

PLIEGO DE PRESCRIPCIONES TÉCNICAS QUE HA DE REGIR EN EL PROCEDIMIENTO PARA EL CONTRATO DE SUMINISTRO, PUESTA EN FUNCIONAMIENTO Y MANTENIMIENTO DE UN SISTEMA DE INFORMACIÓN DE GESTIÓN TRIBUTARIA Y RECAUDACIÓN EN EL AYUNTAMIENTO DE EL CAMPELLO.

CONTENIDO

CLÁUSULA 1. OBJETO DEL CONTRATO.....	3
CLÁUSULA 2. CARACTERÍSTICAS DEL SOFTWARE.....	3
2.1. Infraestructura.....	4
CLÁUSULA 3. SEGURIDAD.....	4
CLÁUSULA 4. LICENCIAS DE PRODUCTOS DE TERCEROS.....	5
CLÁUSULA 5. REQUISITOS FUNCIONALES.....	5
5.1. Gestión de la organización y la seguridad.....	5
5.2. Gestión de personas y territorio.....	6
5.3. Gestión de notificaciones.....	6
5.4. Gestión tributaria.....	7
5.4.1. Gestión de domiciliaciones.....	7
5.4.2. Gestión de padrones y liquidaciones.....	8
5.4.3. Gestión del Impuesto sobre Construcciones, Instalaciones y Obras (ICIO).....	9
5.4.4. Gestión de tasas, precios públicos, contribuciones especiales, sanciones y cualquier otro ingreso de derecho público contemplados en las ordenanzas fiscales vigentes y en los contratos administrativos y/o patrimoniales adjudicados por el Ayuntamiento.....	10
5.5. Gestión recaudatoria.....	10
5.5.1 Funcionalidades generales.....	10
5.5.2. Recaudación voluntaria.....	11
5.5.3. Aplazamientos y fraccionamientos de pago.....	12
5.5.4. Devoluciones de ingresos debidos e indebidos.....	12
5.5.5. Suspensiones.....	13
5.5.6. Anulaciones.....	14
5.5.7. Recaudación ejecutiva.....	14
5.5.8. Gestión de cobros.....	14
5.5.9. Revisión en vía administrativa.....	15





5.5.10. Gestión de cuentas de Recaudación.....	15
5.6. Módulo de tributos georreferenciados.....	16
5.7. Control de asistencias a contribuyentes.....	16
5.8. Relación con otros sistemas.....	16
CLÁUSULA 6. PLAN DE IMPLANTACIÓN.....	17
CLÁUSULA 7. PLAN DE FORMACIÓN.....	18
CLÁUSULA 8. MIGRACIÓN DE DATOS DEL SISTEMA ACTUAL.....	18
CLÁUSULA 9. DOCUMENTACIÓN.....	19
CLÁUSULA 10. APOYO Y MANTENIMIENTO.....	19
10.1. Mantenimiento evolutivo.....	20
10.2. Mantenimiento correctivo.....	20
CLÁUSULA 11. CALIDAD DEL SERVICIO.....	21
CLÁUSULA 12. PROPIEDAD INTELECTUAL.....	22
CLÁUSULA 13. CONFIDENCIALIDAD, SEGURIDAD DE LA INFORMACIÓN Y PROTECCIÓN DE DATOS DE CARÁCTER PERSONAL.....	22
13.1. Confidencialidad de la información.....	22
13.2. Seguridad de la información.....	22
13.3. Subcontratación.....	23
13.4. Coordinación y supervisión de la seguridad.....	23
13.5. Ubicación de la infraestructura tecnológica y de la información.....	24
13.6. Proceso de mejora continua.....	24
CLÁUSULA 14. CUMPLIMIENTO DE REQUERIMIENTOS.....	25



CLÁUSULA 1. OBJETO DEL CONTRATO

El objeto del contrato es el suministro de un sistema de información de gestión tributaria y recaudación (en adelante SIGTR) para el Ayuntamiento de El Campello (en adelante el Ayuntamiento), bajo el marco de la administración electrónica y en la modalidad de SaaS en la nube.

Para la correcta explotación del SIGTR, el adjudicatario deberá realizar las tareas necesarias de parametrización y adaptación, teniendo que contemplar para lo cual:

- La puesta a disposición de una plataforma tecnológica, en modalidad SaaS, orientada a cubrir las necesidades de gestión, inspección y recaudación de los ingresos municipales durante la vigencia del contrato.
- Integración con las plataformas corporativas y los sistemas externos implicados.
- Migración de los datos desde la aplicación de gestión actual, GTWIN T-Systems TAO, a la nueva plataforma.
- Inclusión de una licencia de tal forma que el software sea propiedad del Ayuntamiento, y aunque no se instale, se tendrá la posibilidad de hacerlo.
- Servicios de apoyo a la gestión y explotación de la plataforma tecnológica, incluido el mantenimiento preventivo, evolutivo y correctivo.
- Formación del personal de las áreas implicadas.

En cumplimiento de los objetivos de sostenibilidad ambiental y reducción de residuos, la empresa adjudicataria se obliga a que la totalidad de la documentación generada durante la ejecución del contrato, sea entregada exclusivamente en formato digital y soporte no físico.

Queda expresamente prohibida la entrega de documentación en papel, salvo requerimiento legal imperativo o solicitud expresa y justificada por parte del Responsable del Contrato.

Será objeto de este proyecto dar respuesta a las estipulaciones contenidas en las Leyes 39/2015, de 1 de octubre, del Procedimiento Administrativo Común y 40/2015, de 1 de octubre, de Régimen Jurídico del Sector Público, en todos aquellos aspectos relacionados con el procedimiento administrativo y con la Administración Electrónica: expediente electrónico, notificaciones telemáticas, etc.

CLÁUSULA 2. CARACTERÍSTICAS DEL SOFTWARE

El Sistema de Información tiene que estar diseñado bajo arquitectura Web multinivel, disponiendo de una interfaz de usuario única a través de un navegador web manteniendo los niveles de seguridad que son exigibles para este tipo de aplicaciones.

El diseño de la aplicación informática tiene que estar orientado hacia la navegabilidad lógica entre sus diferentes módulos, ofreciendo a los usuarios la posibilidad de acceder de manera 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 pudieron ser distintas de aquella que motivaron el acceso inicial.

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

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

El sistema deber de 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, no se aceptarán soluciones que utilizan tecnología flash o similar.

La aplicación tiene que soportar la tecnología SSL para garantizar la autenticidad y privacidad de la comunicación.

La presentación de documentos tendrá que utilizar visores integrados a los navegadores o integrar Adobe Reader para presentar documentos con formato PDF.

2.1. Infraestructura

El sistema propuesto tendrá que estar alojado en máquinas virtuales en un entorno Cloud que permitan cumplir los objetivos de alta disponibilidad y seguridad de alto nivel en los datos, atendido el 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.

Esta configuración tendrá que poder ser migrada a máquinas virtuales dispuestas por el Ayuntamiento en cualquier momento durante el contrato si así se requiriera, pudiendo pasar de una instalación en la nube a una instalación local con el menor tiempo de espera y sin necesidad de configuraciones dependientes de entornos.

CLÁUSULA 3. SEGURIDAD

Los requisitos básicos de seguridad son los siguientes:

- Proporcionar funcionalidad propia en cuanto a los controles de acceso a esta, así como disponer de funciones que permiten personalizar, para cada perfil de usuario, sus características de acceso y operatividad. La administración de los perfiles tiene que 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.
- El módulo de seguridad tiene que disponer de funciones de verificación de caducidad de las contraseñas.
- Las contraseñas tienen que ser parametrizables con mecanismos de validación de formato (longitud mínima, símbolos, reglas), provocando la desactivación ante un



número determinado de intentos fallidos de acceso en el proceso de autenticación.

- Disponer de un registro de todos los movimientos realizados por cada usuario, a nivel de transacción puntual, incluyendo intentos de acceso infructuosos que se puedan producir.
- Disponer de un fichero histórico de movimientos para las operaciones tributarias y recaudatorias, ofreciendo consultas e informes específicos que permiten auditar las operaciones llevadas a cabo en base a múltiples criterios, permitiendo obtener su estado y características, tanto cronológica, como operativamente.
- Implementar la autenticación de doble factor (o autenticación en dos pasos) como medida de protección a la contraseña que emplea el usuario.
- Permitir la utilización de diferentes certificados digitales (al menos los emitidos por la FNMT y la ACCV) y del DNI electrónico como parte del proceso de Autenticación.
- Incorporar mecanismos que permiten la firma electrónica de los documentos que se generan en el propio sistema.
- Disponer de herramientas de auditoría que facilitan el diagnóstico y tratamiento de incidencias.

CLÁUSULA 4. LICENCIAS DE PRODUCTOS DE TERCEROS

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

Las propuestas tienen que especificar las licencias de productos de terceros que, en su caso, sean necesarias para su funcionamiento, las versiones de estos para las cuales la aplicación está homologada, sus modalidades de contratación y, en general, todo parámetro relevante para conocimiento del Ayuntamiento. Estas licencias necesarias para el funcionamiento del sistema no supondrán un coste extra para el Ayuntamiento y serán a cargo del adjudicatario.

CLÁUSULA 5. REQUISITOS FUNCIONALES

5.1. Gestión de la organización y la seguridad

- El sistema tendrá que disponer de una gestión de roles y autorizaciones de usuarios adaptable para permitir definir la estructura orgánica y jerárquica en la cual se desarrolle la gestión, 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 prevén un máximo de hasta cuatro usuarios concurrentes accediendo al sistema, sin embargo, existirán un mayor número de usuarios de alta en el entorno a fin de gestionar necesidades esporádicas.
- Asegurará los mecanismos necesarios para hacer seguras la autenticación, la autorización y las funciones de control de acceso.
- Se tendrá que poder asignar los usuarios a roles o perfiles y sobre estos se concederán permisos de acceso a funciones, ejecución de tareas y datos.
- El sistema permitirá la definición de unidades organizativas de los usuarios. Se tendrá que permitir una clara definición de la agrupación de usuarios por cualquier tipo de entidad.
- Cualquier módulo funcional del sistema tendrá que estar completamente integrado con la definición de seguridad y organización definida.
- Tendrá que permitir enlazar con las plataformas de firma y verificación necesarias para verificar las listas de revocación y el estado de los certificados digitales que firman documentos, así como para la verificación de documentos y firmas recibidos del exterior.

5.2. Gestión de personas y territorio

- La gestión de personas y terceros integrará toda la información de 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 correspondiente a otros contribuyentes con alguna relación de interés en el ámbito tributario.
- El sistema permitirá guardar información de representantes de las personas físicas y jurídicas, así como otras relaciones.
- La aplicación proporcionará una ficha completa de los contribuyentes y acceso a toda la información tributaria relacionada con él.
- El sistema proporcionará interfaces para la carga de información de personas y terceros desde fuentes externas.
- El sistema permitirá representar la estructura de objetos territoriales del municipio, parcelas, calles, direcciones, códigos postales, tramos de calle, etc.

5.3. Gestión de notificaciones

- Se proporcionará un control completo de los procesos de notificación a los contribuyentes, manteniendo el conjunto de datos de domicilio necesarios. La impresión de documentos a notificar se realizará de manera masiva o individual.



- Para la impresión masiva de notificaciones en papel se tendrán que generar ficheros, susceptibles de ser tratados por empresas especializadas, permitiendo el seguimiento de estos procesos.
- El módulo de notificaciones tendrá que estar adaptado al sistema de retorno de información de certificados de Correos (SICER).
- El sistema permitirá la selección de notificaciones de cualquier tipo con dos intentos de notificación.
- Permitirá la inclusión de notificaciones fallidas en remesas para publicar en Boletines Oficiales.
- El documento que se notifica y su acuse de recibo (escaneado o electrónico) quedarán asociados para su consulta e impresión.
- Cualquier documento que se genere en un módulo de la aplicación se tendrá que emitir de manera masiva por el módulo de gestión de notificaciones, de manera convencional o telemática.
- Todos los documentos electrónicos firmados incluirán un código seguro de verificación (CSV).
- El sistema permitirá el envío de notificaciones telemáticas a los contribuyentes que autorizan este medio de notificación.
- El sistema permitirá todos los tipos de notificación electrónica contemplados en la normativa vigente.
- El sistema tendrá que integrarse con los sistemas de notificaciones telemáticas del Ayuntamiento mediante la utilización de los servicios web que se proporcionan.

5.4. 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 del Impuesto sobre Construcciones, Instalaciones y Obras (ICIO).
- Gestión de tasas, precios públicos, contribuciones especiales, sanciones (excepto las de tráfico) y cualquier otro ingreso de derecho público contemplados en las ordenanzas fiscales vigentes y en los contratos administrativos y/o patrimoniales adjudicados por el Ayuntamiento.

De manera general, el sistema tendrá que estar preparado para gestionar cualquiera de las figuras impositivas que se determinen por la Ordenanzas Fiscales Municipales vigentes en cada ejercicio.



El sistema permitirá la dependencia de unos tributos sobre otros, y siempre que se modifican 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 la aplicación de las bonificaciones y exenciones que correspondan según las Ordenanzas Fiscales.

5.4.1. Gestión de domiciliaciones

Funcionalidades requeridas:

- Incluir la creación de altas, mantenimiento y baja de las domiciliaciones bancarias para cada contribuyente, en función de los tributos, de manera interactiva.
- Domiciliar uno o 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 C19.
- Tener la capacidad de domiciliar directamente por un usuario o mediante ficheros cuaderno C60 con control de incidencias y posibilitar 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 manera interactiva y que permita la expedición de un documento de confirmación para ser firmado o remitido al 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 estas reúnan esta condición.
- Parametrizar la cancelación de la domiciliación en función del motivo de devolución o del número de devoluciones.
- Aplicación de descuentos por domiciliación.
- Definición de listados específicos y realizar comparativas de domiciliaciones entre cobranzas, devoluciones bancarias, domiciliaciones de cuentas extranjeras, etc



5.4.2. Gestión de padrones y liquidaciones

Funcionalidades requeridas:

- Permitir el cálculo y emisión de padrones simulados, con diferentes 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 tiene que contener importes totales, por tipos diferenciados, por tarifas, de exentos y de bonificados, agrupados por importe de recibo, por usos. También tiene que figurar el valor catastral, en su caso, y la base liquidable total y parcial de cada uno de uno de los grupos descritos anteriormente. En definitiva, poder obtener información de los datos que contiene el padrón simulado en función de las necesidades de los usuarios.
- Permitir la gestión de los tributos por el procedimiento de autoliquidación.
- Permitir la gestión de todos los tributos y otros ingresos municipales, ya sean de carácter periódico, ingresos directos y en régimen de liquidaciones o autoliquidaciones.
- El sistema tiene que permitir la definición de las ordenanzas fiscales, sus tarifas vigentes e históricas.
- Permitir la carga de apoyos informáticos provenientes de otras Administraciones, en especial con el Organismo autónomo de la Diputación de Alicante, SUMA Gestión Tributaria (en adelante SUMA).
- Gestionar los datos básicos sobre los hechos imponibles.
- Gestionar las exenciones y bonificaciones correspondientes a cada figura tributaria.
- Definir información textual para su visualización en los recibos, liquidaciones, objetos tributarios y su incorporación en ficheros C19 y C60.
- Permitir 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. Permitir también, la unificación en una sola liquidación, de diferentes conceptos tributarios, asignándole a cada una de ellas el correspondiente concepto contable.
- Permitir las liquidaciones complementarias o sustitutorias, generación de una propuesta de devolución, etc.
- El sistema tiene que contemplar de igual manera la generación de liquidaciones complementarias en una ya realizada.
- Permitir procesos de aprobación de liquidaciones, con generación de la propuesta de aprobación permitiendo la elección de aprobación individualizada o por relaciones.
- Permitir procesos de baja de liquidaciones y, como en el caso de rectificaciones de liquidaciones, con generación de la propuesta de baja automáticamente. También permitir la propuesta de aprobación individualizada o por relaciones.



- Permitir anulaciones parciales de liquidaciones, en caso de que estas recojan varios conceptos tributarios.
- Permitir 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.
- Disponer 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 tipo e importes, domiciliados por importes, etc.), para la comprobación, y previa aprobación, de los padrones generados.
- Permitir la gestión de plazos en los padrones definidos según importe, porcentajes, o si están o no domiciliados.

5.4.3. Gestión del Impuesto sobre Construcciones, Instalaciones y Obras (ICIO)

Funcionalidades requeridas:

- Efectuar autoliquidaciones por parte del contribuyente.
- Efectuar liquidaciones provisionales, complementarias y definitivas.
- Gestión de los beneficios fiscales.
- Generación, por parte de los usuarios, de los correspondientes documentos cobradores de las liquidaciones, en función de los datos que se consideren necesarios (siempre que se disponga de los mismos en la base de datos).
- Liquidar en un mismo documento cobrador tanto el ICIO como la tasa por licencia urbanística (para los casos en los cuales no se haya autoliquidado la tasa o en los cuales se haya realizado de manera incorrecta).
- Generación de liquidaciones complementarias, para un mismo expediente urbanístico.
- Compensación de la deuda definitiva con el importe ya cobrado en la liquidación provisional.

5.4.4. Gestión de tasas, precios públicos, contribuciones especiales, sanciones y cualquier otro ingreso de derecho público contemplados en las ordenanzas fiscales vigentes y en los contratos administrativos y/o patrimoniales adjudicados por el Ayuntamiento

Funcionalidades requeridas:

- Permitir vincular las tasas relacionadas al inmueble con la base de datos catastral.



- Permitir generar contador automático de referencia cuando no haya referencia (Vados sin número, etc.).
- Tener la posibilidad de definir tasas genéricas mediante la utilización de una definición de parámetros y cálculos genéricos.
- Gestionar la liquidación adaptada a los datos particulares de cada tasa definida y parametrizada.
- Gestionar la Tasa por utilización privativa o aprovechamiento especial del dominio público local: Ocupación materiales, vallas, mudanzas, etc.
- Gestionar la Tasa por utilización privativa o aprovechamiento especial del dominio público local: Mercado semanal.
- Gestionar la Tasa por entrada de vehículos a través de las aceras y las reservas de vía pública para aparcamiento, carga y descarga de las mercancías de cualquier clase.
- Gestionar la Tasa por instalación de cajeros automáticos.
- Gestionar las Sanciones administrativas, a excepción de las de tráfico, orden público y seguridad ciudadana, que son gestionadas por SUMA.
- Y permitir gestionar cualquier otra tasa o ingreso de derecho público con la opción de utilizar varios parámetros de cálculo (superficie, metros lineales, etc.), que a su vez permita liquidaciones de conceptos varios y padrones multi-concepto.

5.5. Gestión recaudatoria

5.5.1 Funcionalidades generales

Funcionalidades requeridas:

- El Sistema tiene que contar con los módulos necesarios para una gestión integral de los procesos recaudatorios en formato electrónico integral, sin documentación física y garantizar una perfecta integración con otros módulos horizontales como el gestor de notificaciones, archivo digital, gestor documental, etc.
- Tener una cobertura funcional completa para el desarrollo de la gestión recaudatoria y disponer de una estructura configurable para cada uno de los módulos y procesos.
- El sistema tiene que estar diseñado para que el procedimiento recaudatorio se realice conforme a la normativa tributaria, administrativa y otras normas de pertinente aplicación, así mismo, tiene que ser bastante flexible para adaptarse rápidamente a los cambios legislativos y reglamentarios que afectan o sean aplicables a la Gestión Tributaria y Recaudatoria.
- La tramitación de los expedientes tributarios se tiene que desarrollar por un proceso totalmente electrónico y tiene que 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 tiene que permitir el mantenimiento de los domicilios fiscales de los obligados al pago.
- El sistema tiene que permitir el pago telemático mediante integración con la pasarela de pagos y/o TPV seleccionados. Igualmente contemplará el pago mediante datáfono virtual o de sobremesa.

5.5.2. Recaudación voluntaria

Funcionalidades requeridas:

- Permitir el acceso integral desde Recaudación al objeto tributario o hecho imponible asociado a la liquidación o recibo de padrón.
- Permitir gestionar de forma integrada y homogénea los recibos, liquidaciones y autoliquidaciones de los diferentes conceptos de ingreso.
- Disponer de utilidades para la corrección de errores.
- Permitir la confección de padrones provisionales y/o simulaciones.
- Permitir la emisión controlada y verificada de certificados tributarios de deuda y de pago, solicitados tanto de manera 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 tiene que asociar al recibo y/o expediente.
- Permitir definir relaciones de recibos para aplicar operaciones simultáneamente a todos los que forman parte de ella.
- Permitir que cualquier acción sobre expedientes que afecte los recibos o liquidaciones, sea contemplada en la hora de actuar sobre estos. Y al revés; actuaciones sobre recibos que pueden afectar la tramitación del expediente.
- Permitir 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.
- Permitir la representación para sujetos pasivos nacionales y extranjeros.
- Gestionar fraccionamientos, entregas por anticipado y planes de pago mediante una operativa sencilla, incluidas las simulaciones.
- Se tienen que incluir los procesos de interoperabilidad de datos mediante servicios web con otras administraciones y organismos, para los cuales exista convenio en vigor: Agencia Tributaria, SUMA y otros.
- Permitir la gestión de forma agrupada de “Grandes Deudores” en función del importe del recibido/liquidación o por el número de objetos tributarios puestos al cobro por cada grupo de remesas.



- El sistema tiene que permitir tanto la generación de ficheros de intercambio como el procesamiento de información recibida que tiene que poder ser configurada en modo de gestión de procesos desatendidos.

5.5.3. Aplazamientos y fraccionamientos de pago

Funcionalidades requeridas:

- Permitir configurar las condiciones generales establecidas en la normativa tributaria y las específicas según lo establecido en la Ordenanza Fiscal Municipal.
- El sistema tiene que permitir realizar aplazamientos o fraccionamientos por medio de tramitación automatizada.
- Contemplar la posibilidad de realizar simulaciones de aplazamiento o fraccionamiento con posibilidad de impresión del resultado (fracciones a pagar).
- Se tienen que poder cancelar aplazamientos y fraccionamientos no atendidos o atendidos parcialmente.
- Realizar fraccionamientos por número de plazos y por importe (principal o total de fracción).
- Emisión de documentos de pago con clave C60 con posibilidad de domiciliar el pago.
- Gestionar el cálculo de intereses en aplazamientos y fraccionamientos distinguiendo entre intereses legales o intereses de demora en función de si se aporta la correspondiente garantía.
- La emisión de informes de estado de situación del aplazamiento y fraccionamiento concedido con desglose de pago y pendiente de pago.
- Que el aplazamiento o fraccionamiento del pago pueda afectar a un único recibo o considerarse un plan de pago de deuda global.
- Histórico de todos los aplazamientos y fraccionamientos, y las diferentes actuaciones llevadas a cabo incluso cuando se cancelan.

5.5.4. Devoluciones de ingresos debidos e indebidos

Funcionalidades requeridas:

- El registro y confirmación de cobros duplicados o excesivos tiene que generar automáticamente en el sistema el correspondiente derecho de devolución a favor del contribuyente. Se tienen que poder tramitar de oficio o a instancia de parte.
- Se tienen que generar tales derechos de devolución en el caso de liquidaciones complementarias o definitivas, de las cuales resultan importes a devolver a los contribuyentes.



- Los derechos de devolución anteriores tienen que quedar ligados tanto al contribuyente como las operaciones de cobro registradas sobre los recibos y, en su caso, a las liquidaciones practicadas.
- Los derechos de devolución anteriores se tienen que gestionar mediante un expediente desde el cual se debe poder tramitar tanto el procedimiento de reconocimiento del derecho de devolución como el procedimiento de ejecución de estos derechos. Tiene que ser posible la tramitación en un mismo acto del reconocimiento del derecho de devolución y la ejecución de las devoluciones.
- La tramitación anterior se tiene que poder iniciar tanto a instancia de parte como de oficio. En este sentido, el sistema tiene que ofrecer una herramienta que permita la creación automática de expedientes de devolución de ingresos para todos aquellos derechos de devolución existentes para los cuales todavía no se haya iniciado su tramitación, es decir, tramitar masivamente las devoluciones.
- También se tiene que gestionar mediante estos expedientes la ejecución de los derechos de devolución que nazcan a consecuencia de la resolución de reclamaciones y recursos tributarios.
- Permitir 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 tiene que poder visualizar y acceder tanto a los derechos de devolución asociados como a los expedientes en los cuales se tramitan estos derechos.
- En el procedimiento de ejecución de los derechos de devolución se tiene que poder calcular los intereses que correspondan, en función de la fecha del ingreso y la fecha de propuesta de ejecución de la devolución.
- El procedimiento de ejecución de las devoluciones de ingresos tiene que incluir la posibilidad de ejecutar estas devoluciones mediante el pago por compensación de la deuda del destinatario de la devolución.
- La ejecución de las devoluciones tiene que 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 tiene que especificar, si corresponde, el medio de pago y, en su caso número de cuenta, con el cual tiene que hacerse efectiva la devolución.
- En el caso en que las devoluciones tengan que hacerse efectivas mediante transferencias bancarias, estas devoluciones se tienen que materializar mediante la generación de un fichero creado según las especificaciones del Cuaderno C34 de la AEB.



5.5.5. Suspensiones

Funcionalidades requeridas:

- Dejar constancia al recibo o al expediente del acuerdo de suspensión, el motivo y el tipo de garantía aportada.
- Se requiere que los recibos o expedientes suspensos queden excluidos de manera automática de los trámites de cobro.
- El sistema tiene que disponer de un módulo específico para la gestión, seguimiento y control de los deudores en concurso de acreedores.

5.5.6. Anulaciones

Funcionalidades requeridas:

- Admitir propuestas de baja individuales, colectivas, totales o parciales con grabación de la documentación que las soportó.
- Tiene que existir una propuesta de baja con carácter previo a la resolución para las anulaciones.
- Tienen que quedar reflejadas tanto las propuestas de baja como las resoluciones de anulación con la fecha de anulación efectiva.

5.5.7. Recaudación ejecutiva

La gestión y recaudación de la vía ejecutiva actualmente está delegada en el Organismo Autónomo de la Diputación de Alicante (SUMA). El principal requisito es la interoperabilidad mediante el intercambio de ficheros con SUMA, poder enviar la información en el formato que requieren y que el programa sea capaz de importar los ficheros que se reciben.

5.5.8. Gestión de cobros

Funcionalidades requeridas:

- El sistema tiene que contemplar las especificaciones y validaciones de los cuadernos bancarios en vigor, como por ejemplo C19 y C60 (modalidades 1, 2 y 3) de la AEB.
- El proceso de incorporación de cobros C60 tiene que almacenar en el sistema toda la información proporcionada por las entidades bancarias en lo referente al pago de la deuda por los contribuyentes. Además, tiene que incorporar al sistema las altas y/o modificaciones de domiciliaciones que las entidades bancarias adjuntan al informar de estos cobros.
- El sistema tiene que contemplar la gestión de cobros domiciliados a través del C19 de la AEB, con cualquiera de sus procedimientos y la posibilidad de aplicar descuentos sobre la deuda pagada mediante domiciliación en una cuenta bancaria.



- El sistema tiene que contemplar que el cobro parcial en periodo voluntario se refiera a fraccionamientos concedidos o pagos parciales voluntarios.
- En el proceso de carga de las devoluciones de la deuda domiciliada se tiene que registrar el motivo de esta devolución y tiene que permitir que, en función de este motivo, en su caso, se den de baja las domiciliaciones de las deudas periódicas.
- El registro de los cobros realizados mediante transferencia bancaria tiene que registrar la cuenta donde se han hecho efectivas. El sistema tiene que permitir la recogida y conciliación previa de la información obtenida a través del C43 del AEB.
- Que tanto los cobros duplicados como los indebidos (cobro de recibos anulados o propuestos de baja) quedan registrados en los recibos correspondientes.
- Que se generan automáticamente para el deudor los correspondientes derechos de devolución y compensación que tienen que ser gestionados y tramitados mediante expedientes diseñados a tal efecto.
- La emisión de justificantes de pago por recibo o por persona o cotitular, de manera individual o de manera masiva.
- Dado que la información de los cobros a través de C60 es diaria, pero la recepción del importe total es quincenal, tiene que permitir un control total de los ficheros, permitiendo 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 ha enviado a Intervención, etc.
- El cuadro de los procesos de cobro por los códigos de proceso. Estos códigos se asignarán al crear los diferentes procesos de cobro y se asociarán a todas las operaciones relacionadas con cada proceso.

5.5.9. Revisión en vía administrativa

Funcionalidades requeridas:

- Gestionar los recursos de reposición, especiales de revisión y otros recursos y solicitudes en vía administrativa.
- Permitir la tramitación de la suspensión del procedimiento en el mismo expediente de recurso o como procedimiento separado y vinculado al recurso.
- Registrar las garantías vinculadas a la suspensión del procedimiento.
- Controlar los plazos en que tienen que ser atendidos los requerimientos de documentación. La documentación generada se tiene que basar en plantillas predefinidas.
- Las notificaciones asociadas a la gestión de recursos tienen que estar integradas con la gestión de notificaciones del sistema.



5.5.10. Gestión de cuentas de Recaudación

Funcionalidades requeridas:

- El sistema tiene que ser 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.
- El sistema tiene que permitir el cierre anual de operaciones de cada ejercicio, y se tienen que poder definir y establecer todos los cierres parciales que se consideren oportunos.
- Además de la cuenta de recaudación anual, el sistema tiene que proporcionar un mecanismo de rendición de cuentas para cada uno de los periodos parciales establecidos. Se tiene que poder obtener un pendiente nominal en cualquier momento.
- Se tienen que poder confeccionar los diferentes documentos generados, fruto de la gestión recaudatoria del Sistema (cargos, bajas, cobros y cuenta anual).

5.6. Módulo de tributos georreferenciados

El sistema tiene que proporcionar un módulo integrado para la georreferenciación de tributos. Se tiene que aportar la documentación que garantice la existencia de este módulo. También se valorará que el sistema refleje los expedientes de manera georreferenciada.

Este módulo facilita las labores de inspección y de explotación de información a partir de zonas definidas por los propios usuarios según sus intereses y desde el mismo entorno.

5.7. Control de asistencias a contribuyentes

El sistema tiene que 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 tiene que gestionar el historial de atenciones con el contribuyente, el cual recogerá la historia de todas las relaciones habidas con este, 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.



5.8. Relación con otros sistemas

El sistema tiene que contar con enlaces vía Web-Services o API's, así como los métodos y procesos mediante los cuales la aplicación permita su interoperabilidad con otras aplicaciones.

Se detallan a continuación las integraciones exigidas:

- Gestor de expedientes Gestiona.
- Programa de contabilidad pública SPAI Sical
- Integración completa con el sistema de la plataforma EDITRAN.

Adicionalmente, se exige que la aplicación integre los servicios de acceso siguientes:

- Agencia Estatal de Administración Tributaria (AEAT).
- Seguridad Social.
- Notific@

CLÁUSULA 6. PLAN DE IMPLANTACIÓN

El Plan de Implantación de la solución y el establecimiento del servicio se constituye para realizar la adecuación del nuevo sistema a las necesidades del Ayuntamiento, incluyendo la migración de los datos necesarios y la transferencia de los servicios al adjudicatario, en términos de continuidad, cumplimiento y mejora de la calidad percibida, transformando un modelo de servicios de informática tributaria interno y tradicional, a un modelo de servicios en la nube y basado en acuerdos de servicios.

Las actividades mínimas que cubren los objetivos definidos dentro del alcance y que tienen que incluirse son:

- Implantación del modelo de relación entre el Ayuntamiento y el adjudicatario.
- Implantación del software y de la infraestructura tecnológica en la nube.
- Adecuar el nuevo sistema a los procesos y necesidades del Ayuntamiento y del contribuyente:
 - Análisis y diseño de procesos según las necesidades del sistema.
 - Rediseño del sistema adaptándolo a las necesidades del sistema.
 - Formar adecuadamente a los usuarios que usarán el sistema.
 - Migrar los datos 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.
 - Garantizar el cambio de modelo de prestación de servicio sin afectar las prestaciones que hay actualmente.



- Establecer y poner en marcha los métodos de trabajo, las herramientas y los procedimientos de medición, cálculo y entregables que se vayan a utilizar para medir el cumplimiento de los niveles de servicio, despliegue, arranque del nuevo sistema y transición hasta el servicio.
- Formación inicial. El adjudicatario incluirá un Plan de Formación inicial completo y detallado que asegure la adaptación de los usuarios a la utilización del nuevo entorno.
- Pruebas del sistema. Finalizado el proyecto de implantación y previo a la puesta en producción se propondrá una prueba que garantice una correcta revisión de los trabajos realizados, la seguridad de la información y los procesos de corrección de los posibles errores existentes.

El proyecto de implantación y puesta en marcha del sistema tributario tendrá dos partes:

- Parte 1. Puesta en funcionamiento del sistema: Incluye suministro del sistema, instalación, migración, parametrización, formación, e infraestructura de los servicios para la explotación en nube.
- Parte 2. Prevista para todo el periodo de vigencia del contrato: Incluye los trabajos de mantenimiento, explotación en la “nube” y apoyo técnico del sistema. Esta fase se desarrolla simultáneamente con el anterior.

El adjudicatario tendrá que aportar cuántos recursos humanos y técnicos sean necesarios para hacer las tareas contratadas en los plazos comprometidos.

Los licitadores tendrán que 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 tiene que estar agrupada por perfiles y/o roles.

Se valorará que los técnicos aportados al proyecto dispongan de certificación ITIL.

CLÁUSULA 7. PLAN DE FORMACIÓN

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

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 y/o en línea, aunque se requieren un mínimo de 25 horas de formación presencial, repartidas en 5 jornadas. Este curso inicial vendrá incluido en el precio del contrato.



El adjudicatario se comprometerá a organizar, preparar e impartir a demanda del Ayuntamiento 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 del Ayuntamiento y las exigencias laborales de los trabajadores implicados. En el caso de imposibilidad de formación presencial porque el Ayuntamiento así lo decida la formación se realizará de manera en línea.

CLÁUSULA 8. MIGRACIÓN DE DATOS DEL SISTEMA ACTUAL

El adjudicatario tendrá que disponer de herramientas y procedimientos para el proceso de migración de datos necesarios del actual sistema de gestión tributaria y recaudación, GTWIN T-Systems TAO, al nuevo SIGTR. Se garantizará la calidad e integridad de los mismos para la continuidad de las actuaciones.

En el Plan de Implantación que se tiene que aportar en la oferta, la Parte 1 contempla la migración y tendrá que contener las fases para el proceso de migración, las actividades a desarrollar en las mismas y los recursos disponibles para realizarlas, indicando los perfiles de profesionales de estos recursos.

Se tendrá que garantizar la migración de:

- Las tarifas de los diferentes tributos en aplicación de la normativa. Estas tarifas tienen que contemplar aquellas con una antigüedad de al menos 4 ejercicios anteriores.
- Los “objetos tributarios” activos con el conjunto de parámetros que los caracterizan de acuerdo con las especificidades de cada tributo, para la continuidad de la gestión tributaria, incluyendo las domiciliaciones del pago, bonificaciones, etc.
- Los “terceros” activos en gestión tributaria y voluntaria o ejecutiva.
- El “territorio” asociado al término municipal que permita la continuidad de la gestión tributaria.
- Los valores pendientes, tanto en fase de recaudación voluntaria, como aquellos para los que no se haya dictado la providencia de constreñimiento y aquellos que se encuentran en fase de procedimiento ejecutivo.
- Para los valores en recaudación ejecutiva tendrá que migrarse, para cada valor pendiente, el conjunto de actuaciones realizadas que permitan la continuidad de la recaudación en esta fase. Esta migración tendrá que permitir enlazar las fechas por cobro, bajas, etc., con los recibos en voluntaria que han dado origen. Esta funcionalidad tiene que permitir rendir los estados de ejecución de tributos que se gestionan por delegación y la gestión contable municipal.



- Para el cumplimiento de los puntos anteriores con eficiencia, el adjudicatario tendrá que trasladar los criterios claros relativos a depuraciones de bases de datos que tengan que ser ejecutados previamente por el Ayuntamiento.

CLÁUSULA 9. DOCUMENTACIÓN

Los manuales de usuario se entregarán en formato digital o estarán implementados como ayuda en línea en el software, teniendo que ser objeto de actualización permanentemente en función de las nuevas funcionalidades y modificaciones realizadas en la aplicación.

Se valorará la existencia de ayuda en línea en la propia aplicación y la capacidad de poder imprimir esta ayuda en caso de necesidad.

La aplicación tiene que entregarse documentada en en cuanto al modelo de datos, de tal forma que se pueda disponer del conocimiento necesario y se pueda explotar la información de manera independiente.

CLÁUSULA 10. APOYO Y MANTENIMIENTO

El mantenimiento de la plataforma tecnológica SIGTR responderá a los términos y condiciones que se detallan a continuación:

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

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

10.1. Mantenimiento evolutivo

Las nuevas funcionalidades o módulos de gestión resultantes del mantenimiento evolutivo tienen que estar disponibles en el sistema con anterioridad a su fecha de



entrada en vigor, o la más próximas en tiempo posible, a fin de que los usuarios puedan adquirir el entrenamiento y la formación necesarios para su correcta utilización.

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

10.2. Mantenimiento correctivo

En cuanto a las operaciones relativas al mantenimiento correctivo, los indicadores que servirán para evaluar el nivel de calidad de servicio que se tienen que cumplir son los siguientes:

- Tiempo de respuesta: es el que transcurre desde que el Ayuntamiento registra o notifica la incidencia a la empresa adjudicataria hasta que queda constancia en el registro de incidencias de cualquier acción orientada a la resolución de esta incidencia.
- Tiempo de solución: es el que transcurre desde que el Ayuntamiento registra o notifica la incidencia a la empresa adjudicataria hasta que el técnico del Ayuntamiento o persona usuaria afectada verifica la correcta resolución y se cierra.

Los tiempos máximos de respuesta y solución que tendrá que cumplir el adjudicatario son los siguientes:

Categoría	Tiempo de respuesta	Tiempo de solución
Crítica	Máximo 3 horas	Máximo 24 horas
Normal	Máximo 24 horas	Máximo 48 horas

Se entiende por:

- Incidencia crítica: cuando funcionalidades relevantes del sistema quedan fuera de uso o no cumplen los requisitos funcionales o de explotación establecidos, por causas directamente imputables a la aplicación, sin que exista ninguna otra alternativa de operación, inhabilitando al usuario para el desarrollo de sus funciones. Afecta al normal funcionamiento del SIGTR.
- Incidencia normal: cuando el sistema está degradado y por tanto no funciona de forma continuada y ágil. No llega a ser crítico para el desarrollo normal de la actividad. La puesta en producción de las modificaciones producidas a consecuencia de las operaciones de mantenimiento correctivo se llevará a cabo según se acuerde entre las partes, para que en función de las circunstancias, se



repose el servicio de maque, a rápida y causando el menor número de inconvenientes posibles.

Además de la plataforma, también se tiene que incluir en la memoria apoyo a la gestión y explotación de ésta. No siendo limitante, entre otras cuestiones podrían estar incluidas las siguientes:

- Respuesta a consultas sobre accesos y operatoria de las diferentes funcionalidades de la aplicación.
- Respuesta a consultas sobre interpretaciones normativas.
- 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, o de un error de datos como consecuencia de un funcionamiento anómalo.
- Asistencia a la implantación y operación de nuevas versiones, nuevas funcionalidades o mejoras.

CLÁUSULA 11. CALIDAD DEL SERVICIO

Para garantizar la calidad del servicio ofrecido, la empresa contratista tendrá que disponer de los siguientes certificados emitidos por una entidad acreditada por la ENAC (Entidad Nacional de Acreditaciones):

- Para garantizar la prestación de los servicios: ISO 9001 Sistemas de Gestión de Calidad.
- Para proteger la información, independientemente del formato, y garantizar la seguridad de la información: ISO27001 Sistemas de Gestión de la Seguridad de la Información.
- Para asegurar un consumo eficiente en el servicio ofrecido: ISO 14001 Sistemas de Gestión Ambiental.
- Certificado de conformidad del Esquema Nacional de Seguridad (ENS) como mínimo en Nivel Medio.
- Certificado de cumplimiento con el Esquema Nacional de Interoperabilidad (ENI).

CLÁUSULA 12. PROPIEDAD INTELECTUAL

Las empresas oferentes tendrán que acreditar la Propiedad Intelectual de la aplicación ofrecida a su nombre, mediante el correspondiente certificado del Registro de la Propiedad Intelectual. El correspondiente certificado se aportará con la documentación correspondiente a la solvencia técnica y tendrá que estar vigente a la fecha de presentación de la oferta. La no presentación de este certificado implicará la exclusión de la oferta.



CLÁUSULA 13. CONFIDENCIALIDAD, SEGURIDAD DE LA INFORMACIÓN Y PROTECCIÓN DE DATOS DE CARÁCTER PERSONAL

13.1. Confidencialidad de la información

El adjudicatario tendrá la obligación de preservar la confidencialidad de toda aquella información a la cual 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. Comprende 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 del que se dispone 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 los terceros y de actuar diligentemente para velar por su cumplimiento. De los posibles incumplimientos de este deber de secreto y de los perjuicios que esto pudiera reportar responderá el incumplidor y, de manera 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 cualquier 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 esta, de la cual 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, entendiéndose que esa comunicación no eximirá al adjudicatario de los compromisos de secreto y confidencialidad y de las responsabilidades que se deriven de esta omisión.

13.2. 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 eso, las exigencias de seguridad al adjudicatario se dirigen fundamentalmente al cumplimiento del conjunto de garantías que resultan de aplicación en virtud de los dos 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 cual se regula el Esquema Nacional de Seguridad, en el ámbito de la administración electrónica (ENTE), 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.

En el presente apartado se establecen las condiciones de seguridad que tendrán que ser 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.

13.3. Subcontratación

Todas las condiciones exigidas al adjudicatario en el marco del presente lo son con independencia de qué parte de los servicios sean objeto de subcontratación. Por lo 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 prorrogan, en los casos en que estos se establezcan, para el cumplimiento de requisitos de seguridad por parte de subcontratistas diferentes a los inicialmente establecidos.

13.4. Coordinación y supervisión de la seguridad

El Ayuntamiento 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, pasarán a ser documentación de seguridad del sistema de información y por tanto, tendrán que ponerse a disposición del Ayuntamiento.

El Ayuntamiento designará al 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 al Ayuntamiento 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 el Ayuntamiento a los diferentes registros relacionados con la seguridad y protección de datos personales: incidencias, auditorías, 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 del Ayuntamiento. En caso de subcontratación, el adjudicatario dispondrá lo necesario para que solo 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.

13.5. Ubicación de la infraestructura tecnológica y de la información

Los centros de proceso de datos (CPD's), infraestructura y plataforma tecnológica asociada al contrato, incluso los alternativos, estarán situados 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.

En cualquier caso, el adjudicatario facilitará los medios necesarios para realizar estos controles y auditorías. Esto permitirá identificar el marco legal aplicable, garantizar en grado más alto su cumplimiento y reducir los riesgos asociados.

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

13.6. Proceso de mejora continua

El proceso integral de seguridad del cual 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, en 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 después de su implantación al menos una vez en el 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.

CLÁUSULA 14. CUMPLIMIENTO DE REQUERIMIENTOS

El adjudicatario garantizará en todo momento que los sistemas y servicios contratados cumplen todos los requerimientos reguladores y contractuales exigidos en la actualidad, y se obliga a 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 tributaria, 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 de éste, igual que lo es la falta de cumplimiento de las obligaciones legales impuestas en materia de seguridad, privacidad y servicios de la Sociedad de la Información.

En el Campello, a la fecha de la firma.

