

**PLIEGO DE PRESCRIPCIONES TÉCNICAS PARA LA CONTRATACIÓN DEL SUMINISTRO
DE UN SISTEMA DE INFORMACIÓN DE GESTIÓN TRIBUTARIA Y RECAUDACIÓN**

NÚMERO DE EXPEDIENTE	610/2025
-----------------------------	-----------------

Título	Suministro de un sistema de información de gestión tributaria y recaudación		
Organismo	Entidad Metropolitana para el Tratamiento de Residuos		
Unidad responsable	Servicio de Tecnologías de la Información y de las Comunicaciones		
DIR3 organismo	L07460002		
Valor estimado (antes de impuestos e incluida posible modificación)	275.642,40 €		
Presupuesto base de licitación (antes de impuestos)	114.851,00 €	Presupuesto base de licitación (después de impuestos)	138.969,71 €
Tipo de contrato	Servicios y suministros		
Tramitación	Ordinaria		
Procedimiento de adjudicación	Contrato abierto art. 156 y siguientes LCSP.		
Contrato SARA	Sí		
Fecha inicio prevista	Fecha de firma del contrato	Plazo de ejecución	2 años
Admite prórrogas	Sí	Plazo máximo prórrogas	2 años
Admite modificación	Sí, del 20%		
Lotes	No		
Anualidades y aplicaciones presupuestarias		APLICACIÓN	IMPORTE
	Primer año (2026)	B01.920.22706 Prestación de Servicios Informáticos	54.783,96 €
		B01 920 22002 Material informático no inventariable	25.688,30 €

CSV: 6pZ1 Bjo 2/zK MaG E4Km h0MU Caw=
URL de verificación: <https://administracion.emtre.es/SedeElectronica>

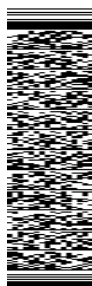
	Segundo año (2027)	B01 920 22002 Material informático no inventariable	38.532,45 €
		B01.920.22706 Prestación de Servicios Informáticos	19.965,00 €
Tramitación anticipada del expediente de gasto	Sí		



CSV: 6pZ1 Bji0 2/zK /MaG E4Km h0MU Caw=
URL de verificación: <https://administracion.emtre.es/SedeElectronica>

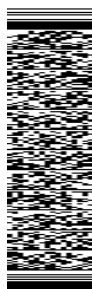
Contenido

1.	SITUACIÓN ACTUAL Y ANTECEDENTES	5
2.	OBJETO DEL CONTRATO	6
3.	CONDICIONES TÉCNICAS DE LA CONTRATACIÓN	7
3.1.	CONDICIONES GENERALES	7
3.2.	REQUISITOS FUNCIONALES	9
3.2.1.	AUTENTICACIÓN Y SEGURIDAD	10
3.2.2.	GESTIÓN DE PERSONAS, TERCEROS Y TERRITORIO	11
3.2.3.	GESTIÓN DE EXPEDIENTES ELECTRÓNICOS	11
3.2.4.	OFICINA VIRTUAL TRIBUTARIA (OVT)	12
3.2.5.	GESTIÓN TRIBUTARIA	15
3.2.6.	GESTIÓN RECAUDATORIA.....	21
3.2.7.	GEORREFERENCIACIÓN DE TRIBUTOS	35
3.2.8.	GESTIÓN DE INFORMES	35
3.2.9.	INFORMACIÓN PARA USUARIOS FINALES	35
3.2.10.	CONTROL DE ASISTENCIAS A CONTRIBUYENTES.....	36
3.2.11.	GESTIÓN DE NOTIFICACIONES Y COMUNICACIONES	36
3.2.12.	CERTIFICADOS ELECTRÓNICOS Y FIRMA ELECTRÓNICA	38
3.2.13.	INTEGRACIONES Y CAPA DE SERVICIOS WEB	38
3.3.	REQUISITOS NO FUNCIONALES	40
3.3.1.	VOLUMETRÍAS	40
3.3.2.	ARQUITECTURA TECNOLÓGICA.....	41
3.3.3.	LICENCIAS DE TERCEROS	43
3.3.4.	USABILIDAD Y DISEÑO ADAPTATIVO	44
3.3.5.	DISPONIBILIDAD DEL SISTEMA	45
3.3.6.	RENDIMIENTO DEL SISTEMA	45
3.3.7.	SEGURIDAD.....	46
3.3.8.	DATOS DE CARÁCTER PERSONAL	49



CSV: 6pZ1 Bji0 2/zK MaG E4Km h0MU Caw=
URL de verificación: <https://administracion.emtre.es/SedeElectronica>

3.4.	REQUISITOS LEGALES.....	53
3.5.	SERVICIOS DE ASISTENCIA TÉCNICA PARA LA IMPLANTACIÓN	55
3.6.	SERVICIOS DE SOPORTE Y MANTENIMIENTO.....	58
3.7.	SERVICIOS DE CONSULTORÍA ESPECIALIZADA BAJO DEMANDA	62
4.	COORDINACIÓN DEL CONTRATO Y EQUIPO DE TRABAJO	62
5.	GESTIÓN DEL CICLO DE VIDA DEL CONTRATO.....	63
5.1.	FASE DE IMPLANTACIÓN	64
5.2.	FASE DE GESTIÓN	65
5.3.	FASE DE FINALIZACIÓN	66
5.4.	SEGUIMIENTO Y CONTROL DEL PROYECTO.....	68
6.	ENTREGABLES Y DOCUMENTACIÓN	68



CSV: 6pZ1 Bji0 2/zK /MaG E4Km h0MU Caw=
URL de verificación: <https://administracion.emtre.es/SedeElectronica>

1. SITUACIÓN ACTUAL Y ANTECEDENTES

La Ley 2/2001, de 11 de mayo, de Creación y Gestión de Áreas Metropolitanas en la Comunidad Valenciana, crea la Entidad Metropolitana para el Tratamiento de Residuos (en adelante, EMTRE) en el área territorial integrada por los municipios de Alaquàs, Albal, Albalat dels Sorells, Alboraya, Albuixech, Alcàsser, Aldaia, Alfafar, Alfara del Patriarca, Almàssera, Benetússer, Beniparrell, Bonrepòs i Mirambell, Burjassot, Catarroja, Emperador, Foios, Godella, Lloc Nou de la Corona, Manises, Massalfassar, Massamagrell, Massanassa, Meliana, Mislata, Moncada, Museros, Paiporta, Paterna, Picanya, Picassent, la Pobla de Farnals, Puçol, Puig, Quart de Poblet, Rafelbuñol, Rocafort, San Antonio de Benagéber, Sedaví, Silla, Tavernes Blanques, Torrent, Valencia, Vinalesa y Xirivella. Ley derogada por la Ley 8/2010, de 23 junio, de Régimen Local de la Comunitat Valenciana, no obstante, mantiene vigente, conforme a su disposición derogatoria 2ª, la actual Entidad Metropolitana para el Tratamiento de Residuos (EMTRE).

Su competencia básica es la prestación de los servicios de valoración y eliminación de residuos urbanos del Área Metropolitana de Valencia, donde viven cerca de 1,6 millones de habitantes. Todo ello, de acuerdo con los objetivos marcados por la Generalitat, a través de la normativa sectorial y de conformidad con los instrumentos de planificación en ella previstos.

Las actividades de servicio público que desarrolla la Entidad se financian fundamentalmente a través de la Tamer, la tasa por prestación del servicio metropolitano de tratamiento y eliminación de residuos urbanos. Su normativa está regulada por la ordenanza fiscal publicada en el Boletín Oficial de la Provincia de Valencia el 28 de agosto de 2008. La tasa Tamer es de recepción obligatoria tanto en los domicilios particulares como en las actividades económicas y se recauda por la EMTRE en todos los municipios de su ámbito de actuación.

Actualmente, la EMTRE, se encuentra en un proceso de modernización de sus sistemas de gestión con la finalidad de cubrir las necesidades de dotarse de un sistema integrado, tanto en lo que respecta a sus diferentes soluciones de gestión como de integración con otros servicios externos. Se pretende disponer de un sistema de gestión integrado en el área económico-

CSV: 6pZ1 Bj0 2/zK /MaG E4Km h0MU Caw=
URL de verificación: <https://administracion.emtre.es/SedeElectronica>

financiera que aúne gestión tributaria y recaudación, portal tributario y que permita la tramitación de los expedientes electrónicos del área integrados en el futuro gestor de expediente corporativo, para el que actualmente está definiéndose todas las necesidades.

En la actualidad, la EMTRE cuenta con una aplicación de Gestión Tributaria y Recaudación basada en el modelo cliente-servidor, no integrable, desarrollado en tecnologías obsoletas y cuyo proveedor ha anunciado como fecha de fin de soporte 2027.

El Plan Estratégico TIC de la Entidad Metropolitana para el Tratamiento de Residuos tiene como uno de sus objetivos principales la mejora de la eficiencia de los servicios públicos que ofrece, acompañando los costes de dichos servicios a las necesidades reales de la organización, y buscando permanentemente la mejor forma de disponer de las tecnologías más novedosas para transferir sus efectos a los ciudadanos. En este sentido, una gestión innovadora y tecnológicamente avanzada de la tasa Tamer mediante un sistema integrado en el área económico financiero que aúne gestión tributaria y recaudación, portal tributario y que permita la tramitación de los expedientes electrónicos integrados con el gestor de expediente corporativo, es esencial para el adecuado funcionamiento de la entidad.

2. OBJETO DEL CONTRATO

El objeto de la presente contratación es el suministro de un sistema de información de gestión tributaria y recaudación para La Entidad Metropolitana para el Tratamiento de Residuos (en adelante, EMTRE) en la modalidad Software as a Service (en adelante, SaaS).

En concreto, la presente contratación incluye los siguientes elementos durante todo el periodo de ejecución del contrato:

- Suministro de las **licencias de uso en modalidad SaaS (Software as a Service)** de toda solución. Los módulos funcionales mínimos que debe incluir el sistema, como mínimo, son:

- Módulo de Recaudación.
- Módulo de Gestión e Inspección Tributaria.
- Oficina Virtual Tributaria (OVT).
- API para integraciones con los sistemas externos y sistemas de la EMTRE que se determinan en el presente pliego.
- Suministro, gestión y **mantenimiento legislativo, preventivo, evolutivo y correctivo** de toda la solución y la infraestructura tecnológica necesaria para el óptimo funcionamiento del sistema.
- Servicios de **asistencia técnica asociados a la propia implantación y configuración** del sistema adaptado a las necesidades de la EMTRE:
 - Todos los trabajos de configuración y parametrización necesarios para la puesta en marcha y personalización del sistema para su uso por parte de la EMTRE.
 - Todos los trabajos de migración de datos desde el sistema actualmente en uso en la EMTRE al nuevo sistema.
 - Todas las integraciones previstas en la presente contratación.
 - Formación a todo el personal implicado, tanto usuarios finales como administradores de la plataforma.
- Servicios de **soporte y atención a usuarios** del sistema durante la operativa diaria para la gestión y explotación.
- Servicios de **consultoría especializada bajo demanda**, para el desarrollo de las integraciones con las aplicaciones de la EMTRE y funcionalidades no previstas en el presente pliego. El sistema debe permitir, asimismo, incorporar de forma sencilla la implementación de nuevas necesidades y servicios requeridos por la Entidad, así como la gestión de nuevas casuísticas detectadas en la organización durante el periodo de vigencia del contrato.

3. CONDICIONES TÉCNICAS DE LA CONTRATACIÓN

3.1. CONDICIONES GENERALES

Se deberán utilizar, por defecto, todas las soluciones comunes de administración electrónica ofrecidas por otros organismos públicos, como la Administración General del Estado o la Generalitat Valenciana. Así lo establece el artículo 157 de la Ley 40/2015, donde se indica que, en el caso de existir una solución disponible para su reutilización total o parcial, las Administraciones Públicas estarán obligadas a su uso. No se aceptarán, por lo tanto, soluciones de firma, de autenticación de ciudadanos o de notificaciones basadas en desarrollos propios, por lo que deberán integrarse con las soluciones comunes, como Cl@ve, Notific@ o Autofirma, que correspondan.

Asimismo, el sistema deberá facilitar en todo momento la actuación automatizada y consulta de datos por medios electrónicos para facilitar y agilizar la tramitación administrativa, por lo que, en caso de existir datos disponibles para su consulta en la Plataforma de Intermediación de Datos, bien directamente o a través del nodo de la Generalitat Valenciana, el sistema facilitará esa integración vía servicios web.

Siempre que sea posible, el sistema facilitará las acciones masivas, automatizadas y que no requieran o minimicen la intervención manual.

Se valorará especialmente la inclusión de tecnologías de automatización, así como tecnologías basadas en modelos de inteligencia artificial, bien que estén en funcionamiento actualmente o como líneas de desarrollo evolutivo a lo largo del periodo de ejecución del contrato.

Los plazos de cumplimiento de los requisitos mínimos del sistema y servicios asociados se establecen en 2 niveles, según la siguiente clasificación:

- **Nivel 1:** El requisito debe estar desarrollado y disponible **antes de la finalización del plazo de entrega de ofertas por parte de las empresas licitadoras**, además de estar ya en producción en alguna administración u organismo de gestión y recaudación en entidades locales. Este requisito se comprobará en la demo obligatoria a realizar en la fase de valoración de las ofertas técnicas, de conformidad con lo establecido en el PCAP.

En el caso de los servicios, el servicio deberá estar ya operativo y en funcionamiento en alguna administración u organismo de gestión y recaudación en entidades locales.

- **Nivel 2:** El requisito debe estar desarrollado o disponible, **como máximo, a los 4 meses desde la firma del contrato**, si bien las interfaces (APIs, web services, carga de archivos) deben estar disponibles antes de la finalización del plazo de entrega de ofertas por parte de las empresas licitadoras.
- **Nivel 3:** El requisito debe estar desarrollado o disponible, **como máximo, a los 4 meses** desde el momento de la petición por parte de la EMTRE.

Requisito o servicio	Nivel
Autenticación y seguridad	Nivel 1
Gestión de Personas, Terceros y Territorio	Nivel 1
Gestión de Expedientes Electrónicos	Nivel 1
Oficina Virtual Tributaria	Nivel 1
Gestión Tributaria	Nivel 1
Gestión Recaudatoria	Nivel 1
Georreferenciación de Tributos	Nivel 1
Gestión de Informes	Nivel 1
Información para usuarios finales	Nivel 1
Control de asistencias a contribuyentes	Nivel 1
Integraciones y capa de servicios web	Nivel 2
Gestión de notificaciones y comunicaciones	Nivel 1
Certificados electrónicos y firma electrónica	Nivel 1
Requisitos no funcionales	Nivel 1
Requisitos legales	Nivel 1
Servicios de asistencia técnica para la implantación	Nivel 1
Servicios de soporte y mantenimiento	Nivel 1
Servicios de consultoría especializada bajo demanda	Nivel 3

3.2. REQUISITOS FUNCIONALES

La definición de los requisitos técnicos y funcionales del sistema se ha estructurado por módulos, de tal forma que cada módulo representa un área funcional del sistema. A su vez, un

CSV: 6pZ1 Bji0 2/zK /MaG E4Km h0MU Caw=
URL de verificación: <https://administracion.emtre.es/SedeElectronica>

módulo se divide en funcionalidades específicas que agrupan los requerimientos concretos que se deberán cubrir en los plazos especificados.

3.2.1. AUTENTICACIÓN Y SEGURIDAD

El sistema deberá disponer de un módulo de gestión de roles y autorizaciones de usuarios que permita definir la estructura orgánica y jerárquica en la que se desarrolle la gestión tributaria, manteniendo los protocolos de actuación de cada tipo de expediente en función de los roles que intervengan y la adscripción de cada usuario a la estructura organizativa previamente definida.

Se deberá poder asignar los usuarios a roles en función de su perfil de usuario, y sobre estos se concederán los permisos de acceso a funciones, ejecución de tareas y datos.

Para ello, se utilizarán mecanismos y tecnologías seguras de autenticación, autorización y funciones de control de acceso. Como mínimo, los usuarios se podrán autenticar mediante las siguientes alternativas:

- Usuario y contraseña con doble factor de autenticación.
- Certificado electrónico.
- Usuario de directorio activo, en caso de que la EMTRE lo considere oportuno.

Por otro lado, los ciudadanos se podrán autenticar en la Oficina Virtual Tributaria (OVT) mediante los siguientes mecanismos de autenticación.

- Cl@ve.
- Certificado electrónico directamente.

El sistema permitirá la definición y personalización de las unidades organizativas de los usuarios para adecuarlas a la estructura organizativa propia de la EMTRE.

Cualquier módulo funcional del sistema deberá estar completamente integrado con la definición de roles y unidades organizativas definidas.

CSV: 6pZ1 Bji0 2/zK /MaG E4Km h0MU Caw=
URL de verificación: <https://administracion.emtre.es/SedeElectronica>

Además, dado que la EMTRE gestiona 45 municipios del área metropolitana de Valencia, el sistema deberá estar preparado para operar en modalidad multiorganismo/multientidad. No obstante, la configuración inicial de la gestión de todos los municipios se realizará de forma centralizada desde una única entidad. Esta configuración es susceptible de ser modificada en el futuro, a petición de la EMTRE, por lo que el sistema debe estar preparado para adaptarse a este posible cambio.

3.2.2. GESTIÓN DE PERSONAS, TERCEROS Y TERRITORIO

El módulo de gestión de personas y terceros permitirá integrar toda la información que se disponga respecto de un contribuyente, ya sea persona física o jurídica, relativa a datos de identificación, direcciones de notificación, y datos de contacto, entre otros, así como la información correspondiente a otros contribuyentes con alguna relación de interés en el ámbito tributario.

Como mínimo, deberá incluir las siguientes funcionalidades:

- Almacenar la información de los representantes de las personas físicas y jurídicas, así como otras relaciones.
- Proporcionar una ficha completa de los contribuyentes y acceso a toda la información tributaria relacionada con él.
- Proporcionar interfaces para la carga de información de personas y terceros desde fuentes externas.
- Representar la estructura de objetos territoriales de los municipios parcelas, calles, direcciones, códigos postales, tramos de calle, etc.

3.2.3. GESTIÓN DE EXPEDIENTES ELECTRÓNICOS

Se proporcionará un módulo para la gestión completa de los expedientes tributarios que abarque todo el ciclo de la gestión y recaudación. Los expedientes almacenarán toda la información relacionada con su actividad tributaria, constituyéndose como instrumento

CSV: 6pZ1 Bji0 2/zK /MaG E4Km h0MU Caw=
URL de verificación: <https://administracion.emtre.es/SedeElectronica>

organizativo y de control de la gestión y recaudación. Contemplará los expedientes que la EMTRE inicie de oficio y a instancia del/la interesado/a.

Permitirá la creación o generación de expedientes de forma masiva en base a diferentes criterios de gestión o recaudación. Permitirá incluir todos los documentos de entrada, tanto de forma presencial como electrónica, que presenten los/as contribuyentes, así como los documentos de salida generados en la tramitación. Facilitará el seguimiento de la situación y trámites del expediente que se hayan realizado. Asimismo, el sistema informará sobre los trámites pendientes de realizar, unidades de tramitación y plazos legales, si procede.

Si bien la gestión de expedientes deberá poder realizarse de forma completa en el sistema, se deberá realizar la integración con el gestor de expedientes implantado en la EMTRE. Las siguientes funcionalidades deberán ser realizadas en el gestor de expedientes de la EMTRE:

- Resoluciones y Libro de Decretos.
- Firma electrónica de documentos. Circuitos de firma.
- Comunicaciones y notificaciones electrónicas.
- Registro de Entrada y Salida.
- Cualquier elemento común que deba ser único en la gestión de expedientes administrativos.

3.2.4. OFICINA VIRTUAL TRIBUTARIA (OVT)

La Oficina Virtual Tributaria (OVT) es el módulo funcional del sistema que permitirá a los contribuyentes la consulta y tramitación de todos los trámites por medios electrónicos tributarios durante los 365 días del año y las 24 horas al día.

AUTENTICACIÓN

Tal y como está definido en el módulo de “Autenticación y Seguridad”, los ciudadanos podrán autenticarse en la OVT, como mínimo, mediante los siguientes mecanismos de autenticación:

- Cl@ve.

CSV: 6pZ1 Bji0 2/zK /MaG E4Km h0MU Caw=
URL de verificación: <https://administracion.emtre.es/SedeElectronica>

- Certificado electrónico.

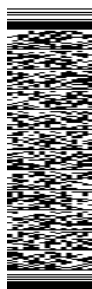
En función del nivel de seguridad del mecanismo de autenticación utilizada por el ciudadano, que se definirá o parametrizará previamente por parte de la EMTRE, el ciudadano podrá acceder a diferentes niveles de consulta y de gestión.

El contribuyente, **previa identificación electrónica**, podrá acceder a las siguientes funcionalidades y/o trámites electrónicos:

- Consulta de sus datos personales.
- Tramitación de tributos en régimen de autoliquidación.
- Consulta de recibos pendientes de pago.
- Simulaciones de cálculo de liquidaciones de distintos tributos.
- Realización de pagos telemáticos mediante la pasarela de pagos.
- Solicitudes electrónicas.
- Consulta del estado de los trámites iniciados.
- Descarga de notificaciones, duplicados de recibos de padrón y de liquidaciones.
- Registro de solicitudes recursos junto con la documentación asociada, y cualquier otro trámite telemático necesario.

Toda la información generada por los ciudadanos en la ejecución de los diversos trámites (pagos, cambios de datos, solicitudes de domiciliación, etc.) deberá quedar almacenada en el sistema, y podrá ser consultada por ellos en cualquier momento accediendo a su Carpeta Virtual Tributaria.

Además, la Oficina Virtual Tributaria debe permitir la generación de determinados tipos de autoliquidaciones **sin identificación electrónica**, que determinará la EMTRE.



CSV: 6pZ1 Bj0 2/zK /MaG E4Km h0MU Caw=
URL de verificación: <https://administracion.emtre.es/SedeElectronica>

Para dar validez jurídica a los trámites realizados de forma telemática a través de la Carpeta Tributaria, el sistema contemplará:

- La necesidad de registrar las solicitudes de los contribuyentes y la documentación asociada a las solicitudes mediante firma electrónica.
- Garantizar la autenticidad y veracidad tanto de la información proporcionada por el interesado como de los Empleados Públicos.
- La Oficina Virtual Tributaria (OVT) incluirá información almacenada en el propio sistema, así como información de sistemas externos con los que exista integración.
- La Oficina Virtual Tributaria (OVT) incluirá un calendario tributario generado a partir de los tipos de delegaciones, ordenanzas y periodos de cobros.
- Los interesados podrán presencial o electrónicamente otorgar un apoderamiento electrónico a un tercero, para la gestión de los siguientes trámites tributarios a través de la Oficina Virtual Tributaria (OVT):
 - Recibir notificaciones.
 - Presentación de solicitudes, recursos y/o documentación
 - Consulta y modificación de datos personales e información tributaria y no tributaria.
 - El otorgamiento del apoderamiento electrónico es un trámite que requiere la firma del que otorga el poder. El apoderado únicamente podrá realizar durante la vigencia del apoderamiento los trámites electrónicos para los que está autorizado. Para recibir notificaciones, el apoderado, además, debe aceptar y firmar el apoderamiento. En todo caso, el poderdante puede, modificar los trámites que en su momento autorizó, y prorrogar o revocar el poder. No obstante, el interesado siempre podrá comparecer y realizar por sí mismo cualquier tipo de trámite en el procedimiento.

La OVT estará disponible en los dos idiomas oficiales en el territorio metropolitano de la EMTRE,

es decir, castellano y valenciano.

PASARELA DE PAGOS

La OVT incluirá una pasarela de pagos deberá integrarse de forma transparente con el sistema de gestión tributaria, permitiendo iniciar, consultar y confirmar pagos en línea mediante diversos medios como tarjetas de crédito y débito, transferencias bancarias, adeudo en cuenta y bizum.

Además, el pago de recibos podrá realizarse directamente mediante la lectura de un QR en el imprimible del recibo, que le redirigirá automáticamente al ciudadano al pago del recibo.

Deberá emitir confirmaciones automáticas al sistema tras cada transacción incluyendo casos de éxito fallo o cancelación y permitir la gestión de devoluciones y anulaciones en caso de errores o cancelaciones.

El usuario deberá poder consultar siempre el estado de los pagos realizados, ya sean fallidos o con éxito.

La pasarela se deberá de poder integrar con las distintas plataformas de pago de banca utilizados en la EMTRE (Caixabank y Sabadell, así como cualquier otra que la EMTRE estime conveniente a lo largo de toda la duración del contrato).

Deberá garantizar la seguridad de la información mediante el uso de protocolos cifrados como HTTPS y TLS, así como mecanismos de autenticación y autorización robustos cumpliendo con normativas internacionales.

3.2.5. GESTIÓN TRIBUTARIA

El proceso de Gestión Tributaria tendrá por objeto la gestión completa de los siguientes subprocesos:

- Gestión de domiciliaciones.
- Gestión de padrones y liquidaciones.

- Gestión de la tasa TAMER de la EMTRE.
- Gestión de la tasa de Depósito por medios propios mediante autoliquidación y posibilidad de pago a través de la pasarela de pagos.
- Gestión de las Aportaciones municipales mediante liquidaciones con la posibilidad de utilizar la pasarela de pagos para pagar con adeudo en cuenta.
- Gestión de las liquidaciones y/o facturas, incluyendo el IVA correspondiente, emitidas en virtud de convenios interadministrativos, por los servicios prestados a otras entidades públicas no pertenecientes al Área metropolitana.
- Disponibilidad en la solución propuesta, para la gestión de otros impuestos, tasas, precios públicos, contribuciones especiales y cualquier otro ingreso de derecho público en cuya gestión o recaudación pudiese, durante el periodo de vigencia del presente contrato, colaborar con la EMTRE. Así como la posibilidad de que los usuarios puedan expedir un documento de liquidación “varios” con un concepto o importe a definir en el momento de su emisión sin vinculación sobre conceptos o tarifas previas.

El sistema permitirá la dependencia de unos tributos sobre otros, y siempre que se modifiquen datos (titularidad, uso, superficie, etc.) del principal o matriz, modificará o avisará para su cambio en los tributos dependientes.

Existirá un historial de cambios realizados por cada objeto tributario.

El sistema permitirá el mantenimiento de las bonificaciones y exenciones que correspondan.

3.2.5.1. Gestión de domiciliaciones

Funcionalidades mínimas requeridas:

- Incluir la creación de altas, mantenimiento y baja de las domiciliaciones bancarias para cada contribuyente, en función de los tributos, de forma interactiva.
- Domiciliar uno o de todos los objetos tributarios de un contribuyente a una misma cuenta o especificar una cuenta diferente para cada concepto u objeto tributario.

- Permitir la domiciliación de recibos de padrón y de liquidaciones emitidas por cualquiera de las modalidades del cuaderno C60.
- Permitir la gestión de cotitulares y su posible domiciliación.
- Posibilitar realizar operaciones de domiciliación desde la gestión de personas y terceros.
- Actualizar y depurar cuentas a través del Cuaderno 19.
- Tener la capacidad de domiciliar directamente por un usuario o mediante ficheros Cuaderno 60 con control de incidencias y posibilitará la expedición de un documento de confirmación para ser enviado al tercero domiciliado y al titular de la cuenta de domiciliación
- Disponer de una opción específica para introducir las domiciliaciones de forma interactiva y que permita la expedición de un documento de confirmación para ser firmado o remitido al por el contribuyente.
- Guardar un histórico de domiciliaciones donde se incluya la fecha de grabación, fecha de validez y el objeto tributario asociado, indicando si están activas o inactivas.
- Avisar cuando la domiciliación se realice a nombre de una persona distinta a la del sujeto pasivo del tributo que se domicilia.
- Marcar cuentas como obsoletas cuando éstas reúnan esta condición.
- Parametrizar la cancelación de la domiciliación en función del motivo de devolución o del número de devoluciones.
- Actualizar y depurar cuentas a través del Cuaderno 19.
- Aplicación de descuentos por domiciliación.
- Definición de listados específicos y realizar comparativas de domiciliaciones entre cobranzas, devoluciones bancarias, domiciliaciones de cuentas extranjeras, etc.
- Permitir la gestión, control y seguimiento de terceros y objetos tributarios susceptibles de ser incluidos en el Sistema Especial de Pagos (SEP) de acuerdo a lo que eventualmente sea regulado en la Ordenanza de la Entidad.

3.2.5.2. *Gestión de padrones y liquidaciones*

Funcionalidades mínimas requeridas:

CSV: 6pZ1 Bj0 2/zK /MaG E4Km h0MU Caw=
URL de verificación: <https://administracion.emtre.es/SedeElectronica>

- Permitirà el càlcul i emissió de padrones simulados, con distintas tarifas, tipos de gravamen (tanto generales como diferenciados) así como la emisión de un informe resumen del resultado de cada una de las simulaciones. El informe deberá contener importes totales, por tipo diferenciados, por tarifas, de exentos y de bonificados, agrupados por importe de recibo, por usos. En definitiva, poder obtener información de los datos que contiene el padrón simulado en función de las necesidades de los usuarios.
- Se permitirá la gestión de los tributos por el procedimiento de autoliquidación.
- En caso de que durante la ejecución del contrato cambiasen las necesidades de la EMTRE, el sistema propuesto deberá estar preparado para la gestión de todos los tributos y otros ingresos, ya sean de carácter periódico, ingresos directos y en régimen de liquidaciones o autoliquidaciones.
- El sistema permitirá la definición de las ordenanzas fiscales, sus tarifas vigentes e históricas.
- Permitirá la carga de archivos provenientes de otras Administraciones Públicas (DGC, AEAT, DGT, etc.). Siempre que la administración cedente lo permita, esta carga se realizará mediante servicios web, únicamente en caso contrario se realizará mediante formatos de intercambio.
- Gestionará los datos básicos sobre los hechos imposables.
- Gestionará las exenciones y bonificaciones correspondientes a cada figura tributaria.
- Se podrá definir información textual para su visualización en los recibos, liquidaciones, objetos tributarios y su incorporación en ficheros C19 y C60.
- Permitirá la gestión de las liquidaciones tanto del ejercicio actual como de anteriores, permitiendo la emisión unificada y/o individualizada de todas las liquidaciones no prescritas desde la fecha de conocimiento del hecho imponible, y aplicando las ordenanzas correspondientes a cada ejercicio. También permitirá, la unificación en una sola liquidación, de diferentes conceptos tributarios, asignándole a cada una de ellas el correspondiente concepto contable.
- Permitirá las liquidaciones complementarias o sustitutorias, generación de una propuesta de devolución, etc.

CSV: 6pZ1 Bji0 2/zK /MaG E4Km h0MU Caw=
URL de verificación: <https://administracion.emtre.es/SedeElectronica>

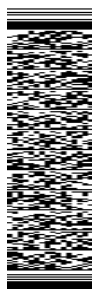
- El sistema contemplará, de igual manera, la generación de liquidaciones complementarias en una ya realizada.
- Permitirá procesos de aprobación de liquidaciones, con generación de la propuesta de aprobación permitiendo la elección de aprobación individualizada o por relaciones.
- Permitirá procesos de baja de liquidaciones y, como en el caso de rectificaciones de liquidaciones, con generación de la propuesta de baja automáticamente. También permitirá la propuesta de aprobación individualizada o por relaciones.
- Permitirá anulaciones parciales de liquidaciones, en caso de que estas recojan diversos conceptos tributarios.
- Permitirá el cálculo de intereses de demora derivados de la presentación de declaraciones y autoliquidaciones fuera de plazo, así como los recargos y/o sanciones aplicables.
- Dispondrá de un sistema de muestreo, obtención de datos relevantes (valores catastrales totales y parciales, bases liquidables, número de recibos totales y por importes, número de bonificados por tipos e importes, domiciliados por importes, etc.), para la comprobación, y previa aprobación, de los padrones generados.

3.2.5.3. *Gestión de la tasa TAMER*

El sistema permitirá realizar una gestión integral de la tasa TAMER, tanto de la información incluida en el padrón gestionado directamente por la EMTRE, relativo a los contribuyentes con pozos, como de la información incluida en las distintas colaboradoras que recogen y trasladan dicha tasa dentro de sus recibos.

Funcionalidades mínimas requeridas:

- Carga en el sistema, con la periodicidad que se requiera, de los informes de las concesionarias de aguas y/o ayuntamientos colaboradores en la gestión de la tasa TAMER (alta, baja, pendiente, pagado...).
- Tratamiento de la información de las distintas concesionarias de aguas y/o ayuntamientos colaboradores.
- Generación de padrones con la periodicidad necesaria en cada caso.



CSV: 6pZ1 Bji0 2/zK /MaG E4Km h0MU Caw=
URL de verificación: <https://administracion.emtre.es/SedeElectronica>

- Gestión de altas y bajas con las correspondientes liquidaciones o autoliquidaciones, según el caso, y teniendo en cuenta las especificaciones que establezca, en cada momento, la Ordenanza Fiscal.
- Gestión de los objetos tributarios de acuerdo con los requerimientos marcados por la EMTRE.
- Generación de estadísticas y resúmenes optimizados.
- Gestión de bonificaciones fiscales que establezcan.
- Gestión de los fraccionamientos que se establezcan.
- Prorratio de la tasa en caso de altas y bajas con las especificaciones que se establezcan.
- Optimización de la generación del objeto tributario a partir de los procesos de solicitud de alta/asistencia a la autoliquidación, evitando la duplicidad en introducción de datos en la medida de lo posible.

3.2.5.4. *Gestión de la Tasa de Depósito por medios propios*

Funcionalidades mínimas requeridas:

- Efectuar autoliquidaciones por parte del contribuyente.
- Efectuar liquidaciones provisionales, complementarias y definitivas.
- Generación, por parte de los usuarios, de los correspondientes documentos cobratorios, en función de los datos que se consideren necesarios (siempre y cuando se disponga de los mismos en la base de datos).

3.2.5.6. *Gestión de otros impuestos, tasas, precios públicos, contribuciones especiales y cualquier otro ingreso de derecho público en cuya gestión o recaudación colabore la EMTRE durante la vigencia del presente contrato.*

Si bien en la actualidad la EMTRE gestiona la TAMER, existe la posibilidad de que durante el periodo de vigencia del contrato objeto de la presente licitación puedan surgir nuevas necesidades. Con el fin de evitar problemas futuros derivados de que el sistema no sea capaz de atender requerimientos superiores a los actuales o que presente dificultades de integración, se requiere el sistema proporcionado sea adaptable y parametrizable para adecuarse a

necesidades cambiantes. El sistema deberá poder adaptarse a las posibles necesidades futuras de la EMTRE y permitir la aplicación de cálculos personalizados para cada tributo. Asimismo, deberá contar con las siguientes funcionalidades ya desarrolladas:

- Permitirá vincular las tasas relacionadas al inmueble con el IBI y la base de datos catastral.
- Permitirá generar contador automático de referencia cuando no haya referencia.
- Tendrá la posibilidad de definir tasas genéricas mediante la utilización de una definición de parámetros y cálculos genéricos.
- Realizará la emisión automática de consecuencias tributarias a partir de las alteraciones remitidas por la DGC en el fichero DOC, la gestión de beneficios fiscales, la gestión de padrones para tasas periódicas.
- Gestionará la liquidación adaptada a los datos particulares de cada tasa definida y parametrizada.
- Permitirá gestionar cualquier tasa o precio público con la opción de utilizar diversos parámetros de cálculo (m3 de agua, superficie, metros lineales, toneladas a verter y/o vertidas, etc.), que a su vez permita liquidaciones de conceptos varios y padrones multiconcepto.
- Permitirá gestionar y liquidar cualquier ingreso de derecho público en conceptos varios, sin una parametrización previa.

3.2.6. GESTIÓN RECAUDATORIA

3.2.6.1. *Funcionalidades generales*

Funcionalidades mínimas requeridas:

- El sistema contará con los módulos necesarios para una gestión integral de los procesos recaudatorios en formato electrónico integral, sin documentación física, y garantizará una perfecta integración con otros módulos horizontales que sean necesarios, como el gestor de notificaciones, archivo digital, gestor documental, etc.
- Tendrá una cobertura funcional completa para el desarrollo de la gestión recaudatoria

y dispondrá de una estructura configurable para cada uno de los módulos y procesos.

- El sistema estará diseñado para que el procedimiento recaudatorio se realice conforme a la normativa tributaria, administrativa y demás normas de pertinente aplicación. Asimismo, deberá ser lo suficiente flexible para adaptarse rápidamente a los cambios legislativos y reglamentarios que afecten o se apliquen a la Gestión Tributaria y Recaudatoria.
- La tramitación de los expedientes tributarios se desarrollará por un proceso totalmente electrónico y que deberá ser conforme con la Ley 39/2015, de 1 de octubre, del Procedimiento Administrativo Común de las Administraciones Públicas y la Ley 40/2015, de 1 de octubre, de Régimen Jurídico del Sector Público.
- El sistema tendrá integrada la plataforma de comunicaciones EDITRAN, tanto para el intercambio de datos con otras administraciones y organismos que tengan implantado este sistema como para la gestión de los cuadernos bancarios, C60 en sus modalidades 1, 2 y 3, C19, C63, C34 y C43. Es decir, será objeto del contrato el suministro de la plataforma EDITRAN, su licenciamiento en caso de ser necesario, y todos los trabajos de configuración necesarios para su funcionamiento en la EMTRE.
- El sistema permitirá el mantenimiento de los domicilios fiscales de los obligados al pago.
- El sistema permitirá el pago telemático mediante integración con la pasarela de pagos. Igualmente contemplará la posibilidad el pago mediante datáfono virtual o de sobremesa, en caso de que la EMTRE así lo solicite.
- El sistema deberá permitir la anonimización de datos en los documentos de ingreso para posibilitar el pago por tercero.

3.2.6.2. *Recaudación voluntaria*

Funcionalidades mínimas requeridas:

- El sistema deberá contemplar los procesos específicos de gestión recaudatoria a efectuar sobre los valores conforme a la legislación vigente en materia recaudatoria, a saber, cobros, pase a ejecutiva, anulaciones, suspensión de valores, propuestas de baja, bajas, aplazamientos, fraccionamientos, devoluciones de ingresos, etc.

CSV: 6pZ1 Bji0 2/zK /MaG E4Km h0MU Caw=
URL de verificación: <https://administracion.emtre.es/SedeElectronica>

- Carga de base de datos de padrones de diferentes conceptos tributarios gestionados.
- Validación de todo tipo de padrones, recibidos desde otras instituciones o empresas colaboradoras, generado por el propio organismo, previamente a la carga definitiva a la base de datos.
- Cálculo de padrones por el propio sistema de información, mediante la aplicación de tipos impositivos, índices de situación, coeficientes y recargos según la necesidad operativa de la EMTRE.
- Aplicación de beneficios fiscales, aprobados por la Entidad.
- Mantenimiento de los domicilios fiscales de los contribuyentes, mediante la priorización previa de la información contenida en los padrones anuales.
- Generación de soportes de referencias e importes para el cobro por ventanilla en entidades colaboradoras.
- Identificación automática de las incidencias de cobro y sistema de recuperación de cobros con incidencias resueltas en las entidades colaboradoras.
- La aplicación permitirá la bonificación de los recibos domiciliados para aquellos casos que se pudieran llegar a aprobar o prever.
- Paso automático de los recibos y liquidaciones de voluntaria a ejecutiva una vez finalizado el periodo de cobro en voluntaria. De igual forma, también se podrá establecer para las autoliquidaciones.
- Posibilidad de diferir el pase a ejecutiva por cargos.
- Estadísticas para la gestión y control, de todo el proceso de cobro en voluntaria.
- Carga, cobro y mantenimiento de las domiciliaciones, guardando el motivo del impago para el supuesto de las no atendidas a efectos de resolver desde el sistema de recursos sobre domiciliaciones y la anulación automática en los correspondientes valores y/o expedientes.
- Impresión de notificaciones de recibos devueltos con posibilidad de adjuntar a la notificación documento de pago.
- El sistema permitirá el cobro según las especificaciones del cuaderno 60 de la EB/CECA para su cobro a través de entidades bancarias, incluyendo código de barras, así como el

CSV: 6pZ1 Bji0 2/zK /MaG E4Km h0MU Caw=
URL de verificación: <https://administracion.emtre.es/SedeElectronica>

cobro en efectivo en la caja de la Entidad.

- Así mismo, permitirá realizar consultas sobre la base de datos de recaudación con múltiples criterios: por sujeto, objeto tributario, concepto tributario, ejercicio, número de recibo, estado de los valores, importe, domiciliados / no domiciliados.
- Debe permitir obtener fácilmente listados y resúmenes de valores de todas las consultas realizadas según las condiciones especificadas por el usuario y que además sean fácilmente trasladables a Excel o a Word.
- La aplicación permitirá la gestión de domiciliaciones y, en su caso, tratamiento de bonificaciones, generación de soportes para entidades colaboradoras.
- Dispondrá de control de los ingresos a cuenta, o cobros en exceso que se produzcan, para su derivación y tratamiento como ingreso indebido.
- Permitirá la concesión o denegación de aplazamientos o fraccionamientos, domiciliación de fraccionamientos, emisión de justificantes de pago, duplicados.
- Posibilitará la emisión de los documentos de facturación (rendición de cuentas).
- El sistema permitirá el pase a recaudación ejecutiva de los valores, una vez vencido su periodo voluntario, de forma individual o por cargos.
- Gestión de cuentas de la EMTRE con las operaciones pendientes de contabilizar y que te permita la contabilización de forma automática.
- La solución ofertada permitirá la exportación de datos a sistemas externos, generándose los ficheros necesarios para el traspaso de valores incluidos en los pases a ejecutiva de liquidaciones de ingreso directo, así como de los padrones de recibos generados en período voluntario.
- Permitirá el acceso integral desde Recaudación al objeto tributario o hecho imponible asociado a la liquidación o recibo de padrón.
- Permitirá gestionar de forma integrada y homogénea los recibos, liquidaciones y autoliquidaciones de los diferentes conceptos de ingreso.
- Dispondrá de utilidades para la corrección de errores.
- Permitirá la confección de padrones provisionales y/o simulaciones.
- Permitirá la emisión controlada y verificada de certificados tributarios de deuda y de

CSV: 6pZ1 Bj0 2/zK /MaG E4Km h0MU Caw=
URL de verificación: <https://administracion.emtre.es/SedeElectronica>

pago, solicitados tanto de forma presencial como telemática ya sea globalmente o por conceptos, por el importe de la deuda total o parcial hasta el nivel de cotitulares.

- La documentación generada por la aplicación o escaneada se asociará al recibo y/o expediente.
- Permitirá definir relaciones de recibos para aplicar operaciones simultáneamente a todos los que formen parte de ella.
- Permitirá que cualquier acción sobre expedientes que afecte a los recibos o liquidaciones, sea contemplada a la hora de actuar sobre estos. Y al revés; actuaciones sobre recibos que pueden afectar a la tramitación del expediente.
- Permitirá la gestión de cotitulares y cuotas de participación a efectos de informar al contribuyente y también a la hora de emitir documentos separados por cotitulares, y para el procedimiento en ejecutiva en su caso.
- Permitirá la representación para sujetos pasivos nacionales y extranjeros.
- Gestionará fraccionamientos, entregas a cuenta y planes de pago mediante una operativa sencilla, incluida las simulaciones.
- Se incluirán los procesos de interoperabilidad de datos mediante servicios web con otras administraciones y organismos, para los que exista convenio en vigencia: Agencia Tributaria, DGT, DGC, TGSS, colegios de notarios y otros.
- Permitirá la gestión de forma agrupada de “Grandes Deudores” en función del importe del recibo/liquidación o por el número de objetos tributarios puestos al cobro por cada grupo de remesas.
- El sistema permitirá tanto la generación de ficheros de intercambio como el procesamiento de información recibida, que podrá ser configurada en modo de gestión de procesos desatendidos.

3.2.6.3. *Aplazamientos y fraccionamientos de pago*

Funcionalidades mínimas requeridas:

- Cuando se apruebe un expediente de fraccionamiento la aplicación suspenderá de forma automática el valor o valores fraccionados.

- No se generarán valores nuevos por cada plazo. Siempre debe mantener los valores fraccionados y sobre estos mismos se realizan entregas a cuenta.
- El sistema permitirá realizar aplazamientos o fraccionamientos por medio de tramitación automatizada.
- El sistema también permitirá la creación de fraccionamientos por distintos criterios de importe, en función del número de plazos con el cálculo automático y también la posibilidad de indicar el importe manual de cada plazo a nivel de principal o total.
- Contemplará la posibilidad de realizar simulaciones de aplazamiento o fraccionamiento con posibilidad de impresión del resultado (fracciones a pagar).
- Debe permitir la modificación de la fecha de vencimiento de cada uno de los plazos y la fecha de cálculo de intereses.
- Es necesario la opción de poder realizar la baja de valores fraccionados y de forma automática permita recalcular los plazos y los importes.
- Debe disponer un módulo de notificaciones para los fraccionamientos y para los plazos devueltos de los mismos con opción de poder crear cartas de pago de los plazos devueltos.
- Es necesario una configuración que permita bloquear los plazos de los fraccionamientos de ejercicios siguientes. Esto debe estar parametrizado.
- Debe permitir realizar compensación sobre plazos completos o parciales en los fraccionamientos.
- Posibilidad de tratamiento masivo de los plazos vencidos.
- Se podrán cancelar aplazamientos y fraccionamientos no atendidos o atendidos parcialmente, reponiendo los recibos a su estado original.
- La gestión de aplazamientos y fraccionamientos a través del OTV del ciudadano parametrizable en función de los criterios y requisitos que se establezcan para su aprobación.

3.2.6.4. *Devoluciones de ingresos debidos e indebidos*

Funcionalidades mínimas requeridas:

CSV: 6pZ1 Bj0 2/zK /MaG E4Km h0MU Caw=
URL de verificación: <https://administracion.emtre.es/SedeElectronica>

- El registro y confirmación de cobros duplicados o excesivos generará automáticamente en el sistema el correspondiente derecho de devolución a favor del contribuyente. Se podrán tramitar de oficio o a instancia de parte.
- Se generarán tales derechos de devolución en el caso de liquidaciones complementarias o definitivas, de las que resulten importes a devolver a los contribuyentes.
- Los derechos de devolución anteriores quedarán ligados tanto al contribuyente como a las operaciones de cobro registradas sobre los recibos y, en su caso, a las liquidaciones practicadas.
- Los derechos de devolución anteriores se gestionarán mediante un expediente desde el que se podrán tramitar tanto el procedimiento de reconocimiento del derecho de devolución como el procedimiento de ejecución de dichos derechos. Deberá ser posible la tramitación en un mismo acto del reconocimiento del derecho de devolución y la ejecución de las devoluciones.
- La tramitación anterior se podrá iniciar tanto a instancia de parte como de oficio. En este sentido, el sistema deberá ofrecer una herramienta que permita la creación automática de expedientes de devolución de ingresos para todos aquellos derechos de devolución existentes para los que todavía no se haya iniciado su tramitación, es decir, tramitar masivamente las devoluciones.
- También se gestionará mediante estos expedientes la ejecución de los derechos de devolución que nazcan como consecuencia de la resolución de reclamaciones y recursos tributarios.
- Permitirá devoluciones parciales de un recibo que incluya uno o varios conceptos y una o varias entidades a liquidar. También a uno o varios contribuyentes según su porcentaje de participación o importe pagado.
- Tanto desde la consulta de un contribuyente como desde la consulta de un recibo o liquidación se podrá visualizar y acceder tanto a los derechos de devolución asociados como a los expedientes en los que se tramitan dichos derechos.
- En el procedimiento de ejecución de los derechos de devolución se podrá calcular los intereses que correspondan, en función de la fecha del ingreso y la fecha de propuesta

CSV: 6pZ1 Bj0 2/zK /MaG E4Km h0MU Caw=
URL de verificación: <https://administracion.emtre.es/SedeElectronica>

de ejecución de la devolución.

- El procedimiento de ejecución de las devoluciones de ingresos incluirá la posibilidad de ejecutar dichas devoluciones mediante el pago por compensación de la deuda del destinatario de la devolución.
- La ejecución de las devoluciones deberá generar información para la contabilidad y, en su caso, registrar el cobro de la deuda a compensar. En la información a generar para el sistema de información contable se especificará, si corresponde, el medio de pago y, en su caso, número de cuenta, con el que deberá hacerse efectiva la devolución.
- En el caso en que las devoluciones deban hacerse efectivas mediante transferencias bancarias, dichas devoluciones se materializarán mediante la generación de un fichero creado según las especificaciones del Cuaderno 34 de la AEB.

3.2.6.5. *Anulaciones*

Funcionalidades mínimas requeridas:

- Admitirá propuestas de baja individuales, colectivas, totales o parciales con grabación de la documentación que las soporte.
- Debe existir una propuesta de baja con carácter previo a la resolución para las anulaciones.
- Quedarán reflejadas tanto las propuestas de baja como las resoluciones de anulación con la fecha de anulación efectiva.

3.2.6.6. *Recaudación ejecutiva*

La solución deberá disponer de las siguientes funcionalidades:

- La aplicación realizará el pase a ejecutiva de forma automática y asignará el recargo correspondiente a los valores con el pase a ejecutiva.
- Posibilidad de generación de la providencia de apremio por cargos en función de distintos criterios como concepto, fecha de pase a ejecutiva, final de periodo voluntario.
- En el caso de deudas de Organismo Públicos y/o Administraciones Públicas podrá dictarse providencia de apremios o bien obtener una certificación acreditativa de no



pago a efectos de un nuevo requerimiento y, en caso de falta de pago, permita realizar el correspondiente expediente de compensación de deudas.

- A través del módulo de notificaciones contemplado en el punto 3.11.:
 - Impresión de notificaciones y generación de fichero SICER.
 - Publicación de notificaciones a través de los servicios web del BOE, a través del módulo de notificaciones.
 - Reimpresión de notificaciones con resultado negativo, a través del módulo de notificaciones.
 - La aplicación permitirá el control de notificaciones y acuses de recibo contemplando el control de ubicación de los acuses de recibo con su notificación, así como las no notificadas.
 - La aplicación permitirá la grabación de acuses de recibos de forma manual a través de distintas opciones como puede ser código Sicer, número de notificación, etc.
- La aplicación permitirá la creación de expedientes de forma automática agrupados por contribuyentes.
- La aplicación permitirá la acumulación de nuevas deudas a expedientes abiertos, a nombre del mismo sujeto pasivo y cuando el estado del valor lo permita.
- Debe existir la posibilidad de desagrupar deudas de un expediente. Esta operación se debe poder realizar de forma individual o de forma colectiva.
- A través del módulo de gestión de expedientes electrónicos, se podrán realizar consultas, sacar informes del estado de los mismos, incorporación masiva de valores, consulta de notificaciones de los distintos embargos, acumulación de expedientes.
- La aplicación debe posibilitar el control y seguimiento, tanto a nivel individual de cada expediente como la gestión de procesos de expedientes de carácter colectivo y actos de trámites específicos.
- La aplicación permitirá la determinación de expedientes que sean susceptibles de producir la traba de bienes o derechos de los obligados al pago, permitiendo su realización de forma tanto manual como automática y posibilidad de notificación.

CSV: 6pZ1 Bji0 2/zK /MaG E4Km h0MU Caw=
URL de verificación: <https://administracion.emtre.es/SedeElectronica>

La aplicaci3n debe permitir tramitar los siguientes embargos:

- Embargos de Cuentas Corrientes. Se incluir3n las 6 fases de los ficheros de intercambio bancario C63.
- Embargo de Devoluciones gestionados por la AEAT, que ser3 simult3neo al resto de procesos de embargo.
- Embargos de Salarios y Pensiones. Se llevar3 un control espec3fico de aquellas empresas que no satisfagan los pagos de sus trabajadores embargados.
- Embargo de Bienes Inmuebles, que podr3 ser simultaneado en paralelo con el embargo de cuentas corrientes.
- Embargo de Bienes Muebles y Semovientes
- Registro General de 3ndices.
- Se dispondr3 de un monitor donde de forma automatizada se acumule/disminuya la deuda a los expedientes ya existentes, notific3ndose la misma.
- Existir3 un monitor que establezca la deuda que puede declararse fallida de forma autom3tica.
- La aplicaci3n debe disponer de un m3dulo de prescripci3n que te permita un control de la interrupci3n de los valores y permita realizar un tratamiento masivo de las operaciones. Asimismo, dispondr3 de un control de plazos y alertas para el seguimiento de prescripciones. Permitir3 la obtenci3n de informes y listados de los recibos y expedientes ejecutivos cuya fecha de prescripci3n est3 comprendida en un periodo de tiempo concreto.
- La aplicaci3n debe disponer de la posibilidad de lectura y tratamiento de los ficheros cuaderno 43 para el cobro masivo por la Agencia Tributaria y la Seguridad Social.
- Un m3dulo espec3fico para gestionar el convenio con la Agencia Tributaria Valenciana (ATV) que es el convenio de colaboraci3n para la recaudaci3n en v3a ejecutiva de los ingresos de derecho p3blico.

CSV: 6pZ1 Bji0 2/zK /MaG E4Km h0MU Caw=
URL de verificaci3n: <https://administracion.emtre.es/SedeElectronica>

- Dispondrà de una gestión de compensación de deudas en ejecutiva. Generará y controlará, el expediente de compensación: propuesta, resolución, notificación y aplicación del impuesto compensado.

3.2.6.7. *Gestión de cobros*

Funcionalidades mínimas requeridas:

- El sistema contemplará las especificaciones y validaciones de los cuadernos bancarios en vigor tales como C43, C19, C60 (modalidades 1,2 y 3) y C63 de la AEB en todas sus modalidades.
- El proceso de incorporación de cobros C60 almacenará en el sistema toda la información proporcionada por las entidades bancarias referente al pago de la deuda por los contribuyentes. Además, incorporará al sistema las altas y/o modificaciones de domiciliaciones que las entidades bancarias adjuntan al informar de dichos cobros.
- El sistema contemplará la gestión de cobros domiciliados a través del C19 de la AEB y la CECA, con cualquiera de sus procedimientos y la posibilidad de aplicar descuentos sobre la deuda pagada mediante domiciliación en una cuenta bancaria.
- El sistema contemplará el cobro parcial en período voluntario se refiera este a fraccionamientos concedidos o pargos parciales voluntarios.
- En el proceso de carga de las devoluciones de la deuda domiciliada se registrará el motivo de dicha devolución y permitirá que, en función de dicho motivo, en su caso, se darán de baja las domiciliaciones de las deudas periódicas.
- El registro de los cobros realizados mediante transferencia bancaria, registrando la cuenta donde se han hecho efectivas. El sistema deberá permitir la recogida y conciliación previa de la información obtenida a través del C43 del AEB.
- Informes y listado detallados de los cobros efectuados con cualquiera de las modalidades anteriores.
- Que tanto los cobros duplicados como los indebidos (cobro de recibos anulados o propuestos de baja) queden registrados en los recibos correspondientes.

CSV: 6pZ1 Bji0 2/zK /MaG E4Km h0MU Caw=
URL de verificación: <https://administracion.emtre.es/SedeElectronica>

- Que se generen automàticament per al deutor els corresponents drets de devolució i compensació que seran gestionats i tramitats mitjançant expedient dissenyats a tal efecte.
- La emissió de justificants de pagament per rebu o per persona o cotitular, de manera individual o de forma masiva.
- Debera permetre una planificació de la carga de los ficheros bancarios que se reciban (incluyendo los cobros a través de fichero C43), de forma que se carguen y procesen de forma automática, y se emita un informe con los errores.
- Dado que la información de los cobros a través de C60 es diaria, pero la recepción del importa total es quincenal, permitirá un control total de los ficheros, permitiendo conciliar los ficheros C60, con los correspondientes C43 y en todo momento, disponer de la situación de cada uno de los ficheros, a través de los códigos de proceso, con indicación de si se ha recibido el dinero, se ha contabilizado, se enviado a Intervención, etc.
- El cuadro de los procesos de cobro por los códigos de proceso. Estos códigos se asignarán al crear los distintos procesos de cobro y se asociarán a todas las operaciones relacionadas con cada proceso.

3.2.6.8. *Sistema Especial de Pagos*

Funcionalidades mínimas requeridas:

- La aplicación tendrá la posibilidad de implantar un sistema que permita dar a nuestros contribuyentes la posibilidad de pagar en plazos domiciliados las deudas periódicas con nuestra entidad.
- El cálculo de las cuotas se realiza en base a las deudas periódicas del año anterior.
- Control de los sujetos pasivos para que estén al corriente de sus obligaciones tributarias.
- El sistema será totalmente parametrizable por año en cuanto a conceptos, requisitos para acceder al sistema, número de plazos, bonificación, importe máximo bonificado, mínimo-máximo para acceder al sistema.

CSV: 6pZ1 Bji0 2/zK /MaG E4Km h0MU Caw=
URL de verificación: <https://administracion.emtre.es/SedeElectronica>

- Gestión automática de solicitudes, cumplimiento de los requisitos, alegaciones, propuestas de resolución, resoluciones, renunciaciones y revocación. Notificación automática de estos procedimientos.
- Aplicación de las cantidades entregadas sobre los valores en los casos de renuncia o revocación.
- Sistema de notificaciones SICER (Sistema de Información y Control de Envíos Registrados) de Correos. Carga automática de acuses digitalizados y asociación con el expediente.
- Control de devoluciones en los plazos y asignación de la cuota impagada en el siguiente plazo o en la última cuota de regularización.
- Cuota de regularización, aplicación de cantidades y devolución automática de los ingresos indebidos.
- Enlace contable con la aplicación contable en uso en la Entidad.

3.2.6.9. *Revisión en vía administrativa*

Funcionalidades mínimas requeridas:

- Gestionará los recursos de reposición, especiales de revisión y otros recursos y solicitudes vía administrativa.
- Permitirá la configuración de un catálogo de actos, tributario o no, susceptibles de ser recurridos.
- Permitirá la tramitación de la suspensión del procedimiento en el mismo expediente de recurso o como procedimiento separado y vinculado al recurso.
- Ejecuciones de las resoluciones de los tribunales y su posible relación con recursos de reposición.
- Controlará los plazos en que deben ser atendidos los requerimientos de documentación. La documentación a generar se basará en plantillas predefinidas.
- Las notificaciones asociadas a la gestión de recursos deberán estar integradas con la gestión de notificaciones del sistema.

URL de verificación: <https://administracion.emtre.es/SedeElectronica>

CSV: 6pZ1 Bji0 2/zK /MaG E4Km h0MU Caw=

3.2.6.10. Seguimiento de Gestión y Recaudación

El aplicativo deberá contemplar una herramienta destinada a la ayuda a la toma de decisiones pensada para los directivos, que permita tanto el seguimiento periódico de la gestión en voluntaria de recibos, liquidaciones y autoliquidaciones como de la gestión en ejecutiva. Asimismo, contemplará el seguimiento del pendiente, expedientes de gestión, etc., tanto de un modo numérico como gráfico. El sistema será configurable para que permita proporcionar información suficiente para registrar los derechos reconocidos, anulaciones y cancelaciones de la deuda, cobros, compensaciones, devoluciones, la reclasificación de la deuda aplazada o fraccionada y todos aquellos movimientos contables que son reflejo de la gestión tributaria y recaudatoria.

La aplicación deberá cargar ficheros de cobro, impagos y demás información que se solicitará que remita (n) la empresa(s) colaboradora(s).

Como herramienta de análisis de gestión, tanto voluntaria como ejecutiva, el aplicativo permitirá la emisión periódica -entre distintas fechas a elección del usuario- de la correspondiente Cuenta General. Se deberá poder obtener un pendiente nominal en cualquier momento.

Dicha cuenta contendrá resumen de deudas pendientes de gestión de baja, así como resumen definitivo minorados estos últimos.

Dicha cuenta, que ha de distinguir entre gestión voluntaria y ejecutiva, contendrá la información mostrada de dos maneras diferentes.

- Por cargos
- Por ejercicio contraído y concepto.

Se deberá poder confeccionar los distintos documentos generados, fruto de la gestión recaudatoria del Sistema (Cargos, Bajas, Cobros y Cuenta anual).

CSV: 6pZ1 Bji0 2/zK /MaG E4Km h0MU Caw=
URL de verificación: <https://administracion.emtre.es/SedeElectronica>

3.2.7. GEORREFERENCIACIÓN DE TRIBUTOS

Debido al carácter metropolitano de la Entidad, integrada por 45 municipios, es de especial interés la inclusión de funcionalidades de georreferenciación en el sistema. Se requiere, por lo tanto, la inclusión de un módulo GIS (Sistema de Información Geográfica) totalmente integrado en el sistema para la georreferenciación de tributos. Deberá ser multicapa, permitir la generación de mapas de calor de toda la información contenida en la base de datos, así como la carga de archivos WMS por municipio para poder realizar analítica y explotación de datos georreferenciados.

Asimismo, se requiere que el sistema refleje los expedientes de forma georreferenciada y que permita realizar labores de inspección mediante el cruce de diferentes fuentes de información. De este modo se podrán obtener mapas de calor por municipios sobre el grado de domiciliados, nivel de recaudación voluntaria y ejecutiva y tipo de reclamaciones tributarias, entre otros. Asimismo, también supone una herramienta imprescindible para las inspecciones realizadas en el Área metropolitana respecto a la ubicación de pozos cuyos usuarios pueden ser potenciales sujetos pasivos de la Tasa TAMER.

3.2.8. GESTIÓN DE INFORMES

El sistema incluirá un catálogo, mínimo, de informes y listados predefinidos por la EMTRE en la fase de implantación del proyecto.

Además, deberá proporcionar herramientas dirigidas al usuario final para la elaboración de consultas y listados personalizados (pudiendo exportarse tanto a Word como a Excel), así como otras herramientas de cuadros de mando.

3.2.9. INFORMACIÓN PARA USUARIOS FINALES

CSV: 6pZ1 Bj0 2/zK /MaG E4Km h0MU Caw=
URL de verificación: <https://administracion.emtre.es/SedeElectronica>

El sistema debe contemplar herramientas de consulta y explotación avanzada de información para usuarios finales (no informáticos), mediante las cuales estos podrán diseñar informes basados en los datos de Gestión Tributaria y Recaudación.

El sistema deberá permitir exportar toda la información a formatos de herramientas ofimáticas de uso generalizado, que permitan el uso de procesadores de texto externos a la propia aplicación, y que soporten el formato de ficheros docx, rtf, xlsx, tales como MS Office, OpenOffice o LibreOffice.

Deberá disponer de escenarios preconfigurados orientados al usuario final, donde se le ofrezcan opciones de selección asociados a procesos tributarios habituales.

Deberá disponer de una funcionalidad de consulta del contribuyente que disponga de toda la información de un contribuyente a la vista del usuario correspondiente, y desde la que pueda acceder desde dicha pantalla a todos los datos, documentos, situaciones del contribuyente, así como realizar operaciones sobre la misma consulta.

3.2.10. CONTROL DE ASISTENCIAS A CONTRIBUYENTES

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

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

3.2.11. GESTIÓN DE NOTIFICACIONES Y COMUNICACIONES

CSV: 6pZ1 Bji0 2/zK /MaG E4Km h0MU Caw=
URL de verificación: <https://administracion.emtre.es/SedeElectronica>

El módulo de gestión de notificaciones y comunicaciones proporcionará un control completo de los procesos de notificación, tanto en papel como en electrónico, a los contribuyentes. Como mínimo, deberá incluir las siguientes funcionalidades:

- El sistema permitirá todos los tipos de notificación electrónica contemplados en la normativa vigente.
- Las notificaciones se podrán realizar de forma individual o masiva.
- Las notificaciones se podrán realizar mediante el sistema Notific@.
- En el caso de las notificaciones en papel, y especialmente para la impresión masiva de notificaciones, se deberán generar ficheros susceptibles de ser tratados por las empresas especializadas, permitiendo el seguimiento de estos procesos. En concreto, deberá estar integrado con el sistema de retorno de información de certificados de Correos (SICER).
- Permitirá la selección de notificaciones de cualquier tipo con dos intentos de notificación, como mínimo.
- Permitirá la inclusión de notificaciones fallidas en remesas para publicar automáticamente mediante servicios web en el Tablón Edictal Único (BOE).
- El documento que se notifica y su acuse de recibo (escaneado o electrónico) quedarán asociados entre sí para su consulta e impresión.
- Las notificaciones electrónicas también se podrán realizar mediante comparecencia en sede en la Oficina Virtual Tributaria.
- Cualquier documento para notificar que se genere en un módulo de la aplicación se deberá emitir por el módulo de gestión de notificaciones, de forma convencional o telemática.
- El sistema permitirá el envío de notificaciones telemáticas a todos los contribuyentes (personas físicas) que autoricen dicho medio de notificación, así como a todas personas jurídicas.
- El sistema deberá integrarse con los sistemas de notificaciones electrónicas de la plataforma de administración electrónica de la EMTRE mediante la utilización de los servicios web que correspondan.

URL de verificación: <https://administracion.emtre.es/SedeElectronica>

CSV: 6pZ1 Bj0 2/zK /MaG E4Km h0MU Caw=

3.2.12. CERTIFICADOS ELECTRÓNICOS Y FIRMA ELECTRÓNICA

El sistema deberá permitir firmar los documentos electrónicos mediante certificados electrónicos cualificados de firma reconocidos mediante la lista de Prestadores de Servicios Electrónicos de Confianza, publicada por el Ministerio de Industria y Turismo.

Los clientes de firma electrónica a utilizar serán Autofirma o Cl@ve-firma (certificados en la nube).

Además, se conectará con las plataformas de validación de certificados electrónicos y firma necesarias para verificar las listas de revocación y el estado de los certificados digitales usados tanto para la firma de documentos administrativos, como para la verificación de los documentos y firmas recibidos del exterior.

Todos los documentos electrónicos firmados incluirán un código seguro de verificación (CSV) para dar validez a las copias verificables.

Una vez el sistema esté integrado con la plataforma de administración electrónica de la EMTRE, los sistemas de firma y portafirmas electrónico serán los de la plataforma.

3.2.13. INTEGRACIONES Y CAPA DE SERVICIOS WEB

El sistema debe disponer de una capa de integración vía servicios web o APIs, con todos los métodos y procesos necesarios para permitir su interoperabilidad con otras aplicaciones.

En todas las integraciones con otras aplicaciones en las que se disponga capa de servicios web, se deberá realizar la integración por esta vía. Únicamente se permitirá la integración por ficheros de intercambio cuando no exista otra alternativa disponible por parte del sistema a ser integrado.

Se detallan a continuación las integraciones mínimas que deberán estar en funcionamiento en el sistema:

CSV: 6pZ1 Bji0 2/zK /MaG E4Km h0MU Caw=
URL de verificación: <https://administracion.emtre.es/SedeElectronica>

- Integración completa con el sistema de la plataforma EDITRAN.
- Integración mediante servicios web con la plataforma notarial ANCERT.
- Integración mediante servicios web con la base de datos de la Dirección General de Catastro (DGC).
- Integración mediante servicios web con la Dirección General de Tráfico (DGT).
- Tablón Edictal Único (BOE), mediante servicios web para la publicación de anuncios y consulta de estado de forma automática.

Adicionalmente, el sistema deberá integrar los servicios de consulta y verificación de datos de los siguientes organismos, a través de la Plataforma de Intermediación de Datos, o bien directamente en caso de ser necesario:

- Agencia Estatal de Administración Tributaria (AEAT).
- Seguridad Social (Administración General del Estado).
- Registros de Índices de la Propiedad del Registro de la Propiedad.

Asimismo, será obligatoria la integración con otras aplicaciones usadas actualmente en la EMTRE:

- Con el gestor de expedientes utilizado en la EMTRE (Indenova actualmente, con previsión de cambio en los próximos meses a Sedipualba), para sincronizar los siguientes elementos, como mínimo:
 - Resoluciones.
 - Archivo electrónico.
 - Expedientes.
 - Registro de Entrada/Salida.
 - Notificaciones.



- Firma y portafirmas electrónicos.
- Con el sistema contable de la EMTRE que esté en funcionamiento (T-Systems GEMA/TAO actualmente, o cualquier otro que se pueda implantar durante la vigencia del contrato, Spai Innova, Sicalwin, etc.).
- Con los sistemas del adjudicatario de la recaudación ejecutiva de la EMTRE (MCG actualmente, si bien puede cambiar a lo largo de la ejecución del contrato).
- Con los sistemas de las suministradoras de aguas para altas, cobros y bajas, descarga de deuda pendiente de cobro al finalizar el periodo en voluntaria. En este caso, será necesario ofrecer una doble vía, tanto por web service como mediante un formato de intercambio.

Todas las integraciones especificadas en el presente pliego deberán estar operativas en un plazo máximo de cuatro meses a partir de la adjudicación del contrato, salvo que se solicite una postergación a petición expresa de la EMTRE.

3.3. REQUISITOS NO FUNCIONALES

3.3.1. VOLUMETRÍAS

Actualmente, el ingreso tributario más relevante que gestiona la EMTRE es la tasa TAMER que se aplica en los 45 municipios del área metropolitana de Valencia. La recaudación en voluntaria es gestionada por las suministradoras de aguas de los municipios correspondientes, excepto para los pozos, en cuyo caso es la propia EMTRE la encargada de realizar la gestión tributaria y recaudación de los mismos (actualmente unos 3.000 pozos, cifra que podría llegar a duplicarse con los años). En total, hay unos 845.000 abonados en voluntaria, de los cuales el 1%, aproximadamente, pasan a recaudación ejecutiva. La recaudación ejecutiva es realizada actualmente por Martínez Centro de Gestión, adjudicatario de la licitación en vigor.

CSV: 6pZ1 Bji0 2/zK /MaG E4Km h0MU Caw=
URL de verificación: <https://administracion.emtre.es/SedeElectronica>

Se estima un máximo de hasta 5 usuarios concurrentes accediendo al sistema, no obstante, podrá existir un mayor número de usuarios dados de alta en el entorno, con objeto de gestionar posibles necesidades esporádicas.

3.3.2. ARQUITECTURA TECNOLÓGICA

Arquitectura web

El Sistema de Información debe estar diseñado bajo **arquitectura web multinivel** 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.

El gestor documental debe permitir el almacenamiento físico de los documentos en sistema de archivos propio o en buckets externos como Amazon S3, Azure, Google Cloud, etc.

Sistemas

El sistema propuesto deberá estar alojado en máquinas virtuales en **Cloud VPS** que permitan cumplir los objetivos de alta disponibilidad y seguridad de alto nivel en los datos atendiendo al principio de escalabilidad y crecimiento sin modificar la definición principal, permitiendo añadir recursos o nodos a los ya existentes en función de las necesidades del número de usuarios y del volumen de datos.

La arquitectura del sistema tendrá, como mínimo:

- Servidor/es web con balanceador, en su caso.
- Servidor de aplicaciones
- Servidor de bases de datos.

El sistema ofertado deberá garantizar la posibilidad de que la EMTRE, en un futuro, pueda decidir trasladar dicho sistema a sus propios u otros servidores.

Copias de seguridad

El sistema deberá realizar distintas copias de seguridad (en adelante, backups) diarias, semanales, mensuales y anuales tanto de las bases de datos como de servidores completos con la periodicidad que se establezca y permita garantizar la continuidad de negocio.

Durante la vigencia del contrato y a demanda de la Entidad, podría requerirse una copia de seguridad de las bases de datos en cualquier momento, así como establecer el envío de copias de seguridad de forma periódica. Como mínimo, con la puesta en producción del sistema, tras efectuar la migración de datos, y a la finalización del contrato se entregará una copia de seguridad de las bases de datos. El retraso o falta de entrega de dicha copia de seguridad podrá suponer penalizaciones conforme a lo estipulado en el Pliego de Cláusulas Administrativas Particulares.

Replicación del entorno

Los entornos estarán soportados por sistemas virtualizados en Cloud VPS. Con ello se consigue abstraer los sistemas operativos en producción, del hardware que los contiene, consiguiendo la escalabilidad y la alta disponibilidad buscadas.

Esta configuración deberá poder ser migrada a máquinas virtuales dispuestas por la EMTRE en cualquier momento durante el contrato si así se requiere, pudiendo pasar de una instalación “cloud” a una instalación local con el menor tiempo de espera y sin necesidad de configuraciones independientes de entornos.

El escalado no afectará por tanto a los sistemas operativos ni software de servidor y no habrá que realizar costosas reinstalaciones o migraciones, ya que la actualización virtual no requiere de procesos costosos de configuración de sistemas.

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 los elementos del sistema.

CSV: 6pZ1 Bji0 2/zK /MaG E4Km h0MU Caw=
URL de verificación: <https://administracion.emtre.es/SedeElectronica>

Capa cliente final

La interfaz de usuario será única y basada en navegador internet, permitiendo su explotación desde “clientes tradicionales” y “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 deber soportar al menos, los navegadores Chrome, Firefox y Edge como mínimo, sobre los tres sistemas operativos más comunes (Windows, Linux y Mac).

Por razones de compatibilidad con sistemas operativos no deberán utilizarse tecnologías obsoletas y/o sin soporte como flash o similares.

La aplicación propuesta deberá ser 100% web, es decir, no se admite una versión que precise de cualquier otro software de comunicaciones que no sea Internet.

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

3.3.3. LICENCIAS DE TERCEROS

Durante la vigencia del contrato, el adjudicatario deberá poner a disposición de la EMTRE, y a su cargo, aquellas licencias de uso que se requieran para el cumplimiento de los puntos referentes a nivel de copias de seguridad, a nivel de replicación del entorno, y de Licencias de Productos de Terceros, del presente Pliego de Prescripciones Técnicas, para:

- Comprobación de copias de seguridad de las bases datos para valorar la migración y la calidad de los datos gestionados.
- Posibilidad de replicación del entorno “cloud” a una instalación local determinada por la EMTRE.

Para el correcto funcionamiento del sistema no debe requerirse la adquisición de otras herramientas o productos adicionales por parte de la EMTRE, excepto las de carácter ofimático, que pudieran suponer costes de mantenimiento.

No obstante, las propuestas deben especificar las licencias de productos de terceros que, en su caso, sean 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 de la EMTRE, que correrán a cargo del adjudicatario.

3.3.4. USABILIDAD Y DISEÑO ADAPTATIVO

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.

El sistema web deberá implementar un diseño adaptativo (responsive design) que garantice una experiencia de usuario óptima y consistente en dispositivos con diferentes tamaños de pantalla, incluyendo teléfonos móviles, tabletas, portátiles y monitores de escritorio.

Criterios de aceptación:

- La interfaz debe adaptarse automáticamente al tamaño y orientación de la pantalla sin pérdida de funcionalidad ni contenido.
- Los elementos interactivos (botones, menús, formularios) deben ser accesibles y utilizables en pantallas táctiles.
- El diseño debe seguir principios de diseño centrado en el usuario, asegurando legibilidad, jerarquía visual clara y navegación intuitiva en todos los dispositivos.
- Se deben realizar pruebas de visualización en al menos los siguientes anchos de pantalla: 360px, 768px, 1024px y 1440px.

CSV: 6pZ1 Bji0 2/zK /MaG E4Km h0MU Caw=
URL de verificación: <https://administracion.emtre.es/SedeElectronica>

- La Oficina Virtual Tributaria debe cumplir con las pautas de accesibilidad WCAG 2.1 nivel AA.

Normativa de referencia:

- ISO 9241-210:2019 – Ergonomía de la interacción humano-sistema
- W3C Web Content Accessibility Guidelines (WCAG) 2.1 – Nivel AA

3.3.5. DISPONIBILIDAD DEL SISTEMA

La disponibilidad del sistema durante la vigencia del contrato, una vez que cada módulo o grupo de módulos estén implantados y se pongan en marcha, será como mínimo la siguiente:

- Oficina Virtual Tributaria: disponibilidad 24x7 (las 24 horas todos los días del año).
- Resto de módulos: disponibilidad 13x5 (de 07:30 a 20:30 los días laborables).

3.3.6. RENDIMIENTO DEL SISTEMA

La latencia del sistema informático debe ser la adecuada para las funciones interactivas. La medida de esta latencia se hará siempre aislando los componentes que no son responsabilidad del adjudicatario, pero sí considerando una situación normal de trabajo en cuanto a número de usuarios conectados, tanto de la EMTRE como otros clientes del mismo sistema informático o de la misma infraestructura tecnológica que apoya.

El sistema web deberá garantizar que el tiempo de respuesta ante cualquier acción del usuario (clic, envío de formulario, carga de página, etc.) no supere los 2 segundos en al menos el 95% de las interacciones, bajo condiciones normales de operación y conexión estándar (10 Mbps).

Criterios de aceptación:

Las pruebas de rendimiento deberán demostrar que el 95% de las acciones del usuario reciben una respuesta visible en pantalla en menos de 2 segundos.

Se utilizarán herramientas de medición como Lighthouse, WebPageTest o similares para validar este requisito.

En caso de operaciones que requieran más tiempo (por ejemplo, procesamiento de datos), el sistema deberá mostrar un indicador visual de carga o progreso.

3.3.7. SEGURIDAD

El software deberá de cumplir con los procesos conocidos de forma estándar en los foros de seguridad como AAA (autenticación, autorización, registro operaciones). Los requerimientos básicos de seguridad son los siguientes:

- 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, 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 a la EMTRE, con el fin de proporcionar diferentes funcionalidades de Gestión Tributaria a usuarios, colectivos concretos y/o 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

CSV: 6pZ1 Bj0 2/zK /MaG E4Km h0MU Caw=
URL de verificación: <https://administracion.emtre.es/SedeElectronica>

desactivación ante un número determinado de intentos fallidos de acceso en el proceso de autenticación.

- 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.
- Se implementará la autenticación de doble factor (o autenticación en dos pasos) como medida de protección a la contraseña que emplee el usuario.
- Permitirá la utilización de diferentes certificados digitales emitidos por los Prestadores de Servicios de Certificación y los del DNI electrónico como parte del proceso de autenticación.
- 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.

La empresa adjudicataria será la responsable de la seguridad del sistema en su totalidad, manteniéndolo actualizado y debidamente administrado para evitar cualquier tipo de amenazas o ataques por elementos externos o internos.

La empresa adjudicataria se hará responsable de los perjuicios que se le puedan ocasionar en la Entidad o a cualquier tercero debido al incumplimiento de cualquier de las condiciones mencionadas.

Todas las infraestructuras tecnológicas *cloud* para albergar el sistema serán responsabilidad del

CSV: 6pZ1 Bji0 2/zK /MaG E4Km h0MU Caw=
URL de verificación: <https://administracion.emtre.es/SedeElectronica>

adjudicatario y deberán cumplir las especificaciones y requisitos de seguridad exigidas por la legislación vigente.

Concretamente, serán requeridas en la solvencia técnica las certificaciones ENS (Esquema Nacional de Seguridad (mínimo nivel MEDIO) y para la empresa de la plataforma tecnológica *cloud* la ISO 27001:2014 que garanticen la seguridad de los datos.

El adjudicatario tendrá la responsabilidad de evitar la obsolescencia del equipamiento de la plataforma tecnológica *cloud*, asegurando en todo momento su plena vigencia.

Quedará a cargo del adjudicatario el alojamiento y disposición de servidores, sistemas operativos, bases de datos, herramientas ofimáticas y las medidas de seguridad necesarias para prestar el servicio adecuadamente, como las copias de seguridad.

La ubicación de los servidores de la infraestructura *cloud* deberá estar, en todo caso, dentro del territorio europeo.

Las comunicaciones siempre deberán ir cifradas por protocolos y algoritmos de cifrado en sus últimas versiones (TLS 1.2 como mínimo o última versión recomendada por el CCN-CERT).

La infraestructura deberá disponer de sistemas de protección contra vulnerabilidades: antivirus, IDS/IPS, etc.

El adjudicatario estará obligado a comunicar a la EMTRE cualquier cambio en estas condiciones y las incidencias producidas.

El sistema deberá responder a las máximas exigencias de seguridad en el acceso y manipulación de la información, en la integridad de datos y en la capacidad de recuperación en caso de fallo.

CSV: 6pZ1 Bji0 2/zK /MaG E4Km h0MU Caw=
URL de verificación: <https://administracion.emtre.es/SedeElectronica>

Las condiciones respecto a la normativa de seguridad son requisitos indispensables que se deben cumplir durante todo el periodo de vigencia del contrato. El adjudicatario estará obligado a comunicar a la EMTRE periódicamente cualquiera cambio en estas condiciones y las incidencias producidas.

Si durante la vigencia del contrato se cambiase la plataforma tecnológica *cloud*, el adjudicatario habrá de comunicar este hecho a la EMTRE con indicación del nombre de la nueva empresa y la certificación de exigencia del cumplimiento de las normativas de seguridad y otras condiciones requeridas en este pliego de prescripciones técnicas que le afecten.

El contratista notificará con carácter urgente la existencia de cualquier incidencia que conociera en el desarrollo de las tareas objeto del presente contrato y que pudiera afectar a la seguridad de los sistemas de información de la EMTRE.

3.3.8. DATOS DE CARÁCTER PERSONAL

Confidencialidad de la información

El adjudicatario tendrá la obligación de preservar la confidencialidad de toda aquella información a la que tenga acceso con ocasión del desarrollo de la prestación objeto del presente contrato, ya venga referida a la relación contractual entre las partes propiamente dicha o a cualquier otra consustancial a la prestación práctica del servicio. Abarca pues cualquier tipo de información personal, administrativa, técnica, informática y de seguridad.

Este deber de secreto se hace extensivo a los posibles terceros que puedan resultar cesionarios de los derechos y obligaciones dimanantes del presente contrato o a los subcontratistas, en virtud de lo dispuesto en los artículos 214 y 215 de la Ley 9/2017, de 8 de noviembre, de Contratos del Sector Público.

El adjudicatario será responsable de trasladar esta obligación a dichos terceros y de actuar diligentemente para velar por su cumplimiento. De los posibles incumplimientos de este deber

CSV: 6pZ1 Bji0 2/zK /MaG E4Km h0MU Caw=
URL de verificación: <https://administracion.emtre.es/SedeElectronica>

de secreto y de los perjuicios que ello pudiese reportar responderá el incumplidor y, de forma solidaria, el adjudicatario.

La obligación de confidencialidad persistirá incluso después de finalizar la relación contractual.

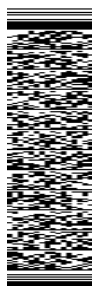
Cualquier estudio o publicación por el adjudicatario relacionada con el contenido del contrato o con cualquiera de sus aspectos, requerirá la previa autorización, por escrito.

El adjudicatario tendrá la obligación de comunicar cualquier alteración, pérdida, sustracción, acceso, revelación o divulgación de información no autorizada, o incidencia relacionada con la misma, de la que tenga o pueda llegar a tener conocimiento, ya sea producida por la infidelidad de las personas que hayan accedido a la información o por cualquier otra causa, bien entendido que esa comunicación no eximirá al adjudicatario de los compromisos de secreto y confidencialidad y de las responsabilidades que se deriven de dicha omisión.

Seguridad de la información

En el marco del presente contrato, la seguridad de la información se contempla desde la doble incidencia de la normativa reguladora de la materia en el ámbito de la administración electrónica y de la propia de la protección de datos de carácter personal. Por ello, las exigencias de seguridad al adjudicatario se dirigen fundamentalmente al cumplimiento del conjunto de garantías que resultan de aplicación al en virtud de ambos segmentos normativos.

En este sentido, y a título meramente informativo, se hace constar que el sistema de información procede ser considerado de nivel MEDIO, conforme a las especificaciones del Real Decreto 311/2022, de 3 de mayo, por el que se regula el Esquema Nacional de Seguridad, en el ámbito de la administración electrónica (ENS), y en cumplimiento con lo establecido por el Ley Orgánica 3/2018, de 5 de diciembre, de Protección de Datos Personales y garantía de los derechos digitales, implementadas por el adjudicatario en el entorno de la prestación del servicio. Forman parte inseparable también de estas condiciones de seguridad las medidas especificadas en este pliego.



CSV: 6pZ1 Bji0 2/zK MaG E4Km h0MU Caw=
URL de verificación: <https://administracion.emtre.es/SedeElectronica>

Subcontratación

Todas las condiciones exigidas al adjudicatario en el marco del presente lo son con independencia de que parte de los servicios sean objeto de subcontratación. Por tanto, las citadas condiciones de seguridad son exigibles tanto al adjudicatario como a los posibles subcontratistas. El hecho de producirse la subcontratación tampoco supone en ningún caso que se inicien nuevos plazos, ni se interrumpan ni se prorroguen, en los casos en que éstos se establezcan, para el cumplimiento de requisitos de seguridad por parte del subcontratista diferentes a los inicialmente establecidos.

Coordinación y supervisión de la seguridad

La EMTRE se reserva el derecho de supervisar el entorno físico y lógico de la prestación del servicio, en el marco de la seguridad de la información y de la protección de datos personales. El adjudicatario y los posibles terceros que puedan resultar cesionarios de los derechos y obligaciones dimanantes del presente contrato o los subcontratistas, están obligados a facilitar este derecho de supervisión y disponer todo lo necesario para su pleno ejercicio.

Todo tipo de documentación: informes, normativas, procedimientos, documentos requeridos, legal o contractualmente, etc., que se generen por el adjudicatario en cumplimiento de los requisitos de seguridad que le impone el presente pliego técnico, pasaran a ser documentación de seguridad del sistema de información y, por tanto, deberán ponerse a disposición de la EMTRE.

La EMTRE designará el interlocutor para las cuestiones relacionadas con la seguridad del sistema de información y la protección de datos personales.

Cada vez que en las presentes condiciones de seguridad se requiera el traslado de información, comunicaciones, autorizaciones, etc., se dará cuenta a la EMTRE a través del interlocutor designado.

Con carácter específico, se canalizará a través del interlocutor designado:

- Las dudas o interpretaciones que puedan suscitarse en relación con las condiciones de

seguridad y de protección de datos personales.

- El acceso por la EMTRE a los diferentes registros relacionados con la seguridad y protección de datos personales: incidencias, auditorias, monitorizaciones de accesos, de actividad, etc.
- La supervisión del entorno físico y lógico de la prestación del servicio en el marco de la seguridad de la información y de la protección de datos personales.

El responsable de seguridad del adjudicatario será su interlocutor con el Responsable de Seguridad de los Sistemas de Información de la EMTRE. En caso de subcontratación, el adjudicatario dispondrá lo necesario para que sólo exista como único interlocutor el responsable de seguridad designado por él.

Los canales de comunicación serán preferiblemente electrónicos, con las debidas garantías de seguridad y trazabilidad.

El adjudicatario entregará un informe, con la periodicidad que se establezca, de seguimiento de los controles de seguridad, cuanto menos sobre los siguientes aspectos:

- Gestión de incidentes de seguridad
- Controles de acceso
- Cumplimiento normativo y legislativo
- Mecanismos de comprobación periódica de los controles de seguridad.

Ubicación de la infraestructura tecnológica y de la información

Los centros de procesamiento de datos (CPDs), infraestructura y plataforma tecnológica asociada al contrato, incluso los alternativos, estarán ubicados dentro del territorio de la Unión Europea, preferiblemente en la Península Ibérica, por razones horarias y de mayores facilidades para ejercer los controles y auditorías definidas.

CSV: 6pZ1 Bji0 2/zK /MaG E4Km h0MU Caw=
URL de verificación: <https://administracion.emtre.es/SedeElectronica>

En cualquier caso, el adjudicatario facilitará los medios necesarios para realizar dichos controles y auditorias. Ello permitirá identificar el marco legal aplicable, garantizar en mayor medida su cumplimiento y reducir los riesgos asociados.

El adjudicatario informará en todo momento a la EMTRE de la ubicación de la infraestructura tecnológica y de la información, incluyendo la posible intervención de subcontratistas en la prestación del servicio.

Proceso de mejora continua

El proceso integral de seguridad del que forma parte el sistema de información implicado será objeto de actualización y mejora continua.

El adjudicatario colaborará en el ámbito de la prestación del servicio mediante la evaluación, actualización y mejora de las medidas de seguridad implantadas, haciendo uso de herramientas de monitorización y recopilación de información a partir del establecimiento de objetivos de control, aplicando criterios y métodos reconocidos en el ámbito de la gestión de tecnologías de la información.

El adjudicatario informará sobre los procesos de evaluación y mejora citados, y reportará la información obtenida tras su implantación al menos una vez al año.

Sin perjuicio de lo anterior, el adjudicatario establecerá un conjunto de indicadores que midan el desempeño real del sistema en materia de seguridad en los siguientes aspectos:

- Grado de implantación de las medidas de seguridad.
- Eficacia y eficiencia de las medidas de seguridad.
- Impacto de los incidentes de seguridad.

3.4. REQUISITOS LEGALES

El adjudicatario garantizará en todo momento que los sistemas y servicios contratados cumplen todos los requerimientos regulatorios y contractuales exigidos en la actualidad, y se obliga a

CSV: 6pZ1 Bji0 2/zK /MaG E4Km h0MU Caw=
URL de verificación: <https://administracion.emtre.es/SedeElectronica>

realizar las actualizaciones que resulten necesarias en lo sucesivo para permitir el cumplimiento de cualquier nuevo requerimiento legal que resulte de aplicación en el futuro, especialmente en materia tributario, administración electrónica, seguridad, privacidad, interoperabilidad y servicios de sociedad de la información.

La adecuación del adjudicatario, sus actividades y servicios a la normativa nacional vigente que le resulte de aplicación es responsabilidad exclusiva del mismo, al igual que es igualmente responsabilidad exclusiva de éste la falta de cumplimiento de las obligaciones legales impuestas en materia de seguridad, privacidad y servicios de la Sociedad de la Información.

Se debe cumplir todo lo estipulado en la normativa de administración electrónica y de gestión tributaria, así como cualquier otra materia que sea de aplicación:

1. Ley 58/2003, de 17 de diciembre, General Tributaria.
2. Real Decreto 939/2005, de 29 de julio, por el que se aprueba el Reglamento General de Recaudación.
3. Real Decreto 520/2005, de 13 de mayo, por el que se aprueba el Reglamento general de desarrollo de la Ley 58/2003, de 17 de diciembre, General Tributaria, en materia de revisión en vía administrativa.
4. Real Decreto 1065/2007, de 27 de julio, por el que se aprueba el Reglamento General de las actuaciones y los procedimientos de gestión, e inspección tributaria.
5. Ordenanzas fiscales vigentes de la EMTRE.
6. Ley 39/2015, de 1 de octubre, del Procedimiento Administrativo Común de las Administraciones Públicas.
7. Ley 40/2015, de 1 de octubre, de Régimen Jurídico del Sector público.
8. Decreto 4/2010, de 8 de enero, por el que se regula el Esquema Nacional de Interoperabilidad en el ámbito de la Administración Electrónica. Y normas técnicas de interoperabilidad que lo desarrollan.
9. Ley Orgánica 3/2018, de 5 de diciembre, de Protección de Datos Personales y Garantía de los Derechos Digitales.

CSV: 6pZ1 Bji0 2/zK /MaG E4Km h0MU Caw=
URL de verificación: <https://administracion.emtre.es/SedeElectronica>

10. Reglamento UE 2016/679, de 27 de abril, 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.
11. Real Decreto 311/2022, de 3 de mayo, por el que se regula el Esquema Nacional de Seguridad en el ámbito de la Administración Electrónica.
12. Ley 56/2007 de Medidas de impulso de la Sociedad de la Información.
13. Real Decreto 1494/2007 por el que se aprueba el Reglamento sobre las condiciones básicas para el acceso de las personas con discapacidad a las tecnologías, productos y servicios relacionados con la sociedad de la información y medios de comunicación social.
14. Real Decreto 203/2021, de 30 de marzo, por el que se aprueba el Reglamento de actuación y funcionamiento del sector público por medios electrónicos.
15. Cualquier otra disposición no incluida en esta relación que sea de aplicación y se encuentre vigente durante la ejecución de este contrato.

3.5. SERVICIOS DE ASISTENCIA TÉCNICA PARA LA IMPLANTACIÓN

MIGRACIONES Y CARGA INICIAL DE DATOS

El adjudicatario deberá realizar la migración al entorno *cloud* de la base de datos de GTWIN (TAO 1.0) de T-Systems existente actualmente, de forma que estén íntegramente disponibles en el nuevo entorno, y realizar las acciones técnicas necesarias que garanticen un óptimo funcionamiento y explotación del sistema.

Asimismo, se deberán cargar en el sistema los datos de la empresa colaboradora de la EMTRE en la recaudación ejecutiva. Actualmente, la empresa colaboradora de la EMTRE es MCG, pero puede cambiar a lo largo de la ejecución del contrato.

Se requerirá que la migración comprenda un estudio por parte de la empresa adjudicataria de la situación del sistema de información de Gestión Tributaria y Recaudación actualmente

desplegado en la entidad, las definiciones de los ficheros necesarios para la incorporación de los datos existentes en la entidad al nuevo sistema de información y la planificación y traspaso de los datos al nuevo aplicativo objeto de licitación.

Se requerirá por parte de la empresa adjudicataria las definiciones y creación de ficheros de intercambio necesarios para la importación al aplicativo objeto de la presente licitación, de datos existentes en la empresa que actualmente gestiona la recaudación ejecutiva (MCG), como pueden ser los relativos a cobros, derechos reconocidos, bajas y pendientes, así como cualquier otro requerimiento por parte del responsable de la presente licitación, de tal forma que el aplicativo permita la carga de la totalidad de datos obrantes en la(s) empresa(s) colaboradora(s), actuales o futuras, así como también de los datos provenientes de las empresas concesionarias y/o ayuntamientos colaboradores en la gestión y recaudación en voluntaria de la tasa TAMER a través del recibo de suministro de agua potable.

Todo ello deberá realizarse durante el periodo contemplado para la fase de migración, como paso previo a la puesta en marcha del proyecto.

En resumen, el adjudicatario deberá disponer de herramientas y procedimientos para el proceso de migración de datos y carga inicial necesarios del actual sistema de gestión tributaria y recaudación al nuevo sistema, garantizando la calidad e integridad de los mismos para la continuidad de las actuaciones.

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 Implantación** que se debe aportar en la oferta, se deberá detallar la propuesta que la empresa licitadora realiza a la EMTRE, teniendo en cuenta la casuística propia de la Entidad, incluyendo las fases del proceso de migración, las actividades a desarrollar en las mismas, los envíos y cargas de ficheros etc.

FORMACIÓN

El adjudicatario tendrá que asegurar la transferencia de conocimientos a los usuarios del departamento de Tesorería para que puedan obtener un conocimiento avanzado en la utilización de la aplicación y los diferentes módulos.

El adjudicatario debe disponer de programas de formación continuada para garantizar la actualización de los conocimientos de los usuarios del sistema durante toda la vigencia del contrato. Deberá aportar los manuales de usuario de administradores y de usuario final y mantenerlos actualizados durante toda la vigencia del contrato.

Además, deberá realizar sesiones de formación específicas de todas las funcionalidades nuevas implantadas durante la fase de implantación.

El adjudicatario se compromete a organizar, preparar e impartir un programa formativo inicial (**Plan de Formación**), sobre el uso del sistema tanto a su propio personal usuario como al de la Entidad.

El **Plan de Formación** detallará los tipos de cursos a impartir, la duración prevista para los mismos y el material didáctico necesario, indicando a qué perfil profesional van dirigidos. La formación podrá ser presencial u online, se requieren un máximo de 25 horas de formación, repartidas en 5 jornadas. Dicho curso inicial vendrá incluido en el precio del contrato.

El adjudicatario se comprometerá a organizar, preparar e impartir a demanda de la EMTRE y a cargo de este, posteriores cursos cuando se requiera por motivos de cambio personal, u otra circunstancia.

El lugar y fecha de celebración de los cursos será fijado por la unidad de seguimiento y control a propuesta del director del proyecto y teniendo en cuenta la disponibilidad espacial de las dependencias de la EMTRE y las exigencias laborales de los trabajadores implicados. En el caso de imposibilidad de formación presencial o de que la EMTRE así lo decida la formación se realizará de forma on-line.

Toda la documentación que aportar por la empresa adjudicataria será en soporte electrónico.

CSV: 6pZ1 Bji0 2/zK /MaG E4Km h0MU Caw=
URL de verificación: <https://administracion.emtre.es/SedeElectronica>

ENTORNO DE PRUEBAS Y FORMACIÓN

El adjudicatario deberá proporcionar un entorno de pruebas durante el periodo de implantación y formación. Este entorno no contendrá datos reales y permitirá a los usuarios de la EMTRE realizar pruebas y ejemplos prácticos durante las sesiones de formación.

PRUEBAS DE ACEPTACIÓN

La EMTRE llevará a cabo pruebas de aceptación del sistema con el fin de validar su correcta puesta en marcha. La fase de implantación no se considerará finalizada hasta que se haya realizado y aprobado la primera prueba de envío de copia de las bases de datos y documentos.

3.6. SERVICIOS DE SOPORTE Y MANTENIMIENTO

SOPORTE

Las características de este servicio de soporte deberán ser incluidas en la documentación presentada y deberá incorporar servicios de soporte sin límite en número de horas para atención a los usuarios finales de la aplicación, incluyendo soporte de primer nivel (L1).

A modo de ejemplo de las operaciones que se deben incluir en dicho soporte, se aporta la siguiente relación no limitativa:

- Respuesta a consultas sobre accesos y operatoria de las distintas funcionalidades de la aplicación.
- Respuesta a consultas sobre Interpretaciones normativas que han servido de criterios de diseño de la misma.
- Interpretaciones de resultados obtenidos por la aplicación.
- Aclaración de dudas y estudio conjunto de eventuales o aparentes errores, con el fin de evaluar con el usuario si se trata de un error de operación, de un uso indebido de una funcionalidad para fines no previstos en la misma o de un error de datos como consecuencia que un funcionamiento anómalo.
- Asistencia a la implantación y operación de nuevas versiones, nuevas funcionalidades o



CSV: 6pZ1 Bj0 2/zK /MaG E4Km h0MU Caw=
URL de verificación: <https://administracion.emtre.es/SedeElectronica>

mejoras.

El soporte a la gestión se prestará desde una primera línea de atención para cuestiones genéricas o relativas a módulos horizontales y se derivará a una segunda línea de personal especializado siempre que la incidencia o la consulta lo requieran.

MANTENIMIENTO

Suministro, gestión y **mantenimiento legislativo, preventivo, evolutivo y correctivo** de toda la solución y la infraestructura tecnológica necesaria para el óptimo funcionamiento del sistema. Incluye todos los elementos hardware, software y de comunicaciones. El modelo de plataforma como un servicio debe permitir el acceso al sistema a través de Internet desde cualquier lugar y de forma segura. Por lo tanto, esta plataforma como servicio deberá incluir todos los componentes necesarios para poder cubrir todos los requisitos tecnológicos y de seguridad del presente pliego, así como hospedar (hosting) la aplicación y permitir el mantenimiento de la misma.

Mantenimiento correctivo

Durante el periodo contractual el adjudicatario estará obligado a realizar las modificaciones que se produzcan como consecuencia de errores del sistema sin que esto suponga coste adicional para la EMTRE.

Mantenimiento legislativo y evolutivo

Durante el periodo contractual el adjudicatario estará obligado a realizar las modificaciones que se produzcan como consecuencia de cambios normativos de obligado cumplimiento en el sistema sin que esto suponga coste adicional para la EMTRE.

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

CSV: 6pZ1 Bji0 2/zK /MaG E4Km h0MU Caw=
URL de verificación: <https://administracion.emtre.es/SedeElectronica>

Asimismo, el adjudicatario queda obligado a evolucionar la aplicación para garantizar que se mantiene funcional y tecnológicamente actualizada a lo largo del tiempo.

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

Mantenimiento preventivo

Están incluidas todas las tareas de mantenimiento del sistema necesarias para su óptimo funcionamiento y rendimiento.

CANALES DE COMUNICACIÓN

La atención para la resolución de consultas e incidencias estará disponible a través de diferentes vías de comunicación, que como mínimo serán las siguientes:

- Atención telefónica a clientes: línea telefónica de acceso al servicio de soporte en horario de lunes a viernes de 08.00 a 15.00 los días laborables en la ciudad de Valencia.
- Correo electrónico al servicio de soporte.
- Herramienta de ticketing.

TIEMPOS DE RESPUESTA Y ACUERDOS DE NIVEL DE SERVICIO

Para toda incidencia o petición, independientemente de su urgencia, se definen los siguientes conceptos:

- **Tiempo de respuesta:** Tiempo transcurrido entre la detección o notificación de la incidencia y el comienzo de las tareas de resolución.
- **Tiempo de resolución:** Tiempo transcurrido entre el comienzo de las tareas de resolución y la correcta finalización de las mismas.

Se considerará como comienzo del cómputo de estos tiempos desde la fecha/hora de notificación si esta se ha realizado dentro del horario de prestación del servicio regular, o desde el comienzo de la siguiente jornada laborable si esta ha sido notificada fuera del horario regular de prestación del servicio.

INDICADOR	DESCRIPCIÓN INDICADOR	TIEMPO DE RESPUESTA	TIEMPO RESOLUCIÓN	ANS	PERIODICIDAD
Resolución incidencias/peticiones prioridad Alta	% de incidencias/peticiones resueltas en plazo < tiempo de resolución desde la notificación de la misma.	2 horas	4 horas	>=90%	Mensual
Resolución incidencias/peticiones prioridad Media	% de incidencias/peticiones resueltas en plazo < tiempo de resolución desde la notificación de la misma.	4 horas	16 horas	>=80%	Mensual
Resolución incidencias/peticiones prioridad Baja	% de incidencias/peticiones resueltas en plazo < tiempo de resolución desde la notificación de la misma.	8 horas	5 días	>=80%	Mensual

Tanto los plazos de respuesta como los de resolución se refieren a horas y días laborables en la ciudad de Valencia. Los tiempos anteriores se miden desde la hora de recepción de la incidencia.

Donde:

- **Prioridad Alta:** Interrupción de un servicio sin alternativa de funcionamiento o atención a un servicio o usuario de atención preferente.

- **Prioridad Media:** Degradación o interrupción de un servicio que tiene alternativa de funcionamiento.
- **Prioridad Baja:** Degradación del servicio, pero no impide el trabajo de los usuarios.

El incumplimiento de los ANSs podrá dar lugar a la aplicación de las penalizaciones establecidas en el PCAP.

3.7. SERVICIOS DE CONSULTORÍA ESPECIALIZADA BAJO DEMANDA

Para la realización de cualquier otro trabajo de consultoría que se requiera no previsto en este pliego, se configura una bolsa de horas para su consumo bajo demanda con un importe máximo de 16.500,00 €, sin IVA.

Los licitadores deberán ofertar un precio por hora para la realización de estos servicios, siendo el precio máximo por hora que se puede ofertar 85€/hora (sin IVA).

4. COORDINACIÓN DEL CONTRATO Y EQUIPO DE TRABAJO

La Dirección del Proyecto por parte de la EMTRE correrá a cargo de la persona o equipo de trabajo designado por la Entidad y será el encargado de supervisar y comprobar el correcto desarrollo de los trabajos, tanto en contenido como en plazos.

El equipo del proyecto por parte del adjudicatario estará formado por el personal proporcionado por la empresa adjudicataria y personal designado por la EMTRE. Los requisitos que, de forma obligatoria, deben cumplir los integrantes del equipo de trabajo que se designen por parte del adjudicatario son:

- Dirección del proyecto. El personal destinado a tal fin debe disponer de amplios conocimientos y experiencia probada en dirección de proyectos de características similares en la administración local.

- Consultores implantadores. Experiencia probada en proyectos similares en la administración local.
- Equipo de soporte. Experiencia probada en proyectos similares en la administración local.

Cualquier cambio en la composición del equipo de trabajo habrá de ser comunicada a la EMTRE indicando el perfil de los nuevos integrantes del equipo. Será competencia de la EMTRE dar por válida la propuesta de cambio.

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

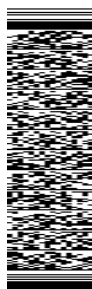
En el caso de los Recursos Humanos, los licitadores deberán aportar una relación nominal de las personas asignadas al equipo de trabajo del proyecto, acompañada de un *currículum* donde se reflejen sus características profesionales, experiencias en proyectos similares y en general todo dato relevante 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 Implantación**.

5. GESTIÓN DEL CICLO DE VIDA DEL CONTRATO

Para la ejecución del presente contrato se han definido las siguientes fases de ejecución:

- **Fase de Implantación:** comenzará tras la firma del contrato y tendrá una duración máxima de cuatro meses. Comprenderá las actividades encaminadas a que la totalidad de los suministros asociados al contrato se configuren y entreguen de forma adecuada y se produzca su aceptación por parte de la EMTRE. Incluye las fases de planificación y coordinación, de instalación, de transición, y de aceptación del suministro.
- **Fase de Gestión:** Comenzará tras la aceptación del suministro por parte de la EMTRE y continuará hasta su finalización. Comprenderá todas las fases encaminadas a la correcta



CSV: 6pZ1 Bji0 2/zK /MaG E4Km h0MU Caw=
URL de verificación: <https://administracion.emtre.es/SedeElectronica>

gestión y operación de los servicios y suministros asociados al contrato. Incluye las fases de operación, mantenimiento y evolución.

- **Fase de Finalización:** comenzará al menos seis meses antes de la finalización del contrato y comprenderá las actividades necesarias para alcanzar una transición exitosa de los suministros. Incluye la devolución de los datos y documentos a la EMTRE en los formatos y con la documentación necesaria para su interpretación y entendimiento por otro adjudicatario.

Para cada fase del contrato, el adjudicatario deberá definir un plan asociado que describa los procedimientos propuestos para su consecución exitosa. En cada fase se determinan los requisitos mínimos en cuanto al contenido de los planes, especificando las acciones que deberá llevarse a cabo y sus plazos máximos de ejecución.

5.1. FASE DE IMPLANTACIÓN

El adjudicatario del presente contrato asegurará que, durante la fase de implantación de los suministros contemplados en el mismo, en la que convivirán las soluciones del adjudicatario anterior y el nuevo, se mantendrán, al menos, los servicios y funcionalidades actualmente disponibles.

La oferta del adjudicatario propondrá un **Plan de Implantación del Sistema**, con objeto de describir todas las tareas y trabajos necesarios para la adecuada puesta en marcha de los suministros, íntegramente, a partir de la fecha de entrada en vigor el contrato.

Corresponderá a la EMTRE la supervisión y validación de las soluciones específicas propuestas para la ejecución de los trabajos de implantación, y la posterior aceptación de los trabajos realizados.

El **Plan de Implantación del Sistema** a incluir en la oferta incluirá un calendario de todos los trabajos a realizar. Deberá contemplar la totalidad de los servicios a entregar al inicio de la



prestación de los servicios y describirá cómo se llevará a cabo la dotación, instalación, configuración, prueba y puesta en marcha; así como una descripción de las pruebas de aceptación propuestas para la aprobación de los servicios por parte de la EMTRE desde el inicio de la implantación hasta su finalización completa.

El Plan de Implantación contendrá, al menos, los siguientes apartados:

- Planificación y coordinación, instalación, configuración y puesta en marcha.
- Trabajos de carga inicial y migración de datos.
- Plan de Formación completo y detallado que asegure la adaptación de los usuarios a la utilización del nuevo entorno.
- Mecanismos y procedimientos para la aceptación por parte de la EMTRE.
- Documentación y entregables a suministrar tras la puesta en marcha de los servicios.

El plazo máximo para la ejecución de la implantación será 4 meses desde la firma del contrato.

5.2. FASE DE GESTIÓN

Las funciones de gestión del servicio constituyen un factor determinante para asegurar su adecuada implantación y operación.

Cada licitador deberá proporcionar los recursos necesarios y suficientes para soportar de manera adecuada el modelo de gestión demandado, así como detallar en su oferta los canales y procedimientos oportunos que desarrollen el modelo de entrega del suministro y los servicios solicitados.

La oferta propondrá un Plan de Gestión, que detallará todos los planes siguientes:

- Plan de operación: Se propondrá un plan de operación donde se definan los procesos, procedimientos, actividades y responsabilidades encaminadas a asegurar el correcto y continuo funcionamiento de todos los servicios demandados, siguiendo las buenas prácticas

de ITIL. Además, se especificarán las infraestructuras tecnológicas y herramientas requeridas.

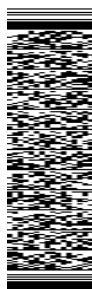
- Plan de soporte y mantenimiento: Se propondrá un plan de mantenimiento, con objeto de definir los procedimientos de mantenimiento de todo el equipamiento hardware y software suministrado por el adjudicatario, así como los mecanismos o procedimientos del suministrado por terceros. Con carácter general se contemplarán tres tipos de mantenimiento básico: preventivo, correctivo y adaptativo, además del legislativo.
- Plan de evolución: dentro del plan de evolución se especificará las previsiones necesarias para evolucionar el sistema durante los años de su prestación, y de acuerdo a las condiciones establecidas en el presente pliego. El plan debe contemplar todos los proyectos que se solicitan en el presente pliego y la ejecución de variaciones en los servicios contratados, incluyendo las condiciones técnicas y administrativas (plazos, trámites), así como de cualquier otra índole que hayan de tenerse en cuenta ante la solicitud de cualquier cambio. En el plan de evolución el licitador deberá incluir las estrategias que seguirá para asegurar la no obsolescencia técnica de las plataformas, tecnologías, hardware y software contratados.
- Documentación y entregables a suministrar durante la fase de gestión del servicio.

5.3. FASE DE FINALIZACIÓN

El adjudicatario definirá un **Plan de Finalización** que comenzará 6 meses antes de la finalización del contrato. El adjudicatario deberá facilitar el cambio de prestador de los servicios y suministros.

Una vez finalizado el contrato, el adjudicatario deberá, durante el periodo que se establezca al efecto, que como máximo será de 2 meses, colaborar con el nuevo adjudicatario para la realización de todas aquellas actividades encaminadas a la planificación y ejecución del cambio.

Una vez finalizado el contrato, el adjudicatario está obligado a su devolución mediante la entrega de copias de seguridad de las bases de datos y de documentos, y la puesta en marcha de los procedimientos necesarios que permitan el traspaso de conocimiento, de servicios y de



CSV: 6pZ1 Bji0 2/zK /MaG E4Km h0MU Caw=
URL de verificación: <https://administracion.emtre.es/SedeElectronica>

datos a la EMTRE.

Previamente a la finalización del contrato, con 6 meses de antelación, se establecerá el escenario y periodo de transición por el cual se migrarán los servicios y los datos al entorno de la EMTRE. Se dispondrá de una política de retención de datos que permita salvaguardar todo el proceso.

A la finalización del contrato, **el adjudicatario ha de facilitar todos los datos sin coste adicional en el formato electrónico estructurado solicitado por la EMTRE (base de datos SQL, copia del gestor documental o similar).**

A fin de que se pueda hacer la portabilidad de los datos a otro sistema, el adjudicatario entregará con antelación suficiente a que finalice el contrato una primera copia de los datos en el formato indicado para hacer las pruebas de migración al nuevo sistema, y entregará la copia final con los datos actualizados a su finalización.

El adjudicatario habrá de certificar que los datos de la organización han sido borrados del sistema informático, siempre y cuando la copia de la EMTRE ya esté operativa y el nuevo sistema funcionando, como máximo un mes después de la finalización del contrato.

Esta copia de los datos la podrá solicitar la EMTRE también en cualquier momento durante la vigencia del contrato, de forma periódica o puntual, con el objetivo de dar cumplimiento a las políticas o medidas de seguridad establecidas por el propio organismo público.

Esta copia se habrá de facilitar por parte del adjudicatario en un plazo máximo de 15 días hábiles desde la petición de la copia por parte de la EMTRE. La no remisión de esta copia podrá suponer penalizaciones conforme a lo previsto en el Pliego de Condiciones Administrativas Particulares.

CSV: 6pZ1 Bji0 2/zK /MaG E4Km h0MU Caw=
URL de verificación: <https://administracion.emtre.es/SedeElectronica>

A tal fin, las ofertas deberán incluir un Plan de Transferencia, con el fin de que en dicha transferencia se minimice el impacto en la continuidad y calidad de los servicios y facilite la transición entre proveedores de servicio. El plan debe contener como mínimo:

- Metodología de traspaso de conocimiento los aspectos fundamentales de las operación y proyectos en curso.
- Formación y documentación sobre los servicios objeto del contrato.
- Compromiso de facilitar el acceso a los equipamientos, programas e información utilizados para la provisión de servicios.
- Compromiso de colaboración activa por el prestador de servicios entrante.
- Documentación y entregables a suministrar durante la fase de finalización.

5.4. 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 la Entidad.
- 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 de la Entidad, 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.
- Durante la fase de Gestión, el adjudicatario deberá remitir informes de cumplimiento mensuales de los ANS establecidos en el presente pliego, tanto de la gestión de incidencias como de las peticiones de servicios bajo demanda.

6. ENTREGABLES Y DOCUMENTACIÓN

El adjudicatario proporcionará los siguientes entregables y accesos durante toda la duración del contrato:

- Acceso 24/7/365 al Sistema de Información de Gestión Tributaria y Recaudación con todos los módulos contratados para todos los usuarios requeridos.
- Base de datos en formato estructurado (BD SQL equivalente) en todo caso al finalizar la prestación del servicio, o a petición de la EMTRE en cualquier momento durante la ejecución del contrato. Asimismo, se podrá establecer con la EMTRE el envío de copias periódicas durante la ejecución del contrato.
- Documentos electrónicos almacenados en el gestor documental, en todo caso al finalizar la prestación del servicio, o a petición de la EMTRE en cualquier momento durante la ejecución del contrato. Asimismo, se podrá establecer con la EMTRE el envío de copias periódicas durante la ejecución del contrato.
- Documentación del modelo de datos y del almacenamiento de archivos en el gestor documental, que permita a la EMTRE obtener suficiente conocimiento sobre las estructuras de almacenamiento para poder explotar la información de las copias de datos y documentos.
- Manuales de usuario, vídeos formativos actualizados del sistema en caso de actualización de las versiones implantadas y ayuda on-line dentro de la propia aplicación.

01/12/2025 12:43:59 CET

Jefa de Servicio TIC

Firmado electrónicamente por: MARIAM DOBON MUÑOZ

01/12/2025 14:44:43 CET

J. Ser. Gest. Tributaria Recaudacion

Firmado electrónicamente por: MARIA DOLORES LOPEZ CAMARASA

CSV: 6pZ1 Bji0 2/zK /MaG E4Km h0MU Caw=
URL de verificación: <https://administracion.emtre.es/SedeElectronica>