AYUNTAMIENTO DE CASTRILLÓN

Datos Del Expediente:

PROCEDIMIENTO ABIERTO		
Unidad Tramitadora: SERVICIOS INFORMATICOS - JJCI		
Numero expediente:	Documento:	Fecha:
3201/2023	SIN17I05Y	

2T1Q2Y3V4D4H69460SBK

Destinatario:

AYUNTAMIENTO DE CASTRILLON
EUROPA
PIEDRAS BLANCAS
33450-CASTRILLON

ASUNTO: PLIEGO TÉCNICO CONTRATO DE SERVICIO EN MODALIDAD SASS DEL SISTEMA DE GESTION TRIBUTARIA, RECAUDACION Y OFICINA VIRTUAL DE CONTRIBUYENTE, ASI COMO DE LOS SERVICIOS DE MIGRACION, IMPLANTACION Y PUESTA EN MARCHA PARA LA EXPLOTACION BAJO MODELO "CLOUD" O "EN LA NUBE" - FINANCIADO POR LA UNION EUROPEA - NEXTGENERATIONEU

Contenido

1. INTRODUCCIÓN Y ÁMBITO ... 3
2. REQUISITOS NORMATIVOS ... 5
3. OBJETO DEL CONTRATO ... 6
4. CARACTERÍSTICAS DE LA APLICACIÓN: REQUISITOS FUNCIONALES ... 8
4.3 Base de datos de contribuyentes ... 11
4.4 Gestión del Territorio ... 12
5. GESTIÓN TRIBUTARIA INTEGRAL ... 13
5.1 GESTIÓN DE INGRESOS ... 14
5.1.1. Generales para todos los tributos ... 14
5.1.2. Impuesto sobre Bienes Inmuebles (IBI) ... 15
5.1.3 Impuesto sobre Vehículos de Tracción Mecánica (IVTM) ... 16
5.1.4 Impuesto sobre Actividades Económicas (IAE) ... 17
5.1.5 Impuesto sobre el Incremento del Valor de los Terrenos de Naturaleza Urbana (IIVTNU) ... 18
5.1.6 Impuesto sobre Construcciones, Instalaciones y Obras (ICIO) ... 20
5.1.7 Tasas y precios públicos ... 20
5.1.8 Sanciones de Tráfico ... 20
5.1.9 Otros ingresos no tributarios ... 21
5.2 RECAUDACIÓN ... 21
5.2.1 Cobros ... 21
5.2.2 Domiciliaciones ... 22
5.2.3 Fraccionamientos ... 22
5.2.4 Devoluciones ... 23
5.2.5 Suspensión y paralización ... 23
5.2.6 Régimen especial de Concursos ... 24
5.2.7 Régimen especial de las Administraciones públicas ... 24

GOBIERNO DE ESPAÑA · MINISTERIO DE POLITICA TERRITORIAL

Plan de Recuperación, Transformación y Resiliencia

Financiado por la Unión Europea NextGenerationEU

5.2.8 Prescripción 24
5.2.9 Contabilidad 25
5.3. PROCEDIMIENTOS INSPECTOR Y SANCIONADOR 25
5.4. RECURSOS 25
5.5. SEGUIMIENTO Y CONTROL 26
5.6. CONTROL DE ASISTENCIAS A CONTRIBUYENTES 26
5.7 GESTIÓN DE NOTIFICACIONES 27
5.8 GESTIÓN DE DOCUMENTOS 28
5.9 MÓDULO DE GENERACIÓN DE INFORMES 28
6. INTEGRACIÓN CON OTROS SISTEMAS 29
6.1 Sistemas externos 29
6.2 Sistemas internos o corporativos 31
7. ARQUITECTURA DE LA APLICACION. 32
7.1 Capa de gestión de datos. 32
7.2 Servidor de Aplicación. 32
7.3 Capa de servidor web. 33
7.4 Capa cliente final 34
8. ENTORNO DE COMUNICACIONES Y REDES 35
9. SEGURIDAD 35
10. DOCUMENTACION. 37
11. HERRAMIENTAS DE ORGANIZACIÓN DE TRABAJO 37
12. LICENCIAS DE PRODUCTOS DE TERCEROS. 37
13. COMPROBACIÓN DE LAS FUNCIONALIDADES Y DEMOSTRACIONES. 38
14. SERVICIOS DE SOPORTE, HOSPEDAJE Y ADMINISTRACIÓN DEL CPD REMOTO 39
14.1 Requerimientos del Centro de Proceso de Datos (CPD) donde se va a hospedar la aplicación 39
14.2 Servicios Incluidos 40
14.3 Servicios de Soporte operativo 41
14.4 Medición del Servicio y Herramientas 43
14.5. PLAN DE IMPLANTACIÓN 44
15. MIGRACIÓN DE DATOS DEL SISTEMA ACTUAL. 46
16. GESTIÓN DEL CAMBIO Y PLAN DE FORMACIÓN 46
16.1 Plan de Formación 47
17. ORGANIZACIÓN DEL PROYECTO 49
18.1 Seguimiento y control de la ejecución del servicio 49
19. EQUIPO DE TRABAJO 50
20. PRESTACIÓN DE SERVICIOS DE MANTENIMIENTO 51
20.1 Mantenimiento Evolutivo 51
20.2 Mantenimiento Correctivo. 51
21. ACTUALIZACIONES Y CAMBIOS DE VERSIÓN 52
22. DIRECCIÓN DEL PROYECTO. 52
23. SEGUIMIENTO Y CONTROL DEL PROYECTO. 53
24. DEVOLUCIÓN DEL SERVICIO 53
25. SEGURIDAD Y CONFIDENCIALIDAD 54
26. CONSULTORÍA SOBRE EL MODELO ORGANIZATIVO. 54
27. DURACIÓN DEL CONTRATO Y PLAZO DE PUESTA EN MARCHA 55

1. INTRODUCCIÓN Y ÁMBITO

El presente pliego de prescripciones técnicas tiene por objeto la contratación de un servicio para la puesta en marcha y funcionamiento de un sistema integral de gestión de tributos y otros ingresos municipales; concretamente, describe 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 modalidad nube (cloud) para la gestión tributaria integral (gestión, recaudación e inspección) del Ayuntamiento de Castrillón. Este sistema constituirá el instrumento tecnológico necesario para dar cumplimiento al art. 135.1 de la Ley 7/1985, de 2 de abril, de Bases del Régimen Local, de consecución de una gestión integral del sistema tributario municipal, regido por los principios de eficiencia, suficiencia, agilidad y unidad en la gestión.

También es objeto de este proyecto dar respuesta a las Leyes 39/2015, de 1 de octubre, del Procedimiento Administrativo Común y 40/2015, de 1 de octubre, de Régimen Jurídico del Sector Público que introdujeron importantes novedades en materia de expediente electrónico, notificaciones telemáticas, cómputo de plazos por horas, etc.

El nuevo sistema de información deberá permitir llevar a cabo una gestión integral del contribuyente, facilitando, desde un único punto de atención, con independencia de su ubicación física, la resolución de cualquier gestión de carácter tributario o de cualquier otro ingreso público que plantee un ciudadano o empresa, eliminando la compartimentación basada en conceptos impositivos o funciones administrativas específicas.

AYUNTAMIENTO DE CASTRILLON
PLAZA DE EUROPA Nº 1, 33450 - PIEDRAS BLANCAS - TLF.985 53 00 50 - Fax. 985 53 08 54 - Web http://www.ayto-castrillon.es

Los objetivos generales de este proyecto comprenden:

- Implantar un sistema de tramitación de expedientes tributarios que los gestione en todas sus fases y trámites, y que facilite, entre otras cosas, la generación electrónica de documentos, el control de plazos y el estado y situación de los expedientes.

- Racionalizar y normalizar la tramitación actual reduciendo, simplificando y eliminando trámites a la vez que posibilitando el establecimiento de mecanismos de medición de las actividades y de los resultados y de mejora continua de los procesos para evitar la redundancia en los procedimientos administrativos.

- Mejorar la orientación al contribuyente y al servicio.

- Posibilitar la gestión descentralizada de los procesos tributarios de manera que las distintas unidades administrativas a través del aplicativo puedan, entre otras tareas, iniciar, subsanar, incorporar nueva documentación y hacer seguimiento de los expedientes a que dan lugar.

- Permitir la integración con los sistemas internos de la Corporación tales como: Registro de Entrada/Salida presencial y electrónico, Contabilidad, Sede electrónica, Sistema de Gestión de Expedientes, etc.

- Permitir al usuario la obtención de datos para la confección de estadísticas, estudios e informes, ya sea de futuros expedientes tributarios o con carácter informativo sobre la evolución de los ingresos públicos municipales.

- Implantar una oficina virtual tributaria para dar servicio al contribuyente.

Los licitadores deberán aportar toda la documentación necesaria para evaluar el alcance funcional de la aplicación informática, así como los servicios tecnológicos y profesionales que incluyen en su oferta, ya que serán la base del estudio para la valoración de las propuestas.

Ámbito de aplicación:

La funcionalidad de la plataforma se deberá prestar para las siguientes entidades que forman parte del Sector Público Local del Ayuntamiento de Castrillón:

- Ayuntamiento de Castrillón (DIR 3 - L01330169).
- Patronato Municipal de Actividades Deportivas de Castrillón (DIR 3 - LA0004768).
- Patronato Municipal de Actividades Culturales de Castrillón (DIR 3 - LA0004769).

AYUNTAMIENTO DE CASTRILLON
PLAZA DE EUROPA Nº 1, 33450 - PIEDRAS BLANCAS - TLF.985 53 00 50 - Fax. 985 53 08 54 - Web http://www.ayto-castrillon.es

2. REQUISITOS NORMATIVOS

El sistema tiene que dar cumplimiento, en todo aquello que representa el acceso y el tratamiento de la información, a aquello que se contempla a nivel de Ley Orgánica 3/2018 de 5 de diciembre de Protección de Datos Personales y Garantía de los Derechos Digitales, así como el que establecen sus reglamentos. Asimismo, se ajustará al Reglamento 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). También se tendrá que tener en cuenta lo que establece el Esquema Nacional de Seguridad (ENS) y el Esquema Nacional de Interoperabilidad (ENI).

Legislativamente se dará cumplimiento a la normativa en materia de procedimiento administrativo, régimen jurídico, administración electrónica, protección de datos, seguridad e interoperabilidad vigente. Así mismo, se pide el cumplimiento de estándares técnicos.

La gestión integral de los ingresos municipales y entidades dependientes supone que el sistema debe cumplir en cuanto a la gestión y los procedimientos a tramitar, lo establecido en la legislación tributaria y su normativa de desarrollo.

La aplicación se adaptará a los cambios normativos que puedan surgir durante su funcionamiento, incluidas las ordenanzas municipales.

En definitiva, el sistema dará cumplimiento a la normativa vigente y estará en disposición de dar cumplimiento a la que se dicte en el futuro, respecto a:

- Administración Electrónica
- Ientificación, firma electrónica y representación
- Registros Electrónicos
- Notificación Electrónica
- Archivo electrónico de documentos
- Esquema Nacional de Interoperabilidad y normas técnicas de interoperabilidad
- Instrucciones técnicas de seguridad
- Normativa tributaria y recaudatoria

AYUNTAMIENTO DE CASTRILLON
PLAZA DE EUROPA Nº 1, 33450 - PIEDRAS BLANCAS - TLF.985 53 00 50 - Fax. 985 53 08 54 - Web http://www.ayto-castrillon.es

3. OBJETO DEL CONTRATO

El objeto de la presente contratación es la adquisición de una licencia de uso de una aplicación informática para la gestión, recaudación e inspección de los ingresos municipales incluidas las sanciones del Ayuntamiento de Castrillón y contratación de los servicios integrales, profesionales y tecnológicos necesarios para su puesta en marcha, siguiendo un modelo de prestación de Software como Servicio (Saas) y despliegue en nube o "cloud", que incluye los servicios de infraestructura, plataforma tecnológica y soporte operativo necesarios para su funcionamiento y evolución.

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

- Suministro de una licencia de uso ilimitado y sin restricciones de una aplicación informática, que cubra las funcionalidades de gestión, inspección y recaudación de los ingresos del Ayuntamiento de Castrillón

- Parametrización de las funcionalidades conforme al contexto y necesidades del Ayuntamiento.

- Integración con las plataformas corporativas del Ayuntamiento y sistemas externos implicados.

- Migración de los datos desde la aplicación o aplicaciones actualmente utilizada/s por el Ayuntamiento, hacia la nueva herramienta y su sincronización

- Asistencia "in-situ" en las instalaciones del Ayuntamiento los días laborables según calendario laboral, y en horario de 08:00 a 15:00, posterior a la puesta en funcionamiento del Sistema, durante un periodo mínimo de 2 meses/persona, por parte de expertos en el manejo de la aplicación.

- Gestión integral de la infraestructura tecnológica durante la vigencia del contrato, incluyendo servicios integrales de Centro de Proceso de Datos y comunicaciones seguras entre este y la red corporativa del Ayuntamiento.

- Servicios de apoyo y soporte a la gestión y explotación del sistema, incluido el mantenimiento 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.

GOBIERNO DE ESPAÑA MINISTERIO DE POLITICA TERRITORIAL
Plan de Recuperación, Transformación y Resiliencia
Financiado por la Unión Europea NextGenerationEU

- Formación del personal de las áreas implicadas en cuatro niveles, a los que se destinarán cursos por un mínimo de 200 horas:

  - Formación de usuarios de Gestión.
  - Formación de usuarios de Atención al Ciudadano.
  - Formación de usuarios de Dirección.
  - Formación de usuarios Técnicos.

Es imperativo que el contratista adjudicatario realice la migración de los datos residentes en las aplicaciones que actualmente gestiona el Departamento Tributario, la Sección de Recaudación, el Servicio de Multas y demás departamentos o áreas mencionadas al inicio a la nueva plataforma, así como interconectarse con la plataforma de administración electrónica del Ayuntamiento de Castrillón.

4. CARACTERÍSTICAS DE LA APLICACIÓN: REQUISITOS FUNCIONALES

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

Deberá integrarse en la Sede Electrónica del Ayuntamiento, y constituirá el punto de relación con los contribuyentes.

La OVT será el espacio visible para los contribuyentes, les permitirá la realización de cualquier trámite tributario y el cumplimiento de 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 etc.

La imagen corporativa de la OVT deberá adaptarse a la imagen corporativa pública del Ayuntamiento de Castrillón.

Deberá tener dos espacios, uno de libre acceso y otro donde el contribuyente debe poder acceder a su espacio personal mediante algún sistema 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 documento (recibo, liquidación, autoliquidación, sanción, …) por código de barras, referencia o cualquier otro medio que permita asociar el pago con el documento 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/liquidaciones, etc. 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.

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, debiendo contemplar al menos las siguientes posibilidades:

- Posibilidad de realizar actuaciones seleccionadas a través de un acceso no identificado.
- Solicitud de cita previa.
- Autoliquidación asistida de tasas y precios públicos.
- Simulador de Impuestos
- Identificación mediante firma electrónica o sistema Cl@ve
- Acceso a toda su información tributaria
- Acceso a deudas no tributarias: liquidaciones por sanciones (de cualquier tipo), cuotas de urbanización, precios públicos, etc.
- Seguimiento del estado de expedientes a través de la carpeta del contribuyente.
- Pago de valores mediante cargo en cuenta en entidades financieras o a través de la plataforma de pago que designe el Ayuntamiento.
- Tramitación completa de domiciliaciones bancarias (alta, baja y modificaciones)
- Informe de estar al corriente de obligaciones tributarias.
- Tramitación completa de fraccionamientos y aplazamientos, con emisión de resolución automatizada.
- Aportación de documentos
- Presentación telemática de declaraciones, solicitudes, recursos y cualquier otra actuación tributaria
- Buzón de notificaciones telemáticas
- Cualesquiera actuaciones administrativas relacionadas con el entorno tributario, con registro electrónico de las mismas e integración con la aplicación tributaria.
- Contemplará las relaciones de representación para actuaciones en nombre de tercero.
- Plan personalizado de pagos
- Contemplará las relaciones de representación para actuaciones en nombre de terceros

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

- Obtención de certificados de deudas en el Impuesto sobre bienes inmuebles (en adelante, IBI).
- Autoliquidaciones asistidas de IVTM y IIVTNU.
- Autoliquidación asistida de tasas y precios públicos.
- Actuaciones en nombre de terceros utilizando la funcionalidad de representación.

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.

El Sistema propuesto deberá disponer de una base de datos de contribuyentes, que deberá funcionar bajo la filosofía de dato único incluyendo, al menos, los siguientes datos básicos:

- Tipología: Personas físicas, personas jurídicas, comunidades de propietarios, comunidad de bienes, organismos oficiales, etc.
- NIF / NIE / Pasaporte
- Datos jurídicos e históricos de cambios
- Domicilio fiscal y direcciones alternativas, con histórico
- Dirección de correo electrónico, teléfonos y otros datos de comunicación.
- Relaciones con otros terceros (representante, empleado, heredero, etc.)
- Documentos asociados
- Bienes (cuentas bancarias, datos Seguridad Social, vehículos DGT, etc.)
- Domiciliaciones
- Vinculación con toda la información del sistema.

Desde la ficha del contribuyente deberá accederse a toda la información asociada al mismo (datos económicos, objetos tributarios, valores, expedientes de gestión, etc.) Este archivo de personas podrá ser consultado a través de la Carpeta del contribuyente de la Oficina Virtual.

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
- Mantenimiento y gestión de domicilios alternativos de notificación
- Herramientas de depuración, tales como unificación de contribuyentes, unificación de domicilios y controles de coherencia, tanto para los datos ya existentes como para los incorporados de ficheros externos. Igualmente debe de disponer de conectores servicios web (web services) con la AEAT, para domicilio fiscal, con Dirección General de la Policía, para el DNI, etc.

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

El Ayuntamiento dispone de diferentes bases de datos de personas en los sistemas municipales, tendentes a su unificación.

El Sistema aportado por el adjudicatario deberá disponer de un bus de interoperabilidad que pueda soportar, cuando ello sea posible, la sincronización de su base de datos de contribuyentes con la base de datos corporativas de personas/terceros del Ayuntamiento, respetando los criterios de validación del dato establecidos para ello.

- El sistema deberá permitir gestionar direcciones fiscales y tributarias, para la gestión de determinados tributos aplicando diferentes tarifas según la ubicación del objeto.
- Se permitirá la carga externa de provincias y municipios.
- El sistema permitirá establecer equivalencias de codificación entre diferentes orígenes de datos (por ejemplo, INE y AEAT).
- El sistema deberá permitir la georreferenciación con Sistemas GIS, a través de la referencia catastral.
- Para aquellas direcciones que no puedan ser encuadradas en el callejero municipal por cualquier causa (no existencia de número, no coincidencia de código postal, direcciones de extranjero, etc.), el sistema deberá tener un campo no estructurado o alguna herramienta similar para la introducción de la dirección en cuestión.

GOBIERNO DE ESPAÑA MINISTERIO DE POLITICA TERRITORIAL
Plan de Recuperación, Transformación y Resiliencia
Financiado por la Unión Europea NextGenerationEU

5. GESTIÓN TRIBUTARIA INTEGRAL

La gestión tributaria integral se realizará a través de expedientes tributarios gestionados desde la aplicación tributaria, y con carácter general, 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 el Sistema de Gestión de Expedientes del Ayuntamiento.
- 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
- Gestión y control de todo tipo de notificaciones convencionales o electrónicas de documentos generados por la aplicación de forma individual o masiva. Generación de remesas de notificación y su seguimiento. Generación de ficheros para la impresión de notificaciones a través entidades colaboradoras o empresas notificadoras y seguimiento de los mismos.

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

- Cada una de las figuras tributarias, precios públicos y sanciones recogidas en las ordenanzas municipales.
- Normalización, estructuración y programación de las ordenanzas fiscales, de precios públicos y otras que contengan ingresos por sanción.
- Programación y cálculo de figuras nuevas.
- 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

- Resúmenes de padrones y censos, reflejando elementos tributarios del mismo, número de recibos, importe total y cualesquiera otros elementos tributarios, permitiendo desglosar, por tipo, las exenciones y bonificaciones establecidas.

- Exportación de los resúmenes de censos a módulos de Información estadísticas, para dar respuesta a las solicitudes de otras Administraciones Públicas conforme con la estructura que estas solicitan (ej. Ministerio de Hacienda y Función Pública).

- Extracción de las exenciones y bonificaciones contenidas en el padrón de cada Tributo, identificándolas por tipo de bonificación, período de aplicación y objetos tributarios afectados por las mismas.

- Emisión de resoluciones agrupadas de aprobación de nuevas exenciones o bonificaciones, con posibilidad de notificarlas individualmente a cada uno de los beneficiarios.

- Obtención de los datos globales de cada tipo de exención y bonificación. Permitirá identificar la cuota total y la cuota bonificada.

- Descarga mensual de Ficheros de Fallecidos del INE, actualizando la base de datos de personas. Permitirá el cambio a "Herederos de", indicando los recibos a anular que hubieran sido emitidos a nombre del fallecido con posterioridad a la fecha de alteración.

- Obtención de estadísticas y gráficos con datos obtenidos en los Padrones y censos de cada año y con posibilidad de realizar comparativas entre los mismos y análisis de la evolución de ingresos u otros aspectos relacionados con esos datos.

- 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

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

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

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

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

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, de la Dirección General de Tráfico –DGT- fruto del convenio entre la DGT y la Federación Española de Municipios y Provincias –FEMP- para el intercambio de información y mutua colaboración administrativa, padrón en línea (on line), procesos masivos, etc.).

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

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

- Cálculo y generación de censos o padrones fiscales, provisionales y definitivos.
- Emisión de liquidaciones de forma interactiva y masiva por tratamiento de ficheros de la DGT.
- Emisión de liquidaciones individuales derivadas de declaraciones tributarias.

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

Contemplará que, desde la carga mensual de la DGT, se puedan generar las autoliquidaciones en base a la fecha de alta en la DGT.

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

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

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

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), así como del documento de escritura.
- Grabación de cambios de titularidad de bienes inmuebles y automatización de las consecuencias tributarias que se deriven de la transmisión.
- Verificación mediante referencia catastral o número de protocolo y Notario de la existencia de liquidación/autoliquidación registrada con la misma fecha de transmisión.

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

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

A través de la Oficina Virtual Tributaria o de forma presencial, los ciudadanos podrán presentar sus autoliquidaciones o realizar las liquidaciones con determinación de:

- Del obligado (contribuyente/sustituto) y del interviniente no obligado, en su caso.
- Distintas formas de realizar el hecho imponible (inter vivos o mortis causa; transmisión de la propiedad o constitución o transmisión de derechos reales de goce limitativos del dominio).
- Detalle del hecho, acto o negocio determinante en cada caso (compraventa, expropiación, dación en pago, herencia, usufructo temporal o vitalicio, derecho de habitación, donación por definición, etc.).
- Notario o Administración autorizante y protocolo o detalle del documento.
- Porcentaje transmitido.
- Datos registrales del objeto tributario.
- Periodo de generación de la plusvalía / fecha inicial y final para determinar el número de años.
- Referencia catastral del inmueble (permitirá saber el valor suelo del momento del devengo y generación de los automatismos necesarios para efectuar cambios de titularidad en otros tributos (IBI y Tasa por Servicios relativos al Tratamiento de Residuos Sólidos Urbanos)

- Beneficios fiscales aplicables (exención/bonificación) y el tipo concreto del mismo (Administraciones Públicas, entidades sin ánimo de lucro, transmisiones mortis causa entre familiares, ...)
- Permitirá la aportación de la escritura

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 de la deuda pendiente de IBI, simulación, autoliquidación asistida, presentación y pago telemático del IIVTNU.

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

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.
- Generación de autoliquidaciones de forma presencial o por Internet.

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

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

Deberán poder presentarse autoliquidaciones de tasas y precios públicos a través de la Oficina Virtual, ya sean propios del Ayuntamiento o gestionados por organismos autónomos municipales.

La aplicación deberá soportar la gestión administrativa integral de las sanciones de tráfico) bajo la misma filosofía de funcionamiento que el resto de conceptos tributarios del sistema, soportándose bajo el modelo de administración electrónica integral.

Contemplará desde la grabación de boletines, hasta el cobro en periodo voluntario en su caso, utilizando los módulos corporativos del Sistema (notificaciones, expedientes de gestión, etc.).

Asimismo, permitirá la incorporación de ficheros externos (aplicaciones externas de multas, ORA, radares, foto rojo, etc.).

Implantación de la dirección electrónica vial (DEV).

Se valorará específicamente la disponibilidad de una aplicación tipo APP, que funcione sobre los sistemas operativos más usuales en los dispositivos como los teléfonos inteligentes (smartphones), en conexión directa con la aplicación suministrada y con la DGT, pudiendo funcionar en modo desconexión cuando no exista cobertura de datos.

AYUNTAMIENTO DE CASTRILLON
PLAZA DE EUROPA Nº 1, 33450 - PIEDRAS BLANCAS - TLF.985 53 00 50 - Fax. 985 53 08 54 - Web http://www.ayto-castrillon.es

El sistema deberá permitir la liquidación y recaudación de ingresos no tributarios, tales como las sanciones por infracciones previstas en las Ordenanzas municipales (Disciplina Urbanística, Actividades, Animales de compañía, Infracciones Generales, Consumo, Limpieza, Ruidos, etc.); reintegro por percepción indebida de devoluciones, subvenciones no justificadas, costas procesales, cuotas urbanísticas, falta de atención a requerimientos, etc.

Asimismo, las que pudieran producirse de "derecho privado", tales como alquiler.

Permitirá la gestión de los recibos para el cobro de valores de cualesquiera conceptos impositivos, a través de los cuadernos CSB60-1, CSB60-2 y CSB60-3 y CSB19.
Los recibos no domiciliados, también se podrán pagar de forma:

- Presencial en las oficinas del Ayuntamiento mediante tarjeta de crédito o efectivo.
- A través de la Oficina Virtual Tributaria
- A través de la futura aplicación (App) del Ayuntamiento

Para ello, el sistema deberá contemplar las siguientes funcionalidades:

- Gestión de todo tipo de cobro de forma interactiva o masiva.
- Gestión de la puesta al cobro de tributos periódicos en periodo voluntario.
- Gestión de la puesta al cobro de liquidaciones de ingreso directo.
- Recaudación de valores en voluntaria por comparecencia ante el personal de atención al público mediante TPV, datáfono o efectivo.
- 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.

AYUNTAMIENTO DE CASTRILLON
PLAZA DE EUROPA Nº 1, 33450 - PIEDRAS BLANCAS - TLF.985 53 00 50 - Fax. 985 53 08 54 - Web http://www.ayto-castrillon.es

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

La gestión de las domiciliaciones se podrá realizar de forma:

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

Deberá contemplar las siguientes funcionalidades:

- Mantenimiento de domiciliaciones individuales o masivas por tratamiento de soportes bancarios.
- Domiciliación general del contribuyente, tanto de los objetos tributarios actuales como futuros, liquidaciones y de fraccionamientos.
- Aplicación de bonificaciones por domiciliación.
- Generación y tratamiento del cuaderno 19 y sus anexos.
- Histórico de domiciliaciones.

Podrán realizarse, bien en forma presencial, o a través de la Oficina Virtual Tributaria, contemplando la posibilidad de emitir por esta última vía una resolución, bajo el modelo de Actuación Administrativa Automatizada –AAA-, recogida en la Ley 39/2015. Cuando esta actuación se realice desde la Oficina Virtual Tributaria, se aplicarán los mismos criterios que en modo presencial, de acuerdo con la ordenanza que soporta dicha actuación.

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

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

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

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

El sistema deberá contemplar los siguientes tipos de devolución:

- De gestión: devolución total o parcial del importe de uno o más pagos incluyendo principal, recargos, intereses y costas
- Cobros duplicados: devolución de los cobros duplicados
- Depósito: Devolución de una fianza
- Remanente: Devolución del saldo a favor del contribuyente producto de embargos que han resultado improcedentes o por fraccionamiento
- Otras situaciones excepcionales

Este módulo deberá incluir todos los procesos y funcionalidades necesarias para la tramitación del expediente asociado a la devolución (total o parcial) así como los intereses que aplicaran en su caso. La devolución se podrá pagar por los siguientes medios:

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

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 sea un recurso contra un tributo o se reciba una orden judicial.

El sistema deberá estar parametrizado para calcular la fecha de prescripción en función de las distintas casuísticas de la suspensión.

Cuando la suspensión se levante, deberá revertir la deuda a su estado original recalculando los intereses correspondientes.

El sistema deberá controlar el período de vigencia de la suspensión y disponer de alarmas para los usuarios.

Por otro lado, la paralización funciona de manera equivalente a la suspensión, pero se producen por una motivación administrativa y de gestión. El sistema deberá permitir la paralización automática cuando se ejecuten determinadas operaciones tales como fraccionamientos y aplazamientos en período voluntario.

Cuando los expedientes de fraccionamiento y aplazamiento se resuelvan (por incumplimiento, denegación o desistimiento), el sistema deberá revertir la deuda automáticamente a su estado original recalculando los intereses correspondientes.

El sistema deberá controlar el periodo de vigencia de la paralización y disponer de alarmas para los usuarios.

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

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.

La aplicación permitirá identificar los recibos de las Administraciones Públicas, parametrizando las situaciones especiales del procedimiento de recaudación para las mismas, excluyéndolos 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.

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

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

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

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

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 cuadre de los movimientos contables mediante la generación de ficheros de intercambio con el Sistema contable actualmente utilizado por el Ayuntamiento.

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

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

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

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

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

- Estado de la recaudación voluntaria y ejecutiva y comparativa con ejercicios anteriores.
- Cargos emitidos a nivel general, por zona, concepto o combinación de estos datos, tanto por recibos como por liquidaciones, con detalle de la gestión realizada hasta el momento de la petición del informe.
- Situación de la prescripción de valores
- Situación de la suspensión de valores
- Seguimiento y estadísticas de expedientes de gestión, con selección multicriterio
- Control de Asistencias a contribuyentes
- Evolución de la base de datos de contribuyentes
- Estadísticas sobre la actividad de Inspección

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

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

- 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 (PEE).
- Generación de remesas de notificación y su seguimiento. Generación de ficheros para la impresión de notificaciones a través entidades colaboradoras o empresas notificadoras y seguimiento de los mismos.
- Gestión completa de notificaciones a través del sistema 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 Boletín Oficial, 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.
- Integración bidireccional con el gestor de expedientes municipal mediante servicios web.

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. Se tomará en consideración la facilidad de uso de estas herramientas por parte de personal no informático.

Deberá realizar la clasificación y archivado de toda la documentación relacionada con los expedientes tributarios y recaudatorios en un repositorio único de información. El sistema deberá admitir documentos externos en formato papel mediante la digitalización de los mismos, y en formato electrónico. También deberá implementar un sistema amigable y de fácil uso para el mantenimiento y definición de las plantillas de documentos.

El sistema deberá ser de fácil navegación para el usuario, para el mantenimiento y para la definición de documentos.

El sistema deberá permitir la integración de los documentos generados que se requieran en el gestor de expedientes municipal a través del uso de servicios web.

La plataforma debe disponer de un módulo que pueda manejar el usuario final para la creación de consultas y cualquier tipo de informes, listados o documentos. El sistema de generación de informes proporcionará capacidades de creación de informes de negocio para usuarios y aplicaciones web.

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

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

6. INTEGRACIÓN CON OTROS SISTEMAS

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

- Dirección General de Catastro. En línea (on line) mediante Servicios Web
- Dirección General de Tráfico. En línea (on line) mediante Servicios Web
- Plataforma SIGA de Gestores Administrativos (IVTM). En línea (on line) mediante Servicios Web
- ANCERT. En línea (on line) mediante Servicios Web
- AEAT.
- Correos. SICER a través de servicios web, incluyendo imágenes y fichero de firma en tableta electrónica
- INSIDE. Para remitir expedientes al Ministerio de Justicia, para su exportación e importación de expedientes desde otras herramientas o unidades de tramitación.
- SIA. Para gestionar o validar en la plataforma los códigos para su notificación y gestión.
- DIR3. Para validaciones o ayudas al usuario de la plataforma a la hora de remisiones a otras instituciones.
- Plataforma de pago (pasarela de pago). En línea (on line) mediante Servicios Web
- INSS y TGSS. Mediante ficheros con perceptores de prestaciones
- Registro Central de Índices. Mediante ficheros
- INE. Mediante ficheros de fallecidos
- Notific@ Para notificaciones y comunicaciones en formato electrónico y también postal.
- Dirección Electrónica Habilitada (DEHú)
- Punto de Acceso General – Carpeta Ciudadana
- Plataforma de Intermediación de datos (PID)
- Archive
- Portafirmas
- Clavefirma
- APODER@ y REPRESENTA.
- Tablón Edictal único del Boletín Oficial del Estado.
- Sedipualb@
- BOPA
- SIR

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

Se detallan a continuación determinadas integraciones exigidas:

ANCERT

La aplicación ofertada deberá contemplar la integración en línea (on line), mediante Servicios Web, al máximo nivel de funcionalidad, con la plataforma notarial ANCERT, debiendo permitir:

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

CATASTRO

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

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.

AEAT

La aplicación ofertada deberá contemplar el tratamiento de los ficheros de intercambio requeridos para hacer efectivo el convenio con la AEAT y la FEMP en materia de intercambio de información tributaria y colaboración en la gestión recaudatoria con las entidades locales.

Sedipualb@

El Ayuntamiento de Castrillón se encuentra en la fase de adscripición mediante convenio a la Plataforma Sedipualb@ de la Diputación de Albacete. En consecuencia, la plataforma deberá disponer de forma obligatoria con la oportuna certificación de integración en su nivel 2 o superior expedido por la Diputación de Albacete

La aplicación deberá integrase con el sistema de registro de la plataforma Sedipualb@

La aplicación deberá integrarse con el sistema de Resoluciones y Decretos de la plataforma Sedipualb@

El Ayuntamiento pondrá a disposición de los licitadores que lo soliciten, la información correspondiente a otros sistemas corporativos adicionales susceptibles de ser integrados con la aplicación tributaria a contratar.

El licitador deberá incluir en su propuesta la relación de aplicaciones que se compromete a integrar, así como su alcance, que se incluyen en el precio de su oferta o, en su caso, el importe que facturaría al Ayuntamiento por la realización de dichos trabajos, adicionalmente al precio de licitación.

Los licitadores deberán aportar la relación de servicios Web de los que ya dispone su aplicación, debiendo incluirse la totalidad de los mismos en el suministro, sin coste y convenientemente actualizados.

- Sistema contable, actualmente SICALWIN. Sistema de Información Contable municipal para validar y crear los códigos de reserva de crédito asociados a una solicitud de control interno. Este sistema se gestiona mediante la aplicación de "Sistema integrado de gestión económica, financiera y presupuestaria" (SicalWin) del grupo Berger-Levrault.
- Gestor de Expedientes, Resoluciones y Decretos, Registro Electrónico programa Aupac del grupo Gtt, será sustituido por la Plataforma Sedipualb@ a lo largo del 2024
- Sede Electrónica / carpeta ciudadana SIAC del grupo Gtt, será sustituida por la Plataforma Sedipualb@ a lo largo del 2024
- Servicio LDAP de acceso corporativo (dominio de seguridad Active Directory de Microsoft)
- Padrón Municipal: Programa Accede del grupo Berger-Levrault
- Gestión de Tributos y Recaudación de Cirta Dinfor (plataforma a migrar al programa ofertado)

7. ARQUITECTURA DE LA APLICACION.

La aplicación propuesta deberá cumplir los siguientes requisitos:

- Estará desarrollada bajo una arquitectura Web, facilitando así el despliegue de nuevas versiones de la plataforma en las estaciones de trabajo.
- Cubrirá los niveles de seguridad exigidos en el pliego en lo que respecta a la confidencialidad y seguridad de la información y protección de datos de carácter personal".
- Deberá ser accesible por los usuarios a través de los sistemas operativos comunes (Windows, OS X, iOS, Linux, ChromeOS), así como desde diferentes dispositivos (Pcs, tabletas, móviles, chromebooks, etc.).
- La oficina virtual tributaria deberá ser accesible a través de Internet, utilizando los navegadores web de uso común (Edge, Chrome, Firefox, Safari, Opera).
- 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.

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

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

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

El licitador deberá especificar la capacidad y experiencia de los profesionales que aporta, debiendo contar estos con una cualificación al máximo nivel, en cuanto a su dominio de la Administración del motor de base de datos a utilizar.

El servidor de aplicación debe estar diseñado y construido con una filosofía de diseño transaccional, optimizado para un entorno WAN/LAN, disponiendo de un gestor de transacciones intermedio que gestione y optimice el flujo de las mismas.
Deben especificarse claramente los productos y herramientas software utilizadas tanto en el diseño como en la construcción de la aplicación ofertada.

Se tendrán en cuenta, de cara a la valoración, el nivel de integración de estas capas de la aplicación, para lo cual deben indicarse explícitamente los métodos de integración entre la aplicación, el gestor de transacciones, el motor de Base de Datos y el Servidor Web.

El servidor Web debe ofrecer a los clientes finales (navegador Internet) todos los componentes necesarios para sus transacciones. Estos componentes deben estar diseñados bajo la misma filosofía de proceso transaccional que el resto de elementos del sistema. Se valorará el uso de XML/XSL para la definición de componentes de interfaz de usuario.

El diseño de la aplicación informática debe estar orientado hacia la navegabilidad lógica entre sus diferentes módulos, ofreciendo a los usuarios la posibilidad de acceder de forma intuitiva, y como parte de una misma transacción, a otros módulos del sistema, conservando los puntos de retorno previos y permitiendo, en su caso, la realización de otras operaciones, que pudieran ser distintas de aquella que motivó el acceso inicial.

La interfaz de usuario debe estar diseñada y construida bajo criterios de ergonomía para el usuario, ofreciendo un entorno de operación intuitivo, consistente y guiado.

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.

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

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

El sistema deberá soportar, al menos, los 4 navegadores más utilizados (Edge, Chrome, Firefox y Safari) sobre los tres sistemas operativos más comunes (Windows, Linux, Mac).

Se valorará que la tecnología de presentación esté basada en HTML5 y CSS3.

Por razones de compatibilidad con sistemas operativos no deberá utilizarse tecnología flash o similar.

La presentación de documentos deberá utilizar visores integrados en los navegadores o integrando Adobe Reader para presentar pdfs.

8. ENTORNO DE COMUNICACIONES Y REDES

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

9. SEGURIDAD

La empresa licitadora deberá poseer la acreditación de que la aplicación ofertada cumple lo requerido por la Ley de Protección de Datos Personales y Garantías en los Derecho Digitales, debiendo aportar, en su caso, copia de la auditoría pertinente.

Dada la tipología de la información a manejar en el ámbito tributario y recaudatorio, se valorará el que dicha auditoria haya sido realizada de acuerdo con el nivel "alto" de protección de datos especificado en dicha Ley.

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

Como requerimientos básicos de seguridad a valorar:

- Proporcionará funcionalidad propia en cuanto a los controles de acceso a la misma, así como disponer de funciones que permitan personalizar, para cada perfil de usuario, sus características de acceso y operatividad. La administración de los perfiles debe estar centralizada en una figura (Administrador de perfiles) asociada a una o varias personas dentro del Ayuntamiento, quienes serán responsables de la asignación, modificación y/o denegación de permisos de acceso a los usuarios del sistema.

- Permitirá definir perfiles de usuarios externos al propio Ayuntamiento, con el fin de proporcionar diferentes funcionalidades de Gestión Tributaria a colectivos concretos y a contribuyentes debidamente identificados.

- El módulo de seguridad ofrecerá, a cada usuario, únicamente las funcionalidades asociadas a su perfil. Contará con una herramienta de administración de perfiles manejable por personal no informático, y desde la cual se permita personalizar el entorno de la aplicación bajo la premisa inicialmente requerida (interfaz de usuario determinado por su perfil).

- El módulo de seguridad dispondrá de funciones de verificación de caducidad de palabras de paso, dato que debe ser parametrizable, así como mecanismos de validación de formato de palabras de paso (longitud mínima, símbolos, reglas), provocando la desactivación ante un número determinado de intentos fallidos de acceso en el proceso de autenticación.

- La herramienta se integrará con el Directorio Activo corporativo del Ayuntamiento, con el objetivo de identificar a los usuarios gestores y administradores con sus credenciales corporativas. La herramienta también permitirá la identificación de otros usuarios que por cualquier circunstancia no se encuentren registrados en el directorio activo del Ayuntamiento.

- Registrará todos los movimientos realizados por cada usuario, a nivel de transacción puntual, incluyendo intentos de acceso infructuosos que se puedan producir. Estas trazas de auditoría permitirán un control exhaustivo e integrado de las operaciones que se realicen sobre el sistema.

- Dispondrá de un fichero histórico de movimientos para las operaciones tributarias y recaudatorias, ofreciendo consultas e informes específicos que permitan auditar las operaciones llevadas a cabo en base a múltiples criterios, permitiendo obtener su estado y características tanto cronológica como operativamente.

- Permitirá la utilización de diferentes certificados digitales (al menos los emitidos por la FNMT) y del DNI electrónico como parte del proceso de Autenticación. Contemplará asimismo la utilización del sistema Cl@ve.

- Incorporará mecanismos que permitan la firma electrónica de los documentos que se generen en el propio sistema.

- Dispondrá de herramientas de auditoría que faciliten el diagnóstico y tratamiento de incidencias.

AYUNTAMIENTO DE CASTRILLON
PLAZA DE EUROPA Nº 1, 33450 - PIEDRAS BLANCAS - TLF.985 53 00 50 - Fax. 985 53 08 54 - Web http://www.ayto-castrillon.es

10. DOCUMENTACION.

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

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

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

11. HERRAMIENTAS DE ORGANIZACIÓN DE TRABAJO

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

12. LICENCIAS DE PRODUCTOS DE TERCEROS.

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

No obstante, las propuestas deben especificar las licencias de productos de terceros que, en su caso, son necesarias para su funcionamiento, las versiones de los mismos para las que la aplicación está homologada, sus modalidades de contratación y, en general, todo parámetro relevante para conocimiento del Ayuntamiento.

13. COMPROBACIÓN DE LAS FUNCIONALIDADES Y DEMOSTRACIONES.

Para que pueda evaluarse la oferta, y con objeto de verificar que se ajusta a las prestaciones exigidas, se requerirá que cada empresa licitadora realice una demostración del alcance de su aplicación, mediante acceso a través de Internet desde las dependencias que a tal efecto designe el Ayuntamiento de Castrillón.

Para ello, deberá resolver el conjunto de supuestos prácticos que se le comuniquen previamente, por parte del Ayuntamiento, con una antelación mínima de 5 días hábiles a la fecha que le sea asignada.

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

Comprobación de las funcionalidades

Para la comprobación de la constancia en el aplicativo de las funcionalidades exigidas, la mercantil licitadora deberá conectarse a uno o varios entornos reales con características lo más similares posible a las del Ayuntamiento de Castrillón.

De contrastarse que no está contemplada en el aplicativo alguna de las funcionalidades exigidas no será necesaria la fase de demostración.

Demostración de las funcionalidades

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

El resultado de esta demostración, podrá condicionar la valoración de la oferta, con independencia de lo expresado en el documento escrito de la misma, teniendo en cuenta:

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

14. SERVICIOS DE SOPORTE, HOSPEDAJE Y ADMINISTRACIÓN DEL CPD REMOTO

Las empresas licitadoras deberán estar en condiciones de prestar de forma completa, adecuada y continua, y a lo largo de todo el período de duración del contrato, los servicios de soporte a la gestión, explotación y administración del sistema, así como los referidos a los de Centro de Proceso de Datos (CPD) que hospede y administre la aplicación de manera externa.

Deberán indicarse los componentes Hardware y Software destinados a asegurar el entorno, políticas de seguridad y modo de incorporación de las mismas.

Asimismo, deberá acreditarse la clasificación TIER de que disponga el CPD, de acuerdo con el estándar TIA 942, o equivalente en función de la categoría correspondiente.

Se deberá de especificar en las ofertas:

- Infraestructura básica:
  - Garantía de suministro energético
  - Sistema contra incendios
  - Sistema de aire acondicionado
  - Servicio de seguridad física
- Infraestructura de comunicaciones:

De cara a la optimización del rendimiento en las comunicaciones, se describirán las técnicas que se utilizan a partir de la definición de políticas de calidad del servicio, para la asignación de caudales, según criterios de uso, así como la utilización de opciones de compresión de datos.

Se describirá la topología de red que se desplegará para dar servicio al Ayuntamiento, que deberá ser de alta disponibilidad y con enlaces redundantes.

Deberán detallarse los niveles de redundancia ofertados, así como los criterios y herramientas de monitorización que se emplearán.

Se describirán asimismo los niveles de seguridad y eficiencia que garanticen la calidad del servicio y elementos a utilizar como cortafuegos, routers, etc.

Deberá aportarse detalle de las prestaciones generales del Sistema de comunicaciones que se propone.

Las herramientas de monitorización de red que se utilicen, deben generar estadísticas sobre el funcionamiento general del servicio, permitiendo con ello verificar el uso del Sistema y las incidencias producidas, así como el cumplimiento del ANS concertado.

- Líneas de datos y dispositivos de conexión: Se describirán las líneas de datos que se aportarán para la conexión entre el CPD y el Ayuntamiento, sus características y ancho de banda, así como los dispositivos electrónicos de conmutación, que serán suministrados y configurados por el adjudicatario.

Así mismo se deberá de indicar el ancho de banda necesario para poder trabajar con el sistema, en función del número de usuarios concurrentes previstos.

- Infraestructura de sistemas: En la propuesta se describirá la infraestructura tecnológica sobre la que se explotará el Sistema y su configuración.

- Centro de respaldo: Se valorará que las propuestas incluyan un Centro de Respaldo o Servicios BRS (Business Recovery Services) que garantice la continuidad del servicio tributario y recaudatorio ante cualquier situación grave, que pudiera inutilizar el CPD principal, debiendo entrar en funcionamiento el centro de respaldo en un tiempo no superior a 2 horas.

Se detallará asimismo el modelo de replicación de información entre ambos centros.

Servicios de Operación de Sistemas y Gestión de Red

Mediante los Servicios de Operación y Gestión de Red, el personal de la empresa licitadora supervisará el correcto funcionamiento de las máquinas y sistemas del CPD, así como el funcionamiento de sus líneas de comunicaciones. Estos servicios habrán de detallarse en la oferta e incluirán, al menos:

- Monitorización del Sistema
- Servicio de Operación de Sistemas
- Primer nivel de incidencias, escalado y respuesta
- Cambios
- Seguimiento de backup
- Servicio de Operación de Gestión de Redes
- Monitorización de líneas y routers
- Gestión de averías en líneas y monitorización de firewalls, DNS, etc.
- Monitorización de elementos activos (software, hub's, etc.)
- Back-up de firewalls y DNS u Backup de elementos activos
- Reporting básico, escalado y primer nivel de incidencias. Servicios de Administración

Los Servicios de Administración incluyen las actuaciones necesarias para garantizar, a largo plazo, el correcto funcionamiento del sistema y su aprovechamiento óptimo, tanto con respecto a las funcionalidades como al rendimiento general. Estos servicios habrán de detallarse en la oferta e incluirán al menos:

- Administración de Sistemas Operativos
- Gestión de políticas de seguridad
- Gestión de políticas de sistemas
- Monitorización y análisis del sistema
- Mantenimiento y actualización del hardware
- Gestión del rendimiento
- Mantenimiento preventivo y correctivo
- Elaboración de documentación
- Administración de Bases de Datos:
- Instalación y configuración del software
- Política de copias de seguridad y recuperación
- Seguridad en base de datos (usuarios, roles, privilegios)
- Monitorización y optimización de la base de datos
- Planificación de crecimientos y cambios
- Tunning
- Administración de otro software de base (Servidores de aplicaciones, Servidores Web, etc.)Instalación y configuración
- Políticas de seguridad
- Políticas de seguridad Web
- Monitorización y control
- Gestión de cambios
- Gestión de incidencias Monitorización Automática

Se considerarán las funcionalidades de gestión y monitorización automática que se incluyan en el sistema ofertado especialmente las orientadas a la detección anticipada de incidencias y a la reducción de los tiempos de resolución de incidencias.

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 del Ayuntamiento. Estas actividades, se han estructurado en los siguientes procesos, siguiendo estándares de mercado:

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.

Tiene como 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 funcionen dentro del marco de los ANS establecidos.

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.

Gestión de Cambios

Para asegurar que los cambios propuestos del sistema se registran, evalúan, autorizan, se asigna 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 definirá los criterios de cambio estándar frente a otros tipos de cambios menores y que no requieran la intervención del órgano responsable.

Se clasificarán las peticiones de cambio de común acuerdo con el Ayuntamiento, como consecuencia de la necesidad de corrección de un incidente o problema en el Sistema. El adjudicatario tendrá que realizar el mantenimiento correctivo necesario para la correcta, eficaz y eficiente operativa diaria, sin coste adicional para el Ayuntamiento. La corrección de datos que se hayan provocado por errores en el sistema también será responsabilidad del adjudicatario.

Gestión de Versiones

Entre otros objetivos del proceso se incluyen:

- Planificar y controlar la implantación de nuevas versiones que se vayan liberando de la plataforma.
- 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.
- Comunicar y gestionar las expectativas de la plataforma durante la planificación y puesta en producción de nuevas versiones.

- Transferir el conocimiento de las nuevas funcionalidades o correcciones que se incluyen en las nuevas versiones, a usuarios y a personal del Ayuntamiento.

Gestión de Incidencias y Problemas

La Gestión de Incidencias deberá restaurar los niveles normales del servicio afectado tan pronto como sea posible, minimizando el impacto en el sistema, manteniendo los niveles de calidad y disponibilidad del servicio. El adjudicatario dispondrá de un punto único de contacto que registre todas las incidencias, detectadas por procesos automáticos de monitorización y eventos o cualquier otra vía, y por incidencias escaladas por el personal gestor y de operaciones del Ayuntamiento dedicado a ello.

Los licitadores deben indicar el protocolo de actuación para detectar y registrar los problemas en función de los incidentes reportados o identificando tendencias de los mismos, con el objetivo de llegar a la causa raíz de las incidencias, iniciar las acciones que corrigen el problema y reducen el impacto en el servicio del sistema.

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.

Gestión de la Mejora Continua

Buscará alinear los servicios ofrecidos a las necesidades del Ayuntamiento, 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 del Ayuntamiento.

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

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

El licitador deberá incluir en su propuesta de Plan de implantación un cronograma general, así como los cronogramas de detalle que considere oportunos, que deben recoger todas las actividades relacionadas con la implantación efectiva del nuevo sistema, considerando su adecuación a las necesidades del Ayuntamiento, migración de los datos y transferencia de los servicios al adjudicatario, en términos de continuidad, cumplimiento y mejora de la calidad percibida, transformando un modelo de servicios de informática tributaria interno y tradicional, a un modelo de servicios en la nube y basado en ANS.

Las actividades que cubren los objetivos definidos dentro del plan de implantación que deben incluirse en este proyecto, son las siguientes:

- Implantación del modelo de relación entre El Ayuntamiento y el adjudicatario, así como los procedimientos del proyecto: gobierno, gestión y control.
- Aprovisionamiento de la infraestructura tecnológica e implantación del software en la nube.
- Adecuar el nuevo sistema a los procesos y necesidades del Ayuntamiento y del contribuyente:
- Análisis y Diseño de procesos.
- Rediseño del sistema adaptándolo a las necesidades particulares.
- Migrar los datos del actual Sistema de Gestión Tributaria al nuevo sistema detallado en el Plan de Migración, garantizando la calidad e integridad de los mismos.
- Formar adecuadamente a 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 del usuario, tanto en la adecuación del sistema a las necesidades que se requieren, como en la conversión o transformación y migración de los datos actuales al nuevo sistema, que incluirán los expedientes abiertos más los expedientes cerrados que se tengan que mantener por normativa legal. Se deberá obtener el 100% de los datos migrados con la calidad previamente definida. Se deberá garantizar la seguridad de la información existente de los ciudadanos. Asimismo, se incluirá algún proceso de corrección de posibles errores existentes

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.

Al finalizar la fase de implantación se remitirá al Ayuntamiento un informe donde se detallen todas las actuaciones que se han llevado a cabo durante el proyecto.

15. MIGRACIÓN DE DATOS DEL SISTEMA ACTUAL.

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

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

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

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

16. GESTIÓN DEL CAMBIO Y PLAN DE FORMACIÓN

El adjudicatario, deberá realizar todas las labores necesarias para asegurar una correcta gestión del cambio y comunicación del nuevo aplicativo, con objeto de garantizar su efectiva implantación, todo ello bajo la supervisión y aceptación de la dirección del proyecto por parte del Ayuntamiento o por quién este determine. Las actividades mínimas a realizar serán las siguientes:

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

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

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

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

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

La formación que se incluya en las ofertas deberá cumplir un mínimo de 200 horas, bajo los siguientes requerimientos mínimos:

- Formación al personal técnico del Servicio de Informática del Ayuntamiento, que asegure un debido traspaso de conocimiento al personal responsable de su operación y administración. De esta manera el personal municipal deberá poder realizar el mantenimiento de todo el sistema, así como el diseño e implementación de nuevos procedimientos de forma autónoma. Asimismo, se les deberá formar en la estructura del modelo de datos del Sistema, de tal manera que desde los Servicios Informáticos 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 puestos directivos responsables del área tributaria y de recaudación.
- Consolidación del aprendizaje: El adjudicatario deberá prever la realización de sesiones de formación durante todo el periodo del contrato que permitan a los distintos colectivos consolidar los conocimientos aprendidos y mejorar o perfeccionar en el uso de la herramienta durante toda la ejecución del contrato.

La formación presencial, será impartida en las dependencias que el Ayuntamiento determine. La empresa adjudicataria deberá preparar el entorno necesario para impartirla, así como realizar los correspondientes controles de asistencia, encuestas de evaluación y, en general, disponer los medios adecuados para garantizar su calidad. El resultado de la evaluación realizada por los asistentes será incorporado al informe de ejecución del proyecto.

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

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

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

GOBIERNO DE ESPAÑA MINISTERIO DE POLITICA TERRITORIAL
Plan de Recuperación, Transformación y Resiliencia
Financiado por la Unión Europea NextGenerationEU

N.I.F: P-3301600-G

AYUNTAMIENTO DE CASTRILLON
PLAZA DE EUROPA Nº 1, 33450 - PIEDRAS BLANCAS - TLF.985 53 00 50 - Fax. 985 53 08 54 - Web http://www.ayto-castrillon.es

17. ORGANIZACIÓN DEL PROYECTO

El Ayuntamiento nombrará un Comité Director, que se conformará, al menos, con un responsable funcional del Órgano de Gestión Tributaria y un responsable técnico de los Servicios Informáticos, y que será el interlocutor de máximo nivel con el adjudicatario y uno o varios jefes de proyecto encargados de la coordinación y seguimiento detallado de los trabajos realizados por el adjudicatario.

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

- Actuar como interlocutor del adjudicatario frente al Ayuntamiento, canalizando la comunicación entre la empresa y el personal integrante del equipo adscrito al contrato.
- Distribuir el trabajo entre el personal encargado de la ejecución del contrato, e impartir a dichos trabajadores las órdenes e instrucciones de trabajo que sean necesarias en relación con la prestación del servicio contratado.
- Supervisar el correcto desempeño por parte del personal integrante del equipo de trabajo de las funciones que tiene encomendadas.
- Incorporar al equipo de trabajo a las personas que estime necesarias para verificar y evaluar todas las actuaciones a su cargo.
- Informar al Ayuntamiento del grado de cumplimiento y evolución del Proyecto, garantizando el cumplimiento de plazos y requisitos de servicio.
- Informar al Ayuntamiento acerca de las variaciones, ocasionales o permanentes, en la composición del equipo de trabajo adscrito a la ejecución del contrato así como de cualquier incidencia que afecte o pueda afectar al Proyecto, proponiendo las medidas para su corrección o las medidas preventivas que correspondan.

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

Comité de Dirección, que estará integrado por el Comité Director del contrato del Ayuntamiento y el Director de proyecto del adjudicatario. Las funciones de este comité son las siguientes:

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

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

- Revisión detallada de los servicios realizados en el último periodo
- Coordinar y organizar el plan de trabajo
- Reportar y comunicar aspectos críticos al comité de dirección del contrato
- Velar por la calidad de los trabajos

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

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

19. EQUIPO DE TRABAJO

El adjudicatario deberá aportar cuantos Recursos Humanos y técnicos sean necesarios para realizar las tareas contratadas en los plazos comprometidos.

En el caso de los recursos humanos, los licitadores deberán aportar una relación nominal de las personas asignadas al equipo de trabajo del proyecto, acompañada de un currículum vitae donde se reflejen sus características profesionales, experiencias en proyectos similares y, en general, todo dato relevante para su valoración, tanto a nivel de perfil profesional como de adecuación a las necesidades del proyecto. Esta lista debe estar agrupada por perfiles / roles dentro del Plan de Trabajo.

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

- Director de contrato
- Responsable del Proyecto de implantación.
- Responsable del Servicio
- Responsable de Seguridad

Estos perfiles deberán tener el suficiente conocimiento y experiencia en gestión y recaudación tributaria, gestión de proyectos, gestión de servicios gestionados y provisión de servicios en la nube.

20. PRESTACIÓN DE SERVICIOS DE MANTENIMIENTO

El servicio de mantenimiento, sin coste adicional, responderá a los términos y condiciones que se detallan a continuación:

- Mantenimiento Evolutivo: realización de las operaciones necesarias para la actualización e inclusión de los nuevos contenidos, nuevas funcionalidades, mejoras sobre las funcionalidades actuales y cambios derivados de modificaciones de carácter legal.
- Mantenimiento Correctivo: realización de todas las operaciones necesarias para corregir el funcionamiento incorrecto de la aplicación durante el periodo de vigencia del contrato.
- Formación de Usuarios: instrucción de los usuarios en el manejo de las nuevas funcionalidades o modificaciones producidas como consecuencia de las actividades de mantenimiento anteriores, así como para los casos de deficiencias o errores sistemáticos en la operación de la aplicación por parte de los usuarios.

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

Las nuevas funcionalidades o módulos de gestión resultantes del mantenimiento correctivo, deben estar disponibles en el sistema con anterioridad a su fecha de entrada en vigor, con objeto de que los usuarios puedan adquirir el entrenamiento y la formación necesarios para su correcta utilización.

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

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

Tipo Incidencia	Plazo Respuesta	Plazo Resolución
Crítica	≤ 45’	≤ 4 horas
No crítica	≤ 4 horas	≤16 horas

Se entiende por:

- "Incidencia crítica": cuando funcionalidades relevantes del sistema quedan fuera de uso o no cumplen los requisitos funcionales o de explotación establecidos, por causas directamente imputables a la aplicación, sin que exista ninguna otra alternativa de operación, inhabilitando al usuario para el desarrollo de sus funciones. Afecta al normal funcionamiento del sistema de gestión de ingresos.
- "Incidencia no crítica": cuando el sistema esta degradado y, por lo tanto, no funciona de forma continuada y ágil. No llega a ser crítico para el desarrollo normal de la actividad.

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

21. ACTUALIZACIONES Y CAMBIOS DE VERSIÓN

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

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

22. DIRECCIÓN DEL PROYECTO.

La Dirección del Proyecto correrá a cargo de la persona o equipo de trabajo designado por el Ayuntamiento y será el encargado de supervisar y comprobar el correcto desarrollo de los trabajos, tanto en contenido como en plazos. Asimismo, la dirección del proyecto será responsable de emitir las certificaciones de recepción de los trabajos.

AYUNTAMIENTO DE CASTRILLON
PLAZA DE EUROPA Nº 1, 33450 - PIEDRAS BLANCAS - TLF.985 53 00 50 - Fax. 985 53 08 54 - Web http://www.ayto-castrillon.es

23. SEGUIMIENTO Y CONTROL DEL PROYECTO.

El seguimiento y control del proyecto se efectuará mediante:

- Seguimiento continuo de la evolución del Proyecto entre el responsable del equipo de trabajo por parte del adjudicatario y la dirección de proyecto designada por el Ayuntamiento.

- Reuniones de seguimiento y revisiones técnicas, en las que participarán el responsable del equipo de trabajo por parte del adjudicatario, y del equipo de trabajo del Ayuntamiento, al objeto de revisar el grado de cumplimiento de los objetivos, las reasignaciones y variaciones de efectivos de personal dedicado al proyecto y la validación de las programaciones de actividades realizadas.

24. DEVOLUCIÓN DEL SERVICIO

Finalizado por cualquier causa el contrato, los ficheros que contengan los datos en el formato que han sido almacenados, serán entregados ordenados de forma lógica, estructurada, relacionada y cronológica al Ayuntamiento de Castrillón. A tal efecto, durante la ejecución del contrato, el proveedor presentará una propuesta de plan de devolución del servicio a la dirección del proyecto. Este plan de devolución deberá contemplar estos puntos en los mismos términos o equivalentes acordados y aprobados por la dirección del proyecto:

- La titularidad municipal del módulo de analítica, su instancia o soporte replicado.
- La disposición en formato ENI de todos los expedientes gestionados en la plataforma. Todos los datos gestionados en la plataforma serán facilitados acorde con el Esquema Nacional de Interoperabilidad y sus guías técnicas, de forma que estos datos sean fácilmente exportables a cualquier otra plataforma que cumpla con las citadas guías técnicas.
- La disposición en INSIDE de los libros oficiales y todos los expedientes en tramitación dentro de la plataforma.
- La disposición en archivos SIP de todos los expedientes de procedimientos finalizados.
- La indexación a partir de sus metadatos en el módulo de analítica de titularidad municipal, de todos los expedientes en INSIDE o finalizados.
- La gestión de la desconexión SIR.

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

El pago de las últimas facturas, se condicionará a la ejecución del plan de devolución del servicio.

25. 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.

El adjudicatario quedará obligado al cumplimiento de la Ley Orgánica 3/2018, de 5 de diciembre, protección de datos de carácter personal y garantía derechos digitales.
A tal fin, y conforme al Real Decreto de desarrollo 1720/2007, de 21 de diciembre, el oferente incluirá 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. Asimismo, deberá incluir en su oferta la designación de la persona o personas que, sin perjuicio de la responsabilidad propia de la Empresa, estarán autorizadas para las relaciones con el equipo directivo a efecto del uso correcto del material y de la información a manejar. Se adjuntará una descripción de su perfil profesional, y sólo podrán ser sustituidas con la conformidad del Equipo.

26. CONSULTORÍA SOBRE EL MODELO ORGANIZATIVO.

La puesta en marcha del nuevo Sistema de Información exigirá cambios en el modelo organizativo del Ayuntamiento.

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

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

27. DURACIÓN DEL CONTRATO Y PLAZO DE PUESTA EN MARCHA

El contrato tendrá una duración de 6 meses, contados a partir de la fecha de firma del mismo.

Plazo de puesta en marcha del Sistema

El Sistema de Información ofertado, deberá entrar en funcionamiento, al menos en modo de prueba, cubriendo las necesidades generales del Ayuntamiento en los ámbitos tributario 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 y formación de usuarios.

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

Firmado digitalmente por:
Técnico Informático
Juan José Camino Irazusta
12-09-2023