el Ayuntamiento, conforme a lo previsto en el TRLRHL y en las Ordenanzas fiscales reguladoras de cada una de ellas.

El sistema contemplará las funcionalidades necesarias para la libre definición y gestión de las tasas y precios públicos:

- Mantenimiento de parámetros y tarifas.
- Generación de objetos tributarios vinculados al territorio.
- Generación de autoliquidaciones, liquidaciones y recibos, partiendo de los objetos tributarios.
- Asociación de los objetos tributarios a referencia catastral, cuando se requiera.

### **1.3.5.8. Sanciones de Tráfico**

La aplicación deberá soportar la gestión administrativa integral de las sanciones de tráfico bajo la misma filosofía de funcionamiento que el resto de conceptos tributarios del Sistema, soportándose bajo el modelo de Administración Electrónica integral, y con las siguientes funcionalidades:

- Tramitación completa del procedimiento sancionador en materia de tráfico, en todas sus fases, desde el momento de la denuncia y la grabación de boletines, hasta el cobro en periodo ejecutivo, en su caso, utilizando los módulos corporativos del Sistema (notificaciones, expedientes de gestión, etc.).
- Trámites y actuaciones del procedimiento instructor y sancionador, incluidos sus documentales, integrados con el resto de la aplicación.

- Entrada de datos de reclamaciones y creación de expedientes de forma interactiva o automática desde distintos dispositivos, fijos o móviles, otras aplicaciones corporativas municipales o por descarga de ficheros.
- Cobro de boletines de denuncia y de sanciones en formato Q60 AEB.
- Captura de datos de los infractores desde la base de datos del Ayuntamiento y de la DGT. Cuando el titular del vehículo tenga asignado un conductor habitual, deberá cargar directamente a éste. Retirada de puntos automática, o en su caso anulación de la retirada de puntos, a través de fichero con la DGT o Web Services.
- Consulta y seguimiento del estado de los expedientes sancionadores, en todas sus fases, con diferentes opciones.
- Control de pago de los boletines de denuncia antes de la creación del expediente sancionador.
- Implantación de la Dirección Electrónica Vial (DEV).
- Posibilidad de comunicación telemática de sanciones graves y muy graves a efectos de limitar la disponibilidad de autorizaciones administrativas al titular del vehículo.
- Incorporación de ficheros externos (ORA, radares, foto tojo, etc.). Será necesario la gestión de padrones tales como Tarjetas de Residentes ORA, Tarjetas de minusválidos o puestos de Mercados. Se realizará la gestión de los objetos tributarios y su posterior liquidación.
- Dispondrá de una aplicación tipo APP, sin limitación de licencias, que funcione sobre los sistemas operativos más usuales en los dispositivos Smartphones, IOS y Android indistintamente, en conexión directa con la aplicación suministrada y con la DGT, pudiendo funcionar en modo desconexión cuando no exista cobertura de datos.

### **1.3.5.9. Otros ingresos no tributarios**

El sistema deberá permitir la liquidación y recaudación de ingresos, tales como sanciones por infracción de las Ordenanzas municipales, reintegro por percepción indebida de devoluciones, subvenciones no justificadas, costas procesales, sanciones tributarias diversas (incumplimiento órdenes de embargo, falta de atención a requerimientos, etc..), etc. Asimismo, las que pudieran producirse de “derecho privado”, tales como alquileres.

## **1.3.6. Recaudación**

### **1.3.6.1. Cobros**

Permitirá la gestión de los recibos para el cobro de valores de cualesquiera conceptos impositivos, a través de los cuadernos CSB60-1, CSB60-2 y CSB60-3 y CSB19.

Los recibos no domiciliados, también se podrán pagar de forma:

- Presencial en las oficinas del Ayuntamiento mediante tarjeta de crédito
- A través de la Oficina Virtual Tributaria

Para ello, el sistema deberá contemplar las siguientes funcionalidades:

- Gestión de todo tipo de cobro de forma interactiva o masiva.
- Gestión de la puesta al cobro de tributos periódicos en periodo voluntario.
- Gestión de la puesta al cobro de liquidaciones de ingreso directo.
- Recaudación de valores en voluntaria por comparecencia ante el personal de atención al público mediante TPV o datafono.
- Gestión de las entregas a cuenta.
- Elaboración de la Cuenta de Recaudación del ejercicio, así como otras estadísticas e informes.
- Cálculo automático de la deuda según el estado del valor.
- Posibilidad de acordar la anulación de cobros, sin anulación de recibos.

### **1.3.6.2. Domiciliaciones**

Se deberán habilitar las funcionalidades necesarias para que particulares, administradores, representantes y entidades financieras colaboradoras puedan gestionar la domiciliación de los cargos periódicos de los contribuyentes.

La gestión de las domiciliaciones se podrá realizar de forma:

- Presencial en las Oficinas del Ayuntamiento
- A través de la Oficina Virtual Tributaria
- A través del cuaderno 60 y el cuaderno 19

Deberá contemplar las siguientes funcionalidades:

- Mantenimiento de domiciliaciones individuales o masivas por tratamiento de soportes bancarios.
- Aplicación de bonificaciones por domiciliación.
- Generación y tratamiento del cuaderno 19 y sus anexos.
- Histórico de domiciliaciones.

### **1.3.6.3. Fraccionamientos**

Podrán realizarse, bien en forma presencial, o a través de la Oficina Virtual Tributaria, contemplando la posibilidad de emitir por esta última vía una resolución, bajo el modelo de Actuación Administrativa Automatizada -AAA-, recogida en la Ley 39/2015.

Cuando esta actuación se realice desde la OVT, se aplicarán los mismos criterios que en modo presencial, de acuerdo con la ordenanza que soporta dicha actuación.

Permitirá la gestión integral de los fraccionamientos, el tratamiento e impresión de los distintos documentos asociados (recibos, vencimientos, reclamaciones, certificados, etc.) y generar el cobro de los recibos en periodo de pago a través de cuaderno CSB19.

Toda la gestión deberá enmarcarse en el correspondiente expediente, bajo modelo de Administración Electrónica, con aplicación automática de las consecuencias tributarias asociadas.

Permitirá el control de los fraccionamientos incumplidos y la continuidad o inicio de forma automática del período ejecutivo y del procedimiento de apremio de los recibos incluidos en el fraccionamiento.

#### **1.3.6.4. Devoluciones**

Este módulo permitirá la devolución al interesado de los cobros realizados de forma indebida previa solicitud expresa del mismo o de oficio por parte del Ayuntamiento.

El sistema deberá contemplar los siguientes tipos de devolución:

- De gestión: devolución total o parcial del importe de uno o más pagos incluyendo principal, recargos, intereses y costas
- Cobros duplicados: devolución de los cobros duplicados
- Remanente: Devolución del saldo a favor del contribuyente producto de embargos que han resultado improcedentes o por fraccionamiento
- Otras situaciones excepcionales
- Este módulo deberá incluir todos los procesos y funcionalidades necesarias para la tramitación del expediente asociado a la devolución (total o parcial) así como los intereses que aplicaran en su caso. La devolución se podrá pagar por los siguientes medios:
  - Por transferencia bancaria

- Por compensación de deuda o multas que el beneficiario pueda tener con el Ayuntamiento.

### **Suspensión y paralización**

La aplicación permitirá la suspensión manual de deudas cuando se interponga, en período voluntario, un recurso contra las mismas. No obstante, según el tipo de deudas (multas, sanciones, etc), la aplicación podrá configurarse para que la suspensión sea automática cuando frente a ellas se interponga un recurso en periodo voluntario.

Por otro lado, la paralización funciona de manera equivalente a la suspensión, pero se producen por una motivación administrativa y de gestión. El sistema deberá permitir la paralización automática cuando se ejecuten determinadas operaciones tales como fraccionamientos y aplazamientos en período voluntario. Cuando los expedientes de fraccionamiento y aplazamiento se resuelvan (por incumplimiento, denegación o desistimiento), el sistema deberá revertir la deuda automáticamente a su estado original recalculando los intereses correspondientes.

También deberá permitir la paralización manual de recibos en función de aquellas circunstancias, tributarias o de recaudación, que así lo determinen.

El sistema deberá estar parametrizado para calcular la fecha de prescripción en función de las distintas casuísticas de la suspensión. El sistema debe controlar el período de vigencia de la suspensión y disponer de alarmas para los usuarios.

El sistema debe controlar el período de vigencia de la paralización y disponer de alarmas para los usuarios.

Por último, el sistema deberá permitir gestionar y controlar el estado de las garantías (avales, fianzas, etc.) asociadas a la suspensión y la paralización.

### **1.3.6.5. Régimen especial de Concursos**

La aplicación debe contar con las funcionalidades específicas que den respuesta a la problemática relacionada con los Concursos de Acreedores.

Permitirá identificar los contribuyentes sujetos a un procedimiento concursal, mediante la carga de ficheros remitidos, en su caso, por empresa especializada, paralizando los recibos calificados como créditos concursales y deberá contener todas las especialidades del procedimiento y en especial el tratamiento de los recibos, la emisión, comunicación y control periódico de los certificados de créditos concursales y contra la masa, así como la posibilidad de incorporar al sistema el control de las fases del procedimiento concursal.

### **1.3.6.6. Prescripción**

El sistema deberá permitir la gestión integral de la prescripción de las deudas. Para ello, todas las deudas deberán llevar asociado su fecha de prescripción que se calculará según la norma reguladora correspondiente y que deberá ser parametrizable.

Durante la vida de la deuda, se podrán realizar acciones bien desde el Ayuntamiento o por parte del contribuyente que interrumpan temporalmente el plazo de prescripción.

Una vez finalizadas dichas acciones, el sistema deberá recalcular automáticamente la nueva fecha de prescripción.

Finalmente, el sistema permitirá la consulta de las deudas por fecha de prescripción y dispondrá de alertas asociadas.

### **1.3.6.7. Ejecutiva**

En los casos en que el Ayuntamiento de Cáceres lleve la gestión de la recaudación voluntaria, bien por gestión directa o a través de sus concesionarios, la aplicación gestionará de forma automática el paso de los valores a período ejecutivo, realizando las siguientes actuaciones:

- Cálculo automático de los porcentajes de recargo que procedan durante el proceso.

- Generación de providencia de apremio
- Generación del cargo en ejecutiva de los valores correspondientes

Esta información se remitirá al OARGT de Cáceres para tramitar la recaudación ejecutiva sobre los mismos.

### **1.3.7. Contabilidad**

La aplicación deberá contar con un módulo de contabilidad auxiliar en el que queden reflejados los asientos de todas las operaciones tributarias y recaudatorias que deban dar lugar a una anotación contable, según la normativa presupuestaria y contable vigente.

El sistema deberá permitir la conciliación y cuadro de los movimientos contables mediante servicios web cuando estén disponibles en la aplicación de gestión contable o mediante la generación de ficheros de intercambio con el Sistema contable hasta entonces. Con este módulo se pretende:

- El control y contabilización de los cargos, los ingresos, las anulaciones, las devoluciones, las prescripciones, insolvencia, etc. con repercusión contable.
- Consulta de la contabilidad, por concepto, ejercicio fiscal, ejercicio valor, tipo de liquidación, de forma individual o combinada.
- Con las funcionalidades descritas, el módulo estará asociado a cada uno de los procedimientos de ingresos susceptibles de intervención en la modalidad que le corresponda, facilitando las herramientas que se requieran para el ejercicio sus funciones por la Intervención municipal.

### **1.3.8. Procedimiento Inspector y sancionador tributario**

El sistema deberá contar con la funcionalidad que cubran las necesidades de los inspectores tributarios, contemplando:

- Actuaciones del procedimiento inspector y sancionador, integrado con el resto de la aplicación y, en concreto, con los módulos de gestión tributaria y censal.

- Tramitación completa, bajo modelo de Administración Electrónica integral.
- Actuaciones masivas e individuales por expediente.
- Integración del procedimiento inspector con el sancionador, incorporando al segundo toda la información común.
- Posibilidad de composición por el usuario de los textos a emplear en ambos procedimientos, sumando, de forma cómoda, varios textos parciales predefinidos y permitiendo campos de texto libre.
- Cálculo de las liquidaciones y sanciones con las especialidades propias de la Inspección (ingresos a cuenta, deducción de cuotas previamente abonadas, intereses según tipo de acta, criterios de graduación de la sanción, reducciones del importe de la sanción, etc.).
- Consultas, informes y estadísticas de gestión.

### **1.3.9. Recursos**

Asimismo, el sistema deberá contemplar la tramitación completa y electrónica de los procedimientos de recursos de reposición, solicitudes y reclamaciones de cualquier tipo.

La aplicación deberá permitir el seguimiento de Recursos administrativos, Reclamaciones Económico-Administrativas y de los Recursos Contencioso-Administrativos asociados a valores.

### **1.3.10. Seguimiento y control**

El Sistema permitirá, con los datos actualizados en el momento de la petición, la obtención de la siguiente información:

- Estado de la recaudación voluntaria y ejecutiva y comparativa con ejercicios anteriores, distinguiendo importe principal, intereses y recargos del 5%, 10% y 20%.
- Cargos emitidos, tanto por recibos como por liquidaciones, con detalle de la gestión realizada hasta el momento de la petición del informe.

- Situación de la prescripción de valores.
- Situación de la suspensión de valores, fraccionamientos, gestión de bajas y otras paralizaciones.
- Seguimiento de la evolución de las domiciliaciones.
- Seguimiento y estadísticas de expedientes de gestión, con selección multicriterio, incluyendo la situación de expedientes iniciados, finalizados y pendientes.
- Evolución de la base de datos de contribuyentes
- Estadísticas sobre la actividad de Inspección

### **1.3.11. Control de asistencias a contribuyentes**

El Sistema deberá contemplar el control de las asistencias que se realizan a los contribuyentes desde cualquier oficina y por parte de cualquier usuario del servicio, al mayor nivel de detalle posible y con independencia del canal utilizado (presencial, telefónico, Internet, etc.).

Del mismo modo, en el Sistema se gestionará el historial de contactos con el contribuyente, en el que recogerá la historia de todas las relaciones habidas con el mismo, permitiendo de este modo que cualquier usuario del servicio, en el más breve espacio de tiempo, pueda tener un conocimiento detallado de la situación histórica del contribuyente, permitiendo así prestarle un nivel de servicio óptimo.

El sistema deberá poder integrarse con sistemas de gestión de colas e información, así como con los servicios de Call Center presentes o futuros.

### **1.3.12. Gestión de Notificaciones**

- Gestión y control de todo tipo de notificaciones convencionales o electrónicas de documentos generados por la aplicación de forma individual o masiva: prueba electrónica de entrega
- Generación de remesas de notificación y su seguimiento. Generación de ficheros para la impresión de notificaciones a través entidades colaboradoras o empresas notificadoras y seguimiento de los mismos.
- Gestión completa de notificaciones a través del sistema Notific@.
- Integración con SICER para correo postal y posibilidad de llevar estas notificaciones de manera centralizada o descentralizada.
- Gestión completa de los envíos ordinarios con retorno de información.
- Procesamiento masivo de la información procedente de Correos u otras empresas, que incluya alarma para la detección de notificaciones sin respuesta.
- Grabación de los datos relativos a la notificación efectiva, intentos de notificación, motivo de la devolución y sus datos asociados al expediente.
- En la recepción de acuses de recibo se dispondrá de una utilidad de lectura de códigos de barra, QR y la posibilidad del escaneado de los acuses.
- Agrupación en una relación a los contribuyentes cuyas notificaciones sean devueltas por motivos desconocidos, ausencia o dirección incorrecta o incompleta, para su inclusión en un archivo informático.
- Selección de notificaciones con dos intentos fallidos para su inclusión en una remesa, al objeto de su publicación en el Boletín Oficial de forma automatizada, con grabación de la fecha de éste y la fecha de notificación, que según el tipo de envío podrá ser un plazo desde la publicación.
- Asociación del documento y su acuse de recibo escaneado o certificación electrónica, a los valores o expedientes afectados.

- Envío a domicilios alternativos del destinatario, en caso de devoluciones.
- Notificación por comparecencia a través de la Sede Electrónica municipal y a través de DEHú y de la carpeta ciudadana de la AGE.
- Incorporación de imágenes escaneadas al sistema y posibilidad de vincular valores y documentos de un procedimiento a la imagen del acuse.

### **1.3.13. Gestión de documentos**

La aplicación debe disponer de un gestor documental y las herramientas para el tratamiento de los documentos que se generen desde la misma, contemplando el control de versiones por contenido.

Deberá realizar la clasificación y archivado de toda la documentación relacionada con los expedientes tributarios y recaudatorios en un repositorio único de información. El sistema deberá admitir documentos externos en formato papel mediante la digitalización certificada de los mismos, y en formato electrónico. También deberá implementar un sistema amigable y de fácil uso para usuarios no informáticos para el mantenimiento y definición de las plantillas de documentos.

Se deberá cumplir estrictamente el Esquema Nacional de Interoperabilidad y la Política de Gestión documental del Ayuntamiento, debiendo contemplar todos los metadatos complementarios que se definan.

### **1.3.14. Gestión de expedientes**

- Gestión completa de todos los tipos de expedientes relativos a los diferentes procedimientos tributarios, abarcando el ciclo completo de gestión, recaudación e inspección.
- Configuración de cada tipo de expediente con sus actuaciones según la fase del procedimiento.

- Integración de las actuaciones con sus respectivos módulos tributarios.
- Alta y mantenimiento de todo tipo de documentos que generan los procedimientos tributarios.
- Inclusión de firma electrónica longeva en los documentos y expedientes y sellado de tiempo, con TS@ y otras entidades.
- Acceso vía Internet a los documentos para comprobar su veracidad.
- Integración con el Sistema de gestión de expedientes corporativo.
- Tramitación electrónica de todos los tipos de expedientes tributarios, integrada con la base de datos, los módulos de gestión, el registro de documentos y los libros de resoluciones.
- Gestión de Expedientes con efectos automáticos en Gestión y Contabilidad, esto es, Gestión de Expedientes en la que cualquier acuerdo/resolución adoptada por el Órgano competente desencadene, de forma automática, sus consecuencias concretas sobre los elementos de gestión (Objetos Tributarios, valores, etc.) y también sus consecuencias contables.
- Tramitación de expedientes de forma individual y colectiva. Posibilidad de tramitación individual, pero posibilitando, por motivos de eficacia y eficiencia en la gestión, el trámite de acuerdo/resolución de forma colectiva.
- Archivo en el gestor documental de todos los documentos generados.
- Gestión por Bandejas de Tareas, por usuarios o por departamentos, servicios u oficinas, con inclusión de un sistema de avisos y alertas personalizables de forma individual.
- Integración con firma electrónica.
- Captura de firma biométrica justificativa de la práctica de notificaciones o entrega de cualquier otro documento a los interesados. A tal efecto la empresa adjudicataria proveerá al Ayuntamiento de Cáceres de 6 tabletas con capacidad para procesar firma biométrica.
- Escaneo certificado de documentos de forma individual o masiva, su vinculación a expedientes o recibos, liquidaciones o autoliquidaciones, en cualquier fase de tramitación, y acceso a estos documentos.
- Composición y foliado de expedientes firmados electrónicamente.

- Sistema integrado de notificación telemática.
- Control y visualización de los expedientes en sus diferentes etapas de tramitación, diferenciando por estados.
- Control y visualización de los expedientes con incidencias en su tramitación (por carga de información externa que modifica su validez o variación del estado de los valores, fundamentalmente), con ofrecimiento de posibilidades de actuación.
- Puesta a disposición de los expedientes al interesado con las restricciones impuestas por los metadatos del expediente y de cada uno de los documentos.
- Control en la tramitación de expedientes que impida alterar la propuesta de acuerdo una vez fiscalizada.
- Identificación en el alta de expedientes de:
  - Tramitación "de oficio"
  - "a instancia de parte" con alta de nuevo Registro de Entrada
  - "a instancia de parte" con Registro de Entrada ya existente. La recuperación de instancias existentes desde Registro General de Entrada inmediato a través de Webservice.
- Posibilidad de disponer de número de expediente externo relacionado con el expediente de gestión.
- En la tramitación de expedientes, en la pantalla para la realización de la propuesta de aprobación, debe poderse:
  - Indicar el Órgano de aprobación, colegiado o unipersonal.
  - Indicar una breve descripción del Asunto.
  - Incluir, al menos, cuatro cargos firmantes.
  - Adjuntar documentos PDF a la propuesta.
  - Indicar la información necesaria para su posterior notificación automática (destinatarios, pies de recurso, etc).
- Posibilidad de iniciar una nueva solicitud (expediente de gestión) desde otro expediente ya existente, utilizando los datos ya obrantes en éste.

### **1.3.15. Procedimientos de gestión**

- Tramitación completa y electrónica de fraccionamientos y aplazamientos de deudas.
- Cancelación de aplazamientos y fraccionamientos no atendidos o atendidos parcialmente, con reposición de los valores a su estado original.
- Posibilidad de aplazamientos y fraccionamientos por valor individual, por un conjunto de valores o por el importe total de deuda acumulada.
- Domiciliación bancaria del pago de aplazamientos y fraccionamientos y emisión de documentos de pago en formato de cuaderno C60 de la AEB.
- Cálculo y liquidación de intereses en aplazamientos y fraccionamientos, distinguiendo entre intereses legales o de demora en función de la garantía y/o el concepto de ingreso.
- Tramitación con comunicación de concesión inmediata de aplazamientos y fraccionamientos de pago en las condiciones y cantidades establecidas en las Ordenanzas fiscales.
- Tramitación de "planes de pago personalizados" que permitan al deudor pagar la totalidad o una parte de su deuda anual en tributos de cobro periódico, mediante plazos mensuales domiciliados en su cuenta bancaria, a regularizar conforme al procedimiento que, en su caso, establezcan las Ordenanzas fiscales del Ayuntamiento.
- Tramitación completa de los procedimientos de devolución de ingresos.
- Liquidación de los intereses de demora a satisfacer por devolución de ingresos en función del concepto de ingreso.
- Comprobación de si los titulares de un derecho de devolución tienen deudas pendientes a los efectos de su cobro por compensación.
- Ordenación de las devoluciones de ingreso por transferencia a la cuenta de origen de recibos domiciliados o, de ser señalada, a la cuenta indicada por el titular.
- Tramitación completa de las suspensiones del procedimiento de cobro.
- Tramitación completa de aplazamientos y fraccionamientos de pago de autoliquidaciones.
- Posibilidad de indicar, en los acuerdos/resoluciones, consecuencias concretas que no tengan efectos automáticos en Gestión y Contabilidad. Por ejemplo, desistimientos,

denegación de beneficios o fraccionamientos, etc. Posibilidad de la tramitación colectiva de los acuerdos/resoluciones de estos expedientes.

- Identificación de actuaciones que requieren ser notificadas (actuación notificable).
- Posibilidad de Notificación interactiva (inmediata o diferida), o por gestión masiva y/o por boletín, de cualquier actuación notificable.
- Tramitación de comunicación interactiva de concesión (beneficios fiscales, etc), previamente a la correspondiente aprobación de la solicitud, sin actuación posterior de notificación.
- Tramitación de la aprobación de valores previamente cobrados (ingresos asociados a actas de conformidad, denuncias de tráfico, etc.).
- Alta de expediente de gestión a partir de entrada ya existente en el Registro General. La recuperación de instancias existentes desde Registro General de Entrada inmediato a través de Webservice.
- Alta de expediente de gestión con registro de entrada tributario.
- Alta de expediente de oficio.
- Aportación de documentación a expediente a partir de entrada ya existente en el Registro General.
- Aportación de documentación a expediente con nuevo Registro de Entrada tributario

### **1.3.16. Fiscalización**

- Proceso de fiscalización a priori o a posteriori de los expedientes.
- Posibilidad de generar informes de devolución al gestor por parte de la Intervención municipal.
- Identificación, en el proceso, del resultado de la fiscalización, para una posterior explotación de esta información.
- Facilidades de obtención de la información necesaria para los procesos de auditoría y control establecidos por el Servicio Fiscal de Ingresos de la Intervención municipal.

### **1.3.17. Módulo de generación de informes**

La plataforma debe disponer de un módulo que pueda manejar el usuario final para la creación de consultas y cualquier tipo de informes, listados o documentos. El sistema de generación de informes proporcionará capacidades de creación de informes de negocio para usuarios y aplicaciones web. Los usuarios deberán tener formación clara y específica sobre el funcionamiento de este módulo.

El objetivo de este módulo será cubrir un amplio rango de necesidades de creación de informes, abarcando desde informes operativos de gestión, de análisis y documentación para los contribuyentes.

La herramienta permitirá la exportación, de parte o de la totalidad de los resultados, hacia aplicaciones de ofimática estándares o archivos de texto plano. El sistema de generación de informes estará integrado con todos los módulos de la aplicación.

Se dispondrá de los informes predefinidos que sean de más uso e incluso se podrá planificar su ejecución automática y periódica.

### **1.3.18. Herramientas, productos o licencias adicionales**

Para el correcto funcionamiento del sistema, y salvo las ya indicadas de carácter ofimático, no será necesario por parte del Ayuntamiento de Cáceres la adquisición de otras herramientas o productos adicionales que pudieran implicar además gastos de mantenimiento u otros.

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

### **1.4. Interoperabilidad**

La empresa adjudicataria debe proporcionar mecanismos para dar soporte a la interoperabilidad y permitir el uso de datos y servicios a través de múltiples proveedores o a

aplicaciones de desarrollo propio. Estas herramientas serán preferentemente servicios Web que deberán respetar los principios de Interoperabilidad con otras administraciones o agencias de acuerdo con el Esquema Nacional de Interoperabilidad -ENI -

El Ayuntamiento de Cáceres pondrá a disposición de las empresas licitadoras que así lo soliciten la ampliación de la información correspondiente a los sistemas corporativos susceptibles de integración con la aplicación tributaria a contratar.

Las empresas licitadoras deben presentar la relación de Servicios Web disponibles en el sistema, que estarán incluidos en el aplicativo, sin coste y convenientemente actualizados. Además, la aplicación cuya licencia se contrata integrará todos los servicios de acceso disponibles en la actualidad con otras instituciones (DGT, ANCERT, Catastro, AEAT, Seguridad Social, OARGT etc.) debiendo incorporar, durante todo el contrato, cualquier otro nuevo servicio que pudiera habilitarse y que el Ayuntamiento de Cáceres considera de utilidad, sin coste adicional alguno.

## **1.5. Sistemas externos**

La aplicación propuesta, debe contemplar, los siguientes servicios de Interoperabilidad e intercambio de datos con Organismos externos:

- Dirección General de Catastro. On-line mediante Servicios Web
- Dirección General de Tráfico. On-line mediante Servicios Web
- Plataformas de Gestores Administrativos (IVTM). On-line mediante Servicios Web
- ANCERT. On-line mediante Servicios Web
- Correos. SICER a través de EDITRAN o de servicios web, incluyendo imágenes y fichero de firma en tableta electrónica
- Plataforma de pago seleccionada por el Ayuntamiento, en modo “on-line” mediante Servicios Web.
- INSS y TGSS. Mediante ficheros con perceptores de prestaciones y servicios web de interés.
- Registro Central de Índices. Mediante ficheros
- INE. Mediante ficheros de fallecidos

Los accesos a DGT y Catastro deben realizarse directamente desde los correspondientes objetos tributarios, valores o expedientes relacionados con los mismos.

La implantación del sistema contemplará el enlace con el sistema de información contable utilizado actualmente por el Ayuntamiento de Cáceres (SICALWIN, de Berger Levrault). Igualmente, en la medida que sea posible, con los servicios web de la aplicación que se utiliza actualmente como gestor de expediente (MyTao, de la empresa T-Systems) y la aplicación de Recaudación y Gestión Tributaria que utiliza actualmente el Organismo Autónomo de Recaudación (eStima, de la empresa T-Systems).

En tanto la recaudación esté delegada en el OARG deberá existir un proceso de sincronización diario que permita rescatar la información, tanto de la recaudación voluntaria, como de la recaudación ejecutiva, entre los sistemas de recaudación del Ayuntamiento y del Organismo Autónomo. De manera que la consulta de datos entre ambas plataformas arroje similares resultados. El proceso de intercambio se realizará de forma programada y desatendida.

Se detallan a continuación algunas de las integraciones exigidas, que se consideran imprescindibles, pudiendo ser objeto de exclusión aquellas propuestas que no las contemplen:

#### EDITRAN

Se exige la integración completa en el sistema de la plataforma EDITRAN, contemplando la gestión desatendida de envíos y recepciones de ficheros con cualesquiera entidades que soporten este sistema de comunicaciones.

El adjudicatario deberá responsabilizarse del servicio completo de EDITRAN, incluyendo la operación diaria durante todo el contrato, tanto para emisión como para recepción de ficheros y su procesamiento en la base de datos de la aplicación.

El Ayuntamiento deberá poder utilizar este servicio para otras aplicaciones municipales en las condiciones que ambos acuerden.

El coste de este servicio estará incluido en el coste del contrato.

### ANCERT

La aplicación ofertada deberá contemplar la integración “on-line”, mediante Servicios Web, al máximo nivel de funcionalidad, con la plataforma notarial ANCERT, debiendo permitir:

- Consulta de deuda pendiente en ejecutiva y emisión de certificado o carta de pago, en su caso.
- Descarga, vía Servicio Web, de la ficha notarial (pdf y XML), así como del documento de escritura.
- Generación automática del expediente de IIVTNU, incluyendo la emisión de la correspondiente liquidación, a partir de la ficha notarial.
- Descarga de escrituras.

### CATASTRO

Se exige la integración mediante Servicios Web con la base de datos de la DG de Catastro, incluyendo la comunicación de modificaciones de titularidad, que deberá realizarse desde el propio expediente de liquidación del IIVTNU, para que surta efecto en el menor plazo posible y se eliminen tareas repetitivas.

### AEAT

La aplicación ofertada deberá contemplar el tratamiento y la explotación integrada en el Sistema del censo de contribuyentes que facilita la AEAT a las Entidades Locales. Incluida la descarga automatizada mediante servicios web de los ficheros de intercambio de IAE.

### Bases de Datos externas

- Proceso de carga de ficheros diarios para la carga de contribuyentes externos (datos de contribuyentes y datos de direcciones).

- Proceso de carga de ficheros diarios para la carga de referencias externas de contribuyentes.
- Proceso de carga de ficheros diarios para la carga de valores externos (datos de valor, operaciones, ingresos, cuerpo del valor, desglose de subconceptos, aprobaciones de valores).
- Proceso de carga de ficheros diarios para la carga de valores temporales externos (datos del valor, cuerpo del valor).
- Proceso de carga de ficheros diarios de altas, modificaciones y bajas de movimientos sobre objetos tributarios de tasas.

### Colegios de Gestores

Integración con plataformas para la tramitación electrónica del IVTM y otros conceptos.

El licitador deberá indicar en su propuesta las herramientas con las que ya dispone de integración, así como su plan de integración con el resto, en concreto las referidas a:

- Notific@, incluyendo Dirección Electrónica Habilitada Única.
- Punto de Acceso General - Carpeta Ciudadana de la AGE, tanto a nivel de notificaciones como de expedientes, o de cualquier servicio adicional que se incluya.
- BOE, publicación TEU.
- Carpeta ciudadana de la actual Sede Electrónica del Ayuntamiento de Cáceres
- DIR3 y DRe
- SIA - Sistema de Información Administrativa
- Plataforma de Intermediación de datos: en aquellos procedimientos y expedientes, en los cuales sea necesario recabar información de la ciudadanía, una vez solicitado su consentimiento en caso de ser necesario. Será necesaria la actuación automatizada -AAA- siempre que los datos proporcionados por la otra entidad lo permita.

- Apoder@
- Represent@
- Notaria
- INSIDE. Se deberán generar y reconocer expedientes ENI de forma manual y de forma automatizada tanto para INSIDE, Archivo electrónico y cualquier otra exportación/importación de expedientes.

## **1.6. Sistemas internos**

Bajo la filosofía de dato único, el sistema se integrará con las aplicaciones que dispone el Ayuntamiento que cuentan con los correspondientes conectores y bajo el estricto cumplimiento de los *requisitos de los Esquemas Nacionales ENI y ENS*; se detallan a continuación las integraciones exigidas

- Directorio Activo de Windows.
- Single-sign on con el directorio activo.
- Integración con la base de datos de terceros y territorio corporativa del Ayuntamiento, a nivel de consulta, edición, etc. El programa adquirido debe de ser capaz de consultar e insertar si fuese necesario "directamente" dichas entidades, de manera transparente a las personas que utilicen las aplicaciones, no a través de cargas, las personas que se necesiten para la tramitación, con el cumplimiento del esquema Nacional de Interoperabilidad y Seguridad u otra legislación posterior que la sustituya.
- Consulta de datos del Padrón Municipal de Habitantes para la concesión/denegación de Bonificaciones/Exenciones de impuestos a través de Servicios Web.
- Registro electrónico: el sistema debe de disponer de, un sistema de registro electrónico de entrada y salida para todos los trámites y expedientes tributarios que se gestionen, este sistema se integrará con la aplicación de Registro General de E/S

corporativo existente a día de hoy, que forma parte de la plataforma de Administración Electrónica.

- El sistema se integrará con la herramienta corporativa de expedientes de forma bidireccional, para relacionar si fuese necesario u obtener datos o documentación de expedientes ya existentes.
- Integración con el sistema portafirmas (web/móvil) y gestor documental corporativo del Ayuntamiento cuando sea técnicamente posible.
- Sede electrónica: el sistema debe disponer de todos los servicios web necesarios para realizar integraciones con la Sede Electrónica del Ayuntamiento de Cáceres, desde donde también se enlazará con los servicios ofrecidos por la Oficina Virtual Tributaria.
- Archivo Electrónico Único. El Ayuntamiento de Cáceres, a través de su plataforma de Administración Electrónica, dispone ya de un sistema único de archivo electrónico. La plataforma objeto del presente contrato debe buscar la integración con este archivo electrónico único a través del uso de Servicios Webs o mediante exportación/importación de expedientes ENI. La incorporación se podrá hacer de forma manual y automatizada; de forma individualizada o por grupos. Asimismo, será necesaria la posibilidad de recuperación de expedientes existentes en el archivo electrónico.
- Libro de Resoluciones y Decretos. Integrado con los existentes actualmente en la Plataforma de Administración Electrónica.
- Generación de códigos seguros de verificación - CSV compatibles con el resto de aplicaciones municipales.
- La implantación del sistema contemplará el enlace con el sistema de información contable del Ayuntamiento. En un primer momento, cargas de todos los procesos tributarios que repercutan en contabilidad (alta de liquidaciones, cargos, cobros, devoluciones, etc.) y posteriormente, mediante servicios web, comunicación

bidireccional y generación automática de cargas de los procesos de alta de liquidaciones (cargos), cobros, devoluciones, etc.

- El sistema deberá permitir utilizar software de ofimática Microsoft Office, y ser compatible con software de libre distribución, cumpliendo con los estándares de Open Document.
- Pasarela de pagos que tenga contratada el Ayuntamiento, con posibilidad de controlar los pagos realizados en tiempo real.
- Liquidaciones, incluyendo domiciliaciones.
- En todo caso, deberá disponer de servicios web de lectura y escritura para que otras plataformas municipales se integren con ella. Todos ellos debidamente documentados. Si no los tuviera deberán incluirse cuando así lo requiera el Ayuntamiento.
- Para poder garantizar la integración e interoperabilidad con los sistemas referenciados del Ayuntamiento de Cáceres, previo a la valoración de criterios evaluables mediante juicio de valor, el licitador deberá comprometerse a la creación y entrega en un plazo inferior a 30 días de cualquier servicio web que se le solicite con el fin de garantizar la integración con cualquier sistema actualmente implantado.
- TODOS los costes ocasionados por la integración con el Núcleo de Información y Gestión del Ayuntamiento del Ayuntamiento de Cáceres serán asumidos por el adjudicatario de esta licitación, sin que este pueda reclamar ningún coste al Ayuntamiento.

## **2. Arquitectura de la Aplicación**

La aplicación propuesta deberá cumplir los siguientes requisitos:

- La aplicación adquirida se explotará a través de la modalidad OnPremise.

- Estará desarrollada bajo una arquitectura Web, facilitando así el despliegue de nuevas versiones de la plataforma en las estaciones de trabajo.
- Cubrirá los niveles de seguridad exigidos en el pliego en lo que respecta a la confidencialidad y seguridad de la información y protección de datos de carácter personal.
- Deberá ser accesible por los usuarios a través de los sistemas operativos comunes (Windows, OS X, iOS, Linux), así como desde diferentes dispositivos (Pc's, Tablets, Móviles, etc.).
- Los usuarios no deberán tener permisos de administración de sus equipos para el uso de la aplicación. La gestión de las actualizaciones de los clientes, si es que fuera necesario algún módulo, se podrá realizar de forma centralizada.
- La oficina virtual tributaria debe poder ser accesible a través de Internet, utilizando los navegadores web de uso común (Internet Explorer, Chrome, Firefox, Safari).

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

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

Debe contemplar, al menos, los siguientes niveles:

#### **Capa de gestión de datos.**

- El sistema deberá implantarse sobre un gestor de base de datos fiable y de amplia implantación en el mercado

- El licitador deberá especificar la capacidad y experiencia de los profesionales que aporta, debiendo contar estos con una cualificación al máximo nivel, en cuanto a su dominio de la Administración del motor de base de datos a utilizar.
- El licitador deberá proporcionar una conexión a base de datos y un usuario de sólo lectura para que el personal informático del Ayuntamiento de Cáceres pueda realizar consultas sobre la base de datos.
- En caso de disponer de una API, se dará acceso a la misma.

#### **Servidor de Aplicación.**

- El servidor de aplicación debe estar diseñado y construido con una filosofía de diseño transaccional, optimizado para un entorno WAN/LAN, disponiendo de un gestor de transacciones intermedio que gestione y optimice su flujo.
- Deben especificarse claramente los productos y herramientas software utilizadas tanto en el diseño como en la construcción de la aplicación ofertada.
- Se tendrán en cuenta, de cara a la valoración, el nivel de integración de estas capas de la aplicación, para lo cual deben indicarse explícitamente los métodos de integración entre la aplicación, el gestor de transacciones, el motor de Base de Datos y el Servidor Web.

#### **Capa de servidor web.**

- El servidor Web debe ofrecer a los clientes finales (navegador Internet) todos los componentes necesarios para sus transacciones. Estos componentes deben estar diseñados bajo la misma filosofía de proceso transaccional que el resto de elementos del sistema. Se valorará el uso de XML/XSL para la definición de componentes de interfaz de usuario.
- El diseño de la aplicación informática debe estar orientado hacia la navegabilidad lógica entre sus diferentes módulos, ofreciendo a los usuarios la posibilidad de acceder de forma intuitiva, y como parte de una misma transacción, a otros módulos del sistema, conservando los puntos de retorno previos y permitiendo, en su caso, la realización de otras operaciones, que pudieran ser distintas de aquella que motivó el acceso inicial.

- El interfaz de usuario debe estar diseñado y construido bajo criterios de ergonomía para el usuario, ofreciendo un entorno de operación intuitivo, consistente y guiado, que optimicen la usabilidad del sistema.
- La integración con la capa de base de datos deberá utilizar un mecanismo o marco de trabajo orientado a servicios tipo Windows Communication Foundation o similar que permita procesar transacciones gestionando el flujo de datos.
- Los portales web deben soportar tecnología SSL para garantizar la autenticidad y privacidad de la comunicación.

### **Capa cliente final**

- La interfaz de usuario será única y basada en navegador internet, permitiendo su explotación desde “clientes ligeros”, no requiriendo en ningún caso configuraciones potentes de hardware, facilitando de este modo el uso de la mayor parte de los ordenadores actualmente operativos.
- El sistema deberá soportar, al menos, los 4 navegadores más utilizados (Internet Explorer, Chrome, Firefox y Safari) sobre los tres sistemas operativos más comunes (Windows, Linux, Mac).
- Se valorará que la tecnología de presentación esté basada en HTML5 y CSS3.
- Por razones de compatibilidad con sistemas operativos no deberá utilizarse tecnología flash o similar.
- La presentación de documentos deberá utilizar visores integrados en los navegadores o integrando Adobe Reader para presentar pdfs.

### **ENTORNO DE COMUNICACIONES Y REDES**

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

## **2.1. Seguridad**

De acuerdo con lo recogido en la Disposición Adicional Primera de la Ley Orgánica 3/2018, de 5 de diciembre, de Protección de Datos y garantía de derechos digitales y el artículo 2 del Real Decreto 311/2022 de 4 de mayo de 2022, por el que se regula el Esquema Nacional de Seguridad en el ámbito de la Administración Electrónica, se establece como requisito de solvencia técnica la adecuación al Esquema Nacional de Seguridad de los sistemas de información propuestos por el licitador.

En base a lo dispuesto anteriormente, y al análisis de los riesgos realizado, los sistemas ofertados por el licitador donde vayan a tratarse datos personales responsabilidad de la administración/entidad contratante o se utilicen para prestarle el servicio objeto del presente contrato, deberán contar con las medidas de seguridad del ANEXO II del Esquema Nacional de Seguridad como mínimo en categoría MEDIA.

- Certificación de Conformidad con el Esquema Nacional de Seguridad, de categoría MEDIA de/l /los servicio/s indicado/s, siendo valorable la categoría ALTA.

Para evidenciar el cumplimiento, el licitador deberá presentar Declaración / Certificación de Conformidad con el Esquema Nacional de Seguridad, en dicha categoría. La declaración o certificación presentada será de conformidad con el contenido del Anexo II del Real Decreto 311/2022 1.

El Adjudicatario deberá mantener la conformidad aportada durante la vigencia del contrato, incluidas sus posibles prorrogas. Cuando el adjudicatario perdiera la correspondiente conformidad -certificación-, o se haya retirado temporalmente la misma, deberá comunicarlo de manera inmediata y sin dilación indebida a la administración/entidad contratante, al tratarse de un requisito de solvencia técnica. Igualmente comunicará la

actualización de la certificación de acuerdo con los plazos y requisitos de la Disposición Transitoria Única del Real Decreto 311/2022.

Si en la prestación intervienen subcontratistas les será de aplicación el presente requisito de solvencia en los mismos términos que los aquí relacionados. Debiendo presentar igualmente la debida declaración/certificación en función de la categorización de los sistemas.

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

Como requerimientos básicos de seguridad:

- Proporcionará funcionalidad propia en cuanto a los controles de acceso a la misma, así como disponer de funciones que permitan personalizar, para cada perfil de usuario, sus características de acceso y operatividad. La administración de los perfiles debe estar centralizada en una figura (Administrador de perfiles) asociada a una o varias personas dentro del Ayuntamiento, quienes serán responsables de la asignación, modificación y/o denegación de permisos de acceso a los usuarios del sistema.
- Permitirá definir perfiles de usuarios externos al propio Ayuntamiento, con el fin de proporcionar diferentes funcionalidades de Gestión Tributaria a colectivos concretos y a contribuyentes debidamente identificados.
- El módulo de seguridad ofrecerá, a cada usuario, únicamente las funcionalidades asociadas a su perfil. Contará con una herramienta de administración de perfiles manejable por personal no informático, y desde la cual se permita personalizar el entorno de la aplicación bajo la premisa inicialmente requerida (interfaz de usuario determinado por su perfil).

- El módulo de seguridad dispondrá de funciones de verificación de caducidad de palabras de paso, dato que debe ser parametrizable, así como mecanismos de validación de formato de palabras de paso (longitud mínima, símbolos, reglas), provocando la desactivación ante un número determinado de intentos fallidos de acceso en el proceso de autenticación. Se especificará en la oferta la posibilidad de utilizar mecanismos alternativos, sistemas de doble factor de autenticación, etc.
- La herramienta se integrará con el Directorio Activo corporativo del Ayuntamiento, con el objetivo de identificar a los usuarios gestores y administradores con sus credenciales corporativas. La herramienta también permitirá la identificación de otros usuarios que por cualquier circunstancia no se encuentren registrados en el directorio activo del Ayuntamiento.
- Registrará todos los movimientos realizados por cada usuario, a nivel de transacción puntual, incluyendo intentos de acceso infructuosos que se puedan producir. Estas trazas de auditoría permitirán un control exhaustivo e integrado de las operaciones que se realicen sobre el sistema.
- Dispondrá de un fichero histórico de movimientos para las operaciones tributarias y recaudatorias, ofreciendo consultas e informes específicos que permitan auditar las operaciones llevadas a cabo en base a múltiples criterios, permitiendo obtener su estado y características tanto cronológica como operativamente.
- Permitirá la utilización de diferentes certificados digitales como parte del proceso de Autenticación/firma. Contemplará asimismo la utilización del sistema Cl@ve Identificación y Cl@ve Firma.
- Incorporará mecanismos que permitan la firma electrónica de los documentos que se generen en el propio sistema.
- Dispondrá de herramientas de auditoría que faciliten el diagnóstico y tratamiento de incidencias.

- Admitirá la posibilidad de autenticación a través de sistemas de doble factor de autenticación para acceder al sistema.

## **2.2. Documentación**

Los manuales de usuario y toda la documentación del sistema se entregarán en soporte digital, y en papel en caso de que la dirección de proyecto por parte del Ayuntamiento lo requiera, y se mantendrá actualizada permanentemente con las nuevas funcionalidades y modificaciones realizadas en la herramienta.

Todos los cambios sobre la plataforma, técnica o funcional, serán documentados, actualizados, entregados y aceptados por El Ayuntamiento, según los procedimientos que se establezcan.

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

## **2.3. Herramientas de Organización del Trabajo**

El Sistema dispondrá de herramientas que permitan la organización y planificación del trabajo, tales como agenda individual por usuario, bandejas de gestión o lotes de trabajo.

## **2.4. Licencias de productos de terceros**

No se exigirá, para el correcto funcionamiento del Sistema, la adquisición, por parte del Ayuntamiento, de otras herramientas o productos adicionales, exceptuando las de carácter ofimático estándar, que pudieran suponer costes de mantenimiento u otros que, en su caso, serían asumidos íntegramente por el adjudicatario durante todo el contrato.

No obstante, las propuestas deben especificar las licencias de productos de terceros que, en su caso, son necesarias para su funcionamiento, las versiones de los mismos para las que la aplicación está homologada, sus modalidades de contratación y, en general, todo parámetro relevante para conocimiento del Ayuntamiento. En cualquier caso, deberán permitir el uso de las herramientas ofimáticas más utilizadas en sus versiones con soporte activo.

## **2.5. Comprobación de las Funcionalidades y Demostraciones**

Para que se pueda evaluar las ofertas y para verificar que se ajustan a las prestaciones exigidas, se requerirá que cada empresa licitadora haga una demostración del alcance de su aplicación, mediante una demostración presencial u online, en las fechas y lugar que el Ayuntamiento de Cáceres designe a tal efecto. En esta demostración se deberá resolver el conjunto de supuestos prácticos que se le comuniquen previamente por parte del Ayuntamiento, con una antelación mínima de 5 días hábiles a la fecha que le sea asignada.

Cada sesión se dividirá en dos partes, una primera de comprobación de la constancia en el aplicativo de las funcionalidades exigidas, y otra de demostración de éstas.

### **Comprobación de las funcionalidades**

Para la comprobación de la constancia en el aplicativo de las funcionalidades exigidas, la empresa licitadora deberá conectarse a uno o varios entornos reales y de características similares a las del Ayuntamiento de Cáceres. Si se contrasta que no están contempladas en el aplicativo algunas de las funcionalidades exigidas, no será necesaria la fase de demostración.

### **Demostración de las funcionalidades**

Finalizada la comprobación del apartado anterior, el Ayuntamiento exigirá la demostración de la resolución de algunos casos prácticos en el aplicativo ofrecido, en un entorno con datos de prueba.

El resultado de esta demostración formará parte de la valoración de la oferta, y se pondrá especial atención a los siguientes aspectos:

- Cobertura funcional.
- Facilidad de uso, flexibilidad y facilidad de adaptación a la forma de trabajo.
- Cuestiones que aportan valor añadido.
- Potencial evolutivo en la gestión.

De igual forma para la valoración de las ofertas presentadas las empresas deberán aportar una memoria técnica que incluya:

- Descripción general del tratamiento de cada módulo del aplicativo ofertado.
- Documentación funcional y técnica.
- Documentación de usuario disponible: Manuales de usuario, formación y de Administrador del módulo.
- Mención de las cuestiones que aportan valor añadido al mínimo solicitado en el Pliego.

## **2.6. Servicios de soporte y administración del sistema.**

La empresa adjudicataria deberá estar en condiciones de prestar de forma completa, adecuada y continua, y a lo largo de todo el período de duración del contrato, los servicios de soporte a la gestión, explotación y administración del sistema.

## **2.7. Medición del Servicio y Herramientas**

Para el control y seguimiento de la calidad del servicio prestado, el adjudicatario proporcionará un sistema de información que facilite métricas e indicadores clave de rendimiento del servicio, y que servirá como mecanismo de seguimiento y evaluación del proyecto y posterior servicio. Estas herramientas deberán monitorizar la actividad del servicio en línea, con indicadores de evaluación y control de la infraestructura tecnológica y ANS relacionados, que ayude al personal del Ayuntamiento a la gobernabilidad del servicio.

Incluirá un cuadro de mandos que ayude a la toma de decisiones y proporcione indicadores clave de rendimiento en tiempo real, con indicadores de atención al ciudadano o de utilización de servicios de sede, comparándolos con los indicadores objetivo.

## **3. Plan de Proyecto para la puesta en marcha del sistema**

### **3.1. Plan de implantación**

El Plan de implantación debe recoger todas las actividades relacionadas con la implantación efectiva del nuevo sistema, considerando su adecuación a las necesidades del Ayuntamiento, migración de los datos y transferencia de los servicios al adjudicatario, en términos de continuidad, cumplimiento y mejora de la calidad percibida.

Las actividades que cubren los objetivos definidos dentro del plan de implantación a incluir en este proyecto son las siguientes:

- Implantación del modelo de relación entre el Ayuntamiento y el adjudicatario, así como los procedimientos del proyecto: gobierno, gestión y control.
- Implantación del Software en el CPD propiedad del Ayuntamiento de Cáceres.

- Adecuar el nuevo sistema a los procesos y necesidades del Ayuntamiento y del contribuyente:
  - Análisis y Diseño de procesos.
  - Rediseño del sistema adaptándolo a las necesidades particulares.
  - Migrar los datos del actual Sistema de Gestión Tributaria al nuevo sistema detallado en el Plan de Migración, garantizando su calidad e integridad.
  - Cronograma detallado de las actividades propias de la implantación del proyecto.
- Formar adecuadamente a los usuarios.
- Establecer y poner en marcha los métodos de trabajo, herramientas y procedimientos de medición, cálculo y entregables que se utilizarán para medir el cumplimiento de los Niveles de Servicio, despliegue, arranque del nuevo sistema y transición hasta el servicio.

Basado en estas actividades u otras que pueda ampliar, el licitador propondrá en su Plan de Implantación, cuáles son las actividades, plazos y hitos, entregables y recursos que se compromete, junto con los mecanismos que aportará para garantizar el nivel de servicio reflejado en los ANS del presente pliego y el éxito del proyecto.

El licitador deberá presentar el plan de pruebas y aceptación por parte del usuario, tanto en la adecuación del sistema a las necesidades que se requieren, como en la

- Establecer y poner en marcha los métodos de trabajo, las herramientas y los procedimientos de medición, cálculo y entregables que se vayan a utilizar para medir el cumplimiento de los Niveles de Servicio, despliegue, arranque del nuevo sistema y transición hasta el servicio.

Basado en estas actividades u otras que pueda ampliar, el licitador propondrá en su Plan de Implantación, cuáles son las actividades, plazos e hitos, entregables y recursos que se compromete, junto con los mecanismos que aportará para garantizar el nivel de servicio reflejado en los ANS del presente pliego y el éxito del proyecto.

El licitador deberá presentar el plan de pruebas y aceptación por parte del usuario, tanto en la adecuación del sistema a las necesidades que se requieren, como en la conversión o transformación y migración de los datos actuales al nuevo sistema, que incluirán los expedientes abiertos más los expedientes cerrados que se tengan que mantener por normativa legal. Se deberá obtener el 100% de los datos migrados con la calidad previamente definida, garantizando la seguridad de la información existente referida a los ciudadanos. Asimismo, se incluirán procesos de corrección de posibles errores existentes, que deberán especificarse en la propuesta.

Se deberá incluir un plan de formación detallado que ayude a que los usuarios se sientan cómodos y confiados con el nuevo sistema, sobre todo, porque el interfaz de usuario y conjunto de características experimentan cambios significativos.

### **3.2. Migración de datos**

El adjudicatario deberá disponer de herramientas y procedimientos que faciliten el proceso de migración de datos, desde las aplicaciones actuales hacia el nuevo sistema.

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

En el plan de trabajo, que se debe aportar en la oferta, se deberán detallar las fases del proceso de migración, el alcance, las actividades a desarrollar en las mismas y los recursos disponibles para realizarlas, indicando los perfiles de profesionales de dichos recursos.

Deberán reflejarse asimismo los procesos de verificación que se llevarán a cabo para comprobar la fiabilidad de la migración.

Se realizará una migración completa (respetando los identificadores actuales) de:

- Contribuyentes y todos sus datos asociados (direcciones, domiciliaciones, etc.), incluyendo históricos y documentación digitalizada.
- Objetos tributarios e histórico completo de los mismos.
- Valores y referencias vivas, independientemente de su antigüedad.
- Operaciones realizadas sobre valores, con independencia de su estado.
- Datos y actuaciones de expedientes de gestión, incluyendo trámites realizados, documentos, consecuencias tributarias y efectos económicos de los mismos.
- Datos y actuaciones de los expedientes de ejecutiva.
- Referencias de pago.
- Emisiones de notificaciones.
- Emisiones domiciliadas.
- Información relacionada con la contabilidad.
- Fraccionamientos y aplazamientos de pago, devoluciones, suspensiones.
- Conceptos con sus tarifas, tipos impositivos e históricos.
- Listas de calles y, en su caso, tarifas asociadas según Ordenanzas municipales (callejero base, IAE, tasas)
- Ficheros procesados CSB (19, 60, 43, 34, 63)
- Soportes externos periódicos y anuales, histórico de las actuaciones realizadas sobre los mismos (IBI, IAE, DGT, ANCERT, S.Social, etc.)

### **3.3. Gestión del cambio**

El adjudicatario, deberá realizar todas las labores necesarias para asegurar una correcta gestión del cambio y comunicación del nuevo aplicativo, con objeto de garantizar su efectiva implantación, todo ello bajo la supervisión y aceptación de la dirección del proyecto

por parte del Ayuntamiento o por quién este determine. Las actividades mínimas a realizar serán las siguientes:

- Incorporar a especialistas en gestión del cambio a las sesiones de trabajo con el fin de identificar los principales riesgos asociados a los usuarios del sistema de información y poder elaborar acciones favorecedoras de la implantación del mismo
- Realizar acciones de difusión y comunicación que permitan dar a conocer el proyecto a los diferentes agentes implicados en El Ayuntamiento y a la ciudadanía en general.
- Ejecutar las acciones definidas para la Gestión del Cambio con la aprobación del equipo de dirección del proyecto del Ayuntamiento determine, que faciliten la incorporación del nuevo sistema y la adaptación de los usuarios al mismo.

El adjudicatario deberá presentar un plan detallado que defina las acciones a desarrollar para una adecuada implantación de la nueva herramienta. El plan atenderá como mínimo a:

- Normalización de procedimientos
- Acompañamiento al personal
- Asistencia en organización de espacios y protocolos de las oficinas de atención al contribuyente

### **3.4. Plan de Formación**

Una de las tareas más importantes implicadas en la gestión del cambio es la formación al personal implicado. Los licitadores deberán acompañar a su oferta un plan detallado de formación, donde se especificará, cada uno de los cursos ofertados, indicando los datos de duración, modalidad del curso (presencial, teleformación o semi-presencial), número de horas, perfil del profesorado, número de alumnos y contenido, así como la secuencia en que serán impartidos, y los requisitos previos de los alumnos de cada curso para poder asistir a los mismos.

El plan de formación, además de formar a los usuarios en la nueva herramienta, debe garantizar el cambio del modelo de prestación de servicio a los ciudadanos.

La formación que se incluya en las ofertas deberá cumplir un mínimo de 300 horas y bajo los siguientes requerimientos mínimos:

- Formación al personal técnico del área de Informática y Telecomunicaciones del Ayuntamiento, que asegure un debido traspaso de conocimiento al personal responsable de su operación y administración. De esta manera el personal municipal deberá poder realizar el mantenimiento de todo el sistema así como el diseño e implementación de nuevos procedimientos de forma autónoma. Asimismo, se les deberá formar en la estructura del modelo de datos del Sistema, de tal manera que desde la Sección de Informática se puedan realizar y construir consultas directas a las Bases de Datos.
- Formación al personal municipal que accederá a las aplicaciones en condición de tramitadores internos dentro del ámbito de este Proyecto y, en general, a todos aquellos empleados municipales que de alguna manera deban interactuar con el nuevo sistema. En este sentido habrá que diferenciar la formación para gestores tributarios y recaudadores, la formación para los trabajadores de los servicios de atención a la ciudadanía y la formación para los directivos responsables del área tributaria y de recaudación.
- Consolidación del aprendizaje, realizando el adjudicatario sesiones de formación durante todo el periodo del contrato que permitan a los distintos colectivos consolidar los conocimientos aprendidos y mejorar o perfeccionar en el uso de la herramienta durante toda la ejecución del contrato.

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

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

Toda acción formativa estará soportada por su correspondiente documentación impresa de la que se entregará por la empresa adjudicataria un ejemplar por alumno o asistente a cada curso, sin perjuicio de que se entregue además en soporte electrónico.

La empresa deberá presentar documentación especificando de la forma más clara posible el plan de formación, detallando como mínimo:

- Número de cursos
- Número máximo de alumnos/curso
- Personal al que va dirigido
- Tipo de cursos
- Fase del proyecto y, en su caso, periodicidad
- Horas de duración
- Número de formadores
- Experiencia de los formadores
- Equipamiento necesario
- Contenido de los cursos.

**Se habilitará un entorno de pruebas para que los usuarios del Ayuntamiento de Cáceres puedan realizar actuaciones que no tengan reflejo en el entorno de producción. Este entorno estará operativo y accesible durante toda la duración del contrato.**

**Se contemplará una formación de refuerzo y recordatorio a celebrar a partir del sexto mes de implantación de la plataforma.**

### **3.5. Organización del proyecto**

Para la ejecución del proyecto, se asigna la dirección del proyecto, a la Tesorería del Ayuntamiento de Cáceres.

La dirección operativa del proyecto será responsable de supervisar y verificar el correcto desarrollo de los trabajos, tanto en contenido como en plazos, establecer los criterios sobre las cuestiones que se vayan planteando durante el desarrollo del proyecto y adoptar las decisiones que se estimen oportunas para garantizar su viabilidad. Así mismo será responsable de prestar conformidad a las facturas que presente la empresa adjudicataria durante la prestación del servicio.

El equipo de trabajo estará compuesto los siguientes Jefes de Proyecto: La Jefa de la Sección de Gestión Tributaria, el Técnico de Gestión Tributaria, el Jefe del Servicio de Desarrollo Tecnológico y el responsable de Desarrollos informáticos.

El adjudicatario deberá designar un director de proyecto que actuará como interlocutor de máximo nivel con El Ayuntamiento y que tendrá, entre otras, las siguientes atribuciones:

- Actuar como interlocutor del adjudicatario frente al Ayuntamiento, canalizando la comunicación entre la empresa y el personal integrante del equipo adscrito al contrato.
- Distribuir el trabajo entre el personal encargado de la ejecución del contrato, e impartir a dichos trabajadores las órdenes e instrucciones de trabajo que sean necesarias en relación con la prestación del servicio contratado.
- Supervisar el correcto desempeño por parte del personal integrante del equipo de trabajo de las funciones que tiene encomendadas.
- Incorporar al equipo de trabajo a las personas que estime necesarias para verificar y evaluar todas las actuaciones a su cargo.

- Informar al Ayuntamiento del grado de cumplimiento y evolución del Proyecto, garantizando el cumplimiento de plazos y requisitos de servicio.
- Informar al Ayuntamiento acerca de las variaciones, ocasionales o permanentes, en la composición del equipo de trabajo adscrito a la ejecución del contrato, así como de cualquier incidencia que afecte o pueda afectar al Proyecto, proponiendo las medidas para su corrección o las medidas preventivas que correspondan.

### **3.6. Seguimiento y control de la ejecución del servicio**

Para realizar un seguimiento y control de la ejecución de los trabajos, durante el primer mes del servicio deberán formalizarse los siguientes comités:

Comité de Dirección, que estará integrado por el Comité Director del contrato del Ayuntamiento y el Director de proyecto del adjudicatario. Este comité se reunirá mensualmente y sus funciones serán las siguientes:

- Liderar la ejecución de los trabajos
- Revisión de alto nivel de los servicios realizados en el último periodo
- Aprobar los resultados intermedios y finales realizados
- Controla la calidad de los trabajos
- Solución a los conflictos escalados en el Comité de Seguimiento
- Supervisar el correcto cumplimiento del contrato
- Tomar las decisiones del más alto nivel con respecto al contrato

Comité Operativo de seguimiento, que estará integrado por el/los jefes de proyecto del Ayuntamiento y el jefe de proyecto del adjudicatario. Son funciones de este comité:

- Revisión detallada de los servicios realizados en el último periodo
- Coordinar y organizar el plan de trabajo

- Reportar y comunicar aspectos críticos al comité de dirección del contrato
- Velar por la calidad de los trabajos

Este Comité se reunirá quincenalmente para realizar seguimiento operativo del proyecto.

En cualquier caso, se podrá requerir a cualquier miembro del personal responsable del proyecto reuniones específicas cuando el Ayuntamiento lo considere necesario para el buen funcionamiento del proyecto.

### **3.7. Continuidad del servicio**

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

El RTO (Recovery Time Objective), tiempo durante el cual el Ayuntamiento puede tolerar la falta de funcionamiento de la aplicación y la caída del nivel de servicio asociada, sin afectar a la continuidad del negocio, queda establecido en un máximo de 12 horas.

El RPO (Recovery Point Objective), tiempo de riesgo de pérdida de datos que el Ayuntamiento considera tolerable, queda establecido en un máximo de 2 horas.

### **3.8. Consultoría sobre el modelo organizativo**

La puesta en marcha del nuevo sistema de información exigirá cambios en el modelo organizativo del Ayuntamiento de Cáceres.

Se valorará la prestación por parte del adjudicatario, de servicios de asistencia técnica de apoyo en la definición del modelo organizativo del Ayuntamiento, que tendrán que ser prestados por parte de profesionales que puedan acreditar haber llevado a cabo procesos de este tipo en entidades públicas similares. Se aportará el currículum de los profesionales que se vayan a destinar a esta labor.

Los licitadores tendrán que detallar la metodología y el plan de trabajo para el desarrollo de esta tarea, que será contemplada entre los criterios de valoración.

También se incluirá una labor de análisis de las ordenanzas municipales publicadas a día de hoy, con el objeto de normalizarlas y proponer aquellos cambios que, en función de la experiencia aportada por la empresa, permitan mejorar la gestión del tributo.

### **3.9. Equipo de trabajo**

La empresa adjudicataria deberá proporcionar todos los recursos humanos y técnicos que se requieran para realizar las tareas contratadas dentro de los plazos comprometidos.

En el caso de los recursos humanos, los licitadores deberán proporcionar una relación nominal de los participantes en el Equipo de trabajo del Proyecto, que formarán parte de la estructura organizativa general de la empresa licitadora, acompañada de un currículum en el que se reflejen sus características profesionales, participación en proyectos similares y, en general, todos los datos pertinentes para su valoración, tanto a nivel de perfil profesional como su adecuación a las necesidades del proyecto, y cumpliendo siempre los mínimos establecidos en el presente apartado. Esta relación debe estar agrupada por perfiles/roles dentro del Plan de Proyecto.

Especialmente importante será el perfil del Director del Proyecto que aporte la empresa oferente, quien actuará como responsable e interlocutor, frente al Ayuntamiento, en todos los asuntos relativos al proyecto contratado. Además, el adjudicatario deberá asignar al proyecto los siguientes perfiles mínimos:

- Jefe de Proyecto.
- Responsable de la Implantación.
- Responsable de Sistemas y Comunicación.
- Responsable de Migración.
- Responsable de Desarrollo y Arquitectura.
- Responsable de Formación y Gestión del Cambio.

- Responsable de Soporte a la Gestión.
- Responsable del Soporte a Explotación y Mantenimiento.
- Responsable de Seguridad y del Equipo Tecnológico (asistencia tecnológica 24x7).
- Consultores, Analistas y Técnicos.

La descripción de cada uno de los perfiles del Equipo de Trabajo de la empresa adjudicataria, sus responsabilidades (siempre en coordinación con la Dirección operativa del Proyecto) y características profesionales, se describen a continuación. Se valorará la cualificación del personal en las tecnologías que soportan el Sistema de información.

### **Jefe de Proyecto**

Funciones y Responsabilidades: Como se ha indicado, el/la Jefe/a de Proyecto actuará como responsable e interlocutor ante el Ayuntamiento en todos los aspectos relacionados con el Proyecto. Sin que esta relación tenga carácter limitativo, será el responsable de:

- Planificar y coordinar el Proyecto, así como de las tareas de cada uno los participantes de la empresa adjudicataria.
- Evaluar e informar al Ayuntamiento de las posibles variaciones de alcance, fechas y requerimientos que se reporten en el informe de seguimiento del Proyecto.
- Adoptar, junto con los responsables del Proyecto del Ayuntamiento, las decisiones estratégicas y operativas.
- Dimensionar las necesidades de recursos humanos de la empresa a asignar al Proyecto en las distintas fases del mismo, informando de ello al Ayuntamiento, así como de las eventuales variaciones que, a este respecto pudieran producirse.
- Planificar y distribuir el trabajo entre el personal de la empresa adjudicataria asignado al Proyecto.

- Asumir el liderazgo para la ejecución y la coordinación de los trabajos, supervisando el correcto desempeño de las tareas asignadas a los miembros del equipo de la empresa adjudicataria.
- Velar por el cumplimiento de los objetivos del Proyecto.
- Controlar, en reuniones periódicas, el avance del Proyecto y el cumplimiento de los plazos previstos, manteniendo puntualmente informado de ello al Ayuntamiento.
- Informar al Ayuntamiento de los riesgos y contingencias que pudieran producirse en cualquier área de actividad del Proyecto, así como proponer medidas preventivas y/o correctivas.

**Características profesionales:**

Profesional con más de 10 años de experiencia en puestos similares a los del perfil de Jefe de Proyecto en materia de Gestión Tributaria, acreditados mediante certificado expedido por la/s empresa/s donde haya ejercido como tal.

**Titulación:**

Nivel 2 (Grado) o Nivel 3 (Máster) MECES – anteriormente Grado medio o superior, Diplomatura o Licenciatura- en Empresariales/Derecho/Económicas/Administración y Gestión de Empresas/Gestión y Administración Pública/Estadística/ Matemáticas/Físicas, o bien, Nivel 2 (Grado) o Nivel 3 (Máster) MECES –anteriormente Ingeniería Técnica/Superior- en Informática / Industrial / Telecomunicaciones, o equivalentes.

**Responsable de la Implantación**

Funciones y Responsabilidades: actuará como interlocutor ante el Ayuntamiento en todos los aspectos relacionados con proceso de Implantación. Sin que esta relación tenga carácter limitativo, será el responsable de:

- Promover y coordinar las actividades implicadas en la implantación.
- Ser el interlocutor operativo entre los jefes o responsables de área designados por el Ayuntamiento y la empresa adjudicataria en estas actividades.
- Coordinar y dar soporte en los trabajos de implantación, consultoría, parametrización y personalización de las funcionalidades de cara a la correcta puesta en marcha del Sistema en los plazos y condiciones previstas.
- Coordinar y supervisar la labor de los consultores tributarios que participarán en las tareas de apoyo a la Gestión durante la implantación.
- Encauzar la adecuación de las utilidades y parametrizaciones del Sistema derivadas de la implantación del mismo en el Ayuntamiento, procurando su mayor optimización.
- Realizar la revisión y validación de los resultados intermedios de acuerdo con los procedimientos de seguimiento, entrega y aceptación de resultados que se establezcan.
- Facilitar la disponibilidad de la documentación y los accesos a los Sistemas de información que puedan ser necesarios, así como la de los recursos funcionales, tecnológicos y operativos concededores del Sistema.
- Resolver las incidencias puntuales que puedan surgir durante la fase de implantación y puesta en marcha.
- Identificar y evaluar los riesgos de la implantación, determinando las medidas correctoras necesarias mediante el seguimiento de los factores críticos de éxito.

**Características profesionales:**

Profesional con más de 10 años de experiencia en puestos similares a los del perfil de Responsable de la Implantación en Sistemas de Gestión Tributaria, acreditados mediante certificado expedido por la/s empresa/s donde haya ejercido como tal.

**Titulación:**

Nivel 2 (Grado) o Nivel 3 (Máster) MECES – anteriormente Grado medio o superior, Diplomatura o Licenciatura- en Empresariales/Derecho/Económicas/Administración y

Gestión de Empresas/Gestión y Administración Pública/Estadística/ Matemáticas/Físicas, o bien, Nivel 2 (Grado) o Nivel 3 (Máster) MECES –anteriormente Ingeniería Técnica/Superior- en Informática/Industrial/Telecomunicaciones, o equivalentes.

### **Responsable de Sistemas y Comunicaciones**

Funciones y Responsabilidades: actuará como interlocutor ante el Ayuntamiento en todos los aspectos relacionados con las infraestructuras y las comunicaciones. Sin que esta relación tenga carácter limitativo, será el responsable de:

- Planificar la instalación y configuración de la infraestructura informática.
- Planificar la instalación y configuración del software base.
- Coordinar las tareas necesarias para el despliegue del Aplicativo contratado.
- Supervisar las pruebas y el ajuste del Sistema de alta disponibilidad.
- Coordinar la elaboración y mantenimiento de los manuales de operación.
- Planificar y coordinar la formación necesaria en materia de seguimiento y de control, al personal del Ayuntamiento.
- 

### **Características profesionales:**

Profesional con más de 10 años de experiencia en puestos similares a los del perfil de Responsable de Sistemas y Comunicaciones en Sistemas de Gestión Tributaria, acreditados mediante certificado expedido por la/s empresa/s donde haya ejercido como tal.

### **Titulación:**

Nivel 2 (Grado) o Nivel 3 (Máster) MECES –anteriormente Ingeniería Técnica/Superior en- Informática/Industrial/Telecomunicaciones, o equivalentes.

### **Responsable de Migración**

Funciones y Responsabilidades: actuará como interlocutor ante el Ayuntamiento en todos los aspectos relacionados con el Plan de Migración. Sin que esta relación tenga carácter limitativo, será el responsable de:

- Planificar y supervisar la migración y el equipo de personas dedicado a ella.
- Determinar la estrategia de migración.
- Supervisar las pruebas de carga y validación de datos.
- Controlar todo el proceso migratorio y el cumplimiento de hitos y fechas.

**Características profesionales:**

Profesional con más de 10 años de experiencia en puestos similares a los del perfil de Responsable de Migración en Sistemas de Gestión Tributaria, acreditados mediante certificado expedido por la/s empresa/s donde haya ejercido como tal.

**Titulación:**

Nivel 2 (Grado) o Nivel 3 (Máster) MECES –anteriormente Ingeniería Técnica/Superior- en Informática/Industrial/Telecomunicaciones, o equivalentes.

**Responsable de Desarrollo de los procesos de Integración y Arquitectura**

Funciones y Responsabilidades: actuará como interlocutor ante el Ayuntamiento en todos los aspectos relacionados con este ámbito. Sin que esta relación tenga carácter limitativo, será el responsable de:

- Definir el modelo de integración con los diferentes Sistemas de información existentes en el Ayuntamiento y otras organizaciones o entidades.
- Supervisar y coordinar la elaboración de los análisis funcionales y técnicos necesarios.
- Supervisar y coordinar las pruebas de integración.
- Planificar y controlar el proceso de puesta en producción de los desarrollos realizados.

- Otras tareas relacionadas con aspectos técnicos del proyecto.

**Características profesionales:**

Profesional con más de 5 años de experiencia en puestos similares a los del perfil de Responsable de Desarrollo, Integración y Arquitectura en Sistemas de Gestión Tributaria, acreditados mediante certificado expedido por la/s empresa/s donde haya ejercido como tal.

**Titulación:**

Nivel 2 (Grado) o Nivel 3 (Máster) MECES -anteriormente Ingeniería Técnica/Superior- en Informática/Industrial/Telecomunicaciones, o equivalentes.

**Responsable de Formación y Gestión del Cambio**

Funciones y Responsabilidades: el Responsable de Formación y Gestión del Cambio, actuará como interlocutor ante el Ayuntamiento en todos los aspectos relacionados este ámbito. Sin que esta relación tenga carácter limitativo, será el responsable de:

- Confeccionar la propuesta formativa del Proyecto, adecuando sus contenidos a las necesidades específicas del Ayuntamiento.
- Organizar y supervisar la correcta impartición de los cursos (contenidos, medios adecuados, evaluación, etc.)
- Ser el interlocutor o enlace entre la Dirección operativa del Proyecto y los formadores de la empresa adjudicataria.
- Proponer las acciones de comunicación del Proyecto.

**Características profesionales:**

Profesional con más de 10 años de experiencia en puestos similares a los del perfil de Responsable de Formación y Gestión del Cambio en Sistemas de Gestión Tributaria,

acreditados mediante certificado expedido por la/s empresa/s donde haya ejercido como tal.

**Titulación:**

Nivel 2 (Grado) o Nivel 3 (Máster) MECES - anteriormente Grado medio o superior, Diplomatura o Licenciatura- en Psicología/Empresariales/Derecho/Económicas/Administración y Gestión de Empresas/Gestión y Administración Pública, o equivalentes.

**Responsable del Soporte a la Gestión**

Funciones y Responsabilidades: el Responsable de Soporte a la Gestión dirigirá el soporte a los usuarios del Ayuntamiento en todos los aspectos relacionados este ámbito. Sin que esta relación tenga carácter limitativo, será el responsable de:

**En materia de Soporte a Usuarios:**

- Definir un protocolo consensuado para la gestión de la atención a los Usuarios finales del Sistema (dudas, consultas, demandas de explotación de datos, nivel de satisfacción, apoyo y tutela en el manejo del Sistema, etc.)
- Canalizar las incidencias, las dudas y las consultas hacia el equipo de consultores hacia los especialistas correspondientes indicados por el Ayuntamiento.
- Planificar, controlar y asistir a los Usuarios en sus tareas cotidianas de explotación del Sistema coordinándose para ello con el equipo de soporte a la explotación.
- Detectar, comunicar y corregir posibles usos inadecuados del Sistema.
- Canalizar las comunicaciones de información desde la empresa adjudicataria hacia los Usuarios del Ayuntamiento (Ej.: Comunicados de pases a producción y su contenido, tareas programadas de mantenimiento del Sistema, etc.)

**En materia de Soporte a la Explotación:**

- Definir un protocolo consensuado para la gestión de las tareas de explotación.

- Canalizar las incidencias y las consultas a los especialistas correspondientes.
- Planificar y controlar las tareas de explotación del Sistema.
- Coordinar la elaboración y posterior mantenimiento de los manuales de explotación.

**Características profesionales:**

Profesional con más de 10 años de experiencia en puestos similares a los del perfil de Responsable de Soporte a la Gestión en materia de Gestión Tributaria, acreditados mediante certificado expedido por la/s empresa/s donde haya ejercido como tal.

**Titulación:**

Nivel 2 (Grado) o Nivel 3 (Máster) MECES –anteriormente Grado medio o superior, Diplomatura o Licenciatura- en Psicología/Empresariales/Derecho/Económicas/Administración y Gestión de Empresas o equivalente/Gestión y Administración Pública, o Nivel 2 (Grado) o Nivel 3 (Máster) MECES –anteriormente Ingeniería Técnica/Superior- en Informática / Industrial / Telecomunicaciones, o equivalentes.

**Responsable de Seguridad y del Equipo Tecnológico (asistencia tecnológica 24x7) de la empresa adjudicataria.**

Funciones y Responsabilidades: el Responsable de Seguridad y del Equipo Tecnológico de la empresa adjudicataria, actuará como interlocutor ante el Ayuntamiento en todos los aspectos relacionados con esta materia. Sin que esta relación tenga carácter limitativo, tendrá la responsabilidad de:

- Seguridad del Sistema a todos los niveles
- Administración de Sistemas y Bases de Datos
- Administración y Operación de Redes

**Características profesionales:**

Profesional con más de 10 años de experiencia en puestos similares a los del perfil de Responsable de Seguridad y del Equipo Tecnológico y de Hosting en materia de Gestión Tributaria, acreditados mediante certificado expedido por la/s empresa/s donde haya ejercido como tal.

**Titulación:**

Nivel 2 (Grado) o Nivel 3 (Máster) MECES -anteriormente Ingeniería Técnica/Superior- en Informática/Industrial/Telecomunicaciones, o equivalentes.

**Consultores, Analistas y Técnicos.**

Cada Responsable con los perfiles anteriormente expuestos se apoyará en un equipo de trabajo de la mercantil formado por Consultores y/o Analistas y/o Técnicos según el caso, que, como mínimo, debe acreditar un mínimo de 5 años de experiencia en puestos similares a los que vayan a ser a desempeñar en este Proyecto, acreditados mediante certificado expedido por la/s empresa/s donde haya ejercido como tal.

**Titulación:**

Nivel 2 (Grado) o Nivel 3 (Máster) MECES - anteriormente Grado medio o superior, Diplomatura o Licenciatura- en Empresariales/Derecho/Económicas/Administración y Gestión de Empresas/Gestión y Administración Pública/Estadística/ Matemáticas/Físicas, o bien, Nivel 2 (Grado) o Nivel 3 (Máster) MECES -anteriormente Ingeniería Técnica/Superior- en Informática/Industrial/Telecomunicaciones, o equivalentes.

**4. Cobertura de la licencia**

**4.1. Garantía y servicio de mantenimiento**

El adjudicatario deberá garantizar el sistema suministrado al menos por un plazo de 1 año (12 meses), que empezará a contar a partir del acta de recepción de la totalidad de la

plataforma implantada. Una vez transcurrido el periodo de garantía, el contrato comprenderá el mantenimiento de la plataforma.

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

**Mantenimiento Evolutivo:** Realización de las operaciones necesarias para la actualización e inclusión de los nuevos contenidos, nuevas funcionalidades, mejoras sobre las funcionalidades actuales y cambios derivados de modificaciones de carácter legal.

**Mantenimiento Correctivo:** Realización de todas las operaciones necesarias para corregir el funcionamiento incorrecto de la aplicación durante el periodo de vigencia del contrato.

**Mantenimiento Preventivo y predictivo:** realización de las tareas de mantenimiento que tienen como objetivo mantener las instalaciones y los sistemas anticipándose a las averías.

**Formación de Usuarios:** Instrucción de las/os usuarias/os en el manejo de las nuevas funcionalidades o modificaciones producidas como consecuencia de las actividades de mantenimiento anteriores, así como para los casos de deficiencias o errores sistemáticos en la operación de la aplicación.

Las operaciones a contemplar en los conceptos de mantenimiento correctivo y evolutivo incluyen, tanto la corrección o depuración del código, como la actualización de la configuración existente. Debe además incluirse la realización de las pruebas unitarias y de integración necesarias para la puesta en producción de las modificaciones y la actualización de la documentación relativa a los cambios efectuados.

### **Mantenimiento Evolutivo**

Las nuevas funcionalidades o módulos de gestión resultantes del mantenimiento correctivo, deben estar disponibles en el sistema con anterioridad a su fecha de entrada en

vigor, con objeto de que los usuarios puedan adquirir el entrenamiento y la formación necesarios para su correcta utilización.

Las modificaciones que se produzcan como consecuencia de las operaciones de mantenimiento evolutivo, deberán ser objeto de aviso previo en el que se detallen los eventuales posibles cambios o nuevos requisitos en lo que a infraestructura de sistemas se refiere.

### **Mantenimiento Correctivo.**

En lo que respecta a las operaciones relativas al mantenimiento correctivo, el tiempo de respuesta ante las incidencias comunicadas será el que se especifica en el cuadro siguiente las 24 horas del día:

<b>Tipo Incidencia</b>	<b>Plazo Respuesta</b>	<b>Plazo Resolución</b>
Crítica	≤ 45'	≤ 4 horas
No crítica	≤ 4 horas	≤ 16 horas

Se entiende por.

“Incidencia crítica”: cuando funcionalidades relevantes del sistema quedan fuera de uso o no cumplen los requisitos funcionales o de explotación establecidos, por causas directamente imputables a la aplicación o los sistemas subyacentes, sin que exista ninguna otra alternativa de operación, inhabilitando al usuario para el desarrollo de sus funciones. Afecta al normal funcionamiento del sistema de gestión de ingresos.

“Incidencia no crítica”: cuando el sistema esta degradado y, por lo tanto, no funciona de forma continuada y ágil. No llega a ser crítico para el desarrollo normal de la actividad.

La puesta en producción de las modificaciones producidas como consecuencia de las operaciones de mantenimiento correctivo se llevará a cabo según se acuerde entre las partes para que, en función de las circunstancias, se reponga el servicio de forma rápida y causando el menor número de inconvenientes posibles.

Durante la vigencia del contrato, incluidas sus posibles prórrogas, la empresa adjudicataria deberá facilitar, a principio de cada semestre, el siguiente informe: *Informe sobre las incidencias ocurridas durante el semestre anterior, con referencia a los plazos de respuesta y resolución.*

Las ofertas deberán especificar el coste de los servicios de mantenimiento una vez concluido el periodo de garantía. En el caso de que la garantía o el mantenimiento sean cubiertos por un tercero distinto del adjudicatario, las gestiones que sean requeridas habrán de ser llevadas a cabo por el adjudicatario al ser éste el sujeto que contrata con el Ayuntamiento de Cáceres.

#### **4.2. Actualizaciones y cambios de versión**

La aplicación debe disponer de procedimientos y utilidades para realizar las actualizaciones de los componentes del sistema de forma sencilla y con salvaguardia de versión anterior, para el caso de que se produzcan problemas en el proceso. Se valorará especialmente la facilidad con la que se puedan realizar estas actividades en forma desatendida o remota.

Las actualizaciones de nuevas versiones deben estar planificadas y controladas, siendo responsabilidad del adjudicatario la implantación de las mismas de extremo a extremo. Es necesario asegurar que toda nueva versión puesta en producción y los cambios que se efectúen sean seguros y que sólo sean instalables versiones correctas, autorizadas y probadas.

#### **4.3. Código Fuente**

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

Este código fuente irá acompañado de la documentación necesaria para garantizar que personal informático del Ayuntamiento u otro proveedor pueda realizar, de forma totalmente autónoma, la instalación de la plataforma: modelo de datos documentado, manuales de instalación y configuración, manuales de administración, manuales de explotación, etc.

#### **4.4. Accesibilidad**

Se deberán garantizar los requisitos de accesibilidad de los sitios web y aplicaciones para dispositivos móviles de los organismos del sector público desde el primer momento, tanto internos como externos, cumpliendo los requisitos establecidos en el Real Decreto 1112/2018, de 7 de septiembre, sobre accesibilidad de los sitios web y aplicaciones para dispositivos móviles del sector público.

Se proporcionará una declaración de accesibilidad detallada, exhaustiva y clara sobre la conformidad de sus respectivos sitios web y aplicaciones para dispositivos móviles con lo dispuesto en dicho real decreto. Dicha declaración será actualizada periódicamente, como mínimo una vez al año. Asimismo, se enlazará con el sistema de Comunicaciones, quejas y reclamaciones municipal.

#### **4.5. Esquema Nacional de Seguridad**

En cumplimiento con lo dispuesto en el artículo 18 del Real Decreto 3/2010, de 8 de enero, por el que se regula el Esquema Nacional de Seguridad en el ámbito de la Administración Electrónica, el licitador incluirá referencia precisa, documentada y

acreditativa de que los productos de seguridad, equipos, sistemas, aplicaciones o sus componentes, han sido previamente certificados por el Organismo de Certificación del Esquema Nacional de Evaluación y Certificación de Seguridad de las Tecnologías de la Información, al menos en categoría MEDIA.

En el caso de que no exista la certificación indicada en el párrafo anterior, o esté en proceso, se incluirá, igualmente, referencia precisa, documentada y acreditativa de que son los más idóneos.

Cuando estos sean empleados para el tratamiento de datos de carácter personal, el licitador incluirá, también, lo establecido en la Disposición adicional única del Real Decreto 1720/2007, de 21 de diciembre. Asimismo, deberá incluir en su oferta la designación de la persona o personas que, sin perjuicio de la responsabilidad propia de la Empresa, estarán autorizadas para las relaciones con el equipo directivo a efecto del uso correcto del material y de la información a manejar. Se adjuntará una descripción de su perfil profesional, y sólo podrán ser sustituidas con la conformidad del Equipo.

## **5. Duración del contrato y plazo de puesta en marcha**

**El contrato tendrá una duración de 4 años, con posibilidad de un año de prórroga, previo acuerdo entre ambas partes.**

### **Plazo de puesta en marcha del Sistema**

El Sistema de Información ofertado, deberá entrar en funcionamiento, cubriendo las necesidades generales del Ayuntamiento en los ámbitos tributario y recaudatorio, y habiendo realizado la migración del anterior aplicativo, en un plazo máximo de **8 meses**, contados a partir de la fecha de formalización del contrato, debiendo haberse llevado a cabo en este plazo todas las actividades de migración de datos, parametrización y adaptación del sistema y formación de usuarios.

En el caso de que el adjudicatario no cumpla con el plazo de implantación que indique en su oferta, el Ayuntamiento ejercerá las acciones legales oportunas para exigir la compensación por los daños y perjuicios que dicho retraso le genere.

## **6. Licencia de uso del sistema de información**

A la finalización del contrato, el Ayuntamiento será propietario de una licencia de uso del Sistema de Información Tributario aportado por el adjudicatario. Dicha licencia será para uso ilimitado y privativo del Ayuntamiento de Cáceres, que podrá optar, si así lo considera oportuno, a la explotación de la misma sobre su propia infraestructura tecnológica.

## **7. Importe de Licitación**

En la siguiente tabla se muestra el importe de licitación asociado al presente contrato.

Presupuesto de licitación	Primer año	Segundo Año	Tercer año	Cuarto año	Total
<b>Propuesta sin IVA</b>	641.076,86 €	26.758,00 €	65.835,39 €	65.835,39 €	799.505,64 €
<b>Propuesta con IVA</b>	775.703,00 €	32.377,18 €	79.660,82 €	79.660,82 €	967.401,82 €

Distinción entre servicios y suministros	Primer año	Garantía	Tercer año	Cuarto año	Total
<b>Suministro (adquisición de la licencia)</b>	580.873,89 €	- €	- €	- €	580.873,89 €
<b>Servicios de implantación, formación y puesta en marcha</b>	194.829,11 €	- €	- €	- €	194.829,11 €
<b>Servicios de Integración con plataformas externas (EDITRAN, ANCERT...)</b>	- €	32.377,18 €	32.377,18 €	32.377,18 €	97.131,54 €
<b>Servicio de mantenimiento</b>	- €	- €	47.283,64 €	47.283,64 €	94.567,28 €
<b>Total IVA incluido</b>	775.703,00 €	32.377,18 €	79.660,82 €	79.660,82 €	967.401,82 €

El coste máximo de la posible prórroga, será igual o inferior a 65.835,3€ (Sin IVA) 79.660,82€ (IVA incluido). En garantía se pagarán únicamente servicios de integración en cloud como ANCERT o EDITRAN.

