



Expediente núm.: 8194/2021

Pliego de Prescripciones técnicas

Procedimiento: Contrataciones

Fecha de iniciación: 02/08/2021

PLIEGO DE PRESCRIPCIONES TÉCNICAS PARA LA CONTRATACIÓN, MEDIANTE PROCEDIMIENTO ABIERTO, DE LA LICENCIA DE USO DE UNA APLICACIÓN INFORMÁTICA PARA LA GESTIÓN TRIBUTARIA, RECAUDACIÓN E INSPECCIÓN, LOS SERVICIOS DE IMPLANTACIÓN Y PUESTA EN MARCHA Y LOS SERVICIOS TECNOLÓGICOS, Y DE CENTRO DE PROCESAMIENTO DE DATOS, PARA LA EXPLOTACIÓN BAJO MODELO “CLOUD” O “EN LA NUBE” PARA EL AYUNTAMIENTO DE INCA

Las Leyes 39/2015, de Procedimiento Administrativo Común, y 40/2015 de Régimen Jurídico, han profundizado decididamente en un proceso que tendrán que seguir todas las administraciones públicas para que los ciudadanos y empresas tengan a su disposición canales no presenciales de acceso a los servicios públicos, permitiendo realizar a través de los mismos cualesquiera tramitaciones administrativas, incluido el conocimiento del estado de tramitación de sus expedientes.

Por otra parte, supone una decidida apuesta por la administración electrónica integral, eliminando el soporte papel, minimizando la exigencia de aportación de documentos por parte de los administrados y exigiendo la relación electrónica entre las diferentes administraciones.

En este nuevo escenario, las tecnologías de la información y las comunicaciones juegan un papel fundamental, puesto que son el medio que permite que los ciudadanos puedan llevar a cabo cualesquiera actuaciones sin necesidad de presencia física (Sede Electrónica, teléfono, mail, etc.), debiendo quedar garantizada en todo caso la seguridad jurídica de estas actuaciones, así como el fiel cumplimiento de la Ley de Protección de Datos.

En las áreas de gestión tributaria y recaudación se centran la mayor parte de las gestiones que los ciudadanos y empresas llevan a cabo con la Administración, siendo además los servicios a los que se pide mayor calidad y eficiencia.

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

En todo caso, este proyecto deberá garantizar el cumplimiento de las Leyes 39/2015, de Procedimiento Administrativo Común, y 40/2015 de Régimen Jurídico, en lo que se refiere a las áreas de gestión tributaria y recaudación.





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

1. INTRODUCCIÓN

Este pliego de prescripciones técnicas tiene por objeto la adjudicación del "Servicio para la puesta en marcha y funcionamiento de un sistema integral de aplicación de tributos y otros ingresos municipales". Este sistema constituirá el instrumento tecnológico necesario para que, poniendo en valor los actuales recursos humanos existentes, se dé cumplimiento a la previsión del artículo 135.1 de la Ley 7/1985, de 2 de abril, de consecución de una gestión integral del sistema tributario municipal, regido por los principios de eficiencia, suficiencia, agilidad y unidad en la gestión.

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

El sistema integral, además de contar con la vertiente interna necesaria para garantizar una adecuada aplicación de los tributos (comprensiva de la gestión, la inspección y recaudación, además de la asistencia al contribuyente), deberá disponer de las funcionalidades necesarias para permitir la comunicación e interacción con los ciudadanos a través de la Sede electrónica del Ayuntamiento.

Los objetivos generales de este proyecto comprenden:

- o Implantar un sistema de tramitación de expedientes tributarios que los gestione en todas las fases y trámites, y que facilite, entre otras cosas, la generación electrónica de documentos, el control de plazos y el estado y situación de los expedientes.
- o Racionalizar y normalizar la tramitación actual reduciendo, simplificando y eliminando trámites a la vez que posibilitando el establecimiento de mecanismos de medida de las actividades y resultados y de mejora continua de los procesos para evitar la redundancia en los procedimientos administrativos.
- o Mejorar la orientación al contribuyente y al servicio.
- o Posibilitar la gestión descentralizada de los procesos tributarios de forma que las diferentes unidades administrativas a través del aplicativo puedan, entre otras tareas, iniciar, solucionar, incorporar nueva documentación y realizar seguimiento de los expedientes.
- o Permitir la integración con los sistemas internos de la Corporación como son: Registro de Entrada/Salida presencial y electrónico, Contabilidad, Sede electrónica, Portafirmas, etc.

2. OBJETO DEL CONTRATO





El alcance de la contratación comprende la prestación de un servicio para la puesta a disposición del Ayuntamiento de Inca, de una aplicación para la gestión tributaria y recaudatoria en el marco de la administración electrónica.

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

- o Suministro de una licencia de la aplicación informática, que cubra las funcionalidades de gestión, inspección y recaudación de los ingresos locales del municipio de Inca.
- o Parametrización de las funcionalidades conforme al contexto y necesidades del Ayuntamiento.
- o Integración con las plataformas corporativas del Ayuntamiento y sistemas externos implicados.
- o Migración de datos desde la aplicación actualmente utilizada por el Ayuntamiento hacia la nueva herramienta (origen ATIB u otras aplicaciones municipales).
- o Asistencia “in-situ” en las instalaciones del Ayuntamiento los días laborables según calendario laboral, y en horario de 08:00 h a 15:00 h, posterior a la puesta en funcionamiento del sistema, durante un período mínimo de 2 meses/persona, por parte de expertos en el manejo de la aplicación.
- o Gestión integral de la infraestructura tecnológica durante la vigencia del contrato, incluyendo servicios integrales de Centro de Proceso de Datos y comunicaciones seguras entre éste y la red corporativa del Ayuntamiento.
- o Servicios de soporte y soporte a la gestión y explotación del sistema, incluido el mantenimiento evolutivo y correctivo.
- o Formación del personal de las áreas implicadas en cuatro niveles, a los que se destinarán cursos por un mínimo de 150 horas:
 - Formación de usuarios de gestión.
 - Formación de usuarios de atención al ciudadano.
 - Formación de usuarios de dirección.
 - Formación de usuarios técnicos.

3. CARACTERÍSTICAS DE LA APLICACIÓN: REQUISITOS FUNCIONALES

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

3.1. Oficina Virtual Tributaria

Deberá integrarse en la Sede Electrónica del Ayuntamiento, y constituye el punto de relación con los contribuyentes, debiendo contemplar al menos las siguientes posibilidades:

- Posibilidad de realizar actuaciones seleccionadas a través de un acceso no identificado.
- Simulador de IIVTNU e IVTM.
- Identificación mediante firma electrónica o sistema Cl@ve.
- Acceso a toda la información tributaria: valores en distintos estados, objetos





tributarios, etc.

- Seguimiento del estado de expedientes a través de la Carpeta del contribuyente.
- Pago de valores mediante cargo en cuenta a entidades financieras o mediante la plataforma de pago que designe el Ayuntamiento.
- Autoliquidación vehículos, IIVTNU, tasas y precios públicos.
- Domiciliaciones bancarias.
- Informe de estar al corriente de las obligaciones tributarias.
- Buzón de notificaciones telemáticas.
- Fraccionamientos, con emisión de resolución automatizada.
- Planes personalizados de pago, con emisión de resolución automatizada.
- Aportación de documentos.
- Cualesquiera actuaciones administrativas relacionadas con el entorno tributario, con registro electrónico de las mismas e integración con la aplicación tributaria.
- Contemplará las relaciones de representación para actuaciones en nombre de terceros.

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

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

3.2 Archivo de personas

Deberá funcionar bajo la filosofía de dato único y se incluirán, al menos, los siguientes datos básicos:

- Tipología: personas físicas, personas jurídicas, comunidad de propietarios, comunidad de bienes, organismos oficiales, etc.
- NIF / NIE / pasaporte.
- Datos jurídicos e histórico de cambios.
- Domicilio fiscal y direcciones alternativas, con histórico.
- E-mail, teléfonos y otros datos de comunicación.
- Relaciones con otros terceros (representante, empleado, heredero, etc.).
- Documentos asociados.
- Bienes (cuentas bancarias, datos S.Social, Vehículos DGT, etc.).
- Domiciliaciones.
- Vinculación con toda la información del sistema.

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

Este archivo de personas podrá ser consultado a través de la Carpeta de contribuyente de la Oficina Virtual.





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

- Mantenimiento de personas de forma interactiva y por carga de apoyos (alta, modificación, unificación, consolidación, etc.).
- Tratamiento singular para grandes contribuyentes y organismos públicos.
- Mantenimiento y gestión de domicilios alternativos de notificación.
- Herramientas de depuración, tales como unificación de contribuyentes, unificación de domicilios y controles de coherencia, tanto para los datos ya existentes como para los incorporados de archivos externos. Igualmente, debe disponer de conectores Web Services con la AEAT, para domicilio fiscal, con Dirección General de la Policía, para el DNI, etc.

3.3 Gestión Tributaria integral

La gestión tributaria integral se realizará a través de expedientes tributarios, y con carácter general, el tramitador de expedientes dispondrá de las siguientes funcionalidades:

- Bandejas de tareas por usuarios/departamentos.
- Integración con firma electrónica.
- Composición y foliado del expediente firmado electrónicamente.
- Integración de las resoluciones que requieren fe pública con la aplicación informática que lleva el Libro de Resoluciones.
- Mantenimiento de plantillas de documentos para la gestión tributaria y recaudatoria.
- Mantenimiento de versiones de las plantillas, con posibilidad de composición por el usuario de los textos a utilizar en los procedimientos, sumando, de forma cómoda, varios textos parciales predefinidos y permitiendo campos de texto libre.
- Tramitación completa y electrónica de fraccionamientos, aplazamientos, suspensiones, devoluciones, compensaciones de deuda, concursos, recursos de reposición y otros procedimientos tributarios. La tramitación de dichos procedimientos tendrá incidencia automatizada sobre el estado de los valores correspondientes.
- Gestión y control de notificaciones convencionales o electrónicas de documentos generados por la aplicación de forma individual o masiva. Generación de remesas de notificación y seguimiento. Generación de archivos para la impresión de notificaciones a través de entidades colaboradoras o empresas notificadoras y seguimiento de los mismos.

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

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





- Gestión de las exenciones y bonificaciones de cada figura.
- Archivo de ordenanzas por períodos de vigencia.
- Visualización de las ordenanzas desde la propia aplicación.
- El módulo de Administración deberá permitir la adaptación sencilla y rápida del sistema a los cambios normativos y/o de las ordenanzas.

3.3.1 Gestión de ingresos

3.3.1.1 Generales para todos los tributos

- Resúmenes de Padrones y censos, reflejando elementos tributarios, número de recibos, importe total y cualesquiera otros elementos tributarios, permitiendo desglosar, por tipos, las exenciones y bonificaciones establecidas.
- Exportación de los resúmenes de censos a módulos de información estadística, para dar respuesta a las solicitudes de otras administraciones públicas de acuerdo con la estructura que éstas solicitan (ej. Ministerio de Hacienda y Función Pública).
- Extracción de las exenciones y bonificaciones contenidas en el padrón de cada tributo, identificándolas por tipo de bonificación, período de aplicación y objetos tributarios afectados por éstas.
- Emisión de resoluciones agrupadas de aprobación de nuevas exenciones o bonificaciones, con posibilidad de notificarlas individualmente a cada uno de los beneficiarios.
- Obtención de los datos globales de cada tipo de exención y bonificación. Permite identificar la cuota total y la cuota bonificada.
- Descarga mensual de Archivos de Muertes del INE, actualizando la base de datos de personas. Permite el cambio a Herederos de, indicando los recibos a anular que hayan sido emitidos a nombre del difunto con posterioridad a la fecha de alteración.
- Obtención de estadísticas y gráficos con datos obtenidos en los padrones y censos de cada año y con posibilidad de realizar comparativas entre éstos.
- Notificación de alteraciones catastrales por cambio de titularidad.
- Gestión de baja de recibos y finiquitos.
- Tramitación completa y electrónica de procedimientos de verificación de datos y comprobación limitada.

3.3.1.2 Impuesto sobre Bienes Inmuebles

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

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

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

- Cálculo y generación de censos, provisionales y definitivos.





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

Se deberá gestionar un único callejero que sea compatible con Catastro, AEAT, INE, DGT, etc., que permita recoger la diferente codificación que cada una de las administraciones tiene para la misma vía, evitando así discrepancias en las direcciones tributarias y fiscales.

3.3.1.3 Impuesto sobre Vehículos de Tracción Mecánica (IVTM)

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

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

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

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

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

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

Contemplará que, desde la carga mensual de la DGT, puedan generarse las autoliquidaciones según la fecha de alta en la DGT.

Permitirá la actualización de impagados a la DGT mediante Servicio Web, de forma desatendida y planificada.





3.3.1.4 Impuesto sobre actividades económicas (IAE)

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

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

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

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

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

- Cálculo y generación de padrones fiscales, provisionales y definitivos.
- Emisión de liquidaciones de forma interactiva y masiva por tratamiento de las cintas trimestrales de la AEAT.
- Emisión de liquidaciones individuales derivadas de declaraciones
- Procedimiento de inspección tributaria de IAE: procedimiento sancionador
-

3.3.1.5 Impuesto sobre el incremento del valor de los terrenos de naturaleza urbana (IIVTNU)

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

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

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

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

A través de la Oficina Virtual Tributaria o de forma presencial, los ciudadanos





podrán presentar sus autoliquidaciones o realizar las liquidaciones con determinación de:

- Del obligado (contribuyente/sustituto) y del interviniente no obligado, en su caso.
- Diferentes formas de realizar el hecho imponible (inter vivos o mortis causa; transmisión de la propiedad o constitución o transmisión de derechos reales de disfrute limitativos del dominio).
- Detalle del hecho, acto o negocio determinante en cada caso (compraventa, expropiación, dación en pago, herencia, usufructo temporal o vitalicio, derecho de habitación, etc.).
- Notario o Administración autorizante y protocolo o detalle del documento.
- Porcentaje transmitido.
- Datos registrales del objeto tributario.
- Periodo de generación de la plusvalía/fecha inicial y final para determinar el número de años.
- Referencia catastral del inmueble (permitirá saber el valor suelo del momento de meritación y generación de los automatismos necesarios para efectuar cambios de titularidad en otros tributos (IBI y Tasa de Gestión de Residuos Sólidos Urbanos, Vados)).
- Beneficios fiscales aplicables (exención/bonificación) y el tipo concreto del mismo (Administraciones Públicas, entidades benéficas, transmisiones mortis causa entre familiares, ...).

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

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

3.3.1.6 Impuesto sobre Construcciones, Instalaciones y Obras (ICIO)

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

- Generación de liquidaciones provisionales.
- Registro de finales de obra y presupuesto.
- Generación de liquidaciones definitivas.
- Generación de autoliquidaciones de forma presencial o por Internet.

3.3.1.7 Tasas y precios públicos

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

- Mantenimiento de parámetros y tarifas.





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

Se deben poder presentar autoliquidaciones de tasas y precios públicos a través de la Oficina Virtual.

3.3.1.8 Sanciones de Tráfico

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

Contemplará desde la grabación de boletines, hasta el cobro en período ejecutivo, si procede, utilizando los módulos corporativos del Sistema (notificaciones, expedientes de gestión, expedientes ejecutivos, etc.).

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

Implantación de la DEV.

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

3.3.1.9 Otros ingresos no tributarios

El sistema deberá permitir la liquidación y la recaudación de ingresos, tales como sanciones por infracción de las ordenanzas municipales, reintegro por percepción indebida de devoluciones, subvenciones no justificadas, costas procesales, sanciones tributarias diversas (incumplimiento de órdenes de embargo, falta de atención a requerimientos, etc..), etc.

Asimismo, las que pudieran producirse de “derecho privado”, como alquileres.

3.3.2 Recaudación

3.3.2.1 Cobros

Permitirá la gestión de los recibos para el cobro de valores de cualquier concepto impositivo, a través de los cuadernos CSB60-1, CSB60-2 y CSB60-3 y CSB19.

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

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





- A través de la App del Organismo.

-

Por ello, el sistema tendrán que contemplar las siguientes funcionalidades:

- Gestión de todo tipo de cobro de forma interactiva o masiva.
- Gestión de la puesta al cobro de tributos periódicos en período voluntario.
- Gestión de la puesta al cobro de liquidaciones de ingreso directo.
- Recaudación de valores en voluntaria por comparecencia ante el personal de atención al público mediante TPV o datáfono.
- Gestión del cobro, en aquellos casos que se considere, a través de transferencia bancaria (Cuaderno 43).
- Gestión de las entregas a cuenta.
- Elaboración de la Cuenta de Recaudación del ejercicio, así como otras estadísticas e informes.
- Cálculo automático de la deuda según el estado del valor.
- Posibilidad de acordar la anulación de cobros sin anulación de recibos.

3.3.2.2 Domiciliaciones

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

La gestión de las domiciliaciones se podrá realizar de forma:

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

Deberá contemplar las siguientes funcionalidades:

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

3.3.2.3 Fraccionamientos

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

Cuando esta actuación se lleve a cabo desde la OVT, se aplicarán los mismos criterios que en modo presencial, de acuerdo con la ordenanza que soporta esta





actuación.

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

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

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

3.3.2.4 Devoluciones

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

El sistema deberá contemplar los siguientes tipos de devolución:

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

3.3.2.5 Suspensión y paralización

La suspensión de las deudas se producirá bien de forma automática cuando se interponga, en período voluntario, recurso contra una multa o sanción, o de forma manual cuando sea un recurso contra un tributo o se reciba una orden judicial.

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

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





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

Por otra parte, la paralización funciona de forma equivalente a la suspensión, pero se produce por una motivación administrativa y de gestión. El sistema permitirá la paralización automática cuando se ejecuten determinadas operaciones tales como fraccionamientos y aplazamientos en período voluntario.

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

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

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

3.3.2.5.1 Régimen especial de concursos

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

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

3.3.2.5.2 Régimen especial de las administraciones públicas

La aplicación permitirá identificar los recibos de las administraciones públicas, parametrizando las situaciones especiales del procedimiento de recaudación para éstas, excluyéndolos de los procedimientos masivos de pase a ejecutiva y embargos, y en especial, del desarrollo y control del procedimiento especial de compensación de oficio de deudas de las citadas entidades.

3.3.2.6 Prescripción

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

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





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

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

3.3.2.7 Ejecutiva

La aplicación gestionará de forma automática el paso de los valores a período ejecutivo, calculando los porcentajes de recargo (5-10-20%) que correspondan durante el proceso, así como incorporándolos al expediente ejecutivo del contribuyente, cuando éste exista, o bien generando uno nuevo en caso contrario, una vez que se haya notificado la providencia de apremio correspondiente.

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

- Generación de Providencias de apremio.
- Cálculo de recargos de forma automática.
- Carga en ejecutiva de valores externos.
- Solicitud de información y procedimientos de embargo, de forma individual o masiva de cuentas, salarios, vehículos, créditos, inmuebles y otros tipos de bienes; compatibilidad de embargos.
- Reposición a voluntaria.
- Generación, lectura y carga de archivos informáticos como consecuencia de la adhesión al Convenio AEAT-FEMP, en materia de recaudación ejecutiva.
- Gestión de compensaciones.
- Recaudación de valores en ejecutiva por comparecencia ante el personal de atención al público mediante TPV o datáfono.
- Subasta de bienes.
- Gestión de quiebras.
- Derivación de responsabilidad.
- Hipoteca Legal Tácita.
- Gestión de afectación de bienes; emisión de avisos en caso de transmisiones de dominio.
- Gestión de supuestos de sucesión de deudas; automatización sobre la base de la carga del archivo INE de muertes.

La aplicación deberá apoyar la totalidad de procedimientos y modelos documentales que los soporten, recogidos en el Reglamento General de Recaudación para el período ejecutivo.

3.3.2.8 Embargos

Todas las deudas en período ejecutivo notificadas y que han cumplido el plazo del vencimiento del apremio, podrán pasar a la fase de embargo y pueden realizarse de forma individual o masiva.

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





- Diligencia de embargo. Solicitud de información de forma individual o masiva de: cuentas, sueldos y salarios, vehículos, créditos, inmuebles y otros tipos de bienes.
- Emisión de las correspondientes diligencias de embargo.
- Notificaciones individuales o colectivas de todas las actuaciones del expediente de apremio. Gestión por remesas y publicación en BOE.
- Introducción de resultados.
- Emisión de mandamientos y otros documentos desde expediente de ejecutiva con todos los formularios.
- Posibilidad de incorporar terceros a un expediente.
- Información y ejecución de embargos Norma 63.
- Embargo de créditos realizables a corto plazo (devoluciones AEAT).
- Embargo de sueldos, salarios o pensiones.
- Embargo de bienes muebles e inmuebles.
- Embargos de subvenciones.
- Emisión de mandamientos y otros documentos desde expediente de ejecutiva.
- Derivaciones de responsabilidad.
- Derivación por afección del IBI.
- Subasta de bienes.

3.3.3 Contabilidad

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

El sistema deberá permitir la conciliación de los movimientos contables mediante la generación de archivos de intercambio con el sistema contable.

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

Consulta de la contabilidad, por concepto, ejercicio fiscal, ejercicio valor, municipio, tipo de liquidación, de forma individual o combinada.

Con las funcionalidades descritas, el módulo estará asociado a cada uno de los procedimientos de ingresos susceptibles de intervención en la modalidad que le corresponda, facilitando las herramientas que se requieran para el ejercicio de sus funciones por la Intervención municipal.

3.3.4 Procedimiento Inspector y sancionador tributario

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

- Actuaciones del procedimiento inspector y sancionador, integrado con el resto





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

3.3.5 Recursos

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

La aplicación deberá permitir el seguimiento de recursos administrativos, reclamaciones económico-administrativas y de los recursos contencioso-administrativos asociados a valores.

3.3.6 Seguimiento y control

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

- Estado de la recaudación voluntaria y ejecutiva y comparativa con ejercicios anteriores.
- Cargos emitidos a nivel general, por zona, municipio, concepto o combinación de estos datos, tanto por recibos como por liquidaciones, con detalle de la gestión realizada.
- Embargos practicados por diferentes vías (cuentas, AEAT, sueldos y salarios, etc.).
- Situación de la prescripción de valores.
- Situación de la suspensión de valores.
- Seguimiento y estadísticas de expedientes de gestión, con selección multicriterio.
- Control de asistencias a contribuyentes.
- Evolución de la base de datos de contribuyentes.
- Estadísticas sobre la actividad de Inspección.
-

3.3.7 Control de asistencias a contribuyentes

El Sistema deberá contemplar el control de las asistencias que se realizan a los contribuyentes y por parte de cualquier usuario del servicio, al máximo nivel de





detalle posible y con independencia del canal utilizado (presencial, telefónico, internet, etc.).

De igual forma, en el Sistema se gestionará el historial de contactos con el contribuyente -CRM-, permitiendo así que cualquier usuario del servicio, en el más breve espacio de tiempo, pueda tener un conocimiento detallado de la situación histórica del contribuyente, permitiendo así prestarle un nivel de servicio óptimo.

El sistema deberá poder integrarse con el actual sistema de gestión de colas e información del Servicio así como con el servicio de call center presente o futuro.

3.3.8 Gestión de notificaciones

- Gestión y control de todo tipo de notificaciones convencionales o electrónicas y de documentos generados por la aplicación de forma individual o masiva. Prueba electrónica de entrega (PEE).
- Generación de remesas de notificación y seguimiento. Generación de archivos para la impresión de notificaciones a través de entidades colaboradoras o empresas notificadoras y seguimiento de los mismos.
- Gestión completa de notificaciones a través del sistema SICER.
- Gestión completa de los envíos ordinarios con retorno de información.
- Procesamiento masivo de la información procedente de Correos u otras empresas, que incluya alarma para la detección de notificaciones sin respuesta.
- Grabación de los datos relativos a la notificación efectiva, intentos de notificación, motivo de la devolución y sus datos asociados al expediente.
- En la recepción de acuse de recibo se dispondrá de una utilidad de lectura de códigos de barra y la posibilidad de escanear los acuse.
- Agrupación en relación a los contribuyentes cuyas notificaciones sean devueltas por motivos desconocidos, ausencia o dirección incorrecta o incompleta, para su inclusión en un archivo informático.
- Selección de notificaciones con dos intentos fallidos para su inclusión en una remesa, al objeto de su publicación en el Boletín Oficial, con grabación de la fecha del mismo y la fecha de notificación, que según el tipo de envío podrá ser un plazo desde su publicación.
- Asociación del documento y su acuse de recibo escaneado, a los valores o expedientes afectados.
- Envío a domicilios alternativos del destinatario, en caso de devoluciones.
- Notificación por comparecencia a través de la Sede Electrónica.
- Incorporación de imágenes escaneadas al sistema y posibilidad de vincular valores y documentos de un procedimiento a la imagen del acuse.

3.3.9 Gestión de documentos

La aplicación debe disponer de herramientas para el tratamiento de los documentos que se generen, contemplando el control de versiones por contenido. Se tomará en consideración la facilidad de uso de estas herramientas por parte de personal no informático.

Deberá realizar la clasificación y archivado de toda la documentación relacionada





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

3.3.10 Módulo de generación de informes

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

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

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

3.4 Integración con otros sistemas

3.4.1 Sistemas externos

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

- Dirección General de Catastro. On-line mediante Servicios Web.
- Dirección General de Tráfico. On-line mediante Servicios Web.
- Plataformas de Gestores Administrativos (IVTM). On-line mediante Servicios Web.
- ANCERTO. On-line mediante Servicios Web.
- AEAT. Vía EDITRAN y ficheros convenio ejecutiva.
- Correos. SICER a través de EDITRAN o de servicios web, incluyendo imágenes y archivo de firma en tableta electrónica.
- Plataforma de pago. On-line mediante Servicios Web.
- INSS y TGSS. Mediante ficheros con perceptores de prestaciones.
- Registro Central de Índices. Mediante ficheros.
- INE. Mediante ficheros de muertes.

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

La implantación del sistema contemplará el enlace con el sistema de información contable actualmente utilizado por el Ayuntamiento.

El Ayuntamiento pondrá a disposición de los licitadores que lo soliciten, la





información correspondiente a otros sistemas corporativos adicionales susceptibles de ser integrados con la aplicación tributaria a contratar.

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

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

Se detallan a continuación determinadas integraciones exigidas:

EDITRÁN

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

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

ANCERTO

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

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

CADASTRO

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

AEAT

La aplicación ofertada deberá contemplar el tratamiento de los ficheros de intercambio requeridos para hacer efectivo el convenio de recaudación de





deuda en período ejecutivo con la AEAT.

Será objeto de valoración la disponibilidad en el Sistema a suministrar de un módulo de registro general de entrada y salida de documentos, que cumpla las especificaciones SICRES, con independencia de que pudiera exigirse la integración, en el marco del proyecto, con un registro externo.

Asimismo, será objeto de valoración la disponibilidad en el Sistema de un módulo de Libro de Resoluciones y Decretos, en el que quede reflejo automático de la firma de cualquier resolución en el marco del procedimiento administrativo. También en este caso se podrá exigir, en el proyecto, la integración con un software externo de Libro de Resoluciones y Decretos corporativo.

El licitador deberá indicar en su propuesta las herramientas con las que ya dispone de integración, así como su plan de integración con el resto de éstas, especificando si la disposición de las mencionadas integraciones supondrá algún coste para el Ayuntamiento, en concreto las referidas a:

- Notifica
- Dirección Electrónica Habilitada
- Punto de acceso general - Carpeta Ciudadana
- SIA - Sistema de información administrativa
- Plataforma de Intermediación de datos
- Apodera
- Archive
- Portafirmas
- Claufirma
- Representa

3.4.2 Sistemas internos o corporativos

Se detallan a continuación determinadas integraciones exigidas con aplicaciones del Ayuntamiento:

- Sistema contable.
- Registro de Entrada y Salida.
- Libro de decretos y resoluciones.
- Sede electrónica / carpeta ciudadana.
- Servicio LDAP de acceso corporativo.
- Portafirmas.
- Archivo.
- Pasarela de pagos.

4. ARQUITECTURA DE LA APLICACIÓN

La aplicación propuesta deberá cumplir los siguientes requisitos:





- o Estará desarrollada bajo una arquitectura Web, facilitando así el despliegue de nuevas versiones de la plataforma en las estaciones de trabajo.
- o Cubrirá los niveles de seguridad exigidos en el pliego en cuanto a la confidencialidad y seguridad de la información y protección de datos de carácter personal.
- o Deberá ser accesible por los usuarios a través de los sistemas operativos comunes (Windows, OS X, iOS, Linux), así como desde distintos dispositivos (Pcs, tablets, móviles, etc.).
- o La oficina virtual tributaria debe ser accesible a través de Internet utilizando los navegadores web de uso común (Microsoft Edge, Chrome, Firefox, Safari).
- o El sistema estará desplegado bajo un modelo de nube privada (Private cloud), según definición de National Institute of Standards and Technology (NIST), con las características propias de nube que define NIST.

El Sistema de Información debe estar diseñado bajo arquitectura Web, disponiendo de una interfaz de usuario única a través de un navegador Web, e incorporando las herramientas necesarias para acceder a ellos desde entornos Intranet/Extranet indistintamente, manteniendo los niveles de seguridad que son exigibles para este tipo de aplicaciones.

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

Debe contemplar, al menos, los siguientes niveles:

4.1 Capa de gestión de datos

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

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

El licitador deberá proporcionar una conexión a base de datos y un usuario de sólo lectura para que el personal informático del Ayuntamiento de Inca pueda realizar consultas sobre la base de datos.

En caso de disponer de una API, se dará acceso a la misma.

El personal del ayuntamiento, si tiene que realizar consultas, las realizará utilizando principalmente el método que recomiende el licitador.

4.2 Servidor de aplicación

El servidor de aplicación debe estar diseñado y construido con una filosofía de diseño transaccional, optimizado para un entorno WAN/LAN, disponiendo de un





gestor de transacciones intermedio que gestione y optimice su flujo.

Se deben especificar claramente los productos y herramientas software utilizadas tanto en el diseño como en la construcción de la aplicación ofertada.

Se tendrán en cuenta, de cara a la valoración, el nivel de integración de estas capas de la aplicación, indicando explícitamente los métodos de integración entre la aplicación, el gestor de transacciones, el motor de base de datos y el servidor Web.

4.3 Capa de servidor web

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

El diseño de la aplicación informática debe estar orientado hacia la navegabilidad lógica entre los 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 puedan ser diferentes a aquella que motivó el acceso inicial.

El interfaz de usuario debe estar diseñado y construido bajo criterios de ergonomía por el usuario, ofreciendo un entorno de operación intuitivo, consistente y guiado, por tanto debe estar diseñada y construida con herramientas que optimicen la usabilidad del sistema.

La integración con la capa de base de datos deberá utilizar un mecanismo o marco de trabajo orientado a servicios tipo Windows Communication Foundation o similar que permita procesar transacciones gestionando el flujo de datos.

Los portales web deben soportar tecnología SSL para garantizar la autenticidad y la privacidad de la comunicación.

4.4 Capa cliente final

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

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

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

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





La presentación de documentos deberá utilizar visores integrados en los navegadores o integrante Adobe Reader para presentar pdf,s.

5. ENTORNO DE COMUNICACIONES Y REDES

Se especificará claramente el entorno de comunicaciones y redes requerido para obtener niveles de servicio óptimos de la aplicación, entendiendo ese entorno en sentido amplio, es decir, tanto a nivel LAN como WAN. En esta descripción deben explicitarse los mecanismos de seguridad a implementar para cumplir las normativas vigentes en cuanto a seguridad en las comunicaciones.

6. SEGURIDAD

La empresa licitadora tendrá que acreditar que la aplicación ofertada cumple la Ley de Protección de Datos, debiendo aportar, en su caso, copia de la auditoría pertinente.

Dada la tipología de la información a manejar en el ámbito tributario y recaudador, se valorará el hecho de que esta auditoría haya sido realizada de acuerdo con el nivel "alto" de protección de datos especificado en esta ley.

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

Como requerimientos básicos de seguridad a valorar:

- Proporcionará funcionalidad propia en cuanto a los controles de acceso, así como funciones que permitan personalizar, para cada perfil de usuario, sus características de acceso y operatividad. La administración de los perfiles debe estar centralizada en una figura (Administrador de perfiles), asociada a una o varias personas dentro del Ayuntamiento, que serán responsables de la asignación, modificación y/o denegación de permisos de acceso a los usuarios del sistema.
- Permitirá definir perfiles de usuarios externos al propio Ayuntamiento, a fin de proporcionar diferentes funcionalidades de Gestión Tributaria a colectivos concretos y contribuyentes debidamente identificados.
- El módulo de seguridad ofrecerá a cada usuario únicamente las funcionalidades asociadas al perfil asignado.
- 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 (longitud mínima, símbolos, reglas), provocando la desactivación frente a un número determinado de intentos fallidos de acceso al proceso de autenticación.
- La herramienta se integrará con el directorio activo corporativo del Ayuntamiento, con el objetivo de identificar a los usuarios gestores y administradores con las credenciales corporativas. La herramienta también





permitirá la identificación de otros usuarios que por cualquier circunstancia no se encuentren registrados en el directorio activo del Ayuntamiento.

- Registrará todos los movimientos realizados por cada usuario, a nivel de transacción puntual, incluyendo intentos de acceso infructuosos que puedan producirse. 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 sobre la base de múltiples criterios, permitiendo obtener su estado y características tanto cronológica como operativamente .
- Permitirá la utilización de diferentes certificados digitales (por lo menos los emitidos por la FNMT) y del DNI electrónico como parte del proceso de autenticación. Contemplará asimismo la utilización del sistema Cl@ve.
- Incorporará mecanismos que permitan la firma electrónica de los documentos que se generen en el propio sistema.
- Dispondrá de herramientas de auditoría que faciliten el diagnóstico y tratamiento de incidencias.
- Dispondrá de sistemas de autenticación de doble factor para acceder al sistema.

7. DOCUMENTACIÓN

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

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

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

8. CÓDIGO FUENTE

Las empresas ofertantes deberán garantizar la disponibilidad del código fuente de la aplicación aportada, en caso de que, por cierre de la empresa por cualquier motivo, fusión o absorción por otros o por cambio en la línea de negocio, ésta no siguiera haciéndose cargo del servicio de mantenimiento.

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





explotación, etc.

Para garantizar el acceso al código fuente en los casos anteriormente descritos, deberá depositarse una copia frente a notario, que se actualizará al menos 2 veces al año.

9. HERRAMIENTAS DE ORGANIZACIÓN DE TRABAJO

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

10. LICENCIAS DE PRODUCTOS DE TERCEROS

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

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

11. COMPROBACIÓN DE LAS FUNCIONALIDADES Y DEMOSTRACIONES

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

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

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

Comprobación de las funcionalidades

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

Si se contrasta que no está contemplada en el aplicativo alguna de las





funcionalidades exigidas no será necesaria la fase de demostración.

Demostración de las funcionalidades

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

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

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

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

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

12.1 Requerimientos del Centro de Procesamiento de Datos (CPD) donde se alojará la aplicación

Generales

Se deben indicar los componentes Hardware y Software destinados a asegurar el entorno, las políticas de seguridad y la forma de incorporarlas.

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

Particulares

Se deberá especificar en las ofertas:

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

En orden a la optimización del rendimiento en las comunicaciones, se describirán las técnicas que se utilizan a partir de la definición de políticas de calidad del servicio, para la asignación de caudales, según criterios de uso, así como la





utilización de opciones de compresión de datos.

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

Se detallarán los niveles de redundancia ofertados, así como los criterios y herramientas de monitorización que se utilizarán.

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

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

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

- Líneas de datos y dispositivos de conexión: Se describirán las líneas de datos que se aportarán para la conexión entre el CPD y el Ayuntamiento, sus características y el ancho de banda, así como los dispositivos electrónicos de conmutación, que serán suministrados y configurados por el adjudicatario. Asimismo, deberá indicarse el ancho de banda necesario para poder trabajar con el sistema, en función del número de usuarios concurrentes previstos.
- Infraestructura de sistemas: En la propuesta se describirá la infraestructura tecnológica sobre la que se explotará el Sistema y su configuración.
- Centro de soporte: Se valorará que las propuestas incluyan un Centro de Respaldo o Servicios BRS (Business Recovery Services), que garantice la continuidad del servicio tributario y recaudatorio ante cualquier situación grave que pudiera inutilizar el CPD principal, debiendo entrar en funcionamiento el centro de soporte en un tiempo no superior a 2 horas.

Asimismo, se detallará el modelo de replicación de información entre ambos centros.

12.2 Servicios Incluidos

Servicios de operación de sistemas y gestión de red

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

- Monitorización del Sistema.
- Servicio de Operación de Sistemas.
- Primer nivel de incidencias, escalado y respuesta.
- Cambios.
- Seguimiento de backup.
- Servicio de Operación de Gestión de Redes.
- Monitorización de líneas y routers.





- Gestión de averías en línea y monitorización de firewall, DNS, etc.
- Monitorización de elementos activos (software, hub's, etc.).
- Back-up de firewalls y DNS o Backup de elementos activos.
- Reporting básico, escalado y primer nivel de incidencias.

Servicios de administración

Los servicios de administración incluyen las actuaciones necesarias para garantizar, a largo plazo, el correcto funcionamiento del sistema y su óptimo aprovechamiento, tanto en lo que se refiere a las funcionalidades como al rendimiento general. Estos servicios deberán detallarse en la oferta e incluirán al menos:

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

Monitorización Automática

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

12.3 Servicios de Apoyo operativo

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

Gestión de la capacidad y disponibilidad

Gestión del uso óptimo y del rendimiento del sistema, asegurando que los





requerimientos de disponibilidad y rendimiento se cumplen consistentemente y que la capacidad de los servicios proporcionados se corresponde con las necesidades descritas.

Tiene como objetivos:

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

Gestión de la continuidad

Apoyo de la continuidad del sistema, asegurando que puede recuperarse en los plazos requeridos. Tiene como objetivo general disponer de un Plan de Recuperación de Desastres destinado a restablecer la operativa del sistema y los servicios proporcionados en un sitio alternativo. Será probado regularmente, al menos una vez cada seis meses y medido en función de los niveles del servicio requeridos. El Plan deberá ser actualizado anualmente, y estará sujeto al procedimiento de gestión de cambios que se defina.

Gestión de cambios

Para asegurar que los cambios propuestos del sistema se registran, evalúan, autorizan, se asignan prioridades, planifican, prueban, implantan y documentan, siguiendo los procedimientos establecidos, y garantizando en todo momento la calidad y continuidad del servicio. En el Plan de implantación, es necesario definir el alcance de los cambios que aplicarán a cualquier elemento que conforme los servicios del sistema en producción.

El adjudicatario deberá proponer los canales y procedimientos para estar informado de todas las peticiones de cambio solicitadas o propuestas por el adjudicatario, las cuales serán gestionadas por el órgano que se establezca. Asimismo, se definirán los criterios de cambio estándar frente a otros tipos de cambios menores y que no requieran la intervención del órgano responsable.

Se clasificarán las peticiones de cambio de común acuerdo con el Ayuntamiento, como consecuencia de la necesidad de corrección de un incidente o problema en el sistema.

El adjudicatario deberá realizar el mantenimiento correctivo necesario para la correcta, eficaz y eficiente operativa diaria, sin coste adicional para el Ayuntamiento. La corrección de datos que se haya provocado por errores en el sistema también será responsabilidad del adjudicatario.

Gestión de versiones

Entre otros objetivos del proceso se incluyen:





- Planificar y controlar la implantación de nuevas versiones que se vayan liberando de la plataforma.
- Asegurar que toda nueva versión puesta en producción y los cambios que se efectúen sean seguros y sólo sean instalables versiones correctas, autorizadas y probadas.
- Comunicar y gestionar las expectativas de la plataforma durante la planificación y puesta en producción de nuevas versiones.
- Transferir el conocimiento de las nuevas funcionalidades o correcciones que se incluyen en las nuevas versiones, usuarios y personal del Ayuntamiento.

Gestión de incidencias y problemas

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

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

Gestión de los niveles de servicio

Donde se agregan, componen, consolidan, monitorizan y analizan las diferentes medidas de servicios y elaboración de los indicadores periódicos, extremo a extremo.

Tiene como objetivo mantener y mejorar la calidad de los servicios relacionados con la plataforma y proporcionar la información necesaria sobre el grado de cumplimiento de los acuerdos en los servicios y otros indicadores clave de rendimiento que pueda proponer el adjudicatario.

Gestión de la mejora continua

Buscará alinear los servicios ofrecidos a las necesidades del Ayuntamiento, identificando e implementando mejoras. El esfuerzo de mejora se centra principalmente en el aumento de los parámetros de calidad, como entre otros, el tiempo dedicado, el aumento de la eficacia, la eficiencia y la usabilidad.

Será un proceso constante, continuo y transversal en el resto de procesos, que evalúe y optimice todos los procesos de apoyo anteriores, y que mejoren los procesos del Ayuntamiento.

12.4 Medición del Servicio y Herramientas

Para el control y seguimiento de la calidad del servicio prestado, el adjudicatario proporcionará un sistema de información que facilite métricas e indicadores clave de rendimiento del servicio, y que servirá como mecanismo de seguimiento y





evaluación del proyecto y posterior servicio. Estas herramientas deberán monitorizar la actividad del servicio online, con indicadores de evaluación y control de la infraestructura tecnológica y ANS relacionados, que ayude al personal del Ayuntamiento a la gobernabilidad del servicio.

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

13. PLAN DE IMPLANTACIÓN

El Plan de implantación debe recoger todas las actividades relacionadas con la implantación efectiva del nuevo sistema, considerando su adecuación a las necesidades del Ayuntamiento, migración de los datos y transferencia de los servicios al adjudicatario, en términos de continuidad, cumplimiento y mejora de la calidad percibida, transformando un modelo de servicios de informática tributaria interno y tradicional, a un modelo de servicios en la nube y basado en ANS.

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

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

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

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





conversión o transformación y migración de los datos actuales al nuevo sistema, que incluirán los expedientes abiertos más los expedientes cerrados que deban mantenerse por normativa legal. Habrá que obtener el 100% de los datos migrados con la calidad previamente definida. Es necesario garantizar la seguridad de la información existente de los ciudadanos. Asimismo, se incluirá algún proceso de corrección de posibles errores existentes.

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

14. MIGRACIÓN DE DATOS DEL SISTEMA ACTUAL

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

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

En el plan de trabajo, que debe aportarse a la oferta, deben detallarse las fases del proceso de migración, el alcance, las actividades a desarrollar y los recursos disponibles para realizarlas, indicando los perfiles de profesionales de estos recursos.

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

15. GESTIÓN DEL CAMBIO Y PLAN DE FORMACIÓN

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

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

El adjudicatario deberá presentar un plan detallado que defina las acciones a





desarrollar para una adecuada implantación de la nueva herramienta. El plan atenderá como mínimo a:

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

15.1 Plan de Formación

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

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

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

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

La formación presencial, será impartida en las dependencias que el Ayuntamiento determine. La empresa adjudicataria preparará el entorno necesario para impartirla, así como realizará los controles de asistencia correspondientes,





encuestas de evaluación y, en general, dispondrá los medios adecuados para garantizar su calidad. El resultado de la evaluación realizada por los asistentes será incorporado en un informe de ejecución del proyecto.

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

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

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

16. ORGANIZACIÓN DEL PROYECTO

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

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

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





- Informar al Ayuntamiento sobre las variaciones, ocasionales o permanentes, en la composición del equipo de trabajo adscrito a la ejecución del contrato así como de cualquier incidencia que afecte o pueda afectar al Proyecto, proponiendo las medidas para corregirlas o las medidas preventivas que correspondan.

16.1 Seguimiento y control de la ejecución del servicio

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

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

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

Este comité se reunirá mensualmente.

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

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

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

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

17. EQUIPO DE TRABAJO

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

En el caso de los recursos humanos, los licitadores tendrán que aportar una relación nominal de las personas asignadas al equipo de trabajo del proyecto, acompañada de un currículum vitae donde se reflejen sus características





profesionales, experiencias en proyectos similares y, en general, todo dato relevante para la valoración, tanto a nivel de perfil profesional como de adecuación a las necesidades del proyecto. Esta lista debe estar agrupada por perfiles/roles dentro del Plan de Trabajo.

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

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

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

18. PRESTACIÓN DE SERVICIOS DE MANTENIMIENTO

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

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

Las operaciones a contemplar en los conceptos de mantenimiento correctivo y evolutivo incluyen tanto la corrección o depuración del código como la actualización de la configuración existente. Además, debe 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.

18.1 Mantenimiento Evolutivo

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





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

18.2 Mantenimiento Correctivo

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

| Tipo Incidencia | Plazo Respuesta | Plazo Resolución |
|-----------------|-----------------|------------------|
| Crítica | ≤ 45' | ≤ 4 horas |
| No crítica | ≤ 4 horas | ≤16 horas |

Se entiende por.

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

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

19. ACTUALIZACIONES Y CAMBIOS DE VERSIÓN

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

Las actualizaciones de nuevas versiones deben estar planificadas y controladas, siendo responsabilidad del adjudicatario la implantación de las mismas de extremo a extremo.

Debe asegurarse que toda nueva versión puesta en producción y los cambios que





se efectúen sean seguros y que sólo sean instalables versiones correctas, autorizadas y probadas.

20. DIRECCIÓN DEL PROYECTO

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

21. SEGUIMIENTO Y CONTROL DEL PROYECTO

El seguimiento y control del proyecto se efectuará mediante:

- Seguimiento continuo de la evolución del proyecto entre el responsable del equipo de trabajo por parte del adjudicatario y la dirección de proyecto designada por el Ayuntamiento.
- Reuniones de seguimiento y revisiones técnicas, en las que participarán el responsable del equipo de trabajo por parte del adjudicatario, y del equipo de trabajo del Ayuntamiento, a fin de revisar el grado de cumplimiento de los objetivos, las reasignaciones y variaciones de efectivos de personal dedicados al proyecto y la validación de las programaciones de actividades realizadas.

22. SEGURIDAD Y CONFIDENCIALIDAD

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

El adjudicatario queda obligado al cumplimiento de la Ley orgánica 15/1999, de 13 de diciembre, sobre protección de datos de carácter personal, especialmente en lo que indica el artículo 12.

A tal fin, y de acuerdo con el Real Decreto 994/1999, de 11 de junio, por el que se aprueba el Reglamento de medidas de seguridad de los ficheros automatizados que contengan datos de carácter personal, el ofertante incluirá en su oferta memoria descriptiva de las medidas de seguridad que adoptará para asegurar la disponibilidad, confidencialidad e integridad de los datos manejados y de la documentación facilitada. Asimismo, deberá incluir en su oferta la designación de la persona o personas que, sin perjuicio de la responsabilidad propia de la empresa, estarán autorizadas para las relaciones con el equipo directivo a efectos del uso correcto del material y de la información a manejar. Se adjuntará una descripción de su perfil profesional, y sólo podrán ser sustituidas con la conformidad del equipo.





23. CONSULTORÍA SOBRE EL MODELO ORGANIZATIVO

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

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

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

24. DURACIÓN DEL CONTRATO Y PLAZO DE PUESTA EN MARCHA

El contrato tendrá una duración de 4 años, contados a partir de la fecha de firma del mismo.

Plazo de puesta en marcha del Sistema

El Sistema de Información ofrecido, deberá entrar en funcionamiento, cubriendo las necesidades generales del Ayuntamiento en los ámbitos tributario y recaudatorio, en un plazo máximo de 8 meses, contados a partir de la fecha del contrato, y se habrán llevado a cabo en ese plazo todas las actividades de migración de datos, parametrización y adaptación del sistema y formación de usuarios.

El plazo de puesta en marcha que ofrece cada licitador, forma parte de los criterios de valoración objetivos sujetos a fórmulas, por lo que éste se incluirá en el sobre C, junto con la proposición económica.

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

