



# PLIEGO DE PRESCRIPCIONES TÉCNICAS PARA LA CONTRATACIÓN DE UNA SOLUCIÓN INFORMÁTICA INTEGRAL DESTINADA A LA RECAUDACIÓN, GESTIÓN E INSPECCIÓN DE TRIBUTOS, MODALIDAD SaaS Cloud

Impressió de document amb firmes digitals només vàlida per ús intern



MARTINEZ SANCHEZ DE ROJAS  
DAVID - [REDACTED]  
05/09/2022



INAREJOS BLAZQUEZ FRANCISCO  
JAVIER - [REDACTED]  
05/09/2022



BOYERAS FONT MARIA -  
[REDACTED]  
05/09/2022



PULLANA BARCELO BARTOLOME -  
[REDACTED]  
05/09/2022

CONTENIDO DEL PLIEGO DE PRESCRIPCIONES TÉCNICAS

<u>1.Introducción y situación actual.....</u>	<u>7</u>
<u>2.Objeto del contrato.....</u>	<u>8</u>
<u>3.Requisitos funcionales.....</u>	<u>10</u>
<u>A.Oficina Virtual Tributaria (OVT).....</u>	<u>10</u>
<u>B.Aplicación para dispositivos móviles (app).....</u>	<u>12</u>
<u>C.Bases de datos de personas y territorio.....</u>	<u>13</u>
<u>D.Gestión Tributaria Integral.....</u>	<u>14</u>
<u>I.Gestión de Ingresos. Cuestiones generales para todos los tributos.....</u>	<u>15</u>
<u>II.Gestión de Ingresos. Impuestos sobre Bienes Inmuebles.....</u>	<u>16</u>
<u>III.Gestión de Ingresos del Impuesto sobre Vehículos de Tracción Mecánica (IVTM).....</u>	<u>17</u>
<u>IV.Gestión de Ingresos por Impuesto sobre Actividades Económicas (IAE).....</u>	<u>17</u>
<u>V.Gestión Ingresos por Impuesto sobre Incremento Valor de los Terrenos de Naturaleza Urbana (IIVTNU)...</u>	<u>18</u>
<u>VI.Gestión del Impuesto sobre Construcciones, Instalaciones y Obras (ICIO).....</u>	<u>19</u>
<u>VII.Gestión de Ingresos de Tasas, Precios Públicos y Prestaciones Públicas Patrimoniales no Tributarias.....</u>	<u>19</u>
<u>VIII.Gestión de otros ingresos no tributarios.....</u>	<u>19</u>
<u>E.Recaudación. ....</u>	<u>20</u>
<u>I.Cobros.....</u>	<u>20</u>
<u>II.Recaudación. Domiciliaciones.....</u>	<u>20</u>
<u>III.Recaudación. Fraccionamientos, aplazamientos y Planes Personalizados de Pago (PPP).....</u>	<u>21</u>
<u>IV.Recaudación. Devoluciones.....</u>	<u>22</u>
<u>V.Recaudación. Suspensiones y Paralizaciones.....</u>	<u>22</u>
<u>VI.Recaudación. Régimen especial de Concursos.....</u>	<u>23</u>
<u>VII.Recaudación. Régimen Especial de Administraciones Públicas.....</u>	<u>23</u>
<u>VIII.Recaudación. Prescripciones.....</u>	<u>23</u>

IX.Recaudación. Ejecutiva.....	23
X.Recaudación. Embargos.....	24
XI.Recaudación. Devolución de ingresos.....	25
F.Contabilidad auxiliar y volcado a la contabilidad municipal.....	25
G.Procedimiento Inspector y Sancionador Tributario.....	26
H.Recursos.....	26
I.Seguimiento y Control. Módulo de explotación de datos y cuadro de mando integral.....	26
J.Control de Asistencia a Contribuyentes.....	27
K.Gestión de Notificaciones.....	28
L.Comunicaciones a los contribuyentes.....	29
M. Gestión de Documentos.....	30
N.Gestión de expedientes.....	30
O.Fiscalización de ingresos.....	32
4.Interconexión y compatibilidad.....	32
A.Interconexión con Sistemas Externos.....	33
I.EDITRAN.....	34
II.ANCERT.....	35
III.CATASTRO.....	35
IV.AEAT.....	35
B.Otros sistemas externos.....	35
C.Interconexión con Sistemas Internos.....	36
5.Arquitectura.....	36
A.Capa de gestión de datos.....	37
B.Capa de servicios web.....	37
C.Capa cliente final.....	37
D.Integraciones futuras.....	38

E. Infraestructura.....	38
6. Seguridad.....	38
7. Documentación.....	40
8. Gestión de Permisos.....	41
9. Nuevos sistemas de validación de usuarios.....	41
10. Licencias de productos de terceros.....	41
11. Comprobación de las funcionalidades y demostraciones.....	41
12. Servicios de soporte operativo.....	42
A. Gestión de la capacidad y disponibilidad.....	43
B. Gestión de la continuidad.....	43
C. Gestión de cambios.....	43
D. Gestión de los niveles de servicio.....	44
E. Gestión de la mejora continua.....	44
F. Medición del servicio y herramientas.....	44
13. Plan de proyecto para la puesta en marcha del sistema.....	45
A. Plan de implantación.....	45
B. Migración de datos.....	46
C. Gestión del cambio.....	47
D. Plan de formación.....	47
E. Organización, ejecución y seguimiento del proyecto.....	49
F. Continuidad del servicio.....	50
14. Equipo de trabajo.....	50
15. Soporte y mantenimiento.....	50
A. Mantenimiento preventivo.....	51
B. Mantenimiento correctivo y gestión de incidencias.....	51
C. Mantenimiento Evolutivo.....	53

D.Actualizaciones y cambios de versión.....	53
E.Políticas de desarrollo y mantenimiento.....	53
F.Soporte a la gestión y a la explotación del Sistema: servicio de asistencia técnica y tributaria.....	54
I.Soporte a la Gestión.....	54
II.Soporte a la Explotación.....	55
III.Soporte al equipo informático del Ayuntamiento.....	55
16.BOLSAS DE HORAS.....	56
17.OBLIGACIONES DEL ADJUDICATARIO.....	56
A.Organización.....	56
B.Prioridades.....	56
C.Dimensionamiento.....	56
D.Incidencias.....	56
E.Vinculación laboral.....	57
F.Documentación.....	57
G.Código fuente.....	57
18.PROTECCIÓN DE DATOS, PROPIEDAD, USO Y TRATAMIENTO.....	57
A.Propiedad y uso de datos.....	59
B.Portabilidad de datos.....	59
C.Plan de retorno.....	60
D.Terminación del contrato.....	61
19.Seguridad y confidencialidad.....	61
20.Copias de seguridad .....	61
21.Duración del contrato y plazo de puesta en marcha.....	62
22. Derechos de uso.....	62
23.Tiempos y metodologías de Integración.....	62
24.Sincronización de datos.....	63

## 1. Introducción y situación actual

El presente pliego tiene por objeto la descripción de las prescripciones técnicas del servicio para la puesta en marcha y funcionamiento de un sistema informático en la modalidad de “Software As A Service” (en adelante SaaS) prestado en cloud para la gestión tributaria integral (gestión, recaudación e inspección) del Ayuntamiento de Calvià. Este sistema constituye el instrumento tecnológico necesario para que el órgano de gestión tributaria denominado Oficina Municipal de Tributos (OMT) de Calvià dé cumplimiento a las obligaciones que le son atribuidas según determinan sus estatutos, y que se concretan en la consecución de una gestión integral del sistema tributario municipal, regido por los principios de eficiencia, suficiencia, agilidad y unidad en la gestión.

Debido a la evolución de la tecnología, así como a la necesidad de disponer de un único sistema integral de gestión tributaria y la incorporación de nuevos módulos, es de interés situar toda la gestión integral tributaria de la OMT de Calvià en la nube (modalidad SaaS). Los servicios de la modalidad SaaS evitan a los clientes tener que responsabilizarse de la adquisición, tareas de mantenimiento, actualización y administración de los servidores, gestión de la seguridad, etc. Todo ello representa un ahorro considerable en personal y recursos informáticos para el cliente, a la vez que garantiza la operatividad y disponibilidad de la plataforma.

La OMT de Calvià se constituyó como organismo de gestión del sistema tributario del Ayuntamiento de Calvià según acuerdo del Pleno Municipal de fecha 30/06/2016. Sus estatutos reguladores se publicaron en el BOIB número 129 de 11/10/2016. El artículo 2.2 de dichos estatutos lo dota de personalidad jurídica diferenciada, plena capacidad y autonomía administrativa y económica.

Hasta el año 2016, la actividad recaudatoria la realizaba una empresa privada externa, mientras el resto actividades tributarias se llevaban a cabo por el área de Gestión Tributaria del Ayuntamiento de Calvià. Con la creación de la OMT de Calvià en 2016, se fusionaron en un solo organismo las actividades de Gestión, Recaudación e Inspección, con la consiguiente división del software de trabajo que se ha extendido hasta la actualidad:

- Las áreas de Gestión e Inspección utilizan un aplicativo en la intranet municipal desarrollado por el área de Informática del Ayuntamiento.
- El área de Recaudación adquirió el programa informático Intricom a la entidad Intricom Resources SL. El contrato actual no cubre la totalidad de las necesidades de la oficina.

Ambos sistemas informáticos conviven y se retroalimentan con ciertas dificultades.

Por otra parte, el Ayuntamiento de Calvià está implantando la plataforma integral de administración electrónica OpenCertiac, adquirida a GADD, Gestión Avanzada para el Desarrollo Digital, tras la licitación del expediente número 2020026, publicado en la plataforma de contratación del sector público el 27-04-2020. Para evitar la duplicidad de desarrollos tecnológicos, el sistema integral de tributos que la OMT adquiera deberá interconectarse e interactuar con plataforma de administración electrónica.

Respecto a la interconexión con otros sistemas, cuestión que se desarrollará con detalle en este pliego, el programa de gestión tributaria integral deberá integrarse con el software de contabilidad municipal. En la actualidad, el programa informático utilizado por el Ayuntamiento es SICAP, cuyo mantenimiento lo lleva a cabo la empresa T-Systems ITC Iberia SAU.

## 2. Objeto del contrato

El alcance de la contratación comprende la prestación de un servicio para la puesta a disposición de la OMT de Calvià de una aplicación para la gestión tributaria integral (gestión, recaudación e inspección) bajo el marco de la administración electrónica y en la modalidad SaaS en la nube.

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

- La puesta a disposición de la OMT de Calvià de un sistema en modalidad SaaS orientado a cubrir las necesidades de gestión, inspección y recaudación en los ingresos municipales.
- Parametrización de la Oficina Virtual Tributaria (OVT) y resto de funcionalidades conforme al contexto y necesidades de la OMT y del Ayuntamiento de Calvià, de acuerdo con las exigencias del presente pliego.
- Integración con las plataformas corporativas de la OMT, del Ayuntamiento y los sistemas externos implicados. Cabe indicar que cierto número de áreas y organismos autónomos del Ayuntamiento deben interactuar con los sistemas tecnológicos de la OMT, ya sea introduciendo datos, emitiendo liquidaciones o realizando búsquedas y consultas desde distintas ubicaciones. Dichos actores son indispensables para la correcta ejecución de las tareas responsabilidad de la OMT, por lo que deberán definirse los perfiles y políticas de seguridad de estos, dotando de credenciales de acceso en función de las políticas de usuario que la OMT dibujará juntamente con el adjudicatario.
- Migración de los datos desde las aplicaciones actualmente utilizadas por la OMT hacia la nueva herramienta.
- Asistencia presencial en las instalaciones de la OMT los días laborables según calendario laboral, y en horario de 08:00 a 14:00, posterior a la puesta en funcionamiento del Sistema. Esta prestación será, como

- mínimo de 4 semanas por parte de expertos en el manejo de la aplicación y a cuenta de la bolsa de horas de formación.
- 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.
  - Servicio de asistencia técnica en dos vertientes:
    - Consultoría en materia tributaria durante la vigencia del contrato (alertas por cambios normativos y jurisprudencia relevante, servicio de consultoría, etc.).
    - Asistencia técnica sobre las utilidades y funcionamiento del sistema informático.
  - Formación del personal de las áreas implicadas en tres niveles, hasta conseguir un correcto manejo del Sistema propuesto:
    - Formación de usuarios de las áreas de Gestión, Recaudación e Inspección de las categorías auxiliares administrativos, administrativos y técnicos.
    - Formación de usuarios de Atención al Ciudadano.
    - Formación de responsables (Jefes de Servicio y Dirección).
  - Integración con la plataforma de administración electrónica adquirida por parte del Ayuntamiento de Calviá, en el momento en que esta esté implantada, operativa y en correcto funcionamiento, en los tiempos y plazos que en el presente pliego se especifican por parte de la OMT, sin que esta actuación tenga un coste adicional para la OMT.

También es objeto de este proyecto dar respuesta a las estipulaciones contenidas en 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, en todos aquellos aspectos relacionados con el procedimiento administrativo y con la Administración Electrónica: expediente electrónico, notificaciones telemáticas, etc.

Dentro de la presente contratación se incluirá el servicio de mantenimiento preventivo, correctivo, evolutivo y la formación continua de todos los actores que intervienen en cualesquiera que sean los apartados del sistema tecnológico. El sistema integral, además de contar con la vertiente interna necesaria para garantizar una adecuada aplicación de los tributos (comprensiva de la gestión, la inspección y recaudación, y de la asistencia al contribuyente), deberá interconectarse e interactuar con la plataforma de administración electrónica que se está implantando en el Ayuntamiento de Calviá. También deberá integrarse con los aplicativos necesarios ya

existentes en dicho Ayuntamiento, y con todos aquellos sistemas externos de otras administraciones que se detallan en el pliego.

Es imperativo que el contratista adjudicatario realice la migración de los datos residentes en las aplicaciones que actualmente gestiona la OMT a la nueva plataforma, así como interconectarse con la plataforma de administración electrónica que ha adquirido el Ayuntamiento de Calvià.

### 3. Requisitos funcionales

A continuación, relacionamos los **requisitos funcionales mínimos** exigibles al nuevo sistema tecnológico.

Todos los requerimientos funcionales descritos a continuación, deberán interactuar e interconectarse con la plataforma de Administración Electrónica, con los aplicativos internos de la OMT y del Ayuntamiento de Calvià y con los aplicativos externos de otras entidades y administraciones que intervienen en la gestión de los tributos.

Además, antes de la finalización del periodo de implantación, se deberán importar los datos tributarios históricos necesarios para el correcto funcionamiento del aplicativo, recolectados desde los diferentes sistemas que actualmente tienen la OMT y el Ayuntamiento de Calvià en sus bases de datos y sistemas tecnológicos, sin coste adicional.

#### A. Oficina Virtual Tributaria (OVT)

La Oficina Virtual Tributaria (OVT) es una plataforma imprescindible para la consecución de los objetivos del presente pliego, siendo uno de los módulos que tendrán que adaptarse, interconectarse e interactuar con el resto de aplicaciones tributarias y no tributarias con que cuenta el Ayuntamiento de Calvià y la OMT, y especialmente con plataforma de Administración Electrónica en proceso de implantación.

La OVT es el espacio visible para los contribuyentes, y permite que estos cumplan con todas sus obligaciones fiscales a través de Internet, disponiendo en todo momento de información sobre deudas y pagos efectuados, emitir los justificantes de pago (documentos cobratorios), pago electrónico en sus distintas modalidades, gestión de domiciliaciones, consulta de expedientes tributarios y de embargo, etc. El principio sobre el que se basa este sistema es ofrecer la máxima información y permitir llevar a cabo todas las gestiones que un contribuyente pueda solicitar sobre tributos y recaudación desde un único punto de entrada, es decir, aplicando el principio de ventanilla única fiscal.

La imagen corporativa pública de la OVT debe estar adaptada a la imagen corporativa pública del Ayuntamiento de Calvià y de la Oficina Municipal de Tributos. La OVT tiene que estar disponible como mínimo en castellano y catalán, que son las lenguas cooficiales de la Comunidad Autónoma.

La OVT deberá diferenciar dos espacios: uno de libre acceso y otro donde el contribuyente debe poder acceder a su espacio personal de la OVT mediante sistemas de autenticación.

En el **servicio web de libre acceso**, que no requerirá autenticación, el contribuyente podrá consultar información tributaria general (calendario fiscal, horarios de atención de la oficina, anuncios, etc.) y podrá realizar el pago de deudas mediante acceso a la pasarela de pagos sin autenticación. Este pago deberá poder realizarse de modo que identifique el recibo por código de barras, referencia o cualquier otro medio que permita asociar el pago con el recibo concreto.

En el **espacio OVT que requiere autenticación** mediante sistemas como el certificado electrónico o Cl@ve, entre otros, el ciudadano dispone de toda su información tributaria (importes, justificantes, domiciliaciones, solicitudes, etc...). Desde este espacio, el ciudadano podrá seleccionar los recibos pendientes que no estén domiciliados y pagarlos. Es importante que la información de este apartado esté actualizada con la mayor frecuencia posible. Si un contribuyente paga los recibos desde el espacio web de libre acceso, dichos recibos deberán aparecer como pagados en el espacio OVT con autenticación sin posibilidad de que se den duplicidades en los pagos.

La oficina virtual tributaria debe poder ser accesible a través de Internet, utilizando los navegadores web de uso común (Microsoft Edge, Chrome, Firefox, Safari).

El alcance de las funcionalidades de la OVT, así como la evolutiva adaptación e interconexión a la Administración Electrónica del Ayuntamiento de Calvià, serán prescritas por la dirección del contrato de la OMT, quedando estas incluidas en el precio de adjudicación del contrato, no aceptándose valoraciones económicas vinculadas a modificados o complementarios en este apartado.

El plazo para la implantación del sistema es de 6 meses como máximo, a excepción de la interconexión con la plataforma de la Administración Electrónica, que deberá realizarse según el calendario de implementación de dicha plataforma.

La solución tecnológica que requiere la OVT deberá contemplar como mínimo:

- Posibilidad de realizar gestiones a través de un acceso no identificado (servicio web de libre acceso).
- Enlace con el software de solicitud de cita previa que ya está operativo en la OMT (Encólata). Dicho enlace en ningún caso supone la contratación de un módulo de cita previa.
- Simulación de Impuestos.

- Autoliquidación asistida de tasas y precios públicos.
- Identificación, autenticación, y firma electrónica.
- Acceso por parte de cada contribuyente a toda su información tributaria: valores en distintos estados, objetos tributarios, etc.
- Seguimiento del estado de tramitación de expedientes de gestión.
- Pago de valores mediante cargo en cuenta en entidades financieras o a través de la plataforma de pago que designe la OMT de Calvià.
- Domiciliaciones bancarias.
- Informe de estar al corriente de obligaciones tributarias con el Ayuntamiento de Calvià.
- Buzón de notificaciones telemáticas.
- Simulación de fraccionamientos y aplazamientos, con posibilidad de emisión de resolución automatizada.
- Plan personalizado de pagos.
- Aportación de documentos.
- 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 terceros.

Asimismo, la OVT permitirá el acceso de colaboradores sociales, mediante asignación de claves de acceso, con las siguientes funcionalidades:

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

## **B. Aplicación para dispositivos móviles (app)**

El licitador deberá facilitar una aplicación para dispositivos móviles (app) que pueda ser utilizada de forma gratuita por la ciudadanía. Dicha aplicación debe estar en funcionamiento a partir de la fecha de finalización del periodo de implantación del software integral.

Como mínimo, las funcionalidades que debe tener dicha aplicación son:

- Trámites con o sin identificación de usuario.
- Acceso con identificación segura (usuario y contraseña, cl@ve, etc.).
- Consulta de datos personales.

- Consulta del estado de tributos.
- Obtención de documentos de pago.
- Obtención de justificantes de pago en la medida de lo posible.
- Domiciliación de recibos y actualización de número de cuenta bancaria.
- Pago de recibos desde el dispositivo móvil: por número de referencia, código de barras, código QR o bien seleccionando los recibos desde el espacio personal del contribuyente previa identificación).
- Aviso de recepción de notificaciones.
- Consulta del estado de expedientes.
- Acceso a información tributaria genérica (calendario fiscal, horario OMT, etc.).
- Compatible con iOS y Android.
- Descargable de manera gratuita desde App Store y Google Play.

### **C. Bases de datos de personas y territorio**

El Ayuntamiento dispone de bases de datos de personas y territorio únicas en los sistemas municipales y el adjudicatario de la licitación deberá interconectarse e interactuar con ellas, siempre respetando los criterios de validación del dato establecidos por el propio Ayuntamiento.

No obstante, el adjudicatario podrá solicitar la ampliación y perfeccionamiento de las bases de datos únicas generales de terceros y territorio al departamento de Informática del Ayuntamiento de Calviá, razonando la demanda, quedando en dicho departamento la potestad de aceptar la petición.

En el supuesto de no aceptación de la demanda, será el adjudicatario el que se deberá adaptar a las prescripciones imperativas dictadas por el Departamento de Informática del Ayuntamiento de Calviá.

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.
- Correo electrónico, teléfonos y otros datos de comunicación.
- Relaciones con otros terceros (representante, empleado, heredero, etc.).
- Documentos asociados.

- Bienes (cuentas bancarias, datos TGSS, Vehículos DGT, etc.).
- Domiciliaciones.
- Vinculación con toda la información del sistema.
- Autorización o no a recibir comunicaciones/notificaciones telemáticas

Desde la ficha del contribuyente debe poder accederse a toda la información asociada al mismo (datos económicos, objetos tributarios, valores, expedientes de gestión, expedientes de ejecutiva, etc.). Este archivo de personas podrá ser consultado a través de la Oficina Virtual, respetando en todo momento las directrices en materia de protección de datos personales y seguridad de la información.

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

- Mantenimiento de personas de forma interactiva y por carga de soportes (alta, modificación, unificación, consolidación, etc.).
- Tratamiento singular para grandes contribuyentes y Organismos públicos.
- Vinculación con toda la información de la base de datos.
- Mantenimiento y gestión de domicilios alternativos de notificación.
- Mantenimiento de personas de forma interactiva y por carga de soportes (alta, modificación, unificación, consolidación, etc.).
- 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 disponer de los datos de la AEAT a los efectos de determinación del domicilio fiscal, conexión con Dirección General de la Policía, para verificación del NIF, etc.

#### **D. Gestión Tributaria Integral**

La gestión tributaria integral se realizará mediante la tramitación de expedientes tributarios gestionados desde la aplicación tributaria. Estos expedientes electrónicos se deberán integrar con el módulo correspondiente de la Plataforma de Administración Electrónica, donde generarán una réplica del expediente tributario y se irán volcando los datos cada vez que este cambie su estado.

El tramitador de expedientes dispondrá de las siguientes funcionalidades:

- Bandejas de tareas por usuarios a departamentos.
- Integración con firma electrónica.
- Composición y foliado del expediente firmado electrónicamente.

- Integración de las resoluciones que requieren fe pública con la aplicación informática que gestiona el Libro de Resoluciones.
- Mantenimiento de plantillas de documentos para la gestión tributaria.
- Mantenimiento de versiones de las plantillas, con posibilidad de composición por el usuario de los textos a emplear en los procedimientos, sumando, de forma cómoda, varios textos parciales predefinidos y permitiendo campos de texto libre.
- Tramitación 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, realizando y aplicando los cálculos que sean oportunos.
- 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 de entidades colaboradoras o empresas notificadoras y seguimiento de los mismos.

Para la gestión tributaria integral, la herramienta debe 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.
- 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.

#### **I. Gestión de Ingresos. Cuestiones generales para todos los tributos.**

La aplicación, para todos los tributos municipales, y en su caso, también para ciertos recursos no tributarios, deberá permitir:

- 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 estadística, para dar respuesta a las solicitudes de otras Administraciones Públicas conforme con la estructura que éstas solicitan (ej. Ministerio de Hacienda y Función Pública).
- Extracción de las exenciones y bonificaciones contenidas en el padrón de cada Tributo, identificándose 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 notificar 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.
- 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.

## II. Gestión de Ingresos. Impuestos sobre Bienes Inmuebles

El sistema debe incluir 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 padrones, provisionales y definitivos.
- Emisión de liquidaciones de forma interactiva y masiva por tratamiento de ficheros DOC de la Dirección General de Catastro, así como la posibilidad de capturar datos de inmuebles contenidos en un fichero FIN o cualquier otro fichero de intercambio de la DGC ( VARPAD, PADRÓN, etc.) , 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.
- Emisión de liquidaciones a partir de expedientes incoados por obras sin licencia.
- Expediente de división de deuda por porcentaje de participación. Tramitación de alteraciones jurídicas y expedientes de transmisión de dominio.
- Integración mediante servicios web con la base de datos de la Dirección General del Catastro 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 con Catastro, AEAT, INE, DGT, etc., que permita recoger la distinta codificación que cada una de las Administraciones, tiene para la misma vía, evitando de este modo discrepancias en las direcciones fiscales y tributarias.

### **III. Gestión de Ingresos del Impuesto sobre Vehículos de Tracción Mecánica (IVTM)**

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 establecimiento, supresión o modificación de exenciones y bonificaciones deberá realizarse a través de los correspondientes expedientes electrónicos. Asimismo, permitirá la tramitación de los expedientes incoados por situaciones susceptibles 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 OVT. Permitirá la actualización de impagados en los registros de la DGT, mediante servicio web, de manera desatendida y planificada.

#### **IV. Gestión de Ingresos por Impuesto sobre Actividades Económicas (IAE)**

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

Al no tener el Ayuntamiento de Calvià asumida la gestión censal del Impuesto, el sistema posibilitará 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 del IAE: procedimiento sancionador.

#### **V. Gestión Ingresos por Impuesto sobre Incremento Valor de los Terrenos de Naturaleza Urbana (IIVTNU)**

Impuesto sobre el Incremento del Valor de los Terrenos de Naturaleza Urbana (IIVTNU), con la adecuación a las modificaciones legales previstas por el RDL 26/2021 de adaptación del RDL 2/2004 a la Sentencia 182/2021 del Tribunal Constitucional de fecha 26 de octubre de 2021, publicada en el BOE núm. 282 de fecha 25 de noviembre de 2021

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

- Actualización automática del registro de transmisiones a partir de la obtención desde la plataforma ANCERT, mediante Servicio Web, de la Ficha Notarial (PDF y XML), con los documentos remitidos por las notarias: escrituras, ficha notarial o listado de protocolos.
- Grabación de cambios de titularidad o alteraciones físicas de las fichas catastrales 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 y PPPNT por servicio de basuras, 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 de IIVTNU, IBI y PPPNT por servicio de basuras, y detectar posibles omisiones.
- Generación de requerimientos masivos o individuales de IIVTNU, IBI, PPPNT por servicio de Basuras y cualquier otro ingreso público que pueda verse afectado a partir de las omisiones detectadas por la carga de ficheros ANCERT.

El sistema deberá estar completamente integrado con la plataforma ANCERT, a la que se accederá mediante adhesión al Convenio FEMP, en lo referente a consulta telemática y pago de la deuda pendiente de IBI, simulación de liquidación, declaración y pago telemático del IIVTNU.

#### **VI. Gestión del Impuesto sobre Construcciones, Instalaciones y Obras (ICIO)**

Implementación de las actuaciones necesarias para la gestión e inspección del ICIO, que deberán realizarse mediante los correspondientes expedientes electrónicos:

- Generación de liquidaciones provisionales.
- Registro de finales de obra y presupuesto.
- Generación de liquidaciones definitivas.
- Posibilidad de generación de avisos que permitan iniciar procedimientos de alta en el Catastro inmobiliario a partir de los finales de obra tramitados o del transcurso del plazo máximo para su presentación. Para ello se deberá proceder a la integración con el aplicativo de gestión urbanística municipal.

#### **VII. Gestión de Ingresos de Tasas, Precios Públicos y Prestaciones Públicas Patrimoniales no Tributarias.**

El sistema deberá contemplar las funcionalidades necesarias para la libre definición y gestión de tasas, prestaciones públicas patrimoniales no tributarias 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

### **VIII. Gestión de otros ingresos no tributarios**

El sistema deberá permitir la liquidación y recaudación de otros ingresos, tales como sanciones de tráfico o 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.

Asimismo, permitirá la gestión y recaudación de otros ingresos de derecho privado que pudieran producirse, tales como ingresos por alquileres.

### **E. Recaudación.**

#### **I. Cobros**

Permitirá la gestión de los recibos para el cobro de valores de cualquier concepto impositivo. El ciudadano podrá pagar por domiciliación, cuya información llegará a la OMT a través de los cuadernos CSB60-1, CSB60-2 y CSB60-3 y CSB19 de las entidades bancarias, y en caso de no domiciliación podrá pagar:

- Presencialmente en la OMT mediante tarjeta de crédito.
- A través de la Oficina Virtual Tributaria.
- Mediante app móvil para uso del ciudadano que permita el pago de los recibos a través de la pasarela de pagos que tiene el Ayuntamiento destinada a tal efecto, la cual permitirá seleccionar el tipo de pago mediante los diferentes sistemas que ofertan las principales entidades bancarias.

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 período 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 datáfono.
- Gestión de la puesta al cobro, en aquellos casos que se considere, a través de transferencia bancaria (Cuaderno 43).
- 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.

## II. Recaudación. 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 la Oficina Municipal de Tributos.
- 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.

## III. Recaudación. Fraccionamientos, aplazamientos y Planes Personalizados de Pago (PPP)

Permitirá la tramitación completa y electrónica de fraccionamientos, aplazamientos y PPP, tanto en periodo voluntario de pago como en periodo ejecutivo; el tratamiento e impresión de los distintos documentos asociados (recibos, vencimientos, reclamaciones, certificados, etc.); y el cobro de los recibos en periodo de pago a través de cuaderno CSB19. También el cálculo y liquidación de intereses en fraccionamientos, aplazamientos y PPP, distinguiendo entre intereses legales y de demora en función de las circunstancias que concurran. Permitirá los fraccionamientos, aplazamientos y PPP por valor individual, por un conjunto de valores o por el importe total de deuda acumulada.

Permitirá el control de los fraccionamientos, aplazamientos y PPP incumplidos, la continuidad o inicio de forma automática del período ejecutivo y el procedimiento de apremio de los recibos cuando proceda, así como la aplicación automática de las bonificaciones que procedan. Permitirá la cancelación de fraccionamientos, aplazamientos y PPP no atendidos o atendidos parcialmente, con reposición de los valores a su estado original.

Podrán solicitarse, bien en forma presencial, bien 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 de Procedimiento Administrativo Común.

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.

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

#### **IV. Recaudación. 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 de la OMT de Calvià.

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 hacer efectiva por los siguientes medios:

- Por transferencia bancaria, previa integración con el sistema de contabilidad municipal (SICAP).
- Por compensación de deudas que el beneficiario pueda tener con el Ayuntamiento de Calvià.

#### **V. Recaudación. Suspensiones y Paralizaciones**

El sistema deberá permitir la tramitación completa de las suspensiones del procedimiento de cobro.

La suspensión de las deudas se producirá bien de forma automática cuando se interponga, en período voluntario, recurso contra una multa o sanción, o de forma manual cuando se sea un recurso contra un tributo o se reciba una orden judicial. En caso que la suspensión se levante, deberá revertir la deuda a su estado original, recalculando los intereses correspondientes en su caso.

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

## **VI. Recaudación. 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.

## **VII. Recaudación. Régimen Especial de Administraciones Públicas**

La aplicación permitirá identificar los recibos de las Administraciones Públicas, parametrizando las situaciones especiales del procedimiento de recaudación para las mismas, excluyendo dichos recibos de los procedimientos masivos de pase a ejecutiva y embargos, y en especial, del desarrollo y control del procedimiento especial de compensación de oficio de deudas de dichas entidades.

## **VIII. Recaudación. Prescripciones**

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

El programa deberá incluir un sistema de alertas que genere avisos en los casos en que una deuda esté próxima a la prescripción.

Durante la vida de la deuda, se podrán realizar acciones bien desde la OMT o por parte del contribuyente que interrumpa 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.

## **IX. Recaudación. Ejecutiva**

La aplicación gestionará de forma automática el paso de los valores a período ejecutivo, calculando los porcentajes de recargo (5%, 10% o 20%) que correspondan durante el proceso. Dichos valores se deben incorporar al expediente ejecutivo del contribuyente. Si no existe expediente, se generará un nuevo una vez que se haya notificado la correspondiente providencia de apremio.

Durante la tramitación del expediente de ejecutiva, el sistema deberá permitir, entre otras, realizar las siguientes actuaciones:

- Generación de Providencias de Apremio.
- Cálculo de los recargos de forma automática.
- Carga en periodo ejecutivo de valores externos.
- Solicitud de información y procedimientos de embargo, de forma individual o masiva de cuentas, salarios, vehículos, créditos, inmuebles y de otros tipos de bienes; compatibilidad de embargos.
- Reposición al valor del periodo de cobro en voluntaria.
- Generación, lectura y carga de ficheros informáticos como consecuencia de la adhesión al Convenio AEAT-FEMP en materia de recaudación ejecutiva.
- Generación, lectura, carga de ficheros informáticos y tratamiento de los mismos.
- Gestión de Compensaciones.
- Subasta de bienes.
- Gestión de fallidos.
- Derivación de responsabilidad.
- Hipoteca Legal Tácita.
- Gestión de afecciones de bienes; emisión de avisos en caso de transmisiones de dominio.
- Gestión de supuestos de sucesión de deudas; automatización en base a la carga del fichero INE de fallecidos.

La aplicación deberá dar soporte a la totalidad de procedimientos y modelos documentales que los soporten, recogidos en la normativa tributaria para el período ejecutivo.

## **X. Recaudación. Embargos**

Todas las deudas en periodo ejecutivo notificadas y que han cumplido el plazo del vencimiento del apremio podrán pasar a la fase de embargo. Este paso se debe poder realizar de forma individual o masiva.

Durante esta fase, el sistema deberá permitir realizar las siguientes actuaciones:

- Diligencia de embargo. Solicitud de información de forma individual o masiva de cuentas, salarios, vehículos, créditos, inmuebles y de otros tipos de bienes.
- Emisión de las correspondientes diligencias de embargo.
- Notificaciones individuales o colectivas de todas las actuaciones del expediente de apremio. Gestión por remesas y publicación en BOE.
- Introducción de resultados.

- Emisión de Mandamientos y otros documentos desde el expediente de ejecutiva con todos los formularios.
- Posibilidad de incorporar terceros a un expediente.
- Información y Ejecución de Embargos Norma 63.
- Embargo de créditos realizables a corto plazo (devoluciones AEAT).
- Embargo de TPV.
- Embargo de sueldos y salarios o pensiones.
- Embargo de bienes muebles e inmuebles.
- Embargos de subvenciones.
- Emisión de Mandamientos y otros documentos desde expediente de ejecutiva.
- Derivación de responsabilidad y sucesión en la deuda.
- Derivación por afección del IBI.
- Subasta de bienes.
- Gestión de créditos fallidos y créditos incobrables.
- Bajas por insolvencia provisional.

#### **XI. Recaudación. Devolución de ingresos.**

El sistema deberá permitir la tramitación completa de los procedimientos de devolución de ingresos, con la liquidación de intereses de demora correspondientes en función del concepto de ingreso.

Se deberá poder comprobar si los titulares de un derecho de devolución tienen deudas pendientes a efectos de su cobro por compensación.

#### **F. Contabilidad auxiliar y volcado a la contabilidad municipal**

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 la generación de ficheros de intercambio con el Sistema contable general del Ayuntamiento, para que haya un reflejo automático sobre la contabilidad general de ingresos y las fases de ejecución del presupuesto de ingresos.

- Control y contabilización de los cargos, los ingresos, las anulaciones, las prescripciones, insolvencia, etc. con repercusión contable.

- 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 por parte de la Intervención municipal para el ejercicio de sus funciones.

## **G. Procedimiento Inspector y Sancionador Tributario**

El sistema deberá contar con funcionalidades 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.
- 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.

## **H. Recursos**

El sistema deberá contemplar la tramitación completa y electrónica de los procedimientos de recursos de reposición, solicitudes y reclamaciones de cualquier tipo. Dichas utilidades deberán interconectarse con la plataforma de Administración Electrónica del Ayuntamiento cuando esté operativa.

La aplicación deberá permitir, tanto la generación de la documentación a remitir al juzgado en caso de recurso contencioso, como el seguimiento de recursos administrativos, reclamaciones económico-administrativas y de los recursos contencioso-administrativos asociados a valores.

## **I. Seguimiento y Control. Módulo de explotación de datos y cuadro de mando integral**

La plataforma debe disponer de un módulo que el personal de la OMT pueda manejar para la creación de consultas y cualquier tipo de informes, listados o documentos. El sistema de generación de informes estará integrado con todos los módulos de la aplicación.

Este módulo debe permitir el seguimiento y control de la información tributaria mediante un sistema de cuadro de mando integral que posibilite, como mínimo:

- Realizar filtros por diferentes campos combinables entre sí: datos de ciudadano, por tipo de deuda, por estado de deuda, por períodos, etc.
- Realizar comparativas de datos.
- Aportar información y alertas sobre próximas prescripciones, caducidades y pasos a ejecutiva.
- Cuadro de mando integral que permita obtener un resumen general del estado de los trabajos y genere avisos de los principales eventos.

Como mínimo, se deberá poder obtener 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.
- Embargos practicados por distintas vías (cuentas, AEAT, salarios, etc.).
- 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.

La herramienta permitirá la exportación de los resultados hacia aplicaciones de ofimática estándares o archivos de texto plano.

## **J. Control de Asistencia 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.), con detalle de la persona atendida, y del gestor que ha llevado a cabo dicha atención.

Del mismo modo, en el sistema se gestionará el historial de contactos con el contribuyente, 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.

## **K. Gestión de Notificaciones**

El aplicativo de gestión tributaria integral debe estar integrado o estar adaptado para utilizar los diferentes medios y canales de la notificación administrativa, entre los que destacamos SICER, EDITRAN, Notific@ y comparecencia en sede electrónica. Debe permitir la identificación de actuaciones que requieren ser notificadas y relacionar con cada recibo el proceso de notificación correspondiente.

Como mínimo, se podrá realizar:

- 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 de entidades colaboradoras o empresas notificadoras y seguimiento de los mismos.
- Gestión completa de notificaciones a través del sistema SICER.
- 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 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 BOE, 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, 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.
- Incorporación de imágenes escaneadas al sistema y posibilidad de vincular valores y documentos de un procedimiento a la imagen del acuse.

## L. Comunicaciones a los contribuyentes.

La OMT realiza cada año una campaña de avisos para comunicar a través de correo electrónico y SMS a los habitantes del municipio tanto las fechas que comprende el periodo voluntario de pagos como los recibos que se ponen al cobro en cada ejercicio. También para aquellos que lo hayan solicitado, la información de las domiciliaciones de recibos. Estas comunicaciones masivas se realizan solo para aquellos sujetos pasivos que expresamente hayan indicado que aceptan las comunicaciones telemáticas. El software ofrecido debe permitir la selección de aquellos sujetos que han aceptado recibir comunicaciones por estos medios, permitiendo el registro de los consentimientos obtenidos de los sujetos mediante los distintos medios (documentos firmados digitalmente, presencialmente o telefónicamente).

Será objeto de valoración y puntuación que los licitadores incluyan el envío de correos electrónicos y SMS a la ciudadanía utilizando sus propios operadores de comunicaciones y sin coste adicional para la OMT. Los operadores de comunicaciones contratados por el licitador deben cumplir las especificaciones del ENS.

En caso de que el licitador no cuente con un sistema propio de envíos de correo electrónico y SMS, el software ofrecido debe permitir que se generen remesas de comunicaciones para ser enviadas a los ciudadanos mediante el operador de comunicaciones que tenga contratado la OMT en cada momento de la vigencia del contrato.

A la fecha de aprobación de este pliego, el operador de comunicaciones contratado por el Ayuntamiento de Calvià es Telefónica Móviles España SA, con NIF A78923125. El contrato con el operador se licitó en la Plataforma de Contratación del Estado con expediente número 2020005 y se firmó por el Ayuntamiento de Calvià en fecha 28/08/2020. La OMT resolvió la adhesión a dicho contrato en fecha 18/03/2021.

En los avisos debe constar como mínimo la siguiente información:

1. Avisos de pago en periodo voluntario por mensajería o correo electrónico.
  - 1.1 Identificación del contribuyente (nombre completo y NIF/NIE).
  - 1.2 Identificación de los recibos mediante concepto y referencia (única para cada padrón).
  - 1.3 Identificación del importe total a pagar.
  - 1.4 Fechas que comprende el periodo de pago voluntario.
  - 1.5 Enlace a la carta de pago
2. Avisos de pago mediante domiciliación por mensajería o correo electrónico.
  - 2.1 Identificación del contribuyente (nombre completo y NIF/NIE).
  - 2.2 Identificación de los recibos mediante concepto y referencia (única para cada padrón).

2.3 Identificación del importe total a pagar.

2.4 Fecha en la que se enviará la orden de pago a la entidad bancaria del contribuyente y nombre de dicha entidad.

## M. Gestión de Documentos

La aplicación debe disponer de herramientas para el tratamiento de los documentos que se generen desde la misma, contemplando el control de versiones por contenido. Dichas herramientas deberán interconectarse con la plataforma de Administración Electrónica en el momento en que esté implantada en el Ayuntamiento, y la gestión documental deberá responder a los criterios que marca la plataforma en términos de numeración y clasificación para garantizar la homogeneidad en la numeración y el archivo.

El sistema deberá realizar la clasificación y archivado de toda la documentación relacionada con los expedientes tributarios y recaudatorios en un repositorio único de información. También deberá admitir documentos externos en formato papel mediante la digitalización de los mismos, y en formato electrónico.

El sistema debe ser *friendly user*: de fácil navegación para el usuario, para el mantenimiento y para la definición de las plantillas de documentos.

## N. Gestión de expedientes

El sistema deberá interconectarse con el gestor de expedientes de la plataforma de Administración electrónica que está en proceso de implantación en el Ayuntamiento. La gestión de expedientes deberá responder a los criterios que marca la plataforma en términos de numeración y clasificación para garantizar la homogeneidad en la numeración y el archivo.

- 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.
- En los expedientes que comporten la emisión de facturas con IVA, garantizar la generación de la correspondiente factura con el número correlativo y serie diferenciada según los diferentes tipos de precios públicos o privados, así como por las facturas rectificativas, posibilitando la emisión de facturas rectificativas por importe total y/o parcial de la factura inicial.
- 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 en los documentos.

- 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, en los que cualquier acuerdo/resolución adoptada por el órgano competente desencadene, de forma automática, consecuencias concretas sobre los elementos de gestión (objetos tributarios, valores, etc.) y también 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.
- Integración con firma electrónica.
- Captura de firma biométrica justificativa de la práctica de notificaciones o entrega de cualquier otro documento a los interesados, el hardware asociado a tal actuación, irá a cuenta de la administración contratante.
- 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, diferenciados 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.
- Control en la tramitación de expedientes que impida alterar la propuesta de acuerdo una vez fiscalizada.
- Identificación en el alta de expedientes de:
  - o Tramitación "de oficio".
  - o "A instancia de parte" con alta de nuevo Registro de Entrada.
  - o "A instancia de parte" con registro de entrada ya existente. La recuperación de instancias existentes desde Registro General de Entrada inmediato a través de servicio Web.

- 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, se debe poder:
  - Indicar el órgano de aprobación, colegiado o unipersonal.
  - Indicar una breve descripción del asunto.
  - Incluir los cargos firmantes necesarios.
  - Adjuntar documentos en formato electrónico 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 que contiene.

## O. Fiscalización de ingresos

En este ámbito, el aplicativo deberá permitir:

- Proceso de fiscalización a priori o de control financiero de los expedientes de ingresos, según se determine.
- 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 de fiscalización y control de ingresos de la Intervención municipal.

## 4. Interconexión y compatibilidad

El sistema debe cumplir, siempre que sea posible, con el Real Decreto 4/2010 de 8 de enero, que regula el Esquema Nacional de Interoperabilidad (ENI), y con el Real Decreto 203/2021 de 30 de marzo, por el que se aprueba el Reglamento de actuación y funcionamiento del sector público por medios electrónicos, para garantizar a los interesados y a los usuarios del Ayuntamiento en el ejercicio de derechos y el cumplimiento de deberes a través de las comunicaciones y servicios electrónicos.

La plataforma deberá asegurar un adecuado nivel de interoperabilidad organizativa, semántica y técnica de los datos, informaciones y servicios que esta Administración gestione en el ejercicio de sus competencias.

En gran medida, este deber de interoperabilidad se concreta en la necesidad de que el sistema de gestión se integre perfectamente con las aplicaciones y servicios comunes que la Administración General del Estado ha

puesto a disposición de las administraciones públicas para cumplir con la Ley 39/2015, de 1 de octubre, del Procedimiento Administrativo Común. Hay que tener en cuenta que muchas de estas integraciones requieren que las comunicaciones se realicen a través de la red SARA.

Dado que el servicio contratado debe prestarse íntegramente en modalidad SaaS, se valorará que el licitador haya obtenido el reconocimiento de la condición de Punto de Presencia de la red SARA de conformidad con Resolución de 4 de julio de 2017, de la Secretaría de Estado de Función Pública, donde se establecieron las condiciones que han de cumplirse para tener la consideración de Punto de Presencia de la red SARA, con el objetivo de facilitar la interoperabilidad de la solución ofertada para esta Administración.

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 conforme a las siguientes características:

- Servicios basados en la arquitectura REST.
- Intercambio de datos en formato JSON.
- Comunicación a través de un canal seguro TLS/HTTP.S
- Autenticación vía JWT.
- Interoperabilidad en la medida de lo posible con otras administraciones o agencias de acuerdo con el ENI.

La Oficina Municipal de Tributos pondrá a disposición de los licitadores que así lo soliciten la ampliación de la información correspondiente a los sistemas corporativos susceptibles de integración con la aplicación tributaria a contratar.

Además, la aplicación objeto de contratación integrará todos los servicios de acceso disponibles en la actualidad con otras instituciones (DGT, Catastro, AEAT, Seguridad Social, etc.).

## **A. Interconexión con Sistemas Externos**

La aplicación propuesta debe cumplir a la fecha de la presentación de ofertas todos los servicios de interoperabilidad e intercambio de datos con organismos externos indicados a continuación:

- Dirección General de Catastro. Online mediante Servicios Web.
- Dirección General de Tráfico. Online mediante Servicios Web.
- ANCERT. Online mediante Servicios Web.
- AEAT.
- Correos y otros operadores postales. SICER a través de EDITRAN o de servicios web, incluyendo imágenes y fichero de firma en tableta electrónica.

- Plataforma de pago Redsys, o cualquier otra seleccionada por la Oficina Municipal de Tributos o el Ayuntamiento de Calvià, en modo “online” mediante Servicios Web.
- INSS y TGSS. Mediante ficheros.
- Registro Central de Índices. Mediante ficheros.
- INE (Fallecidos). Mediante fichero.
- Registro de la propiedad.
- Notific@, incluyendo Dirección Electrónica Habilitada y CIE.
- BOE, Tablón Edictal Único y BOIB.
- Cl@ve Firma, Portafirmas y sistemas de firma electrónica.

Además, las siguientes integraciones deberán estar disponibles antes de que finalice el periodo de implantación. El no cumplimiento de estas integraciones se considerará incumplimiento de los requisitos recogidos en el presente pliego a fecha de finalización del periodo de implantación:

- BOIB
- PINBAL

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

Los licitadores deben presentar la relación y documentación relativa a los servicios web disponibles en el sistema, que estarán incluidos en el aplicativo, sin coste y convenientemente actualizados.

Las integraciones indicadas en el apartado anterior se consideran imprescindibles, siendo objeto de exclusión aquellas propuestas que no cuenten con dichas integraciones en el momento de iniciarse las prestaciones.

Se concreta a continuación el detalle de algunas de las referidas integraciones:

## **I. 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.

## II. ANCERT

La aplicación ofertada deberá contemplar la integración, 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 público o escritura.
- Generación automática del expediente de IIVTNU, incluyendo la emisión de la correspondiente liquidación, a partir de la ficha notarial.

## III. CATASTRO

Se exige la integración mediante servicios web con la base de datos de la Dirección General de Catastro (ASMX para la actualización de datos catastrales jurídicos u homóloga), 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.

Adicionalmente a los citados, deberán incorporarse durante el contrato cualesquiera otros nuevos que pudieran habilitarse por organismos externos y que el Ayuntamiento considere de utilidad, sin coste adicional.

## IV. AEAT

La aplicación ofertada deberá contemplar el tratamiento de los ficheros de intercambio requeridos para hacer efectivo el convenio de recaudación de deudas en período ejecutivo con la AEAT.

Asimismo, el tratamiento y la explotación, integrada en el Sistema, del censo de contribuyentes que facilita la AEAT a las entidades locales.

### B. Otros sistemas externos

Además de los sistemas recogidos en los apartados anteriores, el licitador deberá indicar en su propuesta sobre cuáles de las herramientas siguientes ya dispone de integración o bien dispone de un plan de integración para tenerlas operativas en un plazo máximo de seis meses desde la adjudicación, no siendo computables en dicho plazo las dilaciones no imputables al contratista. Estas integraciones no deben suponer un coste adicional para la OMT.

- DIR3, DIRe y cualquier otro necesario para la factura electrónica.
- SIA – Sistema de Información Administrativa.
- Plataforma de Intermediación de datos.
- Apoder@.
- Archive.

- Representa.
- Cualquier otro que pueda surgir y sea necesario para la OMT.

### C. Interconexión con Sistemas Internos

Relacionamos las integraciones necesarias con aplicaciones informáticas de la OMT o del Ayuntamiento de Calviá, en las que deberá llevarse a cabo la integración en cumplimiento, en la medida de lo posible, del Esquema Nacional de Interoperabilidad (ENI) y sus normas técnicas, así como las del Esquema Nacional de Seguridad (ENS).

- Contabilidad General del Ayuntamiento (SICAP).
- Plataforma de Administración Electrónica, que incluye registro de entrada y salida de documentación.
- Sistema de gestión de sanciones del Ayuntamiento de Calvià. Gestión desatendida de envíos y recepciones de ficheros con cualesquiera entidades que soporten este sistema de comunicaciones y su procesamiento en la base de datos de la aplicación con periodicidad diaria.
- Libro de decretos y resoluciones de gestión.
- Sede electrónica.
- Portafirmas.
- Pasarela de pagos.
- Padrón municipal.
- Sistema de firma electrónica y portafirmas
- Cualquier otro sistema que el Ayuntamiento de Calviá tenga implantado y sea necesario para la correcta ejecución de las tareas propias de la OMT de Calviá, así como los nuevos sistemas que puedan surgir necesarios para el desarrollo de las tareas de la OMT.

## 5. Arquitectura

La aplicación propuesta deberá cumplir los siguientes requisitos:

- Deberá estar 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 exigibles en lo que respecta a la confidencialidad y seguridad de la información y protección de datos de carácter personal. Ley Orgánica de Protección de Datos 3/2018 y normativa europea en materia de protección de datos..

- Deberá ser accesible por los usuarios a través de los sistemas operativos comunes (Windows, OS X, iOS, Linux), así como desde diferentes dispositivos (PC, Tablet, Móviles, etc.) y desde los navegadores web de uso común (Internet Edge, Chrome, Firefox, Safari).
- La OVT debe poder ser accesible a través de Internet, utilizando protocolos seguros, desde los navegadores web de uso común (Internet Edge, Chrome, Firefox, Safari).
- El sistema estará desplegado bajo un modelo de nube privada (Private Cloud) según definición de NIST (National Institute of Standards and Technology), con las características propias de nube que define NIST.

Las capas críticas del sistema (base de datos y servidor web) deben presentar configuraciones redundantes de tipo clúster o de alta disponibilidad para asegurar la continuidad del servicio. Debe contemplar, al menos, los siguientes niveles:

### **A. 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 contar con profesionales con una cualificación al máximo nivel en cuanto a su dominio de la administración del motor de base de datos a utilizar.

### **B. Capa de servicios web**

El servidor web debe ofrecer a los usuarios finales todos los componentes necesarios para sus transacciones. Estos componentes deben estar diseñados bajo la misma filosofía de proceso transaccional que el resto de los elementos del sistema.

Se exigirá el uso de XML/XSL para la definición de componentes de interfaz de usuario.

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.

### **C. Capa cliente final**

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

Se exigirá 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.

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.

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

#### **D. Integraciones futuras**

Deberán incluir documentación a disposición de la OMT, vinculada a funcionalidades WEB SERVICE y API REST, para futuras integraciones. Dicha documentación deberá ser aceptada y validada por la OMT.

#### **E. Infraestructura**

La infraestructura que sustentará la solución a ofrecer en modo servicio deberá estar dimensionada acorde a las necesidades del software así como a la carga prevista por parte del cliente. Si debido a modificaciones o actualizaciones del aplicativo o bien debido a una mayor carga de trabajo fueran necesarios más recursos hardware para ofrecer un rendimiento adecuado, el adjudicatario deberá redimensionar los sistemas de acuerdo a las necesidades de cada momento.

Deberán indicarse en la oferta los componentes hardware y software destinados a asegurar el entorno, políticas de seguridad y modo de incorporación de las mismas. Tratándose de un modelo cloud, se exige que el CPD que albergue el hardware que sustente la solución a ofrecer en modo servicio cuente como mínimo con certificación TIER III (disponibilidad del 99,982% del tiempo) del Uptime Institute, siendo valorable una certificación TIER IV (disponibilidad mínima del 99,995% del tiempo) durante el horario laboral de la OMT (de 7:30 h a 20:00 h de lunes a viernes en días no festivos en Calviá). La disponibilidad durante el resto de las horas (de 20:00 h a 7:30 h de lunes a viernes y las 24 h durante los fines de semana y festivos en Calviá) no debe ser inferior al 90%.

### **6. Seguridad**

CONFORMIDAD CON EL ESQUEMA NACIONAL DE 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 3 de mayo, por el que se regula el Esquema Nacional de Seguridad, 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 en categoría MEDIA.

Para evidenciar el cumplimiento, el licitador deberá presentar Certificación de Conformidad con el Esquema Nacional de Seguridad, en dicha categoría. La certificación presentada será de conformidad con el contenido del Anexo II del Real Decreto 311/2022. Si bien se admiten, transitoriamente, aquellas que sean conformes

con el Real Decreto 3/2010, según lo dispuesto en la Disposición Transitoria Única del Real Decreto 311/2022. La Certificación en categoría Alta será puntuable.

El adjudicatario deberá mantener la conformidad aportada durante la vigencia del contrato, incluidas sus posibles prórrogas. Cuando el adjudicatario perdiera la correspondiente conformidad -certificación-, o se haya retirado temporalmente la misma, deberá comunicarlo de manera inmediata y sin dilación indebida al AYUTAMIENTO DE CALVIÀ y a la OMT, 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.

La entidad adjudicataria deberá comunicar al email [dpd@calvia.com](mailto:dpd@calvia.com) quien es la persona designada como Punto o Persona de Contacto (POC), según lo dispuesto en el artículo 13.5 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.

Son requerimientos básicos de seguridad a tener en cuenta:

- Proporcionar funcionalidad propia en cuanto a los controles de acceso a la aplicación, 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 de la Oficina Municipal de Tributos, quienes serán responsables de la asignación, modificación y/o denegación de permisos de acceso a los usuarios del sistema.

- Permitir definir perfiles de usuarios externos a la OMT con el fin de proporcionar diferentes funcionalidades de Gestión Tributaria a colectivos concretos y a contribuyentes debidamente identificados.
- Un módulo de seguridad que 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.
- La herramienta se integrará con el directorio activo corporativo de la OMT 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 de la OMT.
- 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.
- Deberá permitir un protocolo de autenticación SAML 2.0, OpenID Connect (OIDC) y/o API para SCIM para una posible integración con un sistema MFA (Multiple Factor Authentication).
- Deberá permitir restringir el acceso a la aplicación (no a la OVT) a ciertas direcciones IP públicas a determinar por la OMT.

## 7. Documentación

Los manuales de usuario y toda la documentación del sistema se entregarán en soporte digital, y en papel en caso de que el responsable de la OMT 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 la OMT, según los procedimientos que se establezcan.

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

## **8. Gestión de Permisos**

Aunque el objetivo de la OMT es la gestión de permisos mediante personal propio y formado por el contratista, se reserva la opción sin coste adicional para la OMT de solicitar la gestión de permisos por parte del contratista.

La gestión de permisos deberá contemplar todas las configuraciones necesarias para el correcto funcionamiento del sistema, entre otras altas, bajas, modificaciones, políticas, etc.

En el supuesto de solicitar al contratista cualquier tipo de modificación, esta deberá implantarse y estar operativa en la siguiente jornada laboral.

## **9. Nuevos sistemas de validación de usuarios**

En el supuesto que el Ayuntamiento de Calvià o la OMT implantasen nuevos sistemas de validación de usuarios, el contratista deberá implantarlos, en todos sus extremos, sin que este proceso suponga un coste adicional.

## **10. Licencias de productos de terceros**

No se exigirá, para el correcto funcionamiento del Sistema, la adquisición por parte de la OMT de otras herramientas, infraestructura o productos adicionales que pudieran suponer costes de mantenimiento. 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 el funcionamiento del sistema, las versiones de los mismos para las que la aplicación está homologada, sus modalidades de contratación y, en general, todo parámetro relevante para conocimiento de la OMT de Calvià.

## **11. Comprobación de las funcionalidades y demostraciones**

De acuerdo con la Ley 9/2017 de Contratos del Sector Público, los órganos de contratación velarán por que se establezcan criterios de adjudicación que permitan obtener obras, suministros y servicios de gran calidad que respondan lo mejor posible a sus necesidades, permitiéndose la valoración mediante pruebas que permitan

cotejar que los suministros y servicios que los licitadores proporcionarán se ajustan al pliego de prescripciones técnicas.

Así, para la valoración de las ofertas presentadas, la OMT, realizará la comprobación relativa a la cobertura de las funcionalidades respecto a los requisitos del presente pliego de prescripciones técnicas.

Cuestiones a valorar:

- Facilidad de uso, flexibilidad y rendimiento.
- Requisitos funcionales Gestión de tributos descritos en el presente PPT.
- Requisitos funcionales Recaudación voluntaria y ejecutiva descritos en el presente PPT.
- Otras cuestiones que aportan valor añadido al mínimo solicitado en el PPT.
- Adecuación de la solución al contenido de la memoria técnica presentada.
- Cobertura funcional.

A estos efectos se citará a los licitadores de forma individual para la realización de la jornada de demostración online que se dividirá en una parte libre, de duración máxima 60 minutos, y una parte guiada en un entorno con datos de prueba (para complementar la primera parte), de duración máxima 60 minutos, con el objeto de comprobar en qué grado la aplicación ofertada cumple con todas las funcionalidades exigidas en el presente pliego. Entre las dos partes habrá un receso de no más de 20 minutos de duración. Dicha valoración se realizará por el comité técnico designado por el órgano de contratación.

Las sesiones podrán ser grabadas por parte de la OMT o del Ayuntamiento de Calvià para permitir posteriores visionados que permitan una valoración más precisa.

Para el análisis de funcionalidades y de la demostración, se formará un grupo mixto de trabajo que incluirá profesionales de las distintas áreas implicadas, y que comprenderá como mínimo un responsable de Gestión Tributaria, un responsable de Recaudación y un responsable o técnico de Informática, sin perjuicio de otras áreas que puedan tener relación directa con la operativa (Intervención, Tesorería, Transparencia, etc.)

La mesa de Contratación, una vez abierto el sobre que contiene la documentación presentada por los licitadores para la valoración subjetiva, citará a los licitadores que no han quedado excluidos. La fecha, hora y sistema utilizado para la demostración se comunicará con al menos una semana de antelación por correo electrónico de forma individual a cada representante o representantes de las empresas licitadoras no excluidas.

## 12. Servicios de soporte operativo

Los licitadores deberán estar en condiciones de prestar de forma 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, así como los referidos a los de CPD que hospede y administre la aplicación de manera externa.

Se cubrirán todos los servicios requeridos para la correcta y óptima explotación de la plataforma, y para garantizar la adaptación constante, a lo largo de todo el proyecto, a las necesidades de la OMT. Estas actividades, se han estructurado en los siguientes procesos, siguiendo estándares de mercado:

### A. Gestión de la capacidad y disponibilidad

Para gestionar el uso óptimo y el rendimiento del sistema, de forma que se asegure que los requerimientos de disponibilidad y rendimiento se cumplen consistentemente y que la capacidad de los servicios proporcionados se corresponde a las necesidades descritas, se persiguen los siguientes objetivos:

- Garantizar que todos los servicios del sistema estén respaldados por una capacidad de proceso, rendimiento y almacenamiento suficiente, bien dimensionado y flexible para los usuarios funcionales y el contribuyente.
- Contribuir a diagnosticar problemas e incidencias relacionados con el rendimiento, capacidad y disponibilidad, así como proponer medidas proactivas para mejorar el rendimiento.
- Garantizar que los servicios del sistema están disponibles y funcionan dentro del marco de los ANS establecidos.

### B. Gestión de la continuidad

Para soportar la continuidad del sistema, asegurando que puede ser recuperado en los plazos requeridos.

Tiene como objetivo general disponer de un Plan de Recuperación de Desastres destinado a restablecer la operativa del sistema y de los servicios proporcionados en un sitio alternativo.

Será probado regularmente, al menos una vez cada seis meses, y medido según los niveles del servicio requeridos. El plan deberá ser actualizado anualmente, y estarán sujetos al procedimiento de Gestión de Cambios que se definan.

### C. Gestión de cambios

Para asegurar que los cambios propuestos del sistema se registran, evalúan, autorizan, se asignan prioridades, planifican, prueban, implantan y documentan, siguiendo los procedimientos establecidos y garantizando en todo momento la calidad y continuidad del servicio.

En el Plan de implantación, se deben definir el alcance de los cambios que aplicarán a cualquier elemento que conformen los servicios del sistema en producción. El adjudicatario deberá proponer los canales y procedimientos para estar informado de todas las peticiones de cambio solicitadas o propuestas por el adjudicatario, las cuales serán gestionadas por el órgano que se establezca.

Asimismo, se definirán los criterios de cambio estándar frente a otros tipos de cambios menores y que no requieran la intervención del órgano responsable.

Las peticiones de cambio como consecuencia de la necesidad de corrección de un incidente o problema en el Sistema se clasificarán de común acuerdo con la OMT.

El adjudicatario tendrá que realizar el mantenimiento correctivo necesario para la correcta, eficaz y eficiente operativa diaria, sin coste adicional para la OMT.

La corrección de datos que se hayan provocado por errores en el sistema también será responsabilidad del adjudicatario.

#### **D. Gestión de los niveles de servicio**

Donde se agregan, componen, consolidan, monitorizan y se analizan las diferentes medidas de servicios y elaboración de los indicadores periódicos, extremo a extremo. Tiene como objetivo, mantener y mejorar la calidad de los servicios relacionados con la plataforma y proporcionar la información necesaria sobre el grado de cumplimiento de los acuerdos en los servicios y otros indicadores clave de rendimiento que pueda proponer el adjudicatario.

#### **E. Gestión de la mejora continua**

Buscará alinear los servicios ofrecidos a las necesidades de la OMT, identificando e implementando mejoras. El esfuerzo de mejora se focaliza principalmente en el aumento de los parámetros de calidad, como entre otros, el tiempo dedicado, aumento de la eficacia, eficiencia y usabilidad. Será un proceso constante, continuo y transversal al resto de procesos, que evalúe y optimice todos los procesos de soporte anteriores, y que mejoren los procesos de la OMT.

#### **F. 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 de la OMT a la gobernabilidad del

servicio. Incluirá un cuadro de mando que ayude a la toma de decisiones y proporcione indicadores clave de rendimiento en tiempo real comparándolos con los indicadores objetivos.

## 13. Plan de proyecto para la puesta en marcha del sistema

### A. 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 de la OMT, e incluirá, como mínimo, los siguientes apartados:

- Cronograma con indicación de los hitos y entregables más destacados.
- Organización del equipo con descripción de las responsabilidades y experiencia de cada uno de sus miembros, que debe ser acorde con la actividad a realizar.
- Plan de Interoperabilidad e Integraciones.
- Plan de Migración.
- Plan de Formación.
- Plan de Comunicaciones.
- Plan de Implantación y Parametrización.
- Plan de Continuidad del servicio.

Las actuaciones que llevar a cabo en el Plan de implantación estarán orientadas a la consecución de los siguientes objetivos:

- Implantación del modelo de relación entre la OMT, el Ayuntamiento y el adjudicatario, así como los procedimientos del proyecto: gobierno, gestión y control.
- Aprovechamiento de la infraestructura tecnológica e implantación del software en la nube.
- Adecuación del Sistema a los procesos y necesidades de la OMT y del contribuyente:
  - Análisis y Diseño de procesos.
  - Rediseño del sistema adaptándolo a las necesidades particulares.
  - Migración de los datos del actual sistema de gestión tributaria al nuevo sistema, detallado en el Plan de Migración y garantizando la calidad e integridad de todos los datos.
  - Formación adecuada de los usuarios.
  - 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 de la dirección del contrato, 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 la migración de los datos necesarios para el perfecto funcionamiento del sistema 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.

## **B. 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 exigirán las características de estos, 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 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, Seguridad Social, etc.)

### **C. 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 de la OMT. 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 la actividad de la OMT.
- Ejecutar las acciones definidas para la Gestión del Cambio con la aprobación del equipo de dirección del proyecto asignado por la OMT de Calviá, 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.

#### **D. Plan de formación**

Una de las tareas más importantes de la gestión del cambio es la formación al personal implicado. Los licitadores deberán acompañar a su oferta un plan detallado de formación, donde se especificarán cada uno de los cursos incluidos, indicando los datos de duración, número de horas, perfil del profesorado 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 documento deberá presentarse en formato electrónico (PDF) y no podrá exceder las 50 páginas.

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 incluida en la oferta del licitador deberá tener una duración de 300 horas presenciales, y bajo los siguientes requerimientos:

- 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, mediante la formación impartida, deberá obtener los conocimientos necesarios para, llegado el caso, 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 el área 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.

Si la formación efectiva tras la implantación de la herramienta no consume el total de las horas ofertadas por el licitador, estas se conservarán para formaciones adicionales o consolidación del aprendizaje durante la ejecución del contrato.

La formación presencial, será impartida en las dependencias que la OMT determine, salvo determinados casos en los que la OMT pueda determinar su realización por medios telemáticos. La empresa adjudicataria comunicará

que necesita para el entorno de formación, y realizará los correspondientes controles de asistencia, encuestas de evaluación y, en general, dispondrá de los medios adecuados para garantizar su calidad.

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

Toda acción formativa estará soportada por su correspondiente documentación, preferiblemente en soporte electrónico (PDF), que se entregará a los asistentes a cada curso antes del inicio de la formación.

### **E. Organización, ejecución y seguimiento del proyecto**

Durante el primer mes del servicio deberá constituirse el Comité de Seguimiento, que estará integrado por el Director del contrato, por parte de la OMT, el Director de proyecto, por parte del adjudicatario, y el personal técnico a designar por parte de la OMT y de la empresa adjudicataria, atendiendo a una composición de carácter paritario.

Las principales funciones de este comité son las siguientes:

- Coordinar y organizar el plan de trabajo.
- Liderar la ejecución de los trabajos.
- Aprobar los resultados intermedios y finales realizados.
- Controlar la calidad de los trabajos.
- Revisión de los servicios realizados.
- Solución de conflictos.

Durante la implantación del sistema, el comité se reunirá quincenalmente para realizar seguimiento operativo del proyecto. Tras la implantación, si es necesario, el comité se podrá reunir de forma trimestral.

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

El Director de proyecto determinado por la empresa adjudicataria actuará como interlocutor de máximo nivel con la OMT y tendrá, entre otras, las siguientes atribuciones:

- Actuar como interlocutor del adjudicatario frente a la OMT, 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 a la OMT del grado de cumplimiento y evolución del proyecto, garantizando el cumplimiento de plazos y requisitos de servicio.
- Informar a la OMT 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.

## F. 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.

## 14. Equipo de trabajo

El adjudicatario deberá proporcionar todos los recursos humanos y técnicos que se requieran para realizar las tareas contratadas dentro de los plazos comprometidos. El equipo humano asignado al contrato deberá estar dimensionado y formado adecuadamente para el cumplimiento de las necesidades indicadas en el presente pliego.

En todo caso, la empresa adjudicataria deberá designar un Jefe de proyecto o rol similar que actúe como interlocutor entre la empresa y la OMT y el Ayuntamiento de Calvià durante toda la vigencia del contrato.

## 15. Soporte y mantenimiento

Durante el periodo contractual, cuando se den errores del sistema, se de una evolución del marco tecnológico o bien se produzcan nuevos requerimientos legales derivados de cambios normativos, el adjudicatario estará obligado a realizar las modificaciones necesarias para el correcto funcionamiento del aplicativo, sin que ello suponga coste adicional para la OMT.

Las características de este servicio de soporte y mantenimiento deberán incluirse en la documentación presentada por el licitador y deberán contemplarse al menos los servicios siguientes:

- **Mantenimiento preventivo:** operaciones para prevenir las fallas y mantener el sistema en óptimas condiciones de funcionamiento.

- **Mantenimiento correctivo:** operaciones necesarias para corregir el funcionamiento incorrecto de la aplicación durante el periodo de vigencia del contrato.
- **Mantenimiento evolutivo:** 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.
- **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 que se contemplan en los conceptos de mantenimiento correctivo y evolutivo incluyen tanto la corrección o depuración del código como la actualización de la configuración existente. Debe incluirse además 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.

Para efectuar las tareas de mantenimiento programadas, la empresa adjudicataria deberá contactar con la persona designada del servicio de Informática del Ayuntamiento de Calvià o persona en quien se delegue con la finalidad de habilitar el mecanismo más conveniente en cada caso, para llevar a cabo las tareas requeridas, así como consensuar la franja horaria más idónea. Las mencionadas franjas horarias de mantenimiento se establecerán fuera del intervalo de 8:00 a 19:00 horas, excepto en circunstancias excepcionales así valoradas.

### **A. Mantenimiento preventivo**

El objetivo del mantenimiento preventivo es la previsión de fallas del sistema y la realización de todas las actuaciones de actualización del sistema, orientadas a la consecución de los más altos estándares de calidad de servicio.

Estas actuaciones deben realizarse en periodos que afecten lo mínimo posible tanto al usuario del sistema tributario como a los operadores de este.

### **B. Mantenimiento correctivo y gestión de incidencias**

La prestación del servicio puede estar sujeta a incidencias que podrían comprometer el mantenimiento de unos niveles de servicio adecuados. En este sentido, y para conseguir que estas incidencias impacten de forma mínima en la prestación del servicio, se establecen unos criterios de priorización de incidencias que permitan ofrecer unos tiempos de respuesta y resolución adecuados.

Se entiende por incidencia cualquier circunstancia que no forma parte de la operatividad estándar de la aplicación y que causa o puede causar una interrupción, o una reducción de las funcionalidades de la misma. Se encuentran comprendidos en esta definición aquellos comportamientos de la aplicación que, aún formando parte de la

operativa normal del programa, ocasionen comportamientos del mismo no compatibles con el funcionamiento operativo requerido y que comportan al menos una intervención de mantenimiento dentro de las definidas anteriormente.

- Incidencia crítica: indisponibilidad del servicio de forma global. Se trata de incidencias que afectan a la operativa de la aplicación de manera que impiden la continuación del trabajo normal, afectando al servicio y al ejercicio de sus funciones. 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 a sus infraestructuras, sin que exista alguna alternativa de operación, inhabilitando al usuario para el desarrollo de sus funciones o con riesgo de seguridad de los datos existentes o transacciones realizadas.
- Incidencia importante: bloqueo de la operativa específica de un usuario o grupo reducido de usuarios, o degradación significativa del servicio y, por lo tanto, no funciona de forma continuada y ágil.
- Incidencia menor: aquellas que no implican una interrupción que imposibilite la continuación del trabajo. No llega a ser crítico para el desarrollo normal de la actividad, existe alguna alternativa de operación, y no existe riesgo de seguridad de los datos existentes o transacciones realizadas.

Se establecen, según las definiciones anteriores, los siguientes acuerdos de Nivel de Servicio (SLA) mínimos:

- Tiempo de respuesta: tiempo máximo transcurrido desde que comunica a la empresa suministradora la existencia de una incidencia hasta que dicha empresa comienza a trabajar para su resolución.
- Tiempo de resolución: tiempo máximo transcurrido desde que se comunica a la empresa suministradora la existencia de una incidencia hasta que la mencionada empresa facilita una solución temporal que resuelva provisionalmente el problema o bien una solución definitiva al mismo. Una incidencia crítica resuelta temporalmente, se convierte en una incidencia importante a efectos de los acuerdos del Nivel de Servicio, cuyos plazos empiezan a contar desde que se ha comunicado la implantación de la resolución temporal, y entendiéndose que dichos plazos se desarrollan dentro del horario laboral de la OMT 7:30 a 15:30, salvo las incidencias críticas, cuyos plazos se entienden no sujetos a la jornada laboral de la OMT.
- Tipo de incidencia crítica.
  - Tiempo de respuesta inferior a 1 hora (no sujeto a jornada laboral de la OMT).
  - Tiempo de resolución inferior a 4 horas (no sujeto a jornada laboral de la OMT).
- Tipo de incidencia importante.
  - Tiempo de respuesta inferior a 2 horas (dentro de la jornada laboral de la OMT).
  - Tiempo de resolución inferior a 8 horas (dentro de la jornada laboral de la OMT).

- Tipo de incidencia menor.
  - Tiempo de respuesta inferior a 4 horas (dentro de la jornada laboral de la OMT).
  - Tiempo de resolución inferior a 24 horas (dentro de la jornada laboral de la OMT).

La empresa adjudicataria deberá establecer al menos un procedimiento para la comunicación de incidencias a su centro de atención al usuario (CAU), que podrá ser por vía telefónica, correo electrónico y/o a través de un portal web. En este sentido, la empresa adjudicataria deberá permitir la gestión de las incidencias (altas, bajas y consulta de estado) en el entorno web.

La empresa adjudicataria designará un responsable técnico del sistema de mantenimiento integral y resolución de incidencias con el objetivo de llevar a cabo el seguimiento de las incidencias que se reporten, indicando su nombre, cargo, teléfono de contacto y correo electrónico.

### **C. Mantenimiento Evolutivo**

Las nuevas funcionalidades o módulos de gestión resultantes del mantenimiento evolutivo 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.

### **D. 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 salvaguarda de versión anterior para el caso de que se produzcan problemas en el proceso.

Se exigirá 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.

## **E. Políticas de desarrollo y mantenimiento**

Los licitadores deberán detallar las políticas, metodologías, recursos e infraestructuras asignadas para el desarrollo y mantenimiento de la aplicación. Se exigirá la existencia de utilidades integradas de auditoría que permitan un diagnóstico rápido de incidencias.

## **F. Soporte a la gestión y a la explotación del Sistema: servicio de asistencia técnica y tributaria.**

El adjudicatario deberá disponer de un sistema de asistencia para la OMT y el Ayuntamiento que permita tramitar consultas técnicas durante la vigencia del contrato.

Los licitadores deberán incluir en la memoria técnica, con el mayor detalle posible, el alcance de esta prestación: los medios por los que la OMT y el Ayuntamiento podrán presentar las consultas tanto tributarias como sobre las funcionalidades del aplicativo, y estas se resolverán (call center, correo electrónico, sistema de gestión de consultas, presencial en la OMT o Ayuntamiento, etc.), los horarios de atención, medios humanos y tecnológicos y cualesquiera otras particularidades.

Los servicios de asistencia técnica deberán cubrir los dos siguientes campos:

- Consultoría en materia tributaria.
  - Tiene especial relevancia cuando se dan cambios normativos y hay pronunciamientos de los tribunales sobre temas tributarios. Se trata de un servicio de asistencia para, por un lado, conocer cómo se van a parametrizar los cambios tributarios en el sistema y, por otro, resolver las dudas del personal sobre los mismos.
  - Debe incluir la respuesta a consultas sobre interpretaciones normativas que han servido de criterio de diseño del aplicativo.
  - Las vías de consulta establecidas por el adjudicatario deben asegurar un horario de atención, como mínimo, de 08:00 a 15:00 los días laborables.
  - Los idiomas de atención deben ser en español y en catalán.
- Asistencia técnica sobre las utilidades y funcionamiento del sistema informático.
  - Referida a la operativa del programa, que viene a complementar las acciones formativas e incluye mejorar la fluidez de los procesos.
  - Las vías de consulta establecidas por el adjudicatario deben asegurar un horario de atención, como mínimo, de 08:00 a 20:00 todos los días laborables, y un servicio de atención de urgencias que incluya fines de semana y festivos.
  - Los idiomas de atención deben ser en español y en catalán.

A los efectos de la cobertura de la asistencia técnica sobre las utilidades y funcionamiento, se describen en esta sección algunos aspectos no limitativos y no exhaustivos:

### **I. Soporte a la Gestión**

Conjunto de actividades encaminadas a dar apoyo y asistencia en la gestión de operaciones soportadas en el Sistema, especialmente respecto a los procesos interactivos y de atención directa a los usuarios del aplicativo.

De forma no limitativa se pueden mencionar:

- Respuesta a consultas sobre el acceso y operativa de las funcionalidades de la aplicación.
- Interpretaciones de resultados obtenidos por la aplicación.
- Aclaración de dudas y estudio conjunto de errores potenciales o aparentes, con el fin de evaluar con el/la usuario/a si se trata de un error de operación, de un uso indebido de una funcionalidad para fines no previstos en la misma o de un error de datos como resultado de un funcionamiento anómalo.
- Asistencia en la implantación y operación de nuevas versiones, nuevas funcionalidades o mejoras.

### **II. Soporte a la Explotación**

Se llevarán a cabo por parte del adjudicatario actividades de soporte y asistencia en las tareas de producción, principalmente referidas a procesos masivos, procesos programados periódicamente, carga de ficheros y emisiones específicas.

Se incluyen entre estas actividades la asistencia a los/as usuarios/as en materia de informes específicos, de problemas de datos, de asesoramiento sobre optimización de la explotación del sistema y soporte para la planificación de tareas repetitivas.

Igualmente, la resolución de dudas sobre las transacciones y sus efectos e, incluso, la realización, mediante encargo exprés, de actuaciones de carácter correctivo en el caso de producirse, en estos procesos transaccionales, alguna anomalía no imputable a la aplicación.

Entre las operaciones que también debe incluir este soporte, se indican las siguientes, de forma no limitativa:

- Recepción, resolución y canalización de peticiones e incidencias.
- Procesos de recibos en voluntaria.
- Gestión de ficheros bancarios.
- Emisión y carga de ficheros de otras Administraciones.
- Emisiones masivas.
- Ejecución y validación de estadísticas.

### **III. Soporte al equipo informático del Ayuntamiento**

Se deberá dar soporte al equipo técnico del área de informática del Ayuntamiento, o persona en quien delegue, sobre las siguientes cuestiones:

- Todas aquellas cuestiones que afectan a la implantación, interconexión y migración de datos que pueden extenderse o afectar al sistema en toda la duración del contrato.
- Cuestiones relacionadas con aspectos técnicos que requieren la intervención del departamento de informática del Ayuntamiento.
- Cuestiones relacionadas con la migración de datos y plan de retorno.

## **16. BOLSAS DE HORAS**

Los licitadores deberán presentar una propuesta de bolsa de horas incluidas en el precio de adjudicación, para cubrir aquellos desarrollos futuros que por su entidad no impliquen modificación del contrato, o atender nuevas necesidades de formación que no quedan recogidos en el presente pliego, y que no forman parte del mantenimiento en sus distintas modalidades ni de las 300 horas establecidas para formación. A este respecto se tendrá en cuenta:

Esta bolsa se destina a cubrir futuros desarrollos fuera de los supuestos contemplados en el presente pliego, o a cubrir nuevas o mayores necesidades formativas. Será obligación del contratista prestar un número de 100 horas en total sin coste para la OMT, y serán valorables en el apartado correspondiente de criterios de valoración del PCAP las horas que excedan esas 100 mínimas, hasta un máximo de 300 horas. Las horas ofertadas por encima de las 300 máximas no serán puntuables, entendiéndose la oferta realizada en ese caso, limitada a 300h.

## **17. OBLIGACIONES DEL ADJUDICATARIO**

### **A. Organización**

La empresa deberá disponer de la organización necesaria, dependencias, equipamientos técnicos e instalaciones, necesarios para la realización y el seguimiento del contrato, desde el encargo del inicio de los trabajos y durante toda la ejecución del mismo.

### **B. Prioridades**

Las prioridades y su organización serán fijadas por el Director de los trabajos.

### **C. Dimensionamiento**

La empresa adjudicataria deberá dimensionar adecuadamente los servicios técnicos y humanos necesarios al objeto de garantizar la correcta ejecución de los trabajos y el cumplimiento de los plazas previstas.

### **D. Incidencias**

La empresa adjudicataria consultará con el Director de los trabajos las incidencias que puedan surgir durante la prestación del servicio con el fin de que conjuntamente se determine la solución a adoptar.

### **E. Vinculación laboral**

No existirá vinculación laboral alguna entre el personal que se destine a la ejecución del contrato, la OMT y el Ayuntamiento, por cuanto el personal del adjudicatario queda expresamente sometido al poder direccional y de organización de la empresa adjudicataria en todo ámbito y orden legalmente establecido y siendo, por tanto, esta la única responsable y obligada al cumplimiento de cuantas disposiciones legales resulten aplicables al caso, en especial en materia de contratación, seguridad social, prevención de riesgos laborales y tributaria. Todo ello con independencia de las facultades de control e inspección que legal y/o contractualmente correspondan al mismo.

La empresa adjudicataria se compromete a velar por la seguridad de la documentación e información de la que puedan disponer en la ejecución del contrato. En consecuencia, realizará los servicios contratados guardando estrictamente las medidas de seguridad y prudencia necesarias con el fin de evitar la pérdida o dispersión de la información.

### **F. Documentación**

Los manuales de usuario y toda la documentación del sistema se entregarán en soporte digital a la OMT (y al Ayuntamiento si así se requiere), y se mantendrá actualizada permanentemente con las nuevas funcionalidades y modificaciones realizadas en la herramienta.

Todos los cambios sobre la plataforma, técnicos o funcionales, serán documentados, actualizados, entregados y aceptados por la OMT o por el Ayuntamiento, según los procedimientos que se establezcan.

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

### **G. Código fuente**

El adjudicatario deberá garantizar la disponibilidad del código fuente de la aplicación en caso de cierre de la empresa, o bien por cambio en la línea de negocio de la empresa, o por cualquier motivo, medie o no fusión o absorción por otros.

El adjudicatario, deberá depositar ante notario, sin coste adicional para la OMT o el Ayuntamiento, versión estable del código fuente de la solución tecnológica objeto del presente pliego cada vez que se realicen modificaciones, actualizaciones o revisiones de esta.

## 18. PROTECCIÓN DE DATOS, PROPIEDAD, USO Y TRATAMIENTO

Además de estar sujeto al cumplimiento, en materia de contratación de lo establecido en la Ley 9/2017, de 8 de noviembre, de Contratos del Sector Público, el adjudicatario quedará sujeto a la normativa específica siguiente:

- Ley Orgánica 3/2018, de 5 de diciembre, de Protección de Datos Personales y Garantía de los Derechos Digitales.
- Reglamento (UE) 2016/679 del Parlamento Europeo y del Consejo, de 27 de abril de 2016, relativo a la protección de las personas físicas en lo que respecta al tratamiento de datos personales y a la libre circulación de estos datos y por el que se deroga la Directiva 95/46/CE (Reglamento general de protección de datos), a partir de su entrada en vigor.
- Real Decreto 311/2022, de 8 de enero, por el que se regula el Esquema Nacional de Seguridad (ENS) en el ámbito de la Administración Electrónica, en la medida de lo posible.
- Real Decreto 4/2010, de 8 de enero, por el que regula el Esquema Nacional de Interoperabilidad (ENI) en el ámbito de la Administración Electrónica, y cada una de las resoluciones de las normas técnicas que lo desarrollan, en la medida de lo posible.
- Real Decreto 203/2021, de 30 de marzo, por el que se aprueba el Reglamento de actuación y funcionamiento del sector público por medios electrónicos.

En este mismo sentido:

- El adjudicatario queda obligado a incorporar las medidas que garanticen el cumplimiento de las nuevas regulaciones que se promulguen durante la vigencia del contrato, o el desarrollo de las existentes en el momento de su fecha de inicio.
- En materia de protección de datos y dada la naturaleza del objeto del presente contrato, el adjudicatario tendrá a todos los efectos la consideración de "encargado del tratamiento" y , como tal, tendrá que asumir las obligaciones que se deriven. En relación con estas materias y al margen de las prescripciones específicas que se establezcan en estos pliegos, la empresa adjudicataria acepta como documentación contractual:
- Las medidas técnicas y organizativas del prestador para garantizar la seguridad de la gestión de documentos y la confidencialidad y protección de datos personales.

- Comunicación a la persona designada por la OMT, en 24 horas, de los incidentes de seguridad que afecten a la protección de datos personales, para ponerlos en conocimiento del Delegado de Protección de Datos de la OMT y poder informar, si procede, a la Agencia Española de Protección de Datos (AEPD) y a los afectados en el plazo máximo de 72 horas que establece el RGPD.
- Los requisitos específicos para la disponibilidad de los datos mediante un Acuerdo de Nivel de Servicio (ANS), con inclusión de los indicadores de calidad y los valores mínimos aceptables.
- La designación de un responsable del contrato por parte de la empresa adjudicataria que, junto con la persona designada por la OMT, actuarán como interlocutores en su seguimiento y para resolver las incidencias que puedan surgir.
- El compromiso de que la gestión del servicio en materia de seguridad se lleve a cabo por personal cualificado, de conformidad con lo que establece el artículo 16.1 del Real Decreto 311/2022, de 3 de mayo, por el que se regula el Esquema Nacional de Seguridad (ENS) en la medida de lo posible:
- Profesionalidad. (Art 16 Real Decreto 311/2022). La seguridad de los sistemas de información estará atendida y será revisada y auditada por personal cualificado, dedicado e instruido en todas las fases de su ciclo de vida: planificación, diseño, adquisición, construcción, despliegue, explotación, mantenimiento, gestión de incidencias y desmantelamiento.
- El adjudicatario asumirá la obligación de comunicar cualquier cambio que se produzca en las condiciones de prestación del contrato en relación con la infraestructura tecnológica, software, comunicaciones, seguridad, disponibilidad y uso de los datos, así como aquellos que puedan afectar a los subcontratistas involucrados en dicha prestación.
- El adjudicatario deberá garantizar que puede habilitar mecanismos para permitir el acceso a la información del personal de la OMT y del Ayuntamiento para funciones de control y auditoría en cualquier ámbito especificado en estas cláusulas, así como a efectos de investigación por las autoridades competentes.

## **A. Propiedad y uso de datos**

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

- La totalidad de los datos transferidos para la puesta en marcha del sistema y los que puedan generarse en el futuro son propiedad de la OMT y del Ayuntamiento.
- El uso de estos datos por parte de la mercantil adjudicataria como banco de pruebas para introducir posibles mejoras en la prestación del contrato debe ser previamente autorizado por la OMT, que podrá monitorizar su uso.

- La restricción en el uso de los datos, más allá de las limitaciones relativas a la confidencialidad y protección de datos personales establecidos en estas especificaciones técnicas, incluye cualquier uso o explotación, comercial o no, de tales datos de forma anónima y disociada.
- La propiedad de la OMT sobre los datos incluye, asimismo, los metadatos derivados de la utilización del sistema en la gestión administrativa y explotación que la OMT lleve a cabo.

## **B. Portabilidad de datos**

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

- La entrega de los datos y documentos se llevará a cabo al final del contrato en el formato convenido en el mismo.
- Los formatos de retorno deberán corresponderse, en la medida de lo posible, con las especificaciones del ENI y su catálogo de estándares abiertos que garanticen la neutralidad tecnológica.
- El tiempo de entrega será lo más breve posible y en ningún caso impedirá la continuidad de la prestación si ha sido otorgada a otro proveedor, de acuerdo con el Plan de Retorno.
- La empresa adjudicataria asumirá que facilitará la transferencia de datos a otro proveedor.
- La entrega de los datos y documentos se acompañará de los requisitos necesarios para garantizar su integridad y su autenticidad, con arreglo al ENI en la medida de lo posible, ya sea al final del contrato o en cualquier otro momento que se estipule o se considere necesario por la OMT.
- Los datos se entregarán en forma estructurada, basada en el modelo relacional y con la documentación necesaria para la adecuada migración y puesta en marcha.

La portabilidad de los datos y documentos no supondrá costes en ningún caso. La portabilidad de datos se podrá exigir anticipadamente a la finalización del contrato si se acredita el incumplimiento de las condiciones específicas de estos pliegos u otras causas que lo justifiquen, así como por el tratamiento inadecuado por parte de una empresa subcontratada o por la falta de seguridad en las transferencias de datos.

También se podrá exigir cuando se produzcan modificaciones unilaterales por parte del proveedor de las condiciones de la prestación.

## **C. Plan de retorno**

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

Al efecto, el adjudicatario quedará obligado al traspaso a la OMT, o a un tercero designado por esta, de aquellos elementos afectos a la prestación del contrato, sin ningún coste adicional para la OMT. Para ello, el adjudicatario, una vez implantada la solución tributaria, deberá elaborar un dossier con el plan de retorno en el que se consigne la información que un tercer nuevo contratista pueda necesitar. Este documento podrá ser exigido por la OMT en cualquier momento de la vigencia del contrato a partir de que la herramienta esté implantada.

El adjudicatario saliente estará obligado a mantener el cumplimiento de sus obligaciones durante el período acordado, así como a colaborar con el fin de facilitar la transferencia al nuevo adjudicatario, traspasando los medios y procedimientos necesarios para la correcta prestación del contrato.

#### **D. Terminación del contrato**

La terminación de la prestación se traducirá en la aplicación del Plan de Retorno y la eliminación de todos los datos y documentos de forma que esta información no pueda ser recuperada ni reconstruida, incluyendo los metadatos asociados a esta información.

El plazo para llevar a cabo la eliminación completa y definitiva de la información será como máximo de 3 meses desde el momento en que la OMT y la adjudicataria hayan realizado las correspondientes comprobaciones de integridad y puesta en marcha y firmado el correspondiente documento de recepción.

El adjudicatario incluirá en su Plan de Retorno el compromiso de certificar la eliminación de los datos y garantizar la trazabilidad y auditoría por parte de la OMT.

### **19. Seguridad y confidencialidad.**

El adjudicatario queda expresamente obligado a mantener absoluta confidencialidad y reserva sobre cualquier dato que pudiera conocer con ocasión del cumplimiento del contrato, especialmente los de carácter personal, que no podrá copiar o utilizar con fin distinto al que figura en este pliego, ni tampoco ceder a otros ni siquiera a efectos de conservación.

A tal fin, los licitadores incluirán en su oferta memoria descriptiva de las medidas de seguridad que adoptará para asegurar la disponibilidad, confidencialidad e integridad de los datos manejados y de la documentación facilitada.

### **20. Copias de seguridad**

El prestador del servicio deberá velar por la integridad de la información que se albergue en los sistemas que posibilitan la prestación del servicio objeto de contratación, siguiendo las directrices de buenas prácticas respetando el ENS. Para ello deberá someter la información a protocolos de copias de seguridad redundados de manera que, en caso de contingencia, la afectación sea mínima (si no nula) para los datos.

Deberá ser posible recuperar, en todo momento, la información contenida en los sistemas de información de, como mínimo, los últimos 60 días.

En cualquier caso, el sistemas de copias de seguridad se entiende como un método auxiliar en respuesta a situaciones de contingencia, puesto que en condiciones normales el servicio SaaS objeto de contratación deberá ofrecer niveles de disponibilidad muy elevados.

## 21. Duración del contrato y plazo de puesta en marcha

El contrato tendrá una duración de 4 años, contados a partir de la fecha de firma del mismo. Se admite prórroga por un año más.

El Sistema de Información ofertado deberá entrar en funcionamiento, cubriendo las necesidades generales de la OMT en los ámbitos tributario, de inspección y recaudatorio, en un **plazo máximo de 6 meses** contados a partir de la fecha del contrato, debiendo haberse llevado a cabo en este plazo todas las actividades de migración de datos, parametrización y adaptación del sistema, integración con otras aplicaciones y plataformas y formación de usuarios.

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

## 22. Derechos de uso

Las licencias de uso dentro de la modalidad SaaS deberán ser adaptadas a las necesidades de la organización para no restringir el número de usuarios que necesitan conectarse al sistema. Debe tenerse en cuenta que hay personal de otras áreas distintas a la OMT que realizan operaciones (liquidaciones, cobro de tasas) y cuyo acceso no tiene que quedar restringido.

Por ello, el número de licencias ofertado por los licitadores no puede quedar por debajo de 250 licencias, y debe tenerse en cuenta que por evolución de la administración, dicho número puede verse incrementado, sin suponer coste adicional alguno para la OMT.

## 23. Tiempos y metodologías de Integración

Una vez adjudicado el contrato, las personas designadas por el adjudicatario y el Comité de Dirección del proyecto de la OMT se reunirán para definir y planificar todo el procedimiento de implantación e interconexión. Se determinarán entonces los detalles en función de las necesidades específicas a cubrir en el momento de la

implantación. Se acordarán asimismo los detalles de la integración o interconexión con el resto de sistemas, tanto internos como externos, que requiere la implantación del sistema de gestión tributaria integral.

Los tiempos de integración con la plataforma de la Administración Electrónica serán definidos por parte de la Dirección del contrato en función del avance de la implantación y operatividad de la misma.

El sistema de gestión tributaria integral debe ser compatible con un sistema ofimático libre tipo LibreOffice, OpenOffice, o equivalente.

## 24. Sincronización de datos

Será objeto de valoración como criterio evaluable mediante criterios objetivos (apartados A y B del *Cuadro de criterios de adjudicación del contrato* del PCAP) la instalación de una solución informática (hardware y Software) que sincronice los datos ubicados en el cloud con un servidor instalado en las instalaciones de la OMT o del Ayuntamiento que se indiquen. En este sentido, el contratista que se comprometa a cumplir esta sincronización deberá suministrar un servidor en el que se instalará todo el software necesario para posibilitar disponer en él de una copia periódica de la totalidad de la información contenida en el cloud. Idealmente, debería considerarse la instalación de un entorno virtual, por las ventajas que ofrece.

Las características técnicas de este servidor, que deberá ser enrackable en bastidor de 19", serán las acordadas para asumir la carga de procesamiento y almacenamiento necesaria para posibilitar el servicio sincronización de datos de manera satisfactoria.

El contratista que se comprometa a cumplir esta sincronización deberá mantener dicho sistema y asumir el coste de todas sus licencias (hardware y software, si es el caso), sin que representen un coste adicional para la OMT. Del mismo modo también se asumirá por parte del contratista, y sin que suponga coste adicional alguno, el mantenimiento preventivo y correctivo de este servidor, incluyendo las actualizaciones de los diferentes productos instalados.

El contratista que se comprometa a cumplir esta sincronización deberá describir en su oferta las características técnicas y funcionales del sistema, así como los tiempos de sincronización de los datos y disponibilidad. La periodicidad entre sincronizaciones será como máximo de 24 h, debiendo asegurar el mínimo impacto en el rendimiento del sistema en producción.

El contratista que se comprometa a cumplir esta sincronización deberá suministrar la estructura de dicha base de datos documentada, así como mantener dicho documento actualizado con las modificaciones que se vayan realizando. Desde la realización de una modificación en la estructura de la base de datos, el contratista dispondrá de 7 días para actualizarla en la documentación AS-BUILT.

## 25. AS-BUILT

El contratista entregará un documento AS-BUILT a la Oficina Municipal de Tributos del Ayuntamiento de Calviá, que será validado por ésta para su aceptación, antes del inicio de la utilización del sistema. La no entrega de dicho documento será sancionada como falta muy grave.

El documento solicitado deberá incluir el detalle de todas aquellas configuraciones realizadas en la fase de implantación que puedan ser de utilidad para la explotación del servicio. Igualmente deberán incluirse todos aquellos esquemas, diagramas, ilustraciones, etc. que se consideren oportunas para facilitar la comprensión del mismo.

Si durante el período de vigencia del contrato se realizan cambios de configuración o modificaciones susceptibles de ser reflejadas en el documento, el contratista deberá entregar a la OMT una versión actualizada del mismo en un plazo máximo de 7 días, de manera que siempre se disponga de una versión actualizada y fiel a la realidad.

Obviamente, se deberá preservar la confidencialidad sobre este documento, pues contendrá información que pudiera comprometer o contribuir a la vulneración de la seguridad del sistema.

### GLOSARIO

AAA - Actuación administrativa automatizada.

AEAT - Agencia Estatal de Administración Tributaria.

AEPD - Agencia Española de Protección de Datos.

ANCERT - Agencia Notarial de Certificación.

ANS - Acuerdo de nivel de servicio (o ASL, Service Level Agreement).

BOE - Boletín Oficial del Estado.

BOIB - Boletín Oficial de Les Illes Balears.

CAU - Centro de atención al usuario.

CPD - Centro de procesamiento de datos.

CRM - Customer relationship management (gestión de la relación con el cliente)

CSV - Código seguro de verificación.

DGT - Dirección General de Tráfico.

ENI - Esquema Nacional de Interoperabilidad.

ENS - Esquema Nacional de Seguridad.

FEMP - Federación Española de Municipios y Provincias.

IAE - Impuesto sobre actividades económicas.

IBI - Impuesto sobre bienes inmuebles.

ICIO - Impuesto sobre construcciones, instalaciones y obras.

IIVTNU - Impuesto sobre el Incremento del Valor de los Terrenos de Naturaleza Urbana.

INE - Instituto Nacional de Estadística.

INSS - Instituto Nacional de la Seguridad Social.

IVA - Impuesto sobre el valor añadido.

IVTM - Impuesto sobre vehículos de tracción mecánica.

NIE - Número de identificación del extranjero.

NIF - Número de identificación fiscal.

NIST - National Institute of Standards and Technology.

OMT - Oficina Municipal de Tributos.

OVT - Oficina virtual tributaria.

PCAP - Pliego de condiciones administrativas particulares.

PINBAL - Plataforma de interoperabilidad de Les Illes Balears.

PPP - Plan personalizado de pago.

PPT - Pliego de prescripciones técnicas.

PPPNT - Prestación patrimonial pública no tributaria.

RDL - Real decreto legislativo.

REST - Representational state transfer (transferencia de estado representacional).

SaaS - Software as a service.

SARA - Contratos sujetos a regulación armonizada.

SLA - Service Level Agreement (Acuerdo de Nivel de Servicio o ANS).

SQL - Structured query language (lenguaje de consulta estructurada).

TGSS - Tesorería General de la Seguridad Social.

TPV - Terminal punto de venta.

Calvià, a fecha de firma electrónica