



Ayuntamiento de Las Palmas de Gran Canaria

PROCEDIMIENTO ABIERTO: CESIÓN DE USO DE UN SISTEMA DE INFORMACIÓN PARA LA PRESTACIÓN INTEGRAL DE LA GESTIÓN TRIBUTARIA, RECAUDATORIA Y DE INSPECCIÓN DEL AYUNTAMIENTO DE LAS PALMAS DE GRAN CANARIA

PLIEGO DE PRESCRIPCIONES TÉCNICAS

Código Seguro De Verificación	Estado	Fecha y hora
imuee6p3npKz0ehNOnOYLQ==	Firmado	12/12/2022 13:51:16
Firmado Por	Firmado	12/12/2022 13:25:00
Antonio Ramon Balmaseda - Coordinador General de Economía y Hacienda	Firmado	12/12/2022 08:36:06
Catalina María Martos Gomez - Jefa de Recaudación- CMG		
María del Pino Gonzalez Montes - Jefe del Servicio de Tributos- MPMG-Por Sustitución		
Observaciones	Página	1/70
Url De Verificación	https://www.laspalmasgc.es/es/online/sede-electronica/codigo-seguro-de-verificacion	
Normativa	Este informe tiene carácter de copia electrónica auténtica con validez y eficacia administrativa de ORIGINAL (art. 27 Ley 39/2015).	



2006754ad1140c0b680766230a0e0d1



COPIA AUTÉNTICA que puede ser comprobada mediante el Código Seguro de Verificación en <http://sedelectronica.laspalmasgc.es/validador/index.jsp>

**PLIEGO DE PRESCRIPCIONES TÉCNICAS
PROCEDIMIENTO ABIERTO
SISTEMA DE INFORMACIÓN INTEGRAL DE GESTIÓN TRIBUTARIA (SIGT)**

CUADRO RESUMEN

Objeto del contrato

Cesión de uso de un sistema de información para la prestación integral de la gestión tributaria, recaudatoria y de inspección, bajo un modelo de servicio en la nube, así como los servicios de migración, implantación, soporte y mantenimiento necesarios para la puesta en marcha y explotación del sistema, así como facultad del Ayuntamiento para adquirir la licencia.

Valor estimado del contrato

5.048.683,54 €, sin IGIC (incluidas las posibles prórrogas, así como la compra de la licencia en caso de que se lleve a cabo)

Duración del servicio

Cesión de uso de un sistema de información para la prestación integral de la gestión tributaria, recaudatoria y de inspección del Ayuntamiento de Las Palmas de Gran Canaria

Página 2

Código Seguro De Verificación	imuee6p3npKz0ehNONoYLQ==	Estado	Fecha y hora
Firmado Por	Antonio Ramon Balmaseda - Coordinador General de Economía y Hacienda	Firmado	12/12/2022 13:51:16
	Catalina María Martos Gomez - Jefa de Recaudación- CMG	Firmado	12/12/2022 13:25:00
	María del Pino Gonzalez Montes - Jefe del Servicio de Tributos- MPGM-Por Sustitución	Firmado	12/12/2022 08:36:06
Observaciones		Página	2/70
Url De Verificación	https://www.laspalmasgc.es/es/online/sede-electronica/codigo-seguro-de-verificacion		
Normativa	Este informe tiene carácter de copia electrónica auténtica con validez y eficacia administrativa de ORIGINAL (art. 27 Ley 39/2015).		



2006754ad1140c0b680766230c0e0d1

COPIA AUTÉNTICA que puede ser comprobada mediante el Código Seguro de Verificación en <http://sedelectronica.laspalmasgc.es/validador/index.jsp>

ÍNDICE

1	OBJETO DEL CONTRATO.....	7
2	ALCANCE DEL CONTRATO.....	7
3	REQUISITOS FUNCIONALES.....	9
3.1	Gestión de la información.....	9
3.1.1	Usuarios y perfiles.....	9
3.1.2	Personas.....	10
3.1.3	Búsquedas.....	11
3.1.4	Seguimiento y control.....	12
3.1.5	Explotación de datos.....	13
3.2	Gestor de expediente electrónico.....	14
3.3	Gestor documental.....	17
3.4	Notificaciones.....	18
3.5	Gestión tributaria.....	19
3.5.1	Bienes inmuebles.....	19
3.5.2	Vehículos.....	20
3.5.3	Actividades económicas.....	21
3.5.4	Tasa por prestación del servicio de recogida de basuras y residuos sólidos urbanos.....	21
3.5.5	Plusvalía.....	22
3.5.6	Construcciones, instalaciones y obras.....	23
3.5.7	Tasas y precios públicos.....	23
3.5.8	Inspección tributaria.....	24
3.6	Procedimientos sancionadores no tributarios.....	24
3.6.1	Multas de tráfico.....	24
3.6.2	Otros procedimientos sancionadores.....	25
3.7	APP para denuncias de la Policía Local.....	26
3.8	Recaudación.....	26
3.8.1	Valores.....	27
3.8.2	Cobros.....	27

Cesión de uso de un sistema de información para la prestación integral de la gestión tributaria, recaudatoria y de inspección del Ayuntamiento de Las Palmas de Gran Canaria

Página 3

Código Seguro De Verificación	imuee6p3npKz0ehNONOYLQ==	Estado	Fecha y hora
Firmado Por	Antonio Ramon Balmaseda - Coordinador General de Economía y Hacienda	Firmado	12/12/2022 13:51:16
	Catalina María Martos Gomez - Jefa de Recaudación- CMG	Firmado	12/12/2022 13:25:00
	María del Pino Gonzalez Montes - Jefe del Servicio de Tributos- MPGM-Por Sustitución	Firmado	12/12/2022 08:36:06
Observaciones		Página	3/70
Url De Verificación	https://www.laspalmasgc.es/es/online/sede-electronica/codigo-seguro-de-verificacion		
Normativa	Este informe tiene carácter de copia electrónica auténtica con validez y eficacia administrativa de ORIGINAL (art. 27 Ley 39/2015).		



2006754ad1140c0b680766230c0e0d1

COPIA AUTÉNTICA que puede ser comprobada mediante el Código Seguro de Verificación en <http://sedelectronica.laspalmasgc.es/Validador/index.jsp>

3.8.3	Domiciliaciones, fraccionamientos y aplazamientos	28
3.8.4	Suspensiones y paralizaciones	29
3.8.5	Devoluciones.....	29
3.8.6	Recaudación ejecutiva	30
3.8.7	Embargos	31
3.8.8	Contabilidad	32
3.9	Oficina Virtual Tributaria (OVT)	33
4	REQUISITOS TÉCNICOS	36
4.1	Arquitectura	36
4.1.1	Capa de gestión de datos	37
4.1.2	Servidor de aplicación	37
4.1.3	Capa de servidor web	37
4.1.4	Capa cliente final.....	37
4.2	Centro de procesamiento de datos (CPD).....	38
4.2.1	Generales	38
4.2.2	Infraestructura básica.....	38
4.2.3	Infraestructura de comunicaciones	39
4.2.4	Líneas de datos y dispositivos de conexión	39
4.2.5	Infraestructura de sistemas.....	39
4.3	Herramientas, productos o licencias adicionales	39
4.4	Interoperabilidad	40
4.4.1	Proveedor de servicios web	40
4.4.2	Integraciones.....	40
5	REQUISITOS DE SEGURIDAD	43
5.1	Ubicación de los datos	43
5.2	Medidas de seguridad	44
5.3	Gestión de usuarios.....	46
5.4	Compromiso de confidencialidad	46
5.5	Responsabilidad en materia de datos personales	47
5.6	Medidas de auditoría y seguridad	47
5.7	Derechos de acceso, rectificación, supresión/olvido, limitación del tratamiento, portabilidad, oposición y a no verse sujeto a la toma de decisiones individuales automatizadas. .	48
5.8	Regulación específica de la prestación.....	49

Código Seguro De Verificación	imuee6p3npKz0ehNOnOYLQ==	Estado	Fecha y hora
Firmado Por	Antonio Ramon Balmaseda - Coordinador General de Economía y Hacienda	Firmado	12/12/2022 13:51:16
	Catalina María Martos Gomez - Jefa de Recaudación- CMG	Firmado	12/12/2022 13:25:00
	María del Pino Gonzalez Montes - Jefe del Servicio de Tributos- MPGM-Por Sustitución	Firmado	12/12/2022 08:36:06
Observaciones		Página	4/70
Url De Verificación	https://www.laspalmasgc.es/es/online/sede-electronica/codigo-seguro-de-verificacion		
Normativa	Este informe tiene carácter de copia electrónica auténtica con validez y eficacia administrativa de ORIGINAL (art. 27 Ley 39/2015).		



2006754ad1140c0b680766230c0e0d1

5.9	Subcontratación de servicios	50
5.10	Propiedad y uso de datos	50
5.11	Portabilidad de datos	51
5.12	Plan de retorno y terminación del contrato	51
5.13	Eliminación de datos	52
5.14	Transferencia tecnológica	52
6	ORGANIZACIÓN DEL PROYECTO	53
6.1	Personal del Ayuntamiento	53
6.1.1	Dirección del Proyecto	53
6.1.2	Comité de Seguimiento.....	53
6.1.3	Equipos de trabajo del Ayuntamiento	54
6.2	Personal del adjudicatario	54
6.2.1	Jefe/a de Proyecto	54
6.2.2	Responsable de Proyecto	54
6.2.3	Equipos de trabajo del adjudicatario.....	55
6.3	Plan de implantación	55
6.3.1	Cronograma de actividades	56
6.3.2	Plan de migración	56
6.3.3	Plan de interoperabilidad	57
6.3.4	Plan de formación	57
6.3.5	Plan de comunicaciones	60
6.3.6	Plan de parametrización y puesta en marcha.....	60
7	SOPORTE Y MANTENIMIENTO	60
7.1	Soporte de sistemas	61
7.2	Soporte a la gestión	62
7.3	Soporte a la explotación	63
7.4	Mantenimiento correctivo	63
7.5	Mantenimiento evolutivo	64
7.5.1	Normativo	64
7.5.2	Actualizaciones	65
7.5.3	Mejoras específicas	65
7.6	Mantenimiento formativo	65
7.7	Acuerdos de nivel de servicio (ANS)	66

Código Seguro De Verificación	imuee6p3npKz0ehNONOYLQ==	Estado	Fecha y hora
Firmado Por	Antonio Ramon Balmaseda - Coordinador General de Economía y Hacienda	Firmado	12/12/2022 13:51:16
	Catalina María Martos Gomez - Jefa de Recaudación- CMG	Firmado	12/12/2022 13:25:00
	María del Pino Gonzalez Montes - Jefe del Servicio de Tributos- MPGM-Por Sustitución	Firmado	12/12/2022 08:36:06
Observaciones		Página	5/70
Url De Verificación	https://www.laspalmasgc.es/es/online/sede-electronica/codigo-seguro-de-verificacion		
Normativa	Este informe tiene carácter de copia electrónica auténtica con validez y eficacia administrativa de ORIGINAL (art. 27 Ley 39/2015).		



2006754ad1140c0b680766230c0e0dU

7.7.1	Disponibilidad del servicio	66
7.7.2	Incidencias, solicitudes y tiempo de resolución	66
7.7.3	Calidad del servicio	67
7.7.4	Hitos, entregables y auditorías.....	69
7.7.5	Actualización, mantenimiento y mejora continua del SIGT	69
7.8	Gestor de incidencias	69



COPIA AUTÉNTICA que puede ser comprobada mediante el Código Seguro de Verificación en <http://sedelectronica.laspalmasgc.es/valido/index.jsp>

Código Seguro De Verificación	imuee6p3npKz0ehNONoYLQ==	Estado	Fecha y hora
Firmado Por	Antonio Ramon Balmaseda - Coordinador General de Economía y Hacienda	Firmado	12/12/2022 13:51:16
	Catalina María Martos Gomez - Jefa de Recaudación- CMG	Firmado	12/12/2022 13:25:00
	María del Pino Gonzalez Montes - Jefe del Servicio de Tributos- MPMG-Por Sustitución	Firmado	12/12/2022 08:36:06
Observaciones		Página	6/70
Url De Verificación	https://www.laspalmasgc.es/es/online/sede-electronica/codigo-seguro-de-verificacion		
Normativa	Este informe tiene carácter de copia electrónica auténtica con validez y eficacia administrativa de ORIGINAL (art. 27 Ley 39/2015).		



1 OBJETO DEL CONTRATO

El objeto del presente contrato es la cesión de uso de un sistema de información para la prestación integral de la gestión tributaria, recaudatoria y de inspección del Ayuntamiento de Las Palmas de Gran Canaria.

Incluye los siguientes componentes:

- Cesión de uso de un sistema de información de gestión tributaria, consistente en una aplicación informática orientada a cubrir las funcionalidades de la gestión, inspección y recaudación del Ayuntamiento de Las Palmas de Gran Canaria.
- Servicios de asistencia para la puesta en marcha del aplicativo:
 - Apoyo técnico para la migración de datos desde el sistema de información actual del Ayuntamiento.
 - Apoyo técnico para la parametrización e implantación del SIGT adaptado a las características particulares del Ayuntamiento.
 - Servicios de integración del SIGT con los diferentes componentes del sistema municipal de información, así como con aquellos sistemas externos con los que se requiera su integración.
 - Formación de técnicos y usuarios para el uso y explotación del SIGT. (mínimo 300 horas)
 - Asistencia presencial tras su puesta en marcha.
- Servicios de asistencia durante la duración del contrato:
 - Mantenimiento preventivo, correctivo y evolutivo del sistema.
 - Soporte a la gestión y explotación del sistema durante la duración total del contrato.
 - Servicios tecnológicos integrales del centro de procesamiento de datos (CPD) de comunicaciones seguras con la red corporativa del Ayuntamiento, así como los servicios profesionales que resulten necesarios sobre dicha infraestructura durante la duración total del contrato.
- Facultad del Ayuntamiento de adquirir la licencia de uso del aplicativo ofertado.

2 ALCANCE DEL CONTRATO

Este proyecto nace para dar respuesta a la necesidad del Ayuntamiento de Las Palmas de Gran Canaria de dar continuidad a una gestión municipal tributaria y recaudatoria eficaz, transparente, integrada y orientada hacia el contribuyente. En este orden de cosas, el SIGT deberá responder a los criterios de gestión propios del marco de la administración electrónica, que se recogen en la leyes 39/2015, de 1 de octubre, del Procedimiento Administrativo Común, y 40/2015, de 1 de octubre, de Régimen Jurídico del Sector Público. El signo distintivo del sistema consiste en que deberá permitir llevar a cabo una gestión integral del contribuyente facilitando, desde cualquier punto de atención, la resolución de toda gestión de carácter tributario y recaudatorio que plantee un ciudadano.

Cesión de uso de un sistema de información para la prestación integral de la gestión tributaria, recaudatoria y de inspección del Ayuntamiento de Las Palmas de Gran Canaria

Página 7

Código Seguro De Verificación	imuee6p3npKz0ehNOnOYLQ==		Estado	Fecha y hora
Firmado Por	Antonio Ramon Balmaseda - Coordinador General de Economía y Hacienda	Firmado	12/12/2022 13:51:16	
	Catalina María Martos Gomez - Jefa de Recaudación- CMG	Firmado	12/12/2022 13:25:00	
	María del Pino Gonzalez Montes - Jefe del Servicio de Tributos- MPGM-Por Sustitución	Firmado	12/12/2022 08:36:06	
Observaciones		Página	7/70	
Url De Verificación	https://www.laspalmasgc.es/es/online/sede-electronica/codigo-seguro-de-verificacion			
Normativa	Este informe tiene carácter de copia electrónica auténtica con validez y eficacia administrativa de ORIGINAL (art. 27 Ley 39/2015).			



2006754ad1140c0b680766230c0e0d1

Asimismo, el SIGT, además de contar con la vertiente interna necesaria para garantizar una adecuada gestión tributaria y recaudatoria, deberá disponer de canales específicos que posibiliten la comunicación e interacción con la ciudadanía a través de la sede electrónica municipal.

El sistema se implantará transversalmente, de modo que permita una gestión descentralizada y modular por parte de los distintos departamentos u organismos municipales involucrados en la gestión tributaria y recaudatoria, y deberá quedar integrado con los múltiples componentes que configuran el sistema municipal de información.

Para el correcto desarrollo del proyecto el adjudicatario deberá llevar a cabo las siguientes tareas:

- Servicios de asistencia técnica para la migración de datos desde el sistema de información actualmente utilizado por el Ayuntamiento hacia el nuevo sistema.
- Asegurar la integración con los sistemas internos y externos de la corporación.
- Puesta a disposición de una aplicación informática orientada a la gestión tributaria, recaudatoria y de inspección municipales, con parametrización de las funcionalidades conforme al contexto y necesidades del Ayuntamiento.
- Asistencia presencial en las instalaciones del Ayuntamiento durante el proceso de puesta en funcionamiento del sistema.
- Implementar toda la infraestructura tecnológica necesaria para la operatividad de las funcionalidades de la aplicación en los equipos destinados al efecto.
- El adjudicatario asume todas las responsabilidades en la gestión y control del sistema, así como de los componentes en todas las capas tecnológicas de la nube (red, hardware, software y sistema de comunicaciones necesario para acceder al sistema).
- Todo el software aplicado deberá respetar los preceptos en indicaciones contenidas en el Real Decreto 4/2010, de 8 de enero, por el que se regula el Esquema Nacional de Interoperabilidad y Seguridad en el ámbito de la Administración Electrónica. Para ello el licitador deberá suministrar gratuitamente todos los interconectores, mediante servicios web, para su total interoperabilidad con cualquiera de los sistemas municipales, así como con aquellos sistemas externos con los que se requiera.
- Respecto a todos los desarrollos y aplicaciones que conformen el sistema no deberá existir límite en el número de licencias de uso de los mismos.
- La formación de los distintos tipos de usuarios y administradores del sistema.
- Disponer de un servidor documental con los diseños normalizados de la documentación necesaria para la tramitación de los expedientes.
- Implantar un sistema de tramitación de expedientes para su gestión en todas sus fases y que facilite, entre otras cosas, la generación electrónica de documentos, el control de plazos, el estado de los expedientes y la firma electrónica de documentos.
- Posibilitar la gestión descentralizada de los procesos tributarios y recaudatorios de manera que los departamentos u organismos municipales a través del aplicativo puedan iniciar, subsanar, incorporar nueva documentación y hacer seguimiento de los expedientes a que dan lugar.
- El mantenimiento preventivo, correctivo y evolutivo de la aplicación a partir del momento de la implantación de la aplicación.

Código Seguro De Verificación	imuee6p3npKz0ehNOnOYLQ==	Estado	Fecha y hora
Firmado Por	Antonio Ramon Balmaseda - Coordinador General de Economía y Hacienda	Firmado	12/12/2022 13:51:16
	Catalina María Martos Gomez - Jefa de Recaudación- CMG	Firmado	12/12/2022 13:25:00
	María del Pino Gonzalez Montes - Jefe del Servicio de Tributos- MPMG-Por Sustitución	Firmado	12/12/2022 08:36:06
Observaciones		Página	8/70
Url De Verificación	https://www.laspalmasgc.es/es/online/sede-electronica/codigo-seguro-de-verificacion		
Normativa	Este informe tiene carácter de copia electrónica auténtica con validez y eficacia administrativa de ORIGINAL (art. 27 Ley 39/2015).		



2006754ad1140c0b680766230a90d1

- Dar soporte y asistencia en las tareas de gestión y explotación que el personal del Ayuntamiento necesite realizar sobre los datos gestionados por el aplicativo.

El presente pliego de prescripciones técnicas tiene como finalidad fijar las especificaciones técnicas mínimas que han de regir el procedimiento abierto para la adjudicación del contrato de cesión de uso de un sistema de información para la prestación integral de la gestión y recaudación de ingresos, tanto de derecho público como de derecho privado, tributarios y no tributarios (SIGT, en adelante), bajo un modelo de servicio en la nube, así como los servicios de migración, implantación, soporte y mantenimiento necesarios para la puesta en marcha y explotación del sistema, fomentando la inserción laboral de personas en situación de exclusión social o en grave riesgo de estarlo y la existencia de un plan de conciliación de la vida laboral y familiar de los trabajadores adscritos a la ejecución del contrato.

3 REQUISITOS FUNCIONALES

En este apartado se detallan las funcionalidades que deberá tener el SIGT. Estas especificaciones se consideran umbrales mínimos, debiendo los licitadores incluir cualquier otro elemento o funcionalidad no descrita específicamente y que sea necesaria para el correcto funcionamiento del conjunto o que mejore su rendimiento.

Los módulos que más abajo se indican, y cuyas funcionalidades genéricas se relacionan a continuación, deberán ser totalmente operativos y encontrarse en uso, debiendo responder a procedimientos completos y documentalmente soportados de asistencia, información y tramitación de procesos de gestión tributaria y recaudatoria.

En cada subapartado descrito a continuación se indican los requisitos mínimos. Además, en los casos que proceda, se indican los criterios subjetivos dependientes de un juicio de valor y aquellos objetivos a evaluar de forma automática.

3.1 Gestión de la información

3.1.1 Usuarios y perfiles

- ❖ Requisitos mínimos:
 - Mantenimiento de usuarios: alta, baja y modificación.
 - Creación de perfiles diferentes según cada grupo de usuarios y posibilidad de personalizar las funcionalidades disponibles para cada usuario.
 - Acceso de colaboradores sociales mediante usuario y contraseña a los trámites establecidos según convenio. Actualmente el Ayuntamiento mantiene un convenio con el Colegio de Gestores mediante el que se permite a las gestorías acceder al SIGT, generar autoliquidaciones, consultar recibos pendientes e imprimir cartas de pago del impuesto de vehículos. Si a lo largo del contrato el Ayuntamiento firmase un convenio con otros colaboradores, el adjudicatario deberá tomar las medidas necesarias para adaptar el perfil a los requisitos establecidos en dicho convenio.
- ❖ Criterios subjetivos evaluables por valoración técnica:
 - S1. Usabilidad y flexibilidad de la gestión de perfiles. Se valorarán aspectos como el nivel de detalle al que se puede limitar el acceso de cada usuario, opción de perfiles de solo consulta,

Código Seguro De Verificación	imuee6p3npKz0ehNOnOYLQ==	Estado	Fecha y hora
Firmado Por	Antonio Ramon Balmaseda - Coordinador General de Economía y Hacienda	Firmado	12/12/2022 13:51:16
	Catalina María Martos Gomez - Jefa de Recaudación- CMG	Firmado	12/12/2022 13:25:00
	María del Pino Gonzalez Montes - Jefe del Servicio de Tributos- MPGM-Por Sustitución	Firmado	12/12/2022 08:36:06
Observaciones		Página	9/70
Url De Verificación	https://www.laspalmasgc.es/es/online/sede-electronica/codigo-seguro-de-verificacion		
Normativa	Este informe tiene carácter de copia electrónica auténtica con validez y eficacia administrativa de ORIGINAL (art. 27 Ley 39/2015).		



2006754ad1140c0b680766230a90d1

posibilidad de copiar roles de un usuario a otro, que la gestión de perfiles sea intuitiva y de fácil uso...

3.1.2 Personas

Se trata de un sistema en el que todos los elementos que participan en la tramitación tributaria deben estar asociados a uno o varios contribuyentes.

❖ Requisitos mínimos:

- Se deberán incluir, al menos, los siguientes datos vinculados a cada persona:
 - NIF, nombre y apellidos y tipo de personalidad (física, jurídica...).
 - Domicilio fiscal, resultado de la última notificación e histórico de domicilios. Las direcciones deben estar codificadas según normativa INE.
 - E-mail, teléfonos y otros datos de comunicación.
 - Relaciones con otros terceros (representante, apoderado, empleado, heredero...).
 - Bienes (bienes inmuebles, actividades económicas, vehículos...).
 - Documentos asociados.
 - Valores. Recibos, liquidaciones y autoliquidaciones.
 - Expedientes. De gestión, tráfico, ejecutiva, inspección o no tributario.
 - Domiciliaciones.
 - Asistencias.
 - Notificaciones.
 - Histórico de modificaciones.
 - Notas u observaciones.
- Disponibilidad de una pantalla única de contribuyente desde donde ver de forma resumida, o a un solo clic, toda la información relacionada con una persona: datos económicos y todos los indicados en el punto anterior.
- Incluir en la pantalla única del contribuyente avisos de actuaciones relevantes que el gestor debería tener en cuenta sobre la persona consultada: verificación de datos (domicilio, teléfono, e-mail...), notificaciones pendientes, deuda, requerimientos, suspensiones, paralizaciones...
- El SIGT se deberá integrar con la Base de Datos de Ciudadanos del CRM municipal y, con carácter complementario a la misma, aquellas particularidades requeridas por el SIGT y que no están contempladas en dicha Base de Datos, deberán ser incluidas en el SIGT.
- Mantenimiento de personas de forma interactiva y por carga de soportes.
- Control de asistencias. Quedará constancia de cualquier contacto mantenido con el contribuyente.

Código Seguro De Verificación	imuee6p3npKz0ehNOnOYLQ==	Estado	Fecha y hora
Firmado Por	Antonio Ramon Balmaseda - Coordinador General de Economía y Hacienda	Firmado	12/12/2022 13:51:16
	Catalina Maria Martos Gomez - Jefa de Recaudación- CMG	Firmado	12/12/2022 13:25:00
	Maria del Pino Gonzalez Montes - Jefe del Servicio de Tributos- MPMG-Por Sustitución	Firmado	12/12/2022 08:36:06
Observaciones		Página	10/70
Url De Verificación	https://www.laspalmasgc.es/es/online/sede-electronica/codigo-seguro-de-verificacion		
Normativa	Este informe tiene carácter de copia electrónica auténtica con validez y eficacia administrativa de ORIGINAL (art. 27 Ley 39/2015).		



2006754ad1140c0b680766230c0e0d1

- Para cada contribuyente, aparte de su dirección principal a efectos tributarios, se podrán añadir un mínimo de 3 direcciones alternativas, incluyendo para cada una el origen de las mismas (por comparecencia, OVT, padrón de habitantes, AEAT, DGT...), la fecha de actualización y el resultado y fecha del último intento de notificación, si lo hubiera.
- Carga del fichero de fallecidos del Instituto Nacional de Estadística (INE), actualizando la base de datos de personas, que permitirá el cambio a "Herederos de", indicando los recibos a anular que hubieran sido emitidos con posterioridad al fallecimiento. La empresa adjudicataria deberá desarrollar esta funcionalidad, en el periodo máximo de 1 año contado a partir de la fecha de formalización del contrato.

❖ Criterios subjetivos evaluables por valoración técnica:

- S2. Usabilidad y optimización de la pantalla única de contribuyente. Se valorará que se pueda ver de un solo vistazo y de forma clara la información más relevante de la persona, y a un solo clic cualquier elemento relacionado con ella. Así como la utilidad de las alertas o avisos mostrados en dicha pantalla.
- S3. Herramientas de depuración de datos. Se valorará la detección y posibilidad de corrección masiva desde el SIGT de elementos como:
 - Contribuyentes. Duplicidades y NIF incorrectos.
 - Domicilios. Calles no codificadas o sin C.P. Y tratamiento de domicilios con resultado de notificación desconocido o dirección incorrecta.
 - Callejero. Calles duplicadas, sin código de vía o con tramos de numeración solapados.
 - Autoliquidaciones caducadas no pagadas. Detección y eliminación masiva.
 - Notificaciones sin resultado recibido. Detección por plazos y re-generación de la notificación.

3.1.3 Búsquedas

❖ Requisitos mínimos:

- El SIGT deberá estar preparado para la localización de una manera ágil y sencilla de la siguiente información: personas, valores (recibos, liquidaciones y autoliquidaciones), objetos tributarios (impuestos y tasas) y expedientes (tributos, recaudación, inspección, multas de tráfico, ejecutiva y no tributarios). Para ello deberá contar con los siguientes tipos de búsqueda:
 - Búsquedas estructuradas: se podrán realizar búsquedas avanzadas de la información mediante filtros de los campos básicos de cada tipo de elemento (personas, objetos tributarios, valores y expedientes).
 - Búsquedas personalizadas: el sistema permitirá la creación de consultas definidas mediante formularios de búsqueda a medida, de tal manera que puedan ser llamados desde la aplicación por el usuario.

Código Seguro De Verificación	imuee6p3npKz0ehNOnOYLQ==	Estado	Fecha y hora
Firmado Por	Antonio Ramon Balmaseda - Coordinador General de Economía y Hacienda	Firmado	12/12/2022 13:51:16
	Catalina María Martos Gomez - Jefa de Recaudación- CMG	Firmado	12/12/2022 13:25:00
	María del Pino Gonzalez Montes - Jefe del Servicio de Tributos- MPGM-Por Sustitución	Firmado	12/12/2022 08:36:06
Observaciones		Página	11/70
Url De Verificación	https://www.laspalmasgc.es/es/online/sede-electronica/codigo-seguro-de-verificacion		
Normativa	Este informe tiene carácter de copia electrónica auténtica con validez y eficacia administrativa de ORIGINAL (art. 27 Ley 39/2015).		



2006754ad1140c0b680766230a9e0d1

- Búsqueda rápida: que permita encontrar la información deseada de forma inmediata, en un solo clic desde cualquier pantalla del aplicativo, introduciendo únicamente alguno de los campos de clasificación más representativos (NIF, identificador de un valor, nº de expediente o nº fijo).

❖ Criterios objetivos evaluables automáticamente:

- O1. Sistema de ayuda integrado en el SIGT que incluya, al menos, búsqueda por palabras clave (actuaciones, menús, conceptos, procedimientos...), acceso a manuales de usuario actualizados y textos explicativos en los diferentes trámites.

3.1.4 Seguimiento y control

❖ Requisitos mínimos:

- Se deberá desarrollar un cuadro de mando para la explotación gráfica y estadística en tiempo real de la información generada por la gestión tributaria y recaudatoria que se realiza a través del sistema. Estarán orientados al seguimiento y control directivo de la situación general de los procedimientos tributarios y recaudatorios con indicadores de medición de la productividad laboral, de las cargas de trabajo y de la eficacia de los resultados recaudatorios alcanzados.
- El SIGT deberá ofrecer, a fecha de la presentación de la oferta, al menos, los siguientes indicadores:
 - Derechos reconocidos. Pudiendo filtrar por concepto (IBI, IVTM, IAE, multas...), periodo de fechas y tipo de valor (recibo, liquidación o autoliquidación); y mostrando el número de valores e importe por situación (cobrados en voluntaria, cobrados en ejecutiva, estimaciones/bajas, pendiente en voluntaria, pendiente en ejecutiva...).
 - Recaudación voluntaria y ejecutiva por periodo de fechas. Resultado distinguido por concepto, tipo de valor y tipo de cobro (voluntaria, ejecutiva, embargo...).
 - Expedientes de gestión por periodo de fechas de alta, tipo de expediente, oficina y situación.
- La empresa adjudicataria deberá desarrollar, en el periodo máximo de 1 año contado a partir de la fecha de formalización del contrato, otros indicadores como:
 - Gestión de embargos. Tramitados y cobrados por concepto y tipo de embargo (cuentas, salarios, pensiones...).
 - Control de la prescripción. Expedientes y valores prescritos o cercanos a prescribir.
 - Seguimiento de expedientes de multas de tráfico por periodo de fechas, en el que se muestre el número total de expedientes desglosados por situación (prescritos, pagados, estimados/bajas, pendiente en voluntaria, en ejecutiva...).
 - Multas de tráfico por, al menos, fecha de infracción, artículo infringido, agente denunciante y lugar de la denuncia.
 - Cualquier otro que el Órgano de Gestión Tributaria considere necesario para el correcto seguimiento de la gestión de ingresos y recaudación.

Código Seguro De Verificación	imuee6p3npKz0ehNOnOYLQ==	Estado	Fecha y hora
Firmado Por	Antonio Ramon Balmaseda - Coordinador General de Economía y Hacienda	Firmado	12/12/2022 13:51:16
	Catalina María Martos Gomez - Jefa de Recaudación- CMG	Firmado	12/12/2022 13:25:00
	María del Pino Gonzalez Montes - Jefe del Servicio de Tributos- MPGM-Por Sustitución	Firmado	12/12/2022 08:36:06
Observaciones		Página	12/70
Url De Verificación	https://www.laspalmasgc.es/es/online/sede-electronica/codigo-seguro-de-verificacion		
Normativa	Este informe tiene carácter de copia electrónica auténtica con validez y eficacia administrativa de ORIGINAL (art. 27 Ley 39/2015).		



2006754ad1140c0b680766230c0e0d1

- A su vez, en el plazo máximo de 1 año contado a partir de la fecha de formalización del contrato, y teniendo en cuenta lo recogido en el punto del pliego 4.4.2 "Integraciones", la adjudicataria deberá integrarse con la Plataforma Ciudad facilitando la información necesaria para cada uno de los indicadores.
- ❖ Criterios subjetivos evaluables por valoración técnica:
 - S4. Se valorará que el SIGT incluya, a fecha de la presentación de la oferta, otros indicadores como:
 - Cualquiera de los que, en el punto anterior, se pedía desarrollar en el plazo de 1 año.
 - Suspensiones, fraccionamientos, bajas y otras paralizaciones.
 - Asistencias por tipo (presencial, teléfono, e-mail y OVT).
 - Domiciliaciones.
 - Notificaciones por tipo (resoluciones, requerimientos, multas, providencias de embargo...) y resultado (recibida, ausente, desconocido...).
 - Tiempos de finalización de expedientes (recursos y solicitudes) por tipo, oficina y resultado (estimado, desestimado...).
 - Cualquier otro que se considere útil para la gestión municipal.
- ❖ Criterios objetivos evaluables automáticamente:
 - O2. Herramienta que facilite la generación desde el Ayuntamiento de nuevos indicadores e informes para dar respuesta a necesidades directivas o a solicitudes de otras administraciones públicas.

3.1.5 Explotación de datos

- ❖ Requisitos mínimos:
 - El sistema debe permitir la carga de cualquier soporte requerido en el ámbito tributario y de la recaudación municipal.
 - Ficheros SICER y PEE de Correos.
 - Carga de escrituras, índices y fichas notariales de Ancert.
 - DOC de Catastro.
 - Tramitación de puntos de la Dirección General de Tráfico (DGT).
 - Actualización de IVTM pagados y resultado de la DGT.
 - Actividades económicas de la AEAT.
 - Cuadernos bancarios de la Agencia Española de Bancos (AEB).
 - Embargos de pensiones del INSS.

Código Seguro De Verificación	imuee6p3npKz0ehNOnOYLQ==		Estado	Fecha y hora
Firmado Por	Antonio Ramon Balmaseda - Coordinador General de Economía y Hacienda	Firmado	12/12/2022 13:51:16	
	Catalina María Martos Gomez - Jefa de Recaudación- CMG	Firmado	12/12/2022 13:25:00	
	María del Pino Gonzalez Montes - Jefe del Servicio de Tributos- MPGM-Por Sustitución	Firmado	12/12/2022 08:36:06	
Observaciones		Página	13/70	
Url De Verificación	https://www.laspalmasgc.es/es/online/sede-electronica/codigo-seguro-de-verificacion			
Normativa	Este informe tiene carácter de copia electrónica auténtica con validez y eficacia administrativa de ORIGINAL (art. 27 Ley 39/2015).			



2006754ad1140c0b680766230c0e0d1

- Solicitud de información al TGSS.
 - Ficheros de cobros, notificaciones y validaciones de contribuyentes fuera del ámbito municipal según convenio.
 - Callejero municipal.
 - Carga masiva de multas de tráfico y otras sanciones no tributarias.
 - Carga masiva de valores (recibos, liquidaciones o autoliquidaciones).
 - Carga masiva de contribuyentes y domicilios.
 - Cualquier otro que sea necesario para la tramitación tributaria o recaudatoria.
- La empresa adjudicataria deberá proveer al personal municipal designado a tal efecto de herramientas específicas para planificar trabajos de explotación de datos en real, de forma que se puedan hacer actuaciones de consulta, alta, baja y modificación de cualquiera de los campos de valores, expedientes, personas y objetos tributarios desde el Ayuntamiento de forma autónoma.
- ❖ Criterios subjetivos evaluables por valoración técnica:
- S5. Alcance y autonomía propuestos para la explotación de datos. Se valorará la independencia que tenga el Ayuntamiento para realizar trabajos de explotación de datos, así como el nivel de detalle sobre el que se pueda actuar. A modo de ejemplo se indican varios casos de trabajos de explotación:
 - Modificación de la situación de valores que cumplan ciertas condiciones.
 - Alta de expedientes de un tipo determinado a nombre de distintos contribuyentes.
 - Actualización de los domicilios de una relación de personas.
 - Aplicación de una bonificación en una relación de objetos tributarios dada.
 - Realización de una actuación concreta en varios expedientes.
 - Modificación de cualquier campo de un valor, objeto tributario, persona o expediente.
 - Y cualquier otro de este tipo que se necesite llevar a cabo desde el Ayuntamiento.

3.2 Gestor de expediente electrónico

- ❖ Requisitos mínimos:
- El sistema deberá responder a los criterios de gestión propios del marco de la administración electrónica que se recogen en las leyes 39/2015, de 1 de octubre, del Procedimiento Administrativo Común, y 40/2015, de 1 de octubre, de Régimen Jurídico del Sector Público y Real Decreto 203/2021 de 30 de marzo por el que se aprueba Reglamento de actuación y funcionamiento del sector público por medios electrónicos.
 - El alta de un expediente podrá ser de oficio o a instancia de parte, y se podrá introducir un número de registro ya existente u obtener uno nuevo desde el registro general de entrada municipal mediante un servicio web.

Código Seguro De Verificación	imuee6p3npKz0ehNONoYLQ==		Estado	Fecha y hora
Firmado Por	Antonio Ramon Balmaseda - Coordinador General de Economía y Hacienda	Firmado	12/12/2022 13:51:16	
	Catalina María Martos Gomez - Jefa de Recaudación- CMG	Firmado	12/12/2022 13:25:00	
	María del Pino Gonzalez Montes - Jefe del Servicio de Tributos- MPGM-Por Sustitución	Firmado	12/12/2022 08:36:06	
Observaciones		Página	14/70	
Url De Verificación	https://www.laspalmasgc.es/es/online/sede-electronica/codigo-seguro-de-verificacion			
Normativa	Este informe tiene carácter de copia electrónica auténtica con validez y eficacia administrativa de ORIGINAL (art. 27 Ley 39/2015).			



2006754ad1140c0b680766230c0e0d1

- Además, el adjudicatario deberá desarrollar en el periodo máximo de 1 año, contado a partir de la fecha de formalización del contrato, la posibilidad de exportar los datos y documentos de una presentación hecha en el Registro General al introducir su número de registro en el alta de un expediente en el SIGT.
- Configuración de tipos de expediente con sus actuaciones según la fase del procedimiento y su respectivo módulo tributario.
- Pantalla de expediente desde la que se podrá ver o acceder a toda la información relacionada al expediente y hacer cualquier actuación sobre el mismo.
- Gestión completa de todos los tipos de expedientes relativos a los diferentes procedimientos, tributarios y no tributarios, abarcando el ciclo completo de gestión, recaudación e inspección.
- Los documentos firmados electrónicamente desde el sistema deberán incluir, aparte del correspondiente código seguro de verificación (CSV), una marca de agua en la que se indique el nombre de los firmantes, sus cargos y la fecha y hora en que firmó cada uno.
- El adjudicatario deberá desarrollar en el periodo máximo de 1 año, contado a partir de la fecha de formalización del contrato, la posibilidad de firmar electrónicamente cualquier documento generado o incorporado al sistema, de forma individual o colectiva, y teniendo en cuenta lo indicado en el punto anterior.
- Posibilidad de firmar con certificado de sello del Ayuntamiento cualquier documentación que se añada al sistema.
- El sistema deberá estar preparado para su integración con el Portafirmas corporativo, de tal forma que dicha plataforma pueda usarse como sistema de firma electrónica cuando así se requiera por parte del Ayuntamiento. Asimismo, teniendo en cuenta que el punto de consulta y verificación de documentos a través de CSV será único (a través de la sede electrónica), se deberá proporcionar la posibilidad de integrarse vía webservices para permitir la validación de documentos firmados en el sistema.
- Gestión de expedientes por bandejas de tareas, usuarios y oficinas.
- Posibilidad de escanear o anexas documentos de forma individual o masiva, y vincularlos a expedientes, valores, personas u objetos tributarios, en cualquier fase de tramitación.
- Generación personalizada de circuitos de bandejas para los distintos tipos de expediente, donde se definirán las diferentes actuaciones a llevar a cabo en cada bandeja: firma electrónica, visto bueno, obtener nº de resolución, generar notificación, fiscalización, desencadenar consecuencias tributarias...
- En la tramitación de expedientes, en la pantalla para la realización de la propuesta de resolución, que dará lugar a la resolución correspondiente, deben incluirse al menos los siguientes campos:
 - Breve descripción del asunto.
 - Sentido de la resolución (estimatoria o desestimatoria, total o parcial).
 - Encabezado de la propuesta.
 - Encabezado de la resolución.
 - Antecedentes de hecho.

Código Seguro De Verificación	imuee6p3npKz0ehNOnOYLQ==	Estado	Fecha y hora
Firmado Por	Antonio Ramon Balmaseda - Coordinador General de Economía y Hacienda	Firmado	12/12/2022 13:51:16
	Catalina María Martos Gomez - Jefa de Recaudación- CMG	Firmado	12/12/2022 13:25:00
	María del Pino Gonzalez Montes - Jefe del Servicio de Tributos- MPMG-Por Sustitución	Firmado	12/12/2022 08:36:06
Observaciones		Página	15/70
Url De Verificación	https://www.laspalmasgc.es/es/online/sede-electronica/codigo-seguro-de-verificacion		
Normativa	Este informe tiene carácter de copia electrónica auténtica con validez y eficacia administrativa de ORIGINAL (art. 27 Ley 39/2015).		



2006754ad1140c0b680766230c0e0d1

- Fundamentos de derecho.
 - Propone/Resuelve.
 - Pie de recursos.
 - Cargo y nombre de los firmantes de la propuesta, resolución y notificación.
 - Circuito de firmas electrónicas.
 - Destinatarios de la notificación.
- Modelos que agrupen diferentes textos para cada uno de los campos indicados en el punto anterior, de forma que seleccionando un modelo se autocompleten en cada campo todos los textos asociados a ese modelo.
 - Proceso de fiscalización a priori o a posteriori de los expedientes, generando informes de devolución al gestor por parte de Intervención y quedando identificado el resultado de esa fiscalización para una posterior explotación de esta información.
 - Obtención mediante servicio web del número de aprobación del Libro de Resoluciones y Decretos del Ayuntamiento.
 - Sistema integrado de notificación electrónica.
 - Posibilidad de relacionar expedientes.
 - Histórico de situaciones de cualquier tipo de expediente.
 - Composición y foliado de expedientes electrónicos, en los que se incluirá toda la documentación relacionada, un índice, paginación y firma electrónica, para su remisión al Tribunal Económico Administrativo Municipal o cualquiera de los Juzgados de lo Contencioso-Administrativo.
 - Control y visualización de los expedientes con incidencias durante su tramitación (por carga de información externa que modifica su validez, por un cobro aplicado, por variación del estado de los valores...), con ofrecimiento de posibilidades de actuación.
 - Inclusión de un campo para un número de expediente externo en la información del expediente de gestión relacionado.
 - Emisión de certificaciones tributarias desde el SIGT firmadas electrónicamente, mediante certificado de sello del Ayuntamiento o certificado digital del funcionario correspondiente. Como mínimo, el sistema debe contemplar las siguientes certificaciones:
 - No deuda tributaria.
 - Deuda detallada a una fecha concreta.
 - Exención en los padrones del IBI, IVTM o IAE.
 - Existencia o inexistencia en padrones (IBI, IVTM o IAE)
 - Bienes.
 - Certificación genérica que permita la introducción de cualquier texto.

❖ Criterios subjetivos evaluables por valoración técnica:

Código Seguro De Verificación	imuee6p3npKz0ehNOnOYLQ==	Estado	Fecha y hora
Firmado Por	Antonio Ramon Balmaseda - Coordinador General de Economía y Hacienda	Firmado	12/12/2022 13:51:16
	Catalina María Martos Gomez - Jefa de Recaudación- CMG	Firmado	12/12/2022 13:25:00
	María del Pino Gonzalez Montes - Jefe del Servicio de Tributos- MPMG-Por Sustitución	Firmado	12/12/2022 08:36:06
Observaciones		Página	16/70
Url De Verificación	https://www.laspalmasgc.es/es/online/sede-electronica/codigo-seguro-de-verificacion		
Normativa	Este informe tiene carácter de copia electrónica auténtica con validez y eficacia administrativa de ORIGINAL (art. 27 Ley 39/2015).		



2006754ad1140c0b680766230c0e0d1

- S6. La usabilidad, flexibilidad y optimización de todo el proceso de tramitación electrónica. Se valorarán aspectos como: pantalla de expediente intuitiva, que se pueda acceder a todos los elementos relacionados con el expediente a un solo clic; generación de nuevos tipos de expedientes y actuaciones; opción de elegir en qué momento de cada circuito de firmas desencadenar consecuencias tributarias, emitir notificación, firmar electrónicamente u obtener número de aprobación del Libro de Decretos y Resoluciones; automatización de la composición del foliado de expediente; facilidad de uso de la pantalla de elaboración de la propuesta de resolución... y cualquier otro que automatice procesos en la tramitación electrónica.
- ❖ Criterios objetivos evaluables automáticamente:
 - O3. Se valorará la existencia de un módulo de tramitación de expedientes del Tribunal Económico Administrativo Municipal (TEAM), en el que se contemple todo su procedimiento según la normativa vigente.
 - O4. Captura de firma biométrica justificativa de la práctica de notificaciones o entrega de cualquier otro documento a los interesados de forma presencial.

3.3 Gestor documental

- ❖ Requisitos mínimos:
 - La creación, mantenimiento y gestión de documentos y datos en la aplicación deben cumplir con los requisitos básicos de los sistemas de gestión documental, de conformidad con las disposiciones de la Ley 39/2015 del Procedimiento Administrativo Común de las Administraciones Públicas, del Esquema Nacional de Interoperabilidad y de sus normas técnicas.
 - La empresa adjudicataria deberá adoptar durante el periodo de implantación las medidas que determine el Ayuntamiento para adaptar los documentos generados en el SIGT a la estructura y formato requeridos según los procesos transversales y corporativos de la gestión administrativa municipal. Sin perjuicio de que, si se determinan nuevas modificaciones durante la vigencia del contrato, se deban adaptar a estos nuevos procesos.
 - La aplicación debe disponer de herramientas para el mantenimiento del catálogo de documentos que se pueden generar en el SIGT, donde poder modificar cualquier plantilla, quedando constancia de las diferentes versiones.
 - El sistema admitirá documentos externos en formato papel mediante la digitalización de los mismos, y en formato electrónico.
 - Clasificación y archivo electrónico en el gestor documental de todos los documentos generados.
 - Visor de documentos en formato pdf.
 - El SIGT deberá permitir la emisión de certificaciones en materia tributaria firmadas electrónicamente por el funcionario correspondiente o con certificado de sello del Ayuntamiento.

Código Seguro De Verificación	imuee6p3npKz0ehNOnOYLQ==		Estado	Fecha y hora
Firmado Por	Antonio Ramon Balmaseda - Coordinador General de Economía y Hacienda	Firmado	12/12/2022 13:51:16	
	Catalina María Martos Gomez - Jefa de Recaudación- CMG	Firmado	12/12/2022 13:25:00	
	María del Pino Gonzalez Montes - Jefe del Servicio de Tributos- MPGM-Por Sustitución	Firmado	12/12/2022 08:36:06	
Observaciones		Página	17/70	
Url De Verificación	https://www.laspalmasgc.es/es/online/sede-electronica/codigo-seguro-de-verificacion			
Normativa	Este informe tiene carácter de copia electrónica auténtica con validez y eficacia administrativa de ORIGINAL (art. 27 Ley 39/2015).			



2006754ad1140c0b680766230c0e0d1

- Se admitirá almacenar en el SIGT documentos con los formatos más habituales, al menos los siguientes: texto (pdf, doc, odt, txt), cálculo (xls, xml, ods), imagen (jpg, gif, tif, bmp), vídeo (avi, mpeg, mov), audio (wav, mp3) y comprimidos (zip, rar).
- ❖ Criterios subjetivos evaluables por valoración técnica:
 - S7. Facilidad de uso, flexibilidad y autonomía de las herramientas utilizadas para el mantenimiento del gestor documental. Se valorarán aspectos como la facilidad para modificar textos e imágenes en las diferentes plantillas, disponibilidad de cualquier variable relacionada con el documento, modificación masiva de un mismo texto en varias plantillas, posibilidad de modificar la estructura de cualquier plantilla (cambiar la posición, modificar el tipo o eliminar cualquiera de los campos que forman el documento)... y cualquier otro que facilite las tareas de mantenimiento del gestor documental.
- ❖ Criterios objetivos evaluables automáticamente:
 - O5. Módulo de generación de informes, mediante el que el usuario final pueda crear, desde el SIGT, cualquier tipo de documento partiendo de una plantilla existente o de una hoja en blanco. Estos informes podrán ser incluidos en un circuito de tramitación electrónica y adjuntarse a un expediente, valor, persona u objeto tributario.

3.4 Notificaciones

- ❖ Requisitos mínimos:
 - Desde el sistema se podrá llevar a cabo la gestión de remesas de todo tipo de notificaciones convencionales o electrónicas de documentos generados por la aplicación de forma individual o masiva.
 - Generación de ficheros para la impresión de notificaciones a través de entidades colaboradoras o empresas notificadoras.
 - Posibilidad de firmar electrónicamente o mediante certificado de sello del Ayuntamiento cualquier documento de notificación.
 - Adecuación a los sistemas de certificados de la Sociedad Estatal de Correos y Telégrafos: SICER, prueba de entrega electrónica u otros, y abierto a otros sistemas análogos de otras compañías de notificación.
 - Posibilidad de duplicar o generar cualquier notificación que esté en disposición de ser entregada y notificada presencialmente.
 - Procesamiento masivo y automático de los ficheros de Correos u otras empresas, procediendo a la grabación en cada expediente de los datos relativos a la notificación: intentos de notificación, motivo de la devolución/entrega y fecha de notificación.
 - Posibilidad de incorporación automática de los ficheros de imágenes certificadas de acuses de recibo o pruebas de entrega electrónica suministradas por Correos u otras compañías de notificación, vinculando cada una al expediente correspondiente.

Código Seguro De Verificación	imuee6p3npKz0ehNOnOYLQ==	Estado	Fecha y hora
Firmado Por	Antonio Ramon Balmaseda - Coordinador General de Economía y Hacienda	Firmado	12/12/2022 13:51:16
	Catalina María Martos Gomez - Jefa de Recaudación- CMG	Firmado	12/12/2022 13:25:00
	María del Pino Gonzalez Montes - Jefe del Servicio de Tributos- MPGM-Por Sustitución	Firmado	12/12/2022 08:36:06
Observaciones		Página	18/70
Url De Verificación	https://www.laspalmasgc.es/es/online/sede-electronica/codigo-seguro-de-verificacion		
Normativa	Este informe tiene carácter de copia electrónica auténtica con validez y eficacia administrativa de ORIGINAL (art. 27 Ley 39/2015).		



2006754ad1140c0b680766230a0e0d1

- Agrupación de notificaciones que sean devueltas, tras los diferentes intentos de notificación, con resultado negativo: ausente, desconocido, dirección incorrecta o incompleta, para su inclusión en una remesa al objeto de su publicación en el boletín oficial correspondiente.
 - Carga en el SIGT de la fecha de publicación de los boletines oficiales y de su imagen.
 - Sistema de notificación electrónica y por Sede, con la posibilidad de enviar avisos personalizables por correo electrónico o SMS. Permitiendo la notificación por comparecencia a través de la Sede Electrónica.
 - El sistema de notificación electrónica deberá estar integrado con Notifica@.
 - Gestión de notificaciones a domicilios alternativos. El sistema deberá permitir realizar envíos de una misma notificación a los domicilios alternativos del destinatario que consten en el SIGT, en caso de devoluciones (por desconocido, dirección incorrecta o ausente) de cualquier tipo de notificación. Para optimizar el proceso se establecerá un orden de prioridades en el caso de contar con más de un domicilio, así como criterios para descartar domicilios por, por ejemplo, que hayan tenido un resultado negativo por desconocido o dirección incorrecta anteriormente. El adjudicatario desarrollará esta utilidad en el plazo máximo de 1 año contado a partir de la fecha de formalización del contrato.
- ❖ Criterios subjetivos evaluables por valoración técnica:
- S8. La usabilidad y optimización de los procesos de notificación. Se valorarán aspectos como que todo el proceso sea intuitivo y sencillo de utilizar, la inclusión de filtros de exclusión al generar las remesas de notificación y publicación en boletines oficiales, nivel de automatización de la carga de imágenes de acuses de recibo y fichero de resultados de notificación, carga automática de fecha e imagen de publicaciones en boletines oficiales, disponibilidad de notificaciones a domicilios alternativos, tiempo de ejecución de los procesos... y cualquier otro que facilite la gestión de las notificaciones.

3.5 Gestión tributaria

Tramitación y gestión de todas las actuaciones, fases y modelos documentales establecidos en la normativa reguladora propia del procedimiento tributario, teniendo en cuenta las ordenanzas municipales correspondientes.

3.5.1 Bienes inmuebles

- ❖ Requisitos mínimos:
- Mantenimiento de beneficios fiscales, tipos impositivos y parámetros necesarios para la tramitación del impuesto sobre bienes inmuebles (IBI) contemplados en la ordenanza municipal correspondiente.
 - Procesos de validación, carga y actualización de los objetos tributarios del IBI mediante el tratamiento de soportes catastrales y por los servicios web previstos por Catastro.
 - Procesos de gestión tributaria del IBI de naturaleza urbana, rústica y de características especiales: exenciones, bonificaciones y no sujeciones.

Código Seguro De Verificación	imuee6p3npKz0ehNOnOYLQ==		Estado	Fecha y hora
Firmado Por	Antonio Ramon Balmaseda - Coordinador General de Economía y Hacienda	Firmado	12/12/2022 13:51:16	
	Catalina María Martos Gomez - Jefa de Recaudación- CMG	Firmado	12/12/2022 13:25:00	
	María del Pino Gonzalez Montes - Jefe del Servicio de Tributos- MPGM-Por Sustitución	Firmado	12/12/2022 08:36:06	
Observaciones		Página	19/70	
Url De Verificación	https://www.laspalmasgc.es/es/online/sede-electronica/codigo-seguro-de-verificacion			
Normativa	Este informe tiene carácter de copia electrónica auténtica con validez y eficacia administrativa de ORIGINAL (art. 27 Ley 39/2015).			



2006754ad1140c0b680766230c0e0d1

- Cálculo y generación de recibos mediante la emisión de padrones.
 - Generación de liquidaciones de forma interactiva y masiva mediante tratamiento de ficheros DOC. Procesos de automatización para la regularización económica de las modificaciones comunicadas en los ficheros DOC.
 - Expediente de división de deuda por porcentaje de participación.
 - Tratamiento de alteraciones jurídicas – expedientes de transmisión de dominio (modelo 901).
 - Tramitación del resto de alteraciones catastrales (modelos 902, 903 y 904) y alteraciones no declaradas.
 - Generación y tratamiento de todos los ficheros catastrales.
 - La integración a través de servicios web con la base de datos de la Dirección General del Catastro (DGC) tanto para consulta de los datos públicos, como para la gestión de alteraciones de orden jurídico, según el nivel de autorización del usuario y de las competencias del Ayuntamiento en materia catastral.
 - Visor cartográfico de Catastro integrado con información territorial.
- ❖ Criterios subjetivos evaluables por valoración técnica:
- S9. La usabilidad y optimización en la tramitación del IBI. Se valorará especialmente la automatización y facilidad de uso para un usuario medio de todo el proceso de generación del padrón municipal del IBI, además de otros aspectos como la claridad y variedad de los criterios para priorizar los datos con discrepancias al realizar la carga de los ficheros DOC de Catastro, la facilidad para aplicar beneficios fiscales o para tramitar modificaciones de titularidad... y cualquier otro que facilite la gestión del IBI.

3.5.2 Vehículos

- ❖ Requisitos mínimos:
- Mantenimiento de beneficios fiscales, tarifas y parámetros necesarios para la tramitación del impuesto sobre vehículos de tracción mecánica (IVTM) contemplados en la normativa reguladora correspondiente.
 - Procesos de alta, modificación y baja de objetos tributarios de forma interactiva y por el tratamiento de soportes de la Dirección General de Tráfico (DGT).
 - Procesos de gestión tributaria del IVTM: exenciones y bonificaciones.
 - Cálculo y generación de recibos mediante la emisión de padrones.
 - Cálculo y generación de liquidaciones de forma interactiva y masiva mediante tratamiento de ficheros de la DGT.
 - Generación de autoliquidaciones asistidas de forma personal o telemática del IVTM.
 - Intercambio de información con la DGT de impagos del IVTM.

Código Seguro De Verificación	imuee6p3npKz0ehNOnOYLQ==		Estado	Fecha y hora
Firmado Por	Antonio Ramon Balmaseda - Coordinador General de Economía y Hacienda	Firmado	12/12/2022 13:51:16	
	Catalina María Martos Gomez - Jefa de Recaudación- CMG	Firmado	12/12/2022 13:25:00	
	María del Pino Gonzalez Montes - Jefe del Servicio de Tributos- MPGM-Por Sustitución	Firmado	12/12/2022 08:36:06	
Observaciones		Página	20/70	
Url De Verificación	https://www.laspalmasgc.es/es/online/sede-electronica/codigo-seguro-de-verificacion			
Normativa	Este informe tiene carácter de copia electrónica auténtica con validez y eficacia administrativa de ORIGINAL (art. 27 Ley 39/2015).			



2006754ad1140c0b680766230a9e0d1

- ❖ Criterios subjetivos evaluables por valoración técnica:
 - S10. La usabilidad y optimización en la tramitación del IVTM. Se valorará especialmente la automatización y facilidad de uso para un usuario medio de todo el proceso de generación del padrón municipal del IVTM, además de otros aspectos como la sencillez y automatización de la carga de los ficheros de la DGT (de vehículos y de impagados), la facilidad para el mantenimiento de tarifas y beneficios fiscales, la tramitación de bonificaciones o exenciones... y cualquier otro que facilite la gestión del IVTM.

3.5.3 Actividades económicas

- ❖ Requisitos mínimos:
 - Mantenimiento de beneficios fiscales, tipos impositivos y parámetros necesarios para la tramitación del impuesto sobre actividades económicas (IAE) contemplados en la ordenanza municipal correspondiente.
 - Gestión del censo del IAE: altas, variaciones y bajas de objetos tributarios de forma interactiva y por el tratamiento de soportes de la Agencia Estatal de Administración Tributaria (AEAT). Todo ello se implementará con la posibilidad de dar de baja de forma manual un objeto tributario del IAE.
 - Procesos de gestión tributaria del IAE: exenciones y bonificaciones.
 - Cálculo y generación de recibos del IAE mediante la emisión de padrones, teniendo en cuenta lo establecido en la ordenanza municipal. Para lo que se posibilitará la carga de las matrículas provisional y definitiva del IAE remitidas por la AEAT.
 - Cálculo automático de las cuotas insular y provincial para cada valor del IAE.
 - Generación de liquidaciones de forma interactiva y masiva mediante tratamiento de los soportes trimestrales de la AEAT.

- ❖ Criterios subjetivos evaluables por valoración técnica:
 - S11. La usabilidad y optimización en la tramitación del IAE. Se valorará especialmente la automatización y facilidad de uso para un usuario medio de todo el proceso de generación del padrón municipal del IAE, además de otros aspectos como la sencillez y automatización de la carga de los ficheros del IAE (matrículas de exentos, provisional y definitiva, altas trimestrales, variaciones y bajas) remitidos por la AEAT, la facilidad para el mantenimiento de tarifas y beneficios fiscales, la tramitación de bonificaciones o exenciones... y cualquier otro que facilite la gestión del IAE.

3.5.4 Tasa por prestación del servicio de recogida de basuras y residuos sólidos urbanos

- ❖ Requisitos mínimos:
 - Mantenimiento de calles no sujetas a la Tasa por prestación del servicio de recogida de basuras y residuos sólidos urbanos (TBC), así como las cuotas tributarias y parámetros necesarios para la tramitación de la tasa contemplados en la ordenanza municipal.

Código Seguro De Verificación	imuee6p3npKz0ehNOnOYLQ==	Estado	Fecha y hora
Firmado Por	Antonio Ramon Balmaseda - Coordinador General de Economía y Hacienda	Firmado	12/12/2022 13:51:16
	Catalina María Martos Gomez - Jefa de Recaudación- CMG	Firmado	12/12/2022 13:25:00
	María del Pino Gonzalez Montes - Jefe del Servicio de Tributos- MPGM-Por Sustitución	Firmado	12/12/2022 08:36:06
Observaciones		Página	21/70
Url De Verificación	https://www.laspalmasgc.es/es/online/sede-electronica/codigo-seguro-de-verificacion		
Normativa	Este informe tiene carácter de copia electrónica auténtica con validez y eficacia administrativa de ORIGINAL (art. 27 Ley 39/2015).		



2006754ad1140c0b680766230a9e0d1

- Gestión del censo de la tasa: altas, variaciones y bajas de objetos tributarios de forma interactiva y por el tratamiento de soportes del IAE remitidos por la Agencia Estatal de Administración Tributaria (AEAT).
- Cálculo y generación de recibos de la tasa de basura comercial mediante la emisión de padrones, teniendo en cuenta lo establecido en la ordenanza municipal, y de forma interactiva mediante el tratamiento de los soportes de las matrículas de exentos y definitiva del IAE.
- Generación de liquidaciones de forma interactiva y masiva mediante tratamiento de los soportes del IAE remitidos por la AEAT.
- ❖ Criterios subjetivos evaluables por valoración técnica:
 - S12. La usabilidad y optimización en la tramitación de la tasa por prestación del servicio de recogida de basuras y residuos sólidos urbanos. Se valorará especialmente la automatización y facilidad de uso para un usuario medio de todo el proceso de generación del padrón municipal de la tasa y la generación de liquidaciones de forma interactiva y masiva mediante los soportes señalados, la facilidad para el mantenimiento de cuotas tributarias y calles no sujetas a la tasa... y cualquier otro que facilite la gestión de la tasa por prestación del servicio de recogida de basuras y residuos sólidos urbanos.

3.5.5 Plusvalía

- ❖ Requisitos mínimos:
 - Mantenimiento de beneficios fiscales, tipos impositivos y parámetros necesarios para la tramitación del impuesto sobre el incremento de valor de los terrenos de naturaleza urbana (IIVTNU) contemplados en la ordenanza municipal correspondiente.
 - Generación de autoliquidaciones de forma presencial o telemática.
 - Generación de liquidaciones de forma interactiva.
 - Realización de cambios de titularidad en los objetos tributarios del IBI.
 - Posibilidad de introducir en el SIGT los datos relacionados en el documento público de transmisiones: notario, nº protocolo, valor de transmisión, fecha de última transmisión, tipología de uso del bien, tipo de transmisión... El adjudicatario deberá desarrollar en el plazo máximo de 1 año, contado a partir de la fecha de formalización del contrato, la automatización del volcado de estos datos en el sistema.
 - Actualización automática del registro de transmisiones a partir de la obtención desde la plataforma ANCERT, mediante servicio web, de la ficha notarial y la escritura pública.
- ❖ Criterios subjetivos evaluables por valoración técnica:
 - S13. Registro de transmisiones. Se valorará que el aplicativo pueda realizar otras actuaciones en relación a las transmisiones de dominio tales como:
 - 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.

Código Seguro De Verificación	imuee6p3npKz0ehNOnOYLQ==		Estado	Fecha y hora
Firmado Por	Antonio Ramon Balmaseda - Coordinador General de Economía y Hacienda	Firmado	12/12/2022 13:51:16	
	Catalina María Martos Gomez - Jefa de Recaudación- CMG	Firmado	12/12/2022 13:25:00	
	María del Pino Gonzalez Montes - Jefe del Servicio de Tributos- MPGM-Por Sustitución	Firmado	12/12/2022 08:36:06	
Observaciones		Página	22/70	
Url De Verificación	https://www.laspalmasgc.es/es/online/sede-electronica/codigo-seguro-de-verificacion			
Normativa	Este informe tiene carácter de copia electrónica auténtica con validez y eficacia administrativa de ORIGINAL (art. 27 Ley 39/2015).			



2006754ad1140c0b6807662930a90dU

- Iniciación de los procedimientos de IIVTNU e 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 o autoliquidaciones de IIVTNU y detectar sus omisiones.
- Generación de requerimientos masivos o individuales de IIVTNU a partir de las omisiones detectadas por la carga de ficheros ANCERT.

3.5.6 Construcciones, instalaciones y obras

- ❖ Requisitos mínimos:
 - Mantenimiento de beneficios fiscales, tipos impositivos y parámetros necesarios para la tramitación del impuesto de construcciones, actividades y obras (ICIO) contemplados en la ordenanza municipal correspondiente.
 - Actuaciones necesarias para la gestión e inspección del ICIO, que deberán realizarse mediante los correspondientes expedientes electrónicos.
 - Generación de liquidaciones provisionales y definitivas de ICIO.
 - Generación de autoliquidaciones de forma presencial y telemática.

3.5.7 Tasas y precios públicos

- ❖ Requisitos mínimos:
 - Mantenimiento de parámetros y tarifas necesarios para la tramitación de las diferentes tasas y precios públicos contemplados en las ordenanzas municipales correspondientes.
 - Generación de hechos imponibles vinculados al territorio y a la prestación de servicios.
 - Generación de liquidaciones partiendo de los hechos imponibles.
 - Generación de autoliquidaciones de forma presencial y telemática desde la sede electrónica municipal.
 - Cálculo y generación de recibos mediante la emisión de padrones, partiendo de los hechos imponibles.
- ❖ Criterios subjetivos evaluables por valoración técnica:
 - S14. La usabilidad y optimización en la tramitación de las tasas y precios públicos. Se valorarán aspectos como la flexibilidad en la creación y parametrización de conceptos, facilidad de uso en la generación de hechos imponibles, liquidaciones y autoliquidaciones, sencillez de la emisión de padrones y sus respectivos recibos... y cualquier otro que facilite la gestión de tasas y precios públicos.

Código Seguro De Verificación	imuee6p3npKz0ehNONoYLQ==	Estado	Fecha y hora
Firmado Por	Antonio Ramon Balmaseda - Coordinador General de Economía y Hacienda	Firmado	12/12/2022 13:51:16
	Catalina María Martos Gomez - Jefa de Recaudación- CMG	Firmado	12/12/2022 13:25:00
	María del Pino Gonzalez Montes - Jefe del Servicio de Tributos- MPGM-Por Sustitución	Firmado	12/12/2022 08:36:06
Observaciones		Página	23/70
Url De Verificación	https://www.laspalmasgc.es/es/online/sede-electronica/codigo-seguro-de-verificacion		
Normativa	Este informe tiene carácter de copia electrónica auténtica con validez y eficacia administrativa de ORIGINAL (art. 27 Ley 39/2015).		



2006754ad1140c0b680766230c0e0d1

3.5.8 Inspección tributaria

❖ Requisitos mínimos:

El sistema deberá contar, en el periodo máximo de 1 año contado a partir de la fecha de formalización del contrato, con las siguientes funcionalidades que cubran las necesidades de los inspectores tributarios:

- Tramitación y gestión de todos los procedimientos administrativos y actuaciones de los procedimientos de inspección y sancionador, incluidos sus modelos documentales, integrados con el resto de la aplicación y, en particular, con los módulos de gestión tributaria.
- Integración del procedimiento inspector con el sancionador, incorporando al segundo toda la información común.
- 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...
- Emisión de notificaciones interactivas y masivas de las comunicaciones derivadas de los procedimientos de inspección y procedimientos sancionadores.

3.6 Procedimientos sancionadores no tributarios

3.6.1 Multas de tráfico

❖ Requisitos mínimos:

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.

- Entrada de datos de denuncias y creación de expedientes sancionadores en materia de tráfico de forma interactiva o automática desde distintos dispositivos, fijos o móviles, o por descarga de ficheros.
- Opción de incluir imágenes en los expedientes sancionadores desde la carga por soporte de ficheros, desde dispositivos y manualmente.
- Captura de datos de los titulares de los vehículos denunciados y los infractores desde la DGT o, en su defecto, la base de datos del Ayuntamiento.
- Tramitación completa del procedimiento sancionador en materia de tráfico en todas sus fases, desde el momento de la denuncia hasta su finalización, donde se incluyan todas las actuaciones previstas en la legislación vigente sobre tráfico, circulación de vehículos a motor y seguridad vial, así como en las ordenanzas municipales correspondientes.
- Cobro de boletines de denuncia y de sanciones en formato cuaderno C60 de la AEB.
- Consulta y seguimiento del estado de los expedientes sancionadores en todas sus fases.
- Integración con la dirección electrónica vial (DEV) de la DGT.

Código Seguro De Verificación	imuee6p3npKz0ehNONoYLQ==	Estado	Fecha y hora
Firmado Por	Antonio Ramon Balmaseda - Coordinador General de Economía y Hacienda	Firmado	12/12/2022 13:51:16
	Catalina María Martos Gomez - Jefa de Recaudación- CMG	Firmado	12/12/2022 13:25:00
	María del Pino Gonzalez Montes - Jefe del Servicio de Tributos- MPGM-Por Sustitución	Firmado	12/12/2022 08:36:06
Observaciones		Página	24/70
Url De Verificación	https://www.laspalmasgc.es/es/online/sede-electronica/codigo-seguro-de-verificacion		
Normativa	Este informe tiene carácter de copia electrónica auténtica con validez y eficacia administrativa de ORIGINAL (art. 27 Ley 39/2015).		



2006754ad1140c0b680766230a9e0d1

- El adjudicatario deberá desarrollar, en el periodo máximo de 1 año contado a partir de la fecha de formalización del contrato, un servicio web que permita el alta de denuncias de tráfico en el SIGT. Este servicio deberá permitir la inclusión de imágenes.
- ❖ Criterios subjetivos evaluables por valoración técnica:
 - S15. Usabilidad y optimización de todo el procedimiento sancionador de tráfico. Se valorarán aspectos como la automatización de la carga por fichero de multas, agilidad del proceso de grabación manual de multas, flexibilidad para parametrizar plazos, importes, artículos, etc., facilidad para realizar un seguimiento de la situación de los expedientes sancionadores desde una sola pantalla... y cualquier otro que facilite la gestión de las multas de tráfico.
- ❖ Criterios objetivos evaluables automáticamente:
 - O6. Cargar masivamente mediante fichero los datos de identificaciones del conductor en distintas multas de tráfico de un mismo titular. Esta utilidad se usaría especialmente para las empresas de alquiler de vehículos.

3.6.2 Otros procedimientos sancionadores

- ❖ Requisitos mínimos:
 - El adjudicatario deberá desarrollar, en el periodo máximo de 1 año contado a partir de la fecha de formalización del contrato, las funcionalidades necesarias para que el sistema soporte la gestión administrativa integral de las sanciones por infracciones de las ordenanzas municipales de carácter no tributario bajo la misma filosofía de funcionamiento que el resto de conceptos tributarios del sistema, bajo el modelo de administración electrónica y posibilitando la tramitación completa, liquidación y recaudación, de conformidad con la legislación en materia de procedimientos sancionadores no tributarios, en las materias en las que las entidades locales puedan ejercer potestades sancionadoras. A título meramente informativo, se indican algunos procedimientos no tributarios:
 - Convivencia ciudadana
 - Limpieza
 - Salud pública
 - Tráfico y transportes
 - OMIC
 - Venta ambulante
 - Actividades económicas
 - Disciplina urbanística
 - Cada uno de los procedimientos sancionadores implementados deberá tener su propia parametrización (plazos, bonificación...), sus propias plantillas en el gestor documental

Código Seguro De Verificación	imuee6p3npKz0ehNOnOYLQ==		Estado	Fecha y hora
Firmado Por	Antonio Ramon Balmaseda - Coordinador General de Economía y Hacienda	Firmado	12/12/2022 13:51:16	
	Catalina María Martos Gomez - Jefa de Recaudación- CMG	Firmado	12/12/2022 13:25:00	
	María del Pino Gonzalez Montes - Jefe del Servicio de Tributos- MPGM-Por Sustitución	Firmado	12/12/2022 08:36:06	
Observaciones		Página	25/70	
Url De Verificación	https://www.laspalmasgc.es/es/online/sede-electronica/codigo-seguro-de-verificacion			
Normativa	Este informe tiene carácter de copia electrónica auténtica con validez y eficacia administrativa de ORIGINAL (art. 27 Ley 39/2015).			



2006754ad1140c0b680766230c0e0d1

(incoación de expediente, propuesta, resolución, notificaciones, publicaciones en boletines...) y todos los trámites necesarios para la conclusión del expediente.

- ❖ Criterios objetivos evaluables automáticamente:
 - O7. Se valorará la disponibilidad, en la fecha de presentación de la oferta, de las funcionalidades solicitadas como requisito en el punto anterior para, al menos, el procedimiento sancionador de convivencia ciudadana.

3.7 APP para denuncias de la Policía Local

- ❖ Requisitos mínimos:

Se aportará una aplicación móvil (app) destinada a su uso por parte de policías locales para la imposición de sanciones de tráfico.

 - Deberá estar integrada con la Dirección General de Tráfico para la consulta y obtención de los datos del vehículo y su propietario, y permitirá generar nuevas denuncias introduciendo todos los datos necesarios para su trámite.
 - Permitirá la grabación de multas de tráfico.
 - Las denuncias interpuestas desde la app se grabarán automáticamente en el SIGT, generando un expediente sancionador al que se incorporarán los datos y las imágenes captadas por el agente desde la app.
 - Se permitirá la impresión del boletín de denuncia, incorporando la referencia de cobro en formato cuaderno C60.2 de la AEB.
 - La app debe ser multiplataforma: Android e IOS, al menos. Y compatible con la impresora modelo ITOS Datecs DPP 350. La provisión de terminales móviles (teléfonos móviles e impresoras) y la conexión de datos para los terminales serán por cuenta del Ayuntamiento.
 - La empresa adjudicataria incluirá, en el periodo máximo de 1 año contado a partir de la fecha de formalización del contrato, la posibilidad de denunciar por cualquier ordenanza municipal, aparte de la de tráfico.
- ❖ Criterios subjetivos evaluables por valoración técnica:
 - S16. Usabilidad y optimización de la app. Se valorarán aspectos como la rapidez con la que se puede grabar una denuncia, que se incluya geolocalización para la identificación de la dirección y reconocimiento óptico de caracteres (OCR) para la lectura de matrícula, la grabación simultánea de denuncias en el SIGT...
- ❖ Criterios objetivos evaluables automáticamente:
 - O8. Lector de tarjeta de crédito para la realización del cobro desde la app por el agente.

3.8 Recaudación

Cesión de uso de un sistema de información para la prestación integral de la gestión tributaria, recaudatoria y de inspección del Ayuntamiento de Las Palmas de Gran Canaria

Página 26

Código Seguro De Verificación	imuee6p3npKz0ehNOnOYLQ==		Estado	Fecha y hora
Firmado Por	Antonio Ramon Balmaseda - Coordinador General de Economía y Hacienda	Firmado	12/12/2022 13:51:16	
	Catalina María Martos Gomez - Jefa de Recaudación- CMG	Firmado	12/12/2022 13:25:00	
	María del Pino Gonzalez Montes - Jefe del Servicio de Tributos- MPGM-Por Sustitución	Firmado	12/12/2022 08:36:06	
Observaciones		Página	26/70	
Url De Verificación	https://www.laspalmasgc.es/es/online/sede-electronica/codigo-seguro-de-verificacion			
Normativa	Este informe tiene carácter de copia electrónica auténtica con validez y eficacia administrativa de ORIGINAL (art. 27 Ley 39/2015).			



2006754ad1140c0b680766230c0e0d1

COPIA AUTÉNTICA que puede ser comprobada mediante el Código Seguro de Verificación en <http://sedelectronica.laspalmasgc.es/Validador/index.jsp>

3.8.1 Valores

- ❖ Requisitos mínimos:
 - Puesta al cobro y gestión completa de recibos, liquidaciones y autoliquidaciones, de naturaleza tributaria y restantes ingresos municipales.
 - Cálculo de la deuda según el estado del valor, desglosando el importe por tipo de deuda: principal, recargos, intereses de demora, costas, bonificación, baja, reducción.
 - Pantalla del valor desde donde se podrá ver o acceder a toda la información relacionada con el valor o hacer las actuaciones que procedan sobre el mismo.
 - Desglose de los ingresos aplicados sobre cada valor.
 - Cálculo, control e interrupción de la prescripción.
 - Posibilidad, en cualquier momento del valor, de generar un documento de pago si queda deuda pendiente o un justificante de pago si existe algún cobro.
 - Histórico de las operaciones realizadas sobre cada valor, incluidas las operaciones contables.

- ❖ Criterios subjetivos evaluables por valoración técnica:
 - S17. Usabilidad y optimización en la consulta y gestión de los valores. Se valorará la amigabilidad de la pantalla del valor y que se pueda acceder con un solo clic a todos los elementos relacionados con el valor.

3.8.2 Cobros

- ❖ Requisitos mínimos:
 - Permitirá la gestión de los cobros de valores de cualquier concepto impositivo mediante las siguientes formas de pago:
 - A través de cualquiera de las modalidades del cuaderno C60 de la AEB.
 - Domiciliación bancaria, cuaderno C19 de la AEB.
 - Transferencia bancaria.
 - Presencial en las oficinas del Ayuntamiento con tarjeta de crédito mediante TPV o datáfono.
 - A través de la sede electrónica municipal con o sin identificación electrónica.
 - Cobros en metálico.
 - Cobros a cargo de terceros.
 - Se permitirá la gestión de todo tipo de cobro de forma interactiva o masiva.
 - Se permitirán los cobros parciales o a cuenta.
 - Posibilidad de acordar la anulación de cobros, sin que se anule el valor, de forma autónoma desde el Ayuntamiento.

Código Seguro De Verificación	imuee6p3npKz0ehNOnOYLQ==	Estado	Fecha y hora
Firmado Por	Antonio Ramon Balmaseda - Coordinador General de Economía y Hacienda	Firmado	12/12/2022 13:51:16
	Catalina María Martos Gomez - Jefa de Recaudación- CMG	Firmado	12/12/2022 13:25:00
	María del Pino Gonzalez Montes - Jefe del Servicio de Tributos- MPGM-Por Sustitución	Firmado	12/12/2022 08:36:06
Observaciones		Página	27/70
Url De Verificación	https://www.laspalmasgc.es/es/online/sede-electronica/codigo-seguro-de-verificacion		
Normativa	Este informe tiene carácter de copia electrónica auténtica con validez y eficacia administrativa de ORIGINAL (art. 27 Ley 39/2015).		



2006754ad1140c0b680766230c0e0d1

- Automatización de la gestión, envío y recepción, de todos los ficheros de los diferentes cuadernos bancarios a través del remoto de Editran del Ayuntamiento.
- Conciliación bancaria de cobros diarios en cuenta restringida, cuaderno 60 y 43, de forma automática por fecha de cobro.
- Conciliación bancaria quincenal de cobros en cuenta operativa, cuaderno 43, de forma automática por fecha de cobro.
- El sistema debe ser compatible con la pasarela de pago contratada por el Ayuntamiento, que podrá ser cualquiera que utilice el proveedor Redsys.

3.8.3 Domiciliaciones, fraccionamientos y aplazamientos

- ❖ Requisitos mínimos:
 - Mantenimiento de domiciliaciones individuales de forma interactiva o por tratamiento de soportes bancarios.
 - El sistema debe de ser capaz de ofrecer al contribuyente planes de pago anuales personalizados para su deuda en periodo voluntario. El Ayuntamiento establecerá las mensualidades disponibles, sus fechas de cargo en cuenta, los conceptos susceptibles de ser incluidos y las bonificaciones aplicables al plan y/o a cada concepto, teniendo en cuenta lo establecido en las ordenanzas municipales correspondientes. Además se permitirá la inclusión o extracción de valores del plan durante cualquier momento del año.
 - Sin perjuicio del punto anterior, en periodo voluntario deben estar disponibles las distintas formas de pago actualmente contempladas en las ordenanzas fiscales de cada impuesto o tasa:
 - En 1 plazo, con o sin bonificación.
 - En 6 plazos, con bonificación.
 - Histórico de domiciliaciones.
 - Tramitación completa y domiciliación de fraccionamientos y aplazamientos de deuda, tanto en periodo voluntario de pago como en periodo ejecutivo.
 - Aplicación de cobros fraccionados a valores según antigüedad.
 - Posibilidad de aplazar y fraccionar por valor individual, por un conjunto de valores o por el importe total de deuda acumulada.
 - Cancelación de fraccionamientos y aplazamientos no atendidos o atendidos parcialmente, con reposición de los valores a su estado original, añadiendo los intereses correspondientes calculados según el principal pendiente.
 - Cálculo y liquidación de intereses en aplazamientos y fraccionamientos, distinguiendo entre intereses legales o de demora en función de la garantía y/o el concepto de ingreso.
 - Generación de remesas de domiciliación y sus correspondientes ficheros bancarios para su envío a las entidades financieras colaboradoras, acorde con lo establecido en el cuaderno C19 de la AEB.

Código Seguro De Verificación	imuee6p3npKz0ehNOnOYLQ==		Estado	Fecha y hora
Firmado Por	Antonio Ramon Balmaseda - Coordinador General de Economía y Hacienda	Firmado	12/12/2022 13:51:16	
	Catalina María Martos Gomez - Jefa de Recaudación- CMG	Firmado	12/12/2022 13:25:00	
	María del Pino Gonzalez Montes - Jefe del Servicio de Tributos- MPGM-Por Sustitución	Firmado	12/12/2022 08:36:06	
Observaciones		Página	28/70	
Url De Verificación	https://www.laspalmasgc.es/es/online/sede-electronica/codigo-seguro-de-verificacion			
Normativa	Este informe tiene carácter de copia electrónica auténtica con validez y eficacia administrativa de ORIGINAL (art. 27 Ley 39/2015).			



2006754ad1140c0b680766230a0e0d1

- ❖ Criterios subjetivos evaluables por valoración técnica:
 - S18. Usabilidad y optimización en la gestión de las domiciliaciones y fraccionamientos. Se valorarán aspectos como la flexibilidad de los planes de pago y fraccionamientos ofrecidos (plazos, bonificaciones, conceptos, valores por situación...), posibilidad de incluir o extraer valores de un fraccionamiento iniciado, posibilidad de fraccionar únicamente la deuda pendiente no trabada de un valor, no cancelar fraccionamientos al cobrarlos o estar pendiente de levantamiento de alguno de los valores incluidos en el fraccionamiento, facilidad de uso y automatización de la gestión de remesas de domiciliación... y cualquier otro que facilite la gestión de domiciliaciones y fraccionamientos.

3.8.4 Suspensiones y paralizaciones

- ❖ Requisitos mínimos:
 - Posibilidad de realizar suspensiones y levantamientos manualmente.
 - La suspensión de las deudas se producirá de forma automática cuando se interponga, en período voluntario, recurso contra la deuda. A su vez, se levantará la suspensión automáticamente cuando se resuelva el recurso, de forma explícita o por silencio administrativo.
 - El sistema deberá estar parametrizado para calcular la fecha de prescripción en función de las distintas casuísticas de la suspensión.
 - Cuando la suspensión se levante, deberá revertir la deuda a su estado original recalculando los intereses y le recargo correspondientes.
 - La paralización funciona de manera equivalente a la suspensión pero se produce por una motivación administrativa y de gestión, el sistema deberá permitir la paralización automática cuando se ejecuten determinadas operaciones tales como fraccionamientos y aplazamientos en período voluntario.
 - Cuando los expedientes de fraccionamiento y aplazamiento se resuelvan (por incumplimiento, denegación o por tener por no presentado), el sistema deberá revertir la deuda automáticamente a su estado original recalculando los intereses y el recargo correspondientes sobre la deuda pendiente.
 - El sistema deberá permitir controlar los expedientes con garantías (avales, fianzas, etc.) asociadas a la suspensión y paralización.

3.8.5 Devoluciones

- ❖ Requisitos mínimos:
 - Tramitación completa de los procedimientos de devolución de ingresos mediante resolución.
 - Liquidación de los intereses de demora a satisfacer por devolución de ingresos en función del concepto de ingreso.

Código Seguro De Verificación	imuee6p3npKz0ehNonOYLQ==	Estado	Fecha y hora
Firmado Por	Antonio Ramon Balmaseda - Coordinador General de Economía y Hacienda	Firmado	12/12/2022 13:51:16
	Catalina María Martos Gomez - Jefa de Recaudación- CMG	Firmado	12/12/2022 13:25:00
	María del Pino Gonzalez Montes - Jefe del Servicio de Tributos- MPGM-Por Sustitución	Firmado	12/12/2022 08:36:06
Observaciones		Página	29/70
Url De Verificación	https://www.laspalmasgc.es/es/online/sede-electronica/codigo-seguro-de-verificacion		
Normativa	Este informe tiene carácter de copia electrónica auténtica con validez y eficacia administrativa de ORIGINAL (art. 27 Ley 39/2015).		



2006754ad1140c0b680766230c0e0d1

- Comprobación de si los titulares de un derecho de devolución tienen deudas pendientes a los efectos de su cobro por compensación.
 - Ordenación de las devoluciones de ingreso por transferencia a la cuenta de origen de recibos domiciliados o, de ser señalada, a la cuenta indicada por el titular.
 - Posibilidad de hacer devoluciones parciales de valores que estén completamente o parcialmente cobrados.
- ❖ Criterios subjetivos evaluables por valoración técnica:
- S19. Usabilidad y optimización en la gestión de las devoluciones. Se valorarán aspectos como la facilidad de uso en la tramitación de devoluciones, automatización del volcado de datos como el nº de cuenta en el que se realizó el embargo, flexibilidad de las devoluciones parciales y sus consecuencias, posibilidad de hacer devoluciones sin tener que dar de baja el valor... y cualquier otro que facilite la tramitación de devoluciones.
- ❖ Criterios objetivos evaluables automáticamente:
- O9. Herramienta que permita la compensación masiva y automatizada de deuda pendiente en ejecutiva con obligaciones de pago generadas por excesos de cobro, teniendo en cuenta la antigüedad de la deuda.

3.8.6 Recaudación ejecutiva

- ❖ Requisitos mínimos:
- Tramitación y gestión de todas las actuaciones, fases y modelos documentales establecidos en la normativa reguladora de la recaudación, propios del procedimiento ejecutivo.
 - Pase de los valores de voluntaria a ejecutiva y gestión del proceso de puesta al cobro de valores en ejecutiva.
 - Carga en ejecutiva de valores externos mediante la carga de soporte.
 - Emisión de providencias de apremio individuales o colectivas, y sus notificaciones.
 - Liquidación y aplicación de los recargos del periodo ejecutivo, intereses de demora exigibles y costas del procedimiento de apremio.
 - Posibilidad de realizar reposiciones a voluntaria.
 - Formación de expedientes en vía ejecutiva. Acumulación y segregación de deuda.
 - Pantalla de expediente de ejecutiva donde se muestre toda la información relacionada.
 - Parametrización de los criterios de acumulación automática de valores en expedientes de ejecutiva.
 - Liquidación y cierre de expedientes de ejecutiva.
 - La gestión de cobros en vía ejecutiva de los débitos que deban recaudarse en la comunidad autónoma fuera del ámbito territorial del Ayuntamiento de Las Palmas de

Código Seguro De Verificación	imuee6p3npKz0ehNOnOYLQ==	Estado	Fecha y hora
Firmado Por	Antonio Ramon Balmaseda - Coordinador General de Economía y Hacienda	Firmado	12/12/2022 13:51:16
	Catalina María Martos Gomez - Jefa de Recaudación- CMG	Firmado	12/12/2022 13:25:00
	María del Pino Gonzalez Montes - Jefe del Servicio de Tributos- MPGM-Por Sustitución	Firmado	12/12/2022 08:36:06
Observaciones		Página	30/70
Url De Verificación	https://www.laspalmasgc.es/es/online/sede-electronica/codigo-seguro-de-verificacion		
Normativa	Este informe tiene carácter de copia electrónica auténtica con validez y eficacia administrativa de ORIGINAL (art. 27 Ley 39/2015).		



2006754ad1140c0b680766230c0e0d1

Gran Canaria se realizará desde el Gobierno de Canarias, a través de Gestión Recaudatoria de Canarias, S.A. (GRECASA) o cualquier otra con la que el Ayuntamiento firme un convenio en el futuro. Según el convenio vigente, el sistema debe ser capaz de generar los ficheros de deuda para enviar a GRECASA, y cargar los de cobros, notificaciones, devoluciones y bajas recibidos, desatando las consecuencias pertinentes en los valores afectados. Esta integración deberá estar disponible durante el periodo de implantación.

- Tramitación de procedimientos de hipoteca legal tácita.
- Gestión y tramitación completa y automatizada de las actuaciones de derivación de responsabilidad y sucesión de la deuda en base a la carga del fichero INE de fallecidos.
- Gestión de afecciones de bienes. Emisión de avisos en caso de transmisiones de dominio.
- Funcionalidades específicas que den respuesta a la problemática relacionada con los concursos de acreedores, que permitan identificar los contribuyentes sujetos a un procedimiento concursal paralizando los recibos calificados como créditos concursales.

❖ Criterios subjetivos evaluables por valoración técnica:

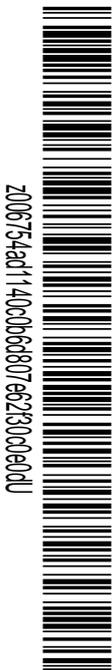
- S20. Usabilidad, flexibilidad y optimización en la gestión de la recaudación ejecutiva. Se valorarán aspectos como facilidad de uso del proceso de providencia de apremio, nivel de automatización de la carga de ficheros de valores en ejecutiva, claridad de pantalla de expediente de ejecutiva donde se pueda acceder a todos los elementos relacionados con un solo clic, consulta de fallecidos por fecha, inclusión de filtros predeterminados en la generación de remesas de providencias de apremio, aplicación de ingresos y data de la quita automática, carga de ficheros para la identificación de contribuyentes sujetos a procedimiento concursal...

3.8.7 Embargos

❖ Requisitos mínimos:

- Inicio automático de la fase de embargo por falta de pago de la providencia de apremio.
- Emisión de las correspondientes diligencias de embargos.
- Gestión y tramitación completa y automatizada de las actuaciones de embargo de bienes y derechos, desde la solicitud de información a terceros hasta el cierre del expediente.
- Solicitud de información individual o masiva de cuentas, salarios, vehículos, créditos, inmuebles y otros tipos de bienes. Así como la introducción de resultados mediante carga de soporte.
- Embargo de dinero depositado en cuentas. Aplicación completa de la norma Q63 de la AEB.
- Embargo de créditos realizables a corto plazo y de devoluciones de la AEAT, Comunidad Autónoma y otras administraciones públicas.
- Embargo de salarios y pensiones. Captura de información de la TGSS y del INSS.

Código Seguro De Verificación	imuee6p3npKz0ehNOnOYLQ==	Estado	Firmado <th>Fecha y hora</th> <td>12/12/2022 13:51:16</td>	Fecha y hora	12/12/2022 13:51:16
Firmado Por	Antonio Ramon Balmaseda - Coordinador General de Economía y Hacienda	Firmado		12/12/2022 13:25:00	
	Catalina María Martos Gomez - Jefa de Recaudación- CMG	Firmado		12/12/2022 08:36:06	
	María del Pino Gonzalez Montes - Jefe del Servicio de Tributos- MPGM-Por Sustitución	Firmado			
Observaciones		Página	31/70		
Url De Verificación	https://www.laspalmasgc.es/es/online/sede-electronica/codigo-seguro-de-verificacion				
Normativa	Este informe tiene carácter de copia electrónica auténtica con validez y eficacia administrativa de ORIGINAL (art. 27 Ley 39/2015).				



2006754ad1140c0b680766230c0e0d1

- Embargo de bienes inmuebles, vehículos y otros bienes muebles.
 - El adjudicatario deberá desarrollar, en el periodo máximo de 1 año contado a partir de la fecha de formalización del contrato, la posibilidad de realizar subastas de bienes, sus actuaciones previas, procedimientos y actuaciones posteriores.
 - Gestión de fallidos y créditos incobrables. Bajas por insolvencia provisional. En las solicitudes de información, incluir aquellos contribuyentes declarados como fallidos que tengan crédito incobrable.
 - El sistema deberá mostrar un mensaje de advertencia en aquellos casos en que se intente pagar o generar carta de pago de valores que están en proceso de embargo.
- ❖ Criterios subjetivos evaluables por valoración técnica:
- S21. Usabilidad y optimización en la gestión de los embargos. Se valorarán aspectos como la facilidad de uso para que un gestor sin preparación pueda hacer el proceso de embargos completo de forma intuitiva, nivel de automatización de los procesos de embargo, flexibilidad de la gestión de fallidos...
 - S22. Se valorará la inclusión de otras acciones de embargo como valores, créditos, establecimientos mercantiles, subvenciones, alquileres, acciones, fondos de inversión...

3.8.8 Contabilidad

- ❖ Requisitos mínimos:
- Información periódica de los cuadros contables y generación de ficheros de intercambio con el sistema contable del Ayuntamiento, actualmente SicalWin, que permita contabilizar de forma automática todas las operaciones propias de la ejecución de los ingresos (alta de derechos reconocidos, cobros, bajas, devoluciones, compensaciones y alta de terceros), incluidas las correspondientes a recursos de otros entes (ROE).
 - La estructura y el contenido de los ficheros de intercambio contable se adecuarán a las especificaciones dadas en cada momento por el Órgano de Gestión Económico-Financiera del Ayuntamiento.
 - Deberá generarse un documento con la información relevante del contenido de cada fichero para su firma y envío a Contabilidad.
 - Los ficheros de intercambio contable deberán estar disponibles con una periodicidad máxima de un mes. De forma que el día 5 de cada mes se disponga de los ficheros del mes anterior.
 - Generación de ficheros de barrado para deshacer alguna operación ya contabilizada.
 - Mantenimiento de códigos contables y control de los ficheros generados.
 - Garantía de coherencia y sincronización de las resoluciones con sus consecuencias contables.
 - Conciliación bancaria y cuadro contable de las operaciones tributarias.
 - Se permitirá la consulta del histórico de movimientos contables de cualquier valor.

Código Seguro De Verificación	imuee6p3npKz0ehNOnOYLQ==	Estado	Fecha y hora
Firmado Por	Antonio Ramon Balmaseda - Coordinador General de Economía y Hacienda	Firmado	12/12/2022 13:51:16
	Catalina María Martos Gomez - Jefa de Recaudación- CMG	Firmado	12/12/2022 13:25:00
	María del Pino Gonzalez Montes - Jefe del Servicio de Tributos- MPGM-Por Sustitución	Firmado	12/12/2022 08:36:06
Observaciones		Página	32/70
Url De Verificación	https://www.laspalmasgc.es/es/online/sede-electronica/codigo-seguro-de-verificacion		
Normativa	Este informe tiene carácter de copia electrónica auténtica con validez y eficacia administrativa de ORIGINAL (art. 27 Ley 39/2015).		



2006754ad1140c0b680766230c0e0d1

- Creación de campos contables asociados a cada cobro: nº de operación (IPA), fecha de arque y fecha de traspaso. El aplicativo permitirá al gestor asignar estos datos contables a varios cobros a la vez, de forma que pueda agruparlos por fecha, entidad bancaria y ordinal/tipo de cobro (domiciliación, fraccionamiento, C60, embargo...).
- ❖ Criterios subjetivos evaluables por valoración técnica:
 - S23. Usabilidad y optimización en la gestión contable. Se valorarán aspectos como la automatización de los cuadros contables, de la generación de ficheros y de la carga en el sistema contable, la claridad del histórico de movimientos contables de cada valor...
- ❖ Criterios objetivos evaluables automáticamente:
 - O10, O11 y O12. Se valorará que la periodicidad de la generación de los ficheros de intercambio contable se reduzca a quincenal, semanal o diaria.

3.9 Oficina Virtual Tributaria (OVT)

- ❖ Requisitos mínimos:
 - Desde la OVT deben estar disponibles, al menos, los siguientes trámites:
 - Consulta y modificación de datos personales (nombre y apellidos, NIF, dirección postal, e-mail y teléfonos).
 - Consulta de bienes y tasas a su nombre.
 - Buzón de notificaciones electrónicas municipal, integrado con Notific@, servicio de gestión de notificaciones del Portal de Administración Electrónica (PAe). El ciudadano podrá recibir las comunicaciones pendientes o consultar su histórico, notificadas o no, de forma que pueda descargarlas en cualquier momento.
 - Consulta de información de valores pendientes, pagados y anulados.
 - Obtención de documentos de pago, duplicados de recibos y justificantes de pago.
 - Generación de autoliquidaciones (vehículos, ICIO, plusvalía, tasas, entre otros), con opción de pagarlas en el mismo trámite.
 - Pago online de deuda.
 - Consulta, alta, baja y modificación de las modalidades de domiciliación disponibles. Incluir la generación del mandato de adeudo en el alta y modificación. El mandato se podrá firmar electrónicamente o adjuntar firmado de forma manuscrita.
 - Presentación electrónica de recursos y solicitudes, permitiendo adjuntar documentación.
 - Tipos de presentación parametrizables desde el Ayuntamiento.
 - Cada presentación generará en el aplicativo un alta de expediente del tipo correspondiente.

Código Seguro De Verificación	imuee6p3npKz0ehNOnOYLQ==	Estado	Fecha y hora
Firmado Por	Antonio Ramon Balmaseda - Coordinador General de Economía y Hacienda	Firmado	12/12/2022 13:51:16
	Catalina María Martos Gomez - Jefa de Recaudación- CMG	Firmado	12/12/2022 13:25:00
	María del Pino Gonzalez Montes - Jefe del Servicio de Tributos- MPMG-Por Sustitución	Firmado	12/12/2022 08:36:06
Observaciones		Página	33/70
Url De Verificación	https://www.laspalmasgc.es/es/online/sede-electronica/codigo-seguro-de-verificacion		
Normativa	Este informe tiene carácter de copia electrónica auténtica con validez y eficacia administrativa de ORIGINAL (art. 27 Ley 39/2015).		

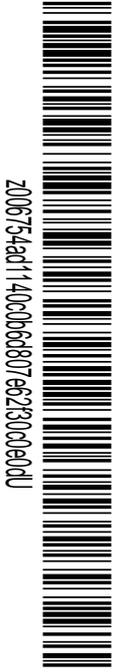


2006754ad1140c0b680766230c0e0d1

- Estos expedientes, abiertos electrónicamente, deberán diferenciarse de los abiertos de forma interactiva para su posterior revisión.
- Aportación de documentación a expedientes ya abiertos.
- Identificación del conductor en multas de tráfico que estén en la situación adecuada, permitiendo aportar documentación.
- Consulta de situación de expedientes y presentaciones.
- Gestión de apoderamientos. Altas por tipo de poder y con fecha límite, bajas y modificaciones, permitiendo aportar documentación.
- El adjudicatario desarrollará, en el periodo máximo de 1 año contado a partir de la fecha de formalización del contrato, la posibilidad de emitir certificaciones tributarias automáticamente, firmadas electrónicamente con el certificado de sello del Ayuntamiento y que incluyan en el mismo trámite, si procede, la posibilidad de pagar la tasa correspondiente.
- Será parametrizable por el Ayuntamiento si el acceso a los diferentes trámites debe ser con identificación electrónica o no. Así como el alta, baja o modificación de los trámites disponibles.
- El acceso a los trámites de la OVT que requieran identificación se podrá realizar, al menos, mediante certificado digital, DNI electrónico y clave concertada.
- El Ayuntamiento tendrá la libertad de incluir y modificar el contenido informativo asociado a cada trámite.
- Establecer permisos a determinados usuarios municipales para acceder a la OVT en modo consulta a un simulador, de forma que se pueda ver lo mismo que vería un contribuyente determinado, sin que ello conlleve ninguna alteración de la información del contribuyente consultado.
- Se especificarán los requisitos técnicos necesarios para el acceso, uso y firma electrónica.
- El adjudicatario desarrollará, en el periodo máximo de 1 año contado a partir de la fecha de formalización del contrato, servicios web para todos los trámites de la OVT descritos en este apartado, con la finalidad de que el acceso a los mismos se pueda realizar a través del Portal CRM municipal o cualquier otra plataforma del Ayuntamiento.
- ❖ Criterios subjetivos evaluables por valoración técnica:
 - S24. Diseño, usabilidad y optimización de la OVT. Se valorarán aspectos como la facilidad de uso para un usuario sin conocimientos tecnológicos, la flexibilidad del diseño, la inclusión de contenido multimedia y de procedimientos guiados, la disminución de requisitos técnicos para el acceso y uso de la OVT, la flexibilidad en la parametrización de trámites y sus contenidos, la automatización en la realización de trámites, inclusión de trámites que pueda finalizar el propio ciudadano...

- ❖ Criterios objetivos evaluables automáticamente:

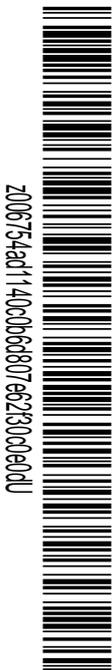
Código Seguro De Verificación	imuee6p3npKz0ehNOnOYLQ==	Estado	Fecha y hora
Firmado Por	Antonio Ramon Balmaseda - Coordinador General de Economía y Hacienda	Firmado	12/12/2022 13:51:16
	Catalina Maria Martos Gomez - Jefa de Recaudación- CMG	Firmado	12/12/2022 13:25:00
	Maria del Pino Gonzalez Montes - Jefe del Servicio de Tributos- MPGM-Por Sustitución	Firmado	12/12/2022 08:36:06
Observaciones		Página	34/70
Url De Verificación	https://www.laspalmasgc.es/es/online/sede-electronica/codigo-seguro-de-verificacion		
Normativa	Este informe tiene carácter de copia electrónica auténtica con validez y eficacia administrativa de ORIGINAL (art. 27 Ley 39/2015).		



2006754ad1140c0b680766230a0e0d1

- O13. Posibilidad de identificación mediante usuario y contraseña. Pudiendo el ciudadano gestionar el alta, baja y modificación desde la propia OVT una vez se haya identificado por cualquiera de los otros medios disponibles, o presencialmente en las oficinas municipales.
- O14. Disponibilidad de una aplicación móvil (app) de la OVT en, al menos, Google Play Store y App Store.
- O15. Se valorará que los servicios web de los trámites requeridos en este apartado estén disponibles a la fecha de formalización del contrato. Para valorarlos se ponderará de forma equitativa la disponibilidad de cada uno de los siguientes servicios, valorando cada uno de ellos con un 5% de la puntuación asignada a este criterio en la valoración objetiva:
 - Consulta de datos personales.
 - Modificación de datos personales.
 - Consulta de bienes y tasas a su nombre.
 - Consulta de notificaciones electrónicas pendientes y posibilidad de recibirlas y descargarlas.
 - Consulta de notificaciones electrónicas ya recibidas y posibilidad de descargarlas.
 - Consulta de información de valores pendientes y posibilidad de imprimir carta de pago o pagarlos.
 - Consulta de información de valores anulados.
 - Consulta de información de valores pagados y posibilidad de obtener justificante de pago.
 - Obtención de documentos de pago, pasados unos parámetros, y posibilidad de pagarlos online.
 - Generación de autoliquidaciones (vehículos, ICIO, plusvalía, tasas, entre otros) y posibilidad de pagarlas online.
 - Pago online pasados los datos exigidos en el Cuaderno 60.
 - Consulta de objetos tributarios susceptibles de ser domiciliados y posibilidad de activar cualquiera de los tipos de domiciliación disponibles para cada objeto.
 - Consulta de domiciliaciones activas y posibilidad de modificarlas o darles de baja.
 - Presentación electrónica de recursos y solicitudes diferenciados por tipo, permitiendo adjuntar documentación.
 - Aportación de documentación a expedientes ya abiertos.
 - Identificación del conductor en multas de tráfico que estén en la situación adecuada, permitiendo aportar documentación.
 - Consulta de situación de expedientes y presentaciones.
 - Realizar altas de apoderamientos por tipo de poder y con fecha límite.
 - Consulta de apoderamientos activos y posibilidad de modificarlos o darles de baja.

Código Seguro De Verificación	imuee6p3npKz0ehNOnOYLQ==	Estado	Fecha y hora
Firmado Por	Antonio Ramon Balmaseda - Coordinador General de Economía y Hacienda	Firmado	12/12/2022 13:51:16
	Catalina María Martos Gomez - Jefa de Recaudación- CMG	Firmado	12/12/2022 13:25:00
	María del Pino Gonzalez Montes - Jefe del Servicio de Tributos- MPGM-Por Sustitución	Firmado	12/12/2022 08:36:06
Observaciones		Página	35/70
Url De Verificación	https://www.laspalmasgc.es/es/online/sede-electronica/codigo-seguro-de-verificacion		
Normativa	Este informe tiene carácter de copia electrónica auténtica con validez y eficacia administrativa de ORIGINAL (art. 27 Ley 39/2015).		



2006754ad1140c0b680766230a90d1

COPIA AUTÉNTICA que puede ser comprobada mediante el Código Seguro de Verificación en <http://sedelectronica.laspalmasgc.es/ValidoCof/index.jsp>

- Emisión de certificaciones tributarias y posibilidad de pagar la tasa correspondiente.

4 REQUISITOS TÉCNICOS

El sistema deberá ser intuitivo, de fácil manejo y personalizable. Las ofertas que se presenten deberán indicar detalladamente los requerimientos de implantación de la plataforma ofertada, así como la adaptación de dichos elementos a los estándares de mercado, a fin de que los servicios técnicos del Ayuntamiento de Las Palmas de Gran Canaria puedan evaluar su capacidad de integración en el entorno tecnológico en el que se opera.

Las empresas licitadoras deberán garantizar que la explotación y administración posterior de la solución que aporten pueda realizarse por los servicios técnicos municipales con las herramientas que faciliten para ello.

La empresa adjudicataria debe garantizar que el sistema no devendrá obsoleto en cuanto a tecnología se refiere, es decir, realizará en el sistema los cambios necesarios para adaptarlo a la evolución del software soportado, base de datos, herramientas de desarrollo, sistema operativo, etc.

A continuación se detallan los requisitos técnicos mínimos que deben ser cumplidos por el sistema.

4.1 Arquitectura

La aplicación propuesta deberá cumplir los siguientes requisitos:

- El sistema de información debe estar diseñado bajo arquitectura web multinivel, disponiendo de una interfaz de usuario única a través de navegadores web.
- El sistema estará desplegado bajo un modelo de nube privada con las características propias que define el National Institute of Standards and Technology (NIST). El licitador deberá especificar el tipo de alojamiento en nube que ofrece y deberá detallar la arquitectura tecnológica de la plataforma en la que residirá la solución propuesta.
- Las capas críticas del sistema (base de datos y servidor web) deben ser compatibles con configuraciones de tipo cluster o de alta disponibilidad para asegurar la continuidad del servicio. El adjudicatario deberá asegurar la redundancia también en cuanto las comunicaciones, asegurando que existirán al menos dos canales de acceso al sistema.
- A parte del entorno de producción, se contará con un entorno de pruebas para la realización de trabajos de integración, formación y comprobación. El adjudicatario propondrá mecanismos de copia de datos periódicos desde el entorno de producción al de pruebas, con arreglo a lo que se determine, para garantizar la similitud de los entornos y la confidencialidad de los datos.
- La plataforma seleccionada incorporará las herramientas necesarias para la gestión de los sistemas, su monitorización, visualización y tratamiento de alertas.
- El sistema no debe estar limitado en número de usuarios, documentos, tipologías, objetos, etc. Y deberá garantizar un rendimiento adecuado para un total de 1.000 puestos de trabajo, con aproximadamente 250 usuarios concurrentes.

Código Seguro De Verificación	imuee6p3npKz0ehNOnOYLQ==		Estado	Fecha y hora
Firmado Por	Antonio Ramon Balmaseda - Coordinador General de Economía y Hacienda	Firmado	12/12/2022 13:51:16	
	Catalina María Martos Gomez - Jefa de Recaudación- CMG	Firmado	12/12/2022 13:25:00	
	María del Pino Gonzalez Montes - Jefe del Servicio de Tributos- MPGM-Por Sustitución	Firmado	12/12/2022 08:36:06	
Observaciones		Página	36/70	
Url De Verificación	https://www.laspalmasgc.es/es/online/sede-electronica/codigo-seguro-de-verificacion			
Normativa	Este informe tiene carácter de copia electrónica auténtica con validez y eficacia administrativa de ORIGINAL (art. 27 Ley 39/2015).			



2006754ad1140c0b680766230c0e0d1

Debe contemplar, al menos, los siguientes niveles:

4.1.1 Capa de gestión de datos

- El sistema deberá implantarse sobre un gestor de base de datos fiable y de amplia implantación en el mercado. En cualquier caso, corresponderá al adjudicatario asegurar que los datos son accesibles y estén debidamente respaldados.
- El licitador deberá especificar la capacidad y experiencia de los profesionales que aporta, debiendo contar éstos con una cualificación al máximo nivel en cuanto a su dominio de la administración del motor de base de datos a utilizar.
- El adjudicatario proporcionará toda la documentación relativa a la estructura de datos, así como el apoyo técnico necesario, de tal manera que el Ayuntamiento pueda explotar los datos de forma independiente. Cualquier licencia de cliente necesaria para acceder a los datos será asumida por el adjudicatario.

4.1.2 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 el flujo de las mismas. En cualquier caso, el adjudicatario deberá garantizar que el acceso al mismo no presente elevadas latencias, y que por tanto sea un interfaz amigable y fluido.

4.1.3 Capa de servidor web

- El servidor web debe ofrecer a los clientes finales (navegador web) todos los componentes necesarios para sus transacciones. Estos componentes deben estar diseñados bajo la misma filosofía de proceso transaccional que el resto de elementos del sistema. Se valorará el uso de XML/XSL para la definición de componentes de interfaz de usuario.
- El diseño de la aplicación informática debe estar orientado hacia la navegabilidad lógica entre sus diferentes módulos, ofreciendo a los usuarios la posibilidad de acceder de forma intuitiva, y como parte de una misma transacción, a otros módulos del sistema, conservando los puntos de retorno previos y permitiendo, en su caso, la realización de otras operaciones que pudieran ser distintas de aquella que motivó el acceso inicial.
- La interfaz de usuario debe estar diseñada y construida bajo criterios de ergonomía para el usuario, ofreciendo un entorno de operación intuitivo, consistente y guiado que optimicen la usabilidad del sistema.
- Los portales web deberán ser soportados en tecnología SSL, para garantizar la autenticidad y privacidad de la comunicación.

4.1.4 Capa cliente final

- El adjudicatario acreditará el cumplimiento de lo establecido en el RD 1112/2018, de 7 de septiembre, sobre accesibilidad de los sitios web y aplicaciones para dispositivos móviles del sector público y por lo tanto aplicará la norma " UNE-EN 301 549. Requisitos de accesibilidad para productos y servicios TIC ". Esta norma, es la versión oficial española a la EN 301 549

Código Seguro De Verificación	imuee6p3npKz0ehNOnOYLQ==	Estado	Fecha y hora
Firmado Por	Antonio Ramon Balmaseda - Coordinador General de Economía y Hacienda	Firmado	12/12/2022 13:51:16
	Catalina María Martos Gomez - Jefa de Recaudación- CMG	Firmado	12/12/2022 13:25:00
	María del Pino Gonzalez Montes - Jefe del Servicio de Tributos- MPGM-Por Sustitución	Firmado	12/12/2022 08:36:06
Observaciones		Página	37/70
Url De Verificación	https://www.laspalmasgc.es/es/online/sede-electronica/codigo-seguro-de-verificacion		
Normativa	Este informe tiene carácter de copia electrónica auténtica con validez y eficacia administrativa de ORIGINAL (art. 27 Ley 39/2015).		



2006754ad1140c0b680766230c0e0d1

V2.1.2 (2018-08) Accessibility requirements for ICT products and services, declarada como estándar armonizado en la Decisión de Ejecución (UE) 2018/2048 de la Comisión, de 20 de diciembre de 2018, y que es equivalente a cumplir todos los requisitos de nivel A y AA de las WCAG 2.1.

- La aplicación debe cumplir con los estándares actuales de aplicaciones web y debe ser compatible con los principales navegadores utilizados por la ciudadanía.
- 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.
- La presentación de documentos deberá utilizar visores integrados en los navegadores o integrando Adobe Reader para presentar documentos en formato pdf.

4.2 Centro de procesamiento de datos (CPD)

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

A continuación se describen los requisitos del CPD donde se hospedarán la aplicación.

4.2.1 Generales

- Deberán indicarse los componentes hardware y software destinados a asegurar el entorno, políticas de seguridad y modo de incorporación de las mismas.
- Deberá acreditarse el cumplimiento y la clasificación TIER de la que disponga el CPD, de acuerdo con el estándar TIA 942.
- El sistema deberá establecer los medios y procedimientos necesarios para garantizar una respuesta eficaz ante las caídas de las comunicaciones o del servicio, debiendo ser capaz de discernir, de forma ágil, la causa de la incidencia y actuando en consecuencia.
- En caso de ser requerido, durante toda la vigencia del contrato, el adjudicatario deberá aportar los datos o mecanismos necesarios, que permitan auditar el cumplimiento de las medidas de seguridad y acceso a la información. O realizando una auditoria, ante eventos que hayan comprometido la seguridad de estos.
- Se considera que deberían establecerse los medios o procedimientos, que permitan ante el término o cambio sustancial del contrato, la salvaguarda por parte del Ayuntamiento de los activos y datos gestionados, por ejemplo, estableciendo alguna política de replicación de datos, o sistemas en el CPD municipal.

4.2.2 Infraestructura básica

- Garantía de suministro energética.
- Sistema contra incendios.
- Sistema de aire acondicionado.

Código Seguro De Verificación	imuee6p3npKz0ehNOnOYLQ==	Estado	Fecha y hora
Firmado Por	Antonio Ramon Balmaseda - Coordinador General de Economía y Hacienda	Firmado	12/12/2022 13:51:16
	Catalina María Martos Gomez - Jefa de Recaudación- CMG	Firmado	12/12/2022 13:25:00
	María del Pino Gonzalez Montes - Jefe del Servicio de Tributos- MPGM-Por Sustitución	Firmado	12/12/2022 08:36:06
Observaciones		Página	38/70
Url De Verificación	https://www.laspalmasgc.es/es/online/sede-electronica/codigo-seguro-de-verificacion		
Normativa	Este informe tiene carácter de copia electrónica auténtica con validez y eficacia administrativa de ORIGINAL (art. 27 Ley 39/2015).		



2006754ad1140c0b680766230a0e0d1

- Servicio de seguridad física.

4.2.3 Infraestructura de comunicaciones

- De cara a la optimización del rendimiento en las comunicaciones, se describirán las técnicas que se utilizan a partir de la definición de políticas de calidad del servicio, para la asignación de caudales, según criterios de uso, así como la utilización de opciones de compresión de datos.
- Se describirá la topología de red que se desplegará para dar servicio al Ayuntamiento, que deberá ser de alta disponibilidad y con enlaces redundantes.
- Toda la arquitectura de comunicaciones en cuanto a conectividad con la red corporativa municipal será asumida y detallada en la propuesta por parte del licitador.
- Deberán detallarse los niveles de redundancia ofertados, así como los criterios y herramientas de monitorización que se emplearán.
- Las herramientas de monitorización de red que se utilicen, deben generar estadísticas sobre el funcionamiento general del servicio, permitiendo con ello verificar el uso del sistema y las incidencias producidas, así como el cumplimiento del ANS concertada.
- 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.

4.2.4 Líneas de datos y dispositivos de conexión

- Se describirán las líneas de datos que se aportarán para la conexión entre el CPD y el Ayuntamiento, sus características y ancho de banda, así como los dispositivos electrónicos de conmutación, que serán suministrados y configurados por el adjudicatario.
- Así mismo se deberá de indicar el ancho de banda que garantice poder trabajar con el sistema en función del número de usuarios concurrentes.

4.2.5 Infraestructura de sistemas

- En la propuesta se describirá la infraestructura tecnológica sobre la que se explotará el sistema y su configuración.

4.3 Herramientas, productos o licencias adicionales

Para el correcto funcionamiento del sistema, no será necesaria la adquisición por parte del Ayuntamiento de otras herramientas o productos adicionales, exceptuando las de red local y estaciones de trabajo (PC, impresora y escáner), que pudieran suponer costes de mantenimiento u otros que, en su caso, serían asumidos íntegramente por el adjudicatario durante todo el contrato.

No obstante, las propuestas deben especificar las licencias de productos de terceros que, en su caso, son necesarias para su funcionamiento, las versiones de los mismos para las que la aplicación

Código Seguro De Verificación	imuee6p3npKz0ehNOnOYLQ==	Estado	Fecha y hora
Firmado Por	Antonio Ramon Balmaseda - Coordinador General de Economía y Hacienda	Firmado	12/12/2022 13:51:16
	Catalina María Martos Gomez - Jefa de Recaudación- CMG	Firmado	12/12/2022 13:25:00
	María del Pino Gonzalez Montes - Jefe del Servicio de Tributos- MPGM-Por Sustitución	Firmado	12/12/2022 08:36:06
Observaciones		Página	39/70
Url De Verificación	https://www.laspalmasgc.es/es/online/sede-electronica/codigo-seguro-de-verificacion		
Normativa	Este informe tiene carácter de copia electrónica auténtica con validez y eficacia administrativa de ORIGINAL (art. 27 Ley 39/2015).		



2006754ad1140c0b680766230c0e0d1

está homologada, sus modalidades de contratación y, en general, todo parámetro relevante para conocimiento del Ayuntamiento.

4.4 Interoperabilidad

En términos generales, la empresa deberá disponer de las herramientas necesarias para facilitar la interoperabilidad con otras aplicaciones. Así como mantener el sistema actualizado y dar el asesoramiento técnico oportuno a terceras empresas para llevar a cabo la integración de los diferentes aplicativos con el sistema.

Antes de su puesta en marcha, el sistema deberá estar plenamente integrado con las diferentes aplicaciones municipales y externas que se usan en el ámbito tributario actualmente.

4.4.1 Proveedor de servicios web

- Se deberán proporcionar mecanismos para dar soporte a la interoperabilidad y permitir el uso de datos y servicios a aplicaciones de desarrollo propio o externas. Estas herramientas serán servicios web conforme a las siguientes características:
 - Servicios basados en la arquitectura REST.
 - Intercambio de datos en formato JSON o XML.
 - Comunicación a través de un canal seguro TLS/HTTPS.
 - Autenticación vía JWT.
 - Interoperabilidad con otras administraciones o agencias de acuerdo con el Esquema Nacional de Interoperabilidad (ENI).
- El sistema dispondrá de una serie de servicios web, que deberán abarcar, al menos, los trámites descritos en el apartado 3.9, Oficina Virtual Tributaria (OVT).
- El adjudicatario deberá dar un soporte continuado a estos servicios y mantener la documentación y la descripción de los mismos actualizada en todo momento.

4.4.2 Integraciones

La empresa adjudicataria desarrollará las siguientes integraciones, de las que los licitadores podrán solicitar la correspondiente información técnica.

Sistemas corporativos:

- **Registro de entrada / salida.** El sistema deberá integrarse con la aplicación de registro de entrada/salida municipal. Actualmente esta aplicación es Accede de Sage-Aytos, con la que las distintas aplicaciones se comunican a través de una capa de servicios web. Además el sistema deberá poder recuperar datos y documentación de registros de entrada existentes, accediendo a través del número de registro municipal.
- **Libro de resoluciones y decretos.** El sistema deberá integrarse con el Libro de resoluciones y decretos municipal para la obtención del número y fecha de aprobación de resoluciones

Código Seguro De Verificación	imuee6p3npKz0ehNonOYLQ==	Estado	Fecha y hora
Firmado Por	Antonio Ramon Balmaseda - Coordinador General de Economía y Hacienda	Firmado	12/12/2022 13:51:16
	Catalina María Martos Gomez - Jefa de Recaudación- CMG	Firmado	12/12/2022 13:25:00
	María del Pino Gonzalez Montes - Jefe del Servicio de Tributos- MPGM-Por Sustitución	Firmado	12/12/2022 08:36:06
Observaciones		Página	40/70
Url De Verificación	https://www.laspalmasgc.es/es/online/sede-electronica/codigo-seguro-de-verificacion		
Normativa	Este informe tiene carácter de copia electrónica auténtica con validez y eficacia administrativa de ORIGINAL (art. 27 Ley 39/2015).		



2006754ad1140c0b680766230c0e0d1

generadas en el SIGT. Así como el envío del documento firmado electrónicamente y los datos necesarios para su carga en el Libro. Actualmente el Ayuntamiento utiliza la plataforma Experta.

- **Contabilidad.** El sistema deberá integrarse con el sistema contable municipal, mediante el intercambio de ficheros de alta, bajas, ingresos, devoluciones, barrados...
- **Sistema de información geográfica.** El sistema deberá integrarse con el sistema de información geográfica municipal, de forma que todos los objetos tributarios estén georreferenciados.
- **Mensajería electrónica y SMS.** El sistema deberá integrarse con las plataformas de mensajería electrónica y de SMS disponibles actualmente en el Ayuntamiento para poder utilizar estos canales durante la tramitación de expedientes, incluida la posibilidad de la notificación segura a través de dichos canales cuando las plataformas respectivas estén habilitadas para ello.
- **Sistema de información municipal.** El sistema deberá integrarse con otros componentes básicos del sistema de información municipal relacionados con este proyecto y que constituyen bases de datos de uso general:
 - Terceros. Altas y modificaciones en la BBDD de terceros. El SIGT deberá integrarse con la Base de Datos de Ciudadanos del CRM municipal.
 - Callejero. Consulta, altas, bajas y modificaciones en el SIGT. En general, y tras la valoración por parte de los técnicos municipales, las calles del municipio utilizadas en el SIGT deberán estar integradas con el callejero municipal.
 - Padrón de habitantes. Consulta, alta y modificaciones (rectificación de datos, cambios de domicilio y fallecimientos) en el SIGT.
- **Sede electrónica.** El sistema dispondrá de los servicios web necesarios de tal forma que el acceso a los mismos vía sede electrónica pueda realizarse a través de la interfaz del Portal CRM.
- **Portafirmas.** El sistema deberá estar preparado para su integración con el Portafirmas corporativo, de tal forma que dicha plataforma pueda usarse como sistema de firma electrónica cuando así se requiera por parte del Ayuntamiento. Asimismo, teniendo en cuenta que el punto de consulta y verificación de documentos a través de CSV será único (a través de la sede electrónica), se deberá proporcionar la posibilidad de integrarse vía webservices para permitir la validación de documentos firmados en el sistema.
- **Archivo electrónico.** El Ayuntamiento se encuentra en proceso de implantación del archivo electrónico municipal. La empresa adjudicataria se integrará a lo largo del contrato con esta aplicación de forma que toda la documentación electrónica generada desde el SIGT quede correctamente archivada.
- **Registro de representantes.** El sistema deberá integrarse con el Registro de representantes del Ayuntamiento. Para ello, el adjudicatario deberá realizar la migración de la información del Registro de representantes del actual Sistema Tributario al Registro de representantes corporativo del Ayuntamiento.
- **Urbanismo.** Integración con los expedientes del Área de Urbanismo, para obtener el registro de finalizaciones de obra y presupuestos a través de servicios web.

Código Seguro De Verificación	imuee6p3npKz0ehNOnOYLQ==		Estado	Fecha y hora
Firmado Por	Antonio Ramon Balmaseda - Coordinador General de Economía y Hacienda	Firmado	12/12/2022 13:51:16	
	Catalina María Martos Gomez - Jefa de Recaudación- CMG	Firmado	12/12/2022 13:25:00	
	María del Pino Gonzalez Montes - Jefe del Servicio de Tributos- MPGM-Por Sustitución	Firmado	12/12/2022 08:36:06	
Observaciones		Página	41/70	
Url De Verificación	https://www.laspalmasgc.es/es/online/sede-electronica/codigo-seguro-de-verificacion			
Normativa	Este informe tiene carácter de copia electrónica auténtica con validez y eficacia administrativa de ORIGINAL (art. 27 Ley 39/2015).			



2006754ad1140c0b680766230c0e0d1

- **Plataforma Ciudad.** El Sistema deberá integrarse con la Plataforma Ciudad municipal (actualmente, Onesait Platform). Para ello proporcionará los datos necesarios para la obtención de aquellos indicadores que se requieran por parte del Ayuntamiento con la finalidad de poder llevar a cabo el mantenimiento del catálogo de indicadores municipal mediante las herramientas proporcionadas por la Plataforma Ciudad.

Sistemas externos:

- **Dirección General del Catastro (DGC).** El sistema estará preparado para el intercambio de información con la DGC: consulta de datos catastrales, gestión de ficheros DOC y comunicación de cambios de titularidad. Durante la duración del contrato se incorporará cualquier nuevo servicio web que desarrolle la DGC. La consulta de los datos catastrales se podrá hacer desde el propio objeto tributario, o sus valores o expedientes relacionados.
- **Dirección General de Tráfico (DGT).** El sistema estará preparado para el intercambio de información con la DGT: consulta y descarga de datos de vehículos y conductores, gestión de retirada de puntos, gestión de impagados del IVTM y actualización de vehículos. La consulta de los datos se podrá hacer desde el propio objeto tributario, o sus valores o expedientes relacionados.
- **Correos y Telégrafos.** Recepción y carga de ficheros SICER, PEE o cualquier otro nuevo formato, de resultados e imágenes de acuses de recibo.
- **Firma electrónica.** Se permitirá la firma electrónica de cualquier documento generado en el SIGT mediante certificado digital o certificado de sello electrónico a través de la plataforma Autofirma y Clave Firma.
- **Asociación Española de Banca (AEB).** Integración con todos los cuadernos bancarios establecidos según las normas AEB.
- **Editran.** El sistema debe estar completamente integrado con la plataforma Editran, con gestión desatendida de entregas y recepciones de ficheros con cualquier entidad que soporte este sistema de comunicaciones. El Ayuntamiento gestionará este servicio, utilizando su propia licencia y recursos profesionales.
- **Plataforma de pago.** El sistema deberá estar integrado con la plataforma de pago contratada por el Ayuntamiento, actualmente Caixabank.
- **Ancert.** La aplicación deberá contemplar la integración vía servicios web con la plataforma notarial Ancert al mayor nivel de funcionalidad, permitiendo:
 - Consultas sobre deuda en ejecutiva y emisión del certificado o documento de ingreso, si corresponde.
 - Generación automática del fichero de IIVTNU, incluyendo la emisión de la liquidación correspondiente, a partir de la ficha notarial.
 - Descarga de escrituras.
- **Colegio de gestores.** Integración con plataformas para la tramitación electrónica del IVTM y otros conceptos.
- **Gestión Recaudatoria de Canarias, S.A. (GRECASA)** o cualquier otra con la que el Ayuntamiento firme un convenio en el futuro. La gestión de cobros de deuda y devoluciones

Código Seguro De Verificación	imuee6p3npKz0ehNONoYLQ==		Estado	Fecha y hora
Firmado Por	Antonio Ramon Balmaseda - Coordinador General de Economía y Hacienda	Firmado	12/12/2022 13:51:16	
	Catalina María Martos Gomez - Jefa de Recaudación- CMG	Firmado	12/12/2022 13:25:00	
	María del Pino Gonzalez Montes - Jefe del Servicio de Tributos- MPGM-Por Sustitución	Firmado	12/12/2022 08:36:06	
Observaciones		Página	42/70	
Url De Verificación	https://www.laspalmasgc.es/es/online/sede-electronica/codigo-seguro-de-verificacion			
Normativa	Este informe tiene carácter de copia electrónica auténtica con validez y eficacia administrativa de ORIGINAL (art. 27 Ley 39/2015).			



2006754ad1140c0b6807662930a90d1

en vía ejecutiva de contribuyentes no residentes en el municipio de Las Palmas de Gran Canaria se realiza desde el Gobierno de Canarias. Según convenio vigente, el sistema debe ser capaz de generar los ficheros de deuda para enviar a GRECASA, y cargar los de cobros, notificaciones, devoluciones y bajas recibidos, desatando las consecuencias pertinentes en los valores afectados.

- **Agencia Estatal de Administración Tributaria (AEAT).** La aplicación ofertada deberá contemplar el tratamiento de los ficheros de intercambio requeridos para hacer efectivo el convenio de recaudación de deuda en periodo ejecutivo con la AEAT. Además deberá habilitarse la posibilidad de obtener los domicilios fiscales.
- **Seguridad Social.** Comunicación con el Instituto Nacional de la Seguridad Social (INSS) y la Tesorería General de la Seguridad Social (TGSS) mediante ficheros con perceptores de prestaciones.
- **Instituto Nacional de Estadística (INE).** Mediante el fichero de fallecidos.
- **Portal de Administración Electrónica (PAe).** Durante la duración del contrato se integrarán aquellas herramientas que el Gobierno de España a través de sus distintos ministerios ponga a disposición de las entidades locales para facilitar la puesta en marcha de la administración electrónica, por ejemplo:
 - Notific@.
 - Sistema de información administrativa (SIA).
 - Plataforma de intermediación de datos.
 - Registro electrónico de apoderamientos (@podera).
 - Cualquier otra que la ley exija.

Con carácter general, tanto para sistemas corporativos como sistemas externos, la empresa adjudicataria desarrollará todas aquellas integraciones que puedan surgir o se requieran durante la vigencia del contrato, así como realizará aquellos trabajos necesarios para adaptarse a cambios de los sistemas con los que ya esté integrado o en proceso de integración.

El licitador deberá indicar en su propuesta las herramientas de integración de las que ya dispone, así como su plan de integración para el resto de las mismas.

Previo al desarrollo de cualquier integración se deberá realizar un análisis funcional y técnico detallado del proceso, considerándose la documentación pertinente y su aprobación por parte del Ayuntamiento, requisito previo para comenzar los trabajos de integración.

5 REQUISITOS DE SEGURIDAD

5.1 Ubicación de los datos

Cesión de uso de un sistema de información para la prestación integral de la gestión tributaria, recaudatoria y de inspección del Ayuntamiento de Las Palmas de Gran Canaria

Página 43

Código Seguro De Verificación	imuee6p3npKz0ehNOnOYLQ==		Estado	Fecha y hora
Firmado Por	Antonio Ramon Balmaseda - Coordinador General de Economía y Hacienda	Firmado	12/12/2022 13:51:16	
	Catalina María Martos Gomez - Jefa de Recaudación- CMG	Firmado	12/12/2022 13:25:00	
	María del Pino Gonzalez Montes - Jefe del Servicio de Tributos- MPGM-Por Sustitución	Firmado	12/12/2022 08:36:06	
Observaciones		Página	43/70	
Url De Verificación	https://www.laspalmasgc.es/es/online/sede-electronica/codigo-seguro-de-verificacion			
Normativa	Este informe tiene carácter de copia electrónica auténtica con validez y eficacia administrativa de ORIGINAL (art. 27 Ley 39/2015).			



2006754ad1140c0b680766230c0e0d1

COPIA AUTÉNTICA que puede ser comprobada mediante el Código Seguro de Verificación en <http://sedelectronica.laspalmasgc.es/ValidoCof/index.jsp>

- La empresa adjudicataria deberá acreditar en todo momento la ubicación de los servidores en los que gestiona y almacena los datos (CPD principal y centro de respaldo), así como la ubicación de los servidores en los que realice las copias de seguridad.
- La ubicación de los servidores, propios o de terceros, ya sea para la gestión de los datos o para las copias de seguridad, será siempre dentro del espacio económico europeo (EEE: Unión Europea, Islandia, Liechtenstein y Noruega).
- La empresa adjudicataria deberá informar si en la gestión del contrato se prevén transferencias internacionales de datos, es decir, fuera del espacio económico europeo. En este caso, sólo se efectuarán cuando existan garantías jurídicas suficientes y estas transferencias sean autorizadas por la Agencia Española de Protección de Datos (AEPD) o por la Comisión Europea.
- Los datos de las transferencias que pueden realizarse fuera de los países aceptados requerirán la conformidad previa del Ayuntamiento de Las Palmas de Gran Canaria y la autorización preceptiva de la AEPD, de acuerdo con las disposiciones contenidas en el Capítulo V del Reglamento General de Protección de Datos referidas a las transferencias de datos personales a terceros países u organizaciones internacionales y El Título VI de la Ley Orgánica 3/2018 de 5 de diciembre de Protección de Datos y garantías de derechos digitales, con las garantías internacionales establecidas en cada momento.
- La empresa adjudicataria queda obligada a informar al Ayuntamiento de si una autoridad competente de un tercer país puede solicitar y obtener información, y bajo qué condiciones, sobre los datos de carácter personal de los ficheros que gestiona en sus servidores o que tenga contratados.
- El incumplimiento de las cláusulas sobre la ubicación de los servidores será causa de rescisión del contrato y el Ayuntamiento declina cualquier responsabilidad e indemnización por este motivo, así como por la denegación de autorización de transferencias internacionales por parte de la AEPD.
- La empresa adjudicataria facilitará al Ayuntamiento una réplica periódica del esquema de la base de datos del SIGT y todo su contenido que se almacenará en los servidores municipales. Tras una primera copia de la base de datos completa, se harán copias selectivas únicamente de las modificaciones realizadas de una copia a otra con una periodicidad diaria. Todo ello sin perjuicio de que puntualmente se solicite una nueva copia completa de toda la base de datos. Estos procedimientos se harán en colaboración con el equipo de Sistemas del Ayuntamiento, que dará las indicaciones pertinentes para su optimización.

5.2 Medidas de seguridad

- La empresa adjudicataria y cualquier posible subcontratista deberá acreditar que dispone de un plan de contingencia en materia de seguridad.
- La empresa adjudicataria deberá disponer de profesionales cualificados y con niveles adecuados de gestión y experiencia en las prestaciones objeto del presente del contrato.
- La empresa adjudicataria y cualquier subcontratista deberán acreditar referencias precisas, documentadas y probadas de que los productos de seguridad, equipos, sistemas, aplicaciones o sus componentes han sido previamente certificados por el Organismo de Certificación del Esquema Nacional de Evaluación y Certificación de Seguridad de Tecnologías de la Información. En el caso de que no exista certificación o esté en proceso,

Código Seguro De Verificación	imuee6p3npKz0ehNOnOYLQ==		Estado	Fecha y hora
Firmado Por	Antonio Ramon Balmaseda - Coordinador General de Economía y Hacienda	Firmado	12/12/2022 13:51:16	
	Catalina Maria Martos Gomez - Jefa de Recaudación- CMG	Firmado	12/12/2022 13:25:00	
	Maria del Pino Gonzalez Montes - Jefe del Servicio de Tributos- MPMG-Por Sustitución	Firmado	12/12/2022 08:36:06	
Observaciones		Página	44/70	
Url De Verificación	https://www.laspalmasgc.es/es/online/sede-electronica/codigo-seguro-de-verificacion			
Normativa	Este informe tiene carácter de copia electrónica auténtica con validez y eficacia administrativa de ORIGINAL (art. 27 Ley 39/2015).			



2006754ad1140c0b680766230c0e0d1

se aportarán referencias precisas, documentadas y probadas de ser el más idóneo, según la cláusula administrativa particular del Anexo V del Esquema Nacional de Seguridad.

- La descripción técnica del servicio que implique tratamiento automatizado de datos personales debe incluir una descripción de las medidas técnicas y organizativas apropiadas para garantizar un nivel de seguridad adecuado al riesgo que incluya, entre otros: seudonimización y cifrado de datos personales; capacidad de garantizar la confidencialidad, integridad, disponibilidad y resiliencia permanente de los sistemas y servicios de tratamiento; capacidad de restaurar la disponibilidad y el acceso a los datos personales de forma rápida en caso de incidente físico o técnico; proceso de verificación, evaluación y valoración regulares de la eficacia de las medidas técnicas y organizativas para garantizar la seguridad del tratamiento. Para evaluar la adecuación del nivel de seguridad, se realizará una evaluación de riesgos, siendo de aplicación la Sección 2, del Capítulo IV del Reglamento General de Protección de Datos.
- Los subcontratistas deben aplicar los niveles de seguridad de la información en relación con el nivel de sensibilidad de los datos, de conformidad con lo dispuesto en los artículos 80, 81 y 85 del RLOPD.
- También se adoptarán las medidas necesarias en el almacenamiento y transmisión de datos en entornos considerados inseguros (ordenadores portátiles, asistentes personales, dispositivos periféricos, etc.), con arreglo al artículo 21 del Esquema Nacional de Seguridad (ENS) y, especialmente en la transmisión de categorías especiales de datos personales.
- Las medidas para garantizar la confidencialidad de la información almacenada y las transmisiones podrán ser por cifrado, por fragmentación o por su combinación, tal como se determine en cada caso.
- El Ayuntamiento deberá disponer de la información pertinente sobre los métodos de cifrado de datos por parte del adjudicatario.
- El adjudicatario deberá informar al Ayuntamiento de las posibles medidas de seguridad que éste debe adoptar para evitar daños a sus datos.
- El adjudicatario asumirá la obligación de registrar las incidencias que afecten a los datos y las medidas adoptadas para resolverlas y a informar sobre las mismas al Ayuntamiento, de conformidad con las disposiciones del ENS.
- El adjudicatario deberá notificar las brechas o violaciones de seguridad que afecten a datos personales de forma inmediata al Ayuntamiento tal y como dispone el artículo 33 del Reglamento General de Protección de Datos y con la información que contempla dicho precepto.
- La empresa adjudicataria y sus subcontratistas realizarán copias de seguridad con garantías de disponibilidad e integridad de los datos y dispondrán de un plan de continuidad de la actividad para hacer frente a las posibles incidencias que puedan afectar a sus sistemas de información.
- El adjudicatario se someterá a las auditorías ordinarias y extraordinarias de conformidad con las disposiciones del artículo 34 del ENS y facilitará información precisa de quién las realiza y en base a qué estándares.
- El adjudicatario también facilitará información de cómo se auditarán internamente las medidas de seguridad y el Ayuntamiento siempre tendrá la opción de verificarlas y consultar los registros de accesos a los datos, así como las auditorías de seguridad interna y externa.

Código Seguro De Verificación	imuee6p3npKz0ehNOnOYLQ==		Estado	Fecha y hora
Firmado Por	Antonio Ramon Balmaseda - Coordinador General de Economía y Hacienda	Firmado	12/12/2022 13:51:16	
	Catalina María Martos Gomez - Jefa de Recaudación- CMG	Firmado	12/12/2022 13:25:00	
	María del Pino Gonzalez Montes - Jefe del Servicio de Tributos- MPGM-Por Sustitución	Firmado	12/12/2022 08:36:06	
Observaciones		Página	45/70	
Url De Verificación	https://www.laspalmasgc.es/es/online/sede-electronica/codigo-seguro-de-verificacion			
Normativa	Este informe tiene carácter de copia electrónica auténtica con validez y eficacia administrativa de ORIGINAL (art. 27 Ley 39/2015).			



5.3 Gestión de usuarios

El sistema, como requisitos básicos de seguridad:

- Proporcionará funcionalidad propia respecto a los controles de acceso al mismo, así como funciones que permitirán personalizar para cada perfil de usuario sus características de acceso y operatividad. La administración de los perfiles estará centralizada en una figura (Administrador de perfil) asociada a una o varias personas del Ayuntamiento, que serán los responsables de la asignación, modificación y denegación de permisos de acceso a los usuarios del sistema.
- Permitirá definir perfiles de usuarios externos al Ayuntamiento, con el objetivo de permitir diferentes operativas de gestión tributaria a colectivos específicos y a contribuyentes debidamente identificados.
- El módulo de seguridad ofrecerá, a cada usuario, únicamente las funcionalidades asociadas a su perfil, contemplando los principios del mínimo privilegio, necesidad de conocer y capacidad de autorizar. Dispondrá de una herramienta de administración de perfil manejable por usuarios no informáticos, desde la cual se podrá personalizar el entorno de la aplicación bajo la premisa inicialmente requerida (interfaz de usuario determinada por su perfil).
- El módulo de seguridad tendrá las funciones de verificación de caducidad de palabras de paso, dato que deberá ser parametrizable, así como mecanismos de validación de formato de palabras de paso (longitud mínima, símbolos, reglas), provocando la desactivación ante un determinado número de intentos fallidos de acceso en el proceso de autenticación.
- Registrará todos los movimientos realizados por cada usuario, a nivel de transacciones puntuales, incluyendo los intentos de acceso fallido que puedan ocurrir. Estos trazos de auditoría permitirán un control exhaustivo e integrado de las operaciones que se realicen sobre el sistema.
- Dispondrá de un fichero histórico de movimientos de operaciones tributarias y recaudatorias, con consultas e informes específicos que permitan auditar las operaciones llevadas a cabo en base a criterios múltiples, permitiendo obtener su estado y características tanto de forma cronológica como operativa.
- Permitirá la utilización de diferentes certificados digitales para el proceso de autenticación.
- Incorporará mecanismos que permitan la firma electrónica de documentos generados en el propio sistema.
- Contará con herramientas de auditoría que faciliten el diagnóstico y tratamiento de incidencias.

5.4 Compromiso de confidencialidad

- Los datos a gestionar se utilizarán exclusivamente para el uso descrito en el contrato, estando terminantemente prohibido hacer un uso diferente por parte del contratista o de terceros no autorizados previamente.
- La empresa adjudicataria informará al Ayuntamiento sobre las instrucciones de confidencialidad que rigen sobre su personal.

Código Seguro De Verificación	imuee6p3npKz0ehNonOYLQ==	Estado	Fecha y hora
Firmado Por	Antonio Ramon Balmaseda - Coordinador General de Economía y Hacienda	Firmado	12/12/2022 13:51:16
	Catalina María Martos Gomez - Jefa de Recaudación- CMG	Firmado	12/12/2022 13:25:00
	María del Pino Gonzalez Montes - Jefe del Servicio de Tributos- MPGM-Por Sustitución	Firmado	12/12/2022 08:36:06
Observaciones		Página	46/70
Url De Verificación	https://www.laspalmasgc.es/es/online/sede-electronica/codigo-seguro-de-verificacion		
Normativa	Este informe tiene carácter de copia electrónica auténtica con validez y eficacia administrativa de ORIGINAL (art. 27 Ley 39/2015).		



2006754ad1140c0b680766230c0e0d1

- La confidencialidad por parte de la empresa adjudicataria y su personal es permanente, y regirá durante el período de validez del contrato y una vez éste haya finalizado.

5.5 Responsabilidad en materia de datos personales

- Es de aplicación el Reglamento (UE) 2016/679 del Parlamento Europeo y del Consejo, de 27 de abril de 2016, relativo a la protección de las personas físicas en lo que respecta al tratamiento de datos personales y a la libre circulación de estos datos y por el que se deroga la Directiva 95/46/CE (RGPD), la Ley Orgánica 3/2018, de 5 de diciembre, de Protección de Datos Personales y garantía de los derechos digitales (LOPDGDD) y, en su caso, restante vigente en cada momento.
- El Ayuntamiento es el responsable del tratamiento de datos personales tal y como se define en el artículo 4.7) del RGPD.
- El acceso, gestión o integración de datos de carácter personal en los sistemas que son propiedad de la empresa adjudicataria implica que ésta tiene la condición de encargado del tratamiento del fichero, tal como se define en el artículo 4.8) del RGPD y con las obligaciones establecidas en el artículo 28 del RGPD y la disposición 25ª de la Ley 9/2017, de 8 de noviembre, de Contratos del Sector Público, por la que se transponen al ordenamiento jurídico español las Directivas del Parlamento Europeo y del Consejo 2014/23/UE y 2014/24/UE, de 26 de febrero de 2014. El Ayuntamiento continuará siendo el responsable del tratamiento, tal como se define en el artículo 4.7) del RGPD, del mismo fichero y de los resultados derivados del tratamiento y gestión del mismo.
- Los subcontratistas se considerarán encargados del tratamiento del fichero si, de conformidad con la disposición 25ª de la Ley 9/2017, así consta en el contrato, los datos son administrados conforme a las instrucciones del Ayuntamiento y entre el adjudicatario y el subcontratista existe contrato por escrito en los términos previstos en el artículo 28 del RGPD.

5.6 Medidas de auditoría y seguridad

- La empresa adjudicataria aplicará todas las medidas de seguridad requeridas por la ley y, como encargada del tratamiento del fichero, informará al Ayuntamiento del nivel de seguridad del fichero o ficheros y colaborará ante el organismo competente ante cualquier incidencia.
- Las aplicaciones contratadas para la prestación del contrato deben permitir una gestión adecuada de los usuarios y sus accesos, así como la trazabilidad de las acciones si el nivel de sensibilidad de los datos así lo requiere.
- Si el servicio se lleva a cabo en las instalaciones o sistemas del adjudicatario, éste está comprometido a implementar las medidas para garantizar la integridad y seguridad de los datos exigidas por el RGPD y la normativa vigente aplicable, incluyendo la elaboración de una evaluación de riesgos y medidas de seguridad aplicables, del que entregará copia al responsable. Las medidas técnicas y organizativas para garantizar un nivel adecuado de seguridad deberá incluir:
 - Definición de deberes y obligaciones del personal.
 - Registro de incidencias.
 - Control de accesos adecuados.

Código Seguro De Verificación	imuee6p3npKz0ehNOnOYLQ==		Estado	Fecha y hora
Firmado Por	Antonio Ramon Balmaseda - Coordinador General de Economía y Hacienda	Firmado	12/12/2022 13:51:16	
	Catalina María Martos Gomez - Jefa de Recaudación- CMG	Firmado	12/12/2022 13:25:00	
	María del Pino Gonzalez Montes - Jefe del Servicio de Tributos- MPGM-Por Sustitución	Firmado	12/12/2022 08:36:06	
Observaciones		Página	47/70	
Url De Verificación	https://www.laspalmasgc.es/es/online/sede-electronica/codigo-seguro-de-verificacion			
Normativa	Este informe tiene carácter de copia electrónica auténtica con validez y eficacia administrativa de ORIGINAL (art. 27 Ley 39/2015).			



2006754ad1140c0b680766230c0e0d1

- Gestión de soportes y
- Identificación y autenticación.
- Copias de Seguridad y recuperación.
- Responsable de la seguridad
- Delegado de Protección de Datos en caso de que el adjudicatario esté obligado a disponer de dicha figura o lo haya nombrado de manera voluntaria.
- Auditoría interna o externa en el área de datos de carácter personal.
- Registro de acceso.
- Cifrado de telecomunicaciones que utilicen redes públicas o redes inalámbricas
- De conformidad con lo dispuesto en el art. 32 del RGPD, deberá incluirse dentro de las medidas técnicas y organizativas:
 - Seudonimización y cifrado de datos personales.
 - Mecanismos que garanticen la confidencialidad, integridad, disponibilidad y resiliencia permanentes de los sistemas y servicios de tratamiento.
 - Mecanismos de restauración de la disponibilidad y el acceso a datos personales de forma rápida en caso de incidente físico o técnicos tales como copias de seguridad.
 - Procesos de verificación, evaluación y valoración regulares de la eficacia de las medias técnicas y organizativas para garantizar la seguridad del tratamiento.
 - Cualquier medida de seguridad implantada que, conforme a la evaluación del riesgo, haya sido necesario implantar para la mitigación del mismo.
- Si el servicio se lleva a cabo en las instalaciones o sistemas del adjudicatario, éste debe indicar la dirección o referencia específica para que el Ayuntamiento puede conocer los detalles.
- El adjudicatario pondrá a disposición del Ayuntamiento toda la información necesaria para demostrar el cumplimiento de las obligaciones establecidas en el art. 28 del RGPD, así como permitir y contribuir a la realización de auditorías, incluidas inspecciones, por el propio Ayuntamiento o por otro auditor autorizado por este.

5.7 Derechos de acceso, rectificación, supresión/olvido, limitación del tratamiento, portabilidad, oposición y a no verse sujeto a la toma de decisiones individuales automatizadas.

- En los formularios de recogida de datos se utilizará el texto informativo aprobado por el Ayuntamiento, con la información que determina los artículos 13 y 14 del RGPD, y 11 de la LOPDGDD, y se hará mención expresa, si es el caso, de la responsabilidad del adjudicatario como encargado del fichero.
- La empresa adjudicataria garantizará la cooperación y proporcionará las herramientas para el ejercicio de los derechos referidos a la Protección de Datos por parte de los ciudadanos.

Código Seguro De Verificación	imuee6p3npKz0ehNOnOYLQ==		Estado	Fecha y hora
Firmado Por	Antonio Ramon Balmaseda - Coordinador General de Economía y Hacienda	Firmado	12/12/2022 13:51:16	
	Catalina María Martos Gomez - Jefa de Recaudación- CMG	Firmado	12/12/2022 13:25:00	
	María del Pino Gonzalez Montes - Jefe del Servicio de Tributos- MPGM-Por Sustitución	Firmado	12/12/2022 08:36:06	
Observaciones		Página	48/70	
Url De Verificación	https://www.laspalmasgc.es/es/online/sede-electronica/codigo-seguro-de-verificacion			
Normativa	Este informe tiene carácter de copia electrónica auténtica con validez y eficacia administrativa de ORIGINAL (art. 27 Ley 39/2015).			



2006754ad1140c0b680766230c9e0d1

- La empresa adjudicataria ofrecerá información detallada sobre el procedimiento a seguir en el ejercicio de los derechos referidos a la Protección de Datos y sobre quién asumirá la ejecución y respuesta a las personas interesadas, dentro de los plazos establecidos por la normativa aplicable, dando cuenta al Ayuntamiento.
- En caso de que se realice el ejercicio de los derechos directamente ante el encargado de tratamiento de los datos y éste pueda resolver, lo hará en lugar de responsable del tratamiento e informará en paralelo al Ayuntamiento.

5.8 Regulación específica de la prestación

- Además de estar sujeto al cumplimiento, en materia de contratación, de lo establecido en la Ley 9/2017, de 8 de noviembre, de Contratos del Sector Público, por la que se transponen al ordenamiento jurídico español las Directivas del Parlamento Europeo y del Consejo 2014/23/UE y 2014/24/UE, de 26 de febrero de 2014, la empresa adjudicataria quedará sometida a la normativa específica siguiente:
 - Reglamento (UE) 2016/679 del Parlamento Europeo y del Consejo, de 27 de abril de 2016, relativo a la protección de las personas físicas en lo que respecta al tratamiento de datos personales y a la libre circulación de estos datos y por el que se deroga la Directiva 95/46/CE (Reglamento general de protección de datos)
 - Ley Orgánica 3/2018, de 5 de diciembre, de Protección de Datos Personales y garantía de los derechos digitales
 - Real Decreto 3/2010, de 8 de enero, por el que se regula el Esquema Nacional de Seguridad (ENS) en el ámbito de la Administración Electrónica.
 - Real Decreto 4/2010, de 8 de enero, por el que regula el Esquema Nacional de Interoperabilidad (ENI) en el ámbito de la Administración Electrónica, y cada una de las resoluciones de las normas técnicas que lo desarrollan.

En este mismo sentido:

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

Código Seguro De Verificación	imuee6p3npKz0ehN0nOYLQ==	Estado	Fecha y hora
Firmado Por	Antonio Ramon Balmaseda - Coordinador General de Economía y Hacienda	Firmado	12/12/2022 13:51:16
	Catalina María Martos Gomez - Jefa de Recaudación- CMG	Firmado	12/12/2022 13:25:00
	María del Pino Gonzalez Montes - Jefe del Servicio de Tributos- MPGM-Por Sustitución	Firmado	12/12/2022 08:36:06
Observaciones		Página	49/70
Url De Verificación	https://www.laspalmasgc.es/es/online/sede-electronica/codigo-seguro-de-verificacion		
Normativa	Este informe tiene carácter de copia electrónica auténtica con validez y eficacia administrativa de ORIGINAL (art. 27 Ley 39/2015).		



2006754ad1140c0b680766230c0e0d1

- La designación de un responsable del contrato por parte de la empresa adjudicataria, con arreglo a lo dispuesto en el RDL 3/2011, de arte. 52, que junto con la persona designada por el Ayuntamiento, actuarán como interlocutores en su seguimiento y para resolver las incidencias que puedan surgir.
- El compromiso de que la gestión del servicio en materia de seguridad se lleve a cabo por personal cualificado, de conformidad con lo que establece el ENS.
- El adjudicatario asumirá la obligación de comunicar cualquier cambio que se produzca en las condiciones de prestación del contrato en relación con la infraestructura tecnológica, software, comunicaciones, seguridad, disponibilidad y uso de los datos, así como aquellos que puedan afectar a los subcontratistas involucrados en dicha prestación.
- El adjudicatario deberá garantizar que puede habilitar mecanismos para permitir el acceso a la información del personal del Ayuntamiento para funciones control y auditoría en cualquier ámbito especificado en estas cláusulas, así como a efectos de investigación por las autoridades competentes.

5.9 Subcontratación de servicios

En el supuesto de que durante la vigencia del contrato y sus posibles prórrogas, la empresa adjudicataria tuviera necesidad de subcontratar algún servicio específico necesario para garantizar la prestación de los elementos incluidos en el contrato, de conformidad con lo establecido en la disposición vigésimo quinta de la Ley 9/2017 de 8 de noviembre, protección de datos de carácter personal, informará al Ayuntamiento, acreditará y asumirá expresamente los siguientes requisitos:

- Identificación de los subcontratistas, de modo que pueda ser verificada, delimitando de manera clara y detallada los servicios prestados por terceros.
- Regulación contractual entre el proveedor principal y los terceros, con inclusión de cláusulas específicas sobre la protección de los datos a los que éstos últimos tengan acceso como consecuencia del contrato.
- Regulación contractual específica sobre el tratamiento de datos por parte de terceros con las mismas garantías de seguridad y tratamiento que el proveedor principal.
- Si la subcontratación prevé el tratamiento de datos de carácter personal, el/la subcontratista también será considerado "encargado del tratamiento" del fichero y así debe constar en el contrato entre las partes, con las correspondientes condiciones y medidas de seguridad.
- El Ayuntamiento deberá dar su consentimiento expreso antes de cualquier nueva subcontratación o en la modificación de las condiciones en que estos proveedores realicen su prestación.

5.10 Propiedad y uso de datos

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

- La totalidad de los datos transferidos para la puesta en marcha del sistema y los que puedan generarse en el futuro son propiedad del Ayuntamiento.

Código Seguro De Verificación	imuee6p3npKz0ehNOnOYLQ==		Estado	Fecha y hora
Firmado Por	Antonio Ramon Balmaseda - Coordinador General de Economía y Hacienda	Firmado	12/12/2022 13:51:16	
	Catalina María Martos Gomez - Jefa de Recaudación- CMG	Firmado	12/12/2022 13:25:00	
	María del Pino Gonzalez Montes - Jefe del Servicio de Tributos- MPGM-Por Sustitución	Firmado	12/12/2022 08:36:06	
Observaciones		Página	50/70	
Url De Verificación	https://www.laspalmasgc.es/es/online/sede-electronica/codigo-seguro-de-verificacion			
Normativa	Este informe tiene carácter de copia electrónica auténtica con validez y eficacia administrativa de ORIGINAL (art. 27 Ley 39/2015).			



2006754ad1140c0b680766230c0e0d1

- El uso de estos datos por parte de la empresa adjudicataria como banco de pruebas para introducir posibles mejoras en la prestación del contrato debe ser previamente autorizado por el Ayuntamiento, que podrá monitorizar su uso.
- La restricción en el uso de los datos, más allá de las limitaciones relativas a la confidencialidad y protección de datos personales establecidos en estas especificaciones técnicas, incluye cualquier uso o explotación, comercial o no, de tales datos de forma anónima y disociada.
- La propiedad del Ayuntamiento sobre los datos incluye, asimismo, los metadatos derivados de la utilización del sistema en la gestión administrativa y explotación que el Ayuntamiento lleve a cabo.

5.11 Portabilidad de datos

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

- La solución propuesta cumplirá con todas las normas técnicas del Esquema Nacional de Interoperabilidad que le sean de aplicación.
- Se debe permitir la exportación tanto en formatos interoperables (nota técnica de expediente electrónico del Esquema Nacional de Interoperabilidad) como de forma completa para integración en sistemas de archivo corporativos.
- La entrega de los datos y documentos se llevará a cabo a la extinción del contrato en el formato convenido en el mismo.
- El tiempo de entrega será lo más breve posible y en ningún caso impedirá la continuidad de la prestación si ha sido otorgada a otro proveedor, de acuerdo con el plan de retorno.
- La empresa adjudicataria facilitará la transferencia de datos a otro proveedor.
- La entrega de los datos y documentos se acompañará de los requisitos necesarios para garantizar su integridad y su autenticidad, con arreglo a la ENI, ya sea al final del contrato o en cualquier otro momento que se estipule o se considera necesario por el Ayuntamiento de Las Palmas de Gran Canaria.
- Los datos se entregarán en forma estructurada, basada en el modelo relacional y con la documentación necesaria para la adecuada migración y puesta en marcha.
- La portabilidad de los datos y documentos no supondrá costes en ningún caso.
- La portabilidad de datos se podrá exigir anticipadamente a la extinción del contrato si se acredita el incumplimiento de las condiciones específicas de estos pliegos u otras causas que lo justifiquen, así como por el tratamiento inadecuado por parte de una empresa subcontratada o por la falta de seguridad en las transferencias de datos. También se podrá exigir cuando se produzcan modificaciones unilaterales por parte del proveedor de las condiciones de la prestación.

5.12 Plan de retorno y terminación del contrato

Código Seguro De Verificación	imuee6p3npKz0ehN0nOYLQ==	Estado		Fecha y hora	
Firmado Por	Antonio Ramon Balmaseda - Coordinador General de Economía y Hacienda	Firmado		12/12/2022 13:51:16	
	Catalina María Martos Gomez - Jefa de Recaudación- CMG	Firmado		12/12/2022 13:25:00	
	María del Pino Gonzalez Montes - Jefe del Servicio de Tributos- MPGM-Por Sustitución	Firmado		12/12/2022 08:36:06	
Observaciones		Página	51/70		
Url De Verificación	https://www.laspalmasgc.es/es/online/sede-electronica/codigo-seguro-de-verificacion				
Normativa	Este informe tiene carácter de copia electrónica auténtica con validez y eficacia administrativa de ORIGINAL (art. 27 Ley 39/2015).				



2006754ad1140c0b680766230c0e0d1

- Cuando se requiera o se extinga el contrato, se exigirá la obtención de los datos estructurados que ha utilizado el sistema, para posteriormente realizar la eliminación completa y permanente de estos datos en la infraestructura de la empresa contratista saliente, así como la certificación de que el proceso de eliminación se ha realizado correctamente.
- A tal efecto la empresa adjudicataria deberá contar con un plan de retorno de la prestación, quedando obligada al traspaso al Ayuntamiento de aquellos elementos afectos a la prestación del contrato, así como a facilitar la transferencia de los mismos a la empresa adjudicataria entrante, traspasando los medios y procedimientos necesarios para la correcta prestación del contrato. El equipo de la empresa saliente encargado de realizar la transferencia deberá haber formado parte de la gestión de la prestación. La ejecución del plan de retorno no supondrá ningún coste para el Ayuntamiento.
- El plan de retorno deberá ser ejecutado en el plazo máximo de 3 meses a contar desde el día siguiente del vencimiento, extinción o resolución del contrato y deberá garantizar el cumplimiento de las especificaciones señaladas sobre portabilidad de datos del apartado 5.11, así como las indicadas en el apartado 6.3.2 Plan de Migración y los elementos de parametrización del sistema

5.13 Eliminación de datos

- A la extinción del contrato, una vez devueltos los datos al Ayuntamiento o transferidos a la nueva encargada del tratamiento que el Ayuntamiento haya podido designar, la empresa adjudicataria procederá a la destrucción de los datos y documentos de forma que esta información no pueda ser recuperada ni reconstruida, incluyendo los metadatos asociados a esta información. Los datos que por razones de responsabilidad derivada se tuvieran que conservar durante un tiempo, permanecerán bloqueados de forma apropiada.
- El plazo para llevar a cabo la eliminación completa y definitiva de la información será como máximo de 3 meses desde el momento en que el Ayuntamiento y la empresa prestataria hayan realizado las correspondientes comprobaciones de integridad y puesta en marcha y firmado el correspondiente documento de recepción.
- La empresa adjudicataria incluirá en su plan de retorno el compromiso de certificar la eliminación de los datos y garantizar la trazabilidad y auditoría por parte del Ayuntamiento de Las Palmas de Gran Canaria.
- La empresa adjudicataria informará al Ayuntamiento sobre los métodos y mecanismos de eliminación y bloqueo que se aplicarán sobre los datos gestionados.

5.14 Transferencia tecnológica

En el caso de que, por cierre de la empresa, fusión, absorción, cambio en la línea de negocio, etc., la empresa adjudicataria no siguiera haciéndose cargo del servicio de mantenimiento, ésta se compromete al traspaso actualizado de información, código fuente, métodos de actuación, y todo el conocimiento y documentación necesaria para garantizar que el personal informático del Ayuntamiento u otro proveedor pueda realizar de forma totalmente autónoma la instalación de la

Código Seguro De Verificación	imuee6p3npKz0ehNonOYLQ==	Estado	Fecha y hora
Firmado Por	Antonio Ramon Balmaseda - Coordinador General de Economía y Hacienda	Firmado	12/12/2022 13:51:16
	Catalina María Martos Gomez - Jefa de Recaudación- CMG	Firmado	12/12/2022 13:25:00
	María del Pino Gonzalez Montes - Jefe del Servicio de Tributos- MPGM-Por Sustitución	Firmado	12/12/2022 08:36:06
Observaciones		Página	52/70
Url De Verificación	https://www.laspalmasgc.es/es/online/sede-electronica/codigo-seguro-de-verificacion		
Normativa	Este informe tiene carácter de copia electrónica auténtica con validez y eficacia administrativa de ORIGINAL (art. 27 Ley 39/2015).		



2006754ad1140c0b680766230a90d1

plataforma: modelo de datos, manuales de instalación y configuración, manuales de administración, manuales de explotación, etc.

6 ORGANIZACIÓN DEL PROYECTO

En la organización del proyecto participará personal del Ayuntamiento de Las Palmas de Gran Canaria y de la empresa adjudicataria, que se distribuirán en la siguiente estructura:

6.1 Personal del Ayuntamiento

Una vez adjudicado el contrato, el Ayuntamiento elaborará relación de las personas que formarán parte de los distintos equipos del proyecto.

6.1.1 Dirección del Proyecto

La dirección del proyecto recaerá sobre el titular del Órgano de Gestión Tributaria o persona designada por el Ayuntamiento, que será el interlocutor de más alto nivel con el adjudicatario, manteniendo reuniones periódicas con el Jefe/a de Proyecto designado por la empresa adjudicataria.

En estas reuniones se revisará del grado de cumplimiento de objetivos, tomando como base las conclusiones de las actas mensuales del Comité de Seguimiento.

6.1.2 Comité de Seguimiento

El comité de seguimiento se reunirá una vez cada tres meses con el objetivo de supervisar y verificar el correcto desarrollo de los trabajos, tanto en contenido como en plazos, establecer los criterios sobre las cuestiones que se vayan planteando durante el desarrollo del proyecto y adoptar las decisiones que se estimen oportunas para garantizar su viabilidad. Asimismo, será responsable de prestar conformidad, en su caso, a las facturas que presente la empresa adjudicataria durante la prestación del contrato.

Estará formado, como mínimo, por:

- Responsable de Tributos
- Responsable de Recaudación
- Responsable de Atención al Contribuyente
- Responsable de Nuevas Tecnologías

Para las reuniones trimestrales de seguimiento:

- El Ayuntamiento podrá requerir la asistencia, presencial o telemática, del Responsable de Proyecto designado por la empresa adjudicataria.
- De cada reunión de este comité se levantará acta. De los acuerdos que adopte el mismo, cuando proceda, se dará traslado a la empresa adjudicataria.

Código Seguro De Verificación	imuee6p3npKz0ehNonOYLQ==	Estado	Fecha y hora
Firmado Por	Antonio Ramon Balmaseda - Coordinador General de Economía y Hacienda	Firmado	12/12/2022 13:51:16
	Catalina María Martos Gomez - Jefa de Recaudación- CMG	Firmado	12/12/2022 13:25:00
	María del Pino Gonzalez Montes - Jefe del Servicio de Tributos- MPGM-Por Sustitución	Firmado	12/12/2022 08:36:06
Observaciones		Página	53/70
Url De Verificación	https://www.laspalmasgc.es/es/online/sede-electronica/codigo-seguro-de-verificacion		
Normativa	Este informe tiene carácter de copia electrónica auténtica con validez y eficacia administrativa de ORIGINAL (art. 27 Ley 39/2015).		



2006754ad1140c0b680766230c0e0d1

6.1.3 Equipos de trabajo del Ayuntamiento

Para cada equipo de trabajo, el Comité de Seguimiento designará un responsable de equipo y los miembros que considere necesarios.

- **Equipo de Implantación.** Se encargará de supervisar y validar los trabajos relacionados con la migración, formación, parametrización e implantación durante la puesta en marcha de la aplicación. Tendrá comunicación directa con los Responsables de Migración, Formación e Implantación del adjudicatario.
- **Equipo de Interoperabilidad.** Se encargará de supervisar y validar los trabajos de interoperabilidad e integraciones, durante toda la duración del contrato, y tendrá comunicación directa con el Responsable de Interoperabilidad del adjudicatario.
- **Equipo de Sistemas.** Se encargará de supervisar y validar los trabajos relacionados con sistemas, arquitectura, comunicaciones y seguridad durante toda la vida del proyecto. Tendrá comunicación directa con el Responsable de Sistemas del adjudicatario.
- **Equipo de Apoyo a la Gestión.** Se encargará de validar y supervisar las tareas de apoyo, soporte, mantenimiento y explotación de datos durante la duración del proyecto. Tendrá comunicación directa con los Responsables de Atención y Explotación del adjudicatario.

6.2 Personal del adjudicatario

La empresa adjudicataria deberá proporcionar todos los recursos humanos y técnicos que se requieran y adecúen a las necesidades del proyecto para realizar las tareas contratadas dentro de los plazos comprometidos.

En el caso de los recursos humanos, los licitadores deberán proporcionar una relación nominal de los participantes en el proyecto. Esta relación debe estar agrupada por perfiles dentro de cada equipo de trabajo del plan de proyecto.

La empresa adjudicataria, en las relaciones con sus trabajadores adscritos a la ejecución del contrato, quedará sujeta a lo previsto en el convenio colectivo laboral vigente que le sea de aplicación, salvo que este sea menos beneficioso que el convenio de empresa que le pueda ser de aplicación.

La relación de perfiles y equipos de trabajo de la empresa adjudicataria definidos para el proyecto, es la siguiente:

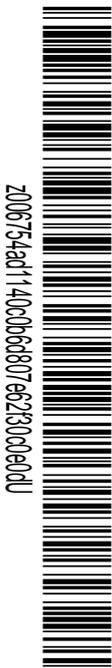
6.2.1 Jefe/a de Proyecto

La empresa adjudicataria designará un Jefe/a de Proyecto que será el interlocutor de máximo nivel con el Ayuntamiento. Se encargará de adoptar, junto con la Dirección del Proyecto del Ayuntamiento, las decisiones estratégicas y operativas.

6.2.2 Responsable de Proyecto

La empresa adjudicataria designará un Responsable de Proyecto, que será la cabeza del equipo de trabajo del adjudicatario y actuará como responsable e interlocutor ante los miembros del Comité de Seguimiento en todos los aspectos relacionados con el proyecto.

Código Seguro De Verificación	imuee6p3npKz0ehNOnOYLQ==	Estado	Fecha y hora
Firmado Por	Antonio Ramon Balmaseda - Coordinador General de Economía y Hacienda	Firmado	12/12/2022 13:51:16
	Catalina María Martos Gomez - Jefa de Recaudación- CMG	Firmado	12/12/2022 13:25:00
	María del Pino Gonzalez Montes - Jefe del Servicio de Tributos- MPGM-Por Sustitución	Firmado	12/12/2022 08:36:06
Observaciones		Página	54/70
Url De Verificación	https://www.laspalmasgc.es/es/online/sede-electronica/codigo-seguro-de-verificacion		
Normativa	Este informe tiene carácter de copia electrónica auténtica con validez y eficacia administrativa de ORIGINAL (art. 27 Ley 39/2015).		



2006754ad1140c0b680766230c0e0d1

Será el encargado de planificar y coordinar los equipos de trabajo del proyecto, así como evaluar e informar sobre variaciones de alcance, fechas y requerimientos al Ayuntamiento y velar por el cumplimiento de los objetivos del proyecto.

6.2.3 Equipos de trabajo del adjudicatario

Para cada equipo de trabajo la empresa adjudicataria designará un responsable de equipo y los miembros que considere necesarios.

- **Equipo de Migración.** Se encargará de planificar y supervisar los trabajos de migración, y actuará como interlocutor ante el Equipo de Implantación del Ayuntamiento.
- **Equipo de Formación.** Se encargará de organizar y supervisar la gestión del cambio, la correcta impartición de los cursos y la entrega de documentación al Ayuntamiento, y actuará como interlocutor ante el Equipo de Implantación del Ayuntamiento.
- **Equipo de Implantación.** Se encargará de promover y coordinar las actividades implicadas durante el proceso de implantación del sistema: consultoría, parametrización y personalización, y actuará como interlocutor ante el Equipo de Implantación del Ayuntamiento.
- **Equipo de Interoperabilidad.** Se encargará de definir y verificar el plan de interoperabilidad: servicios web e integraciones, y actuará como interlocutor ante el Equipo de Interoperabilidad del Ayuntamiento durante toda la duración del contrato.
- **Equipo de Sistemas.** Se encargará de la instalación, configuración y mantenimiento de toda la infraestructura informática, y de la seguridad del sistema a todos los niveles. Tendrá comunicación directa con el Equipo de Sistemas del Ayuntamiento durante toda la duración del contrato.
- **Equipo de Atención.** Durante toda la duración del contrato se encargará de la gestión de incidencias, consultas y solicitudes en primera instancia. Será el interlocutor principal con los gestores del Ayuntamiento, a los que brindará apoyo para optimizar el uso del SIGT, canalizando esta comunicación a través del Equipo de Apoyo a la Gestión del Ayuntamiento. En este equipo, el responsable y al menos un consultor deberán tener dedicación exclusiva con el Ayuntamiento de Las Palmas de Gran Canaria. Además, el adjudicatario asignará tantos consultores como estime necesarios para garantizar los niveles de servicio establecidos en este contrato.
- **Equipo de Explotación.** Se encargará de asesorar al Equipo de Apoyo a la Gestión del Ayuntamiento para la realización de trabajos de consulta o modificación de datos del SIGT, y de planificar y llevar a cabo aquellos trabajos que requieran un nivel más profundo de acceso a la base de datos del sistema.

6.3 Plan de implantación

Las empresas licitadoras deberán presentar un plan de implantación que debe recoger todas las actividades relacionadas con la implantación efectiva del sistema, considerando su adecuación a las necesidades del Ayuntamiento Las Palmas de Gran Canaria. El tiempo total para llevar a cabo todo el plan de implantación no podrá exceder de **12 meses**, durante los cuales la empresa entrante colaborará con la saliente hasta la puesta en marcha del nuevo sistema.

Código Seguro De Verificación	imuee6p3npKz0ehNOnOYLQ==		Estado	Fecha y hora
Firmado Por	Antonio Ramon Balmaseda - Coordinador General de Economía y Hacienda	Firmado	12/12/2022 13:51:16	
	Catalina María Martos Gomez - Jefa de Recaudación- CMG	Firmado	12/12/2022 13:25:00	
	María del Pino Gonzalez Montes - Jefe del Servicio de Tributos- MPGM-Por Sustitución	Firmado	12/12/2022 08:36:06	
Observaciones		Página	55/70	
Url De Verificación	https://www.laspalmasgc.es/es/online/sede-electronica/codigo-seguro-de-verificacion			
Normativa	Este informe tiene carácter de copia electrónica auténtica con validez y eficacia administrativa de ORIGINAL (art. 27 Ley 39/2015).			



2006754ad1140c0b680766230c0e0d1

Una vez adjudicado el contrato, y en el plazo máximo de 10 días naturales, se revisará el plan propuesto y se elaborará, en colaboración con la Dirección del Proyecto, el plan de trabajo definitivo.

El plan de implantación que deben presentar las empresas licitadoras incluirá, como mínimo, los siguientes apartados:

- Cronograma de actividades
- Plan de migración
- Plan de interoperabilidad
- Plan de formación
- Plan de comunicaciones
- Plan de parametrización y puesta en marcha
- Plan de continuidad del servicio

6.3.1 Cronograma de actividades

En el que se indicarán las fechas de inicio y fin de cada uno de las actividades descritas a continuación.

6.3.2 Plan de migración

La empresa adjudicataria tendrá que disponer de las herramientas y procedimientos adecuados para el proceso de migración de datos desde las aplicaciones actuales al nuevo sistema.

La migración y las prestaciones inherentes a la misma deben garantizar la consistencia, integridad y fiabilidad de todo el proceso.

Se aportará en la oferta un plan de trabajo en el que se detallarán las fases del proceso de migración, las actividades a desarrollar en cada fase, así como los recursos disponibles para realizarlas y los perfiles profesionales de los mismos. Igualmente, se detallará la forma de verificación que se llevará a cabo para comprobar la fiabilidad de la migración.

Los equipos de migración del adjudicatario y del Ayuntamiento se coordinarán para fijar las fases del proceso de migración.

Se realizará una migración completa, respetando los identificadores actuales, de:

- Contribuyentes y todos sus datos asociados: datos personales, direcciones, domiciliaciones, bienes, relaciones, asistencias, etc., incluyendo históricos y documentación digitalizada.
- Objetos tributarios e histórico completo de los mismos, y sus documentos asociados.
- Valores e histórico de operaciones y referencias de cobro, con independencia de su estado, y sus documentos asociados.
- Datos e histórico de actuaciones de expedientes de gestión, incluyendo trámites realizados, documentos, consecuencias tributarias y efectos económicos de los mismos.

Código Seguro De Verificación	imuee6p3npKz0ehNOnOYLQ==	Estado	Fecha y hora
Firmado Por	Antonio Ramon Balmaseda - Coordinador General de Economía y Hacienda	Firmado	12/12/2022 13:51:16
	Catalina María Martos Gomez - Jefa de Recaudación- CMG	Firmado	12/12/2022 13:25:00
	María del Pino Gonzalez Montes - Jefe del Servicio de Tributos- MPGM-Por Sustitución	Firmado	12/12/2022 08:36:06
Observaciones		Página	56/70
Url De Verificación	https://www.laspalmasgc.es/es/online/sede-electronica/codigo-seguro-de-verificacion		
Normativa	Este informe tiene carácter de copia electrónica auténtica con validez y eficacia administrativa de ORIGINAL (art. 27 Ley 39/2015).		



2006754ad1140c0b680766230c0e0d1

- Datos e histórico de actuaciones de expedientes sancionadores, incluyendo trámites realizados, documentos, consecuencias tributarias y efectos económicos de los mismos.
- Datos e histórico de actuaciones de los expedientes de ejecutiva, y sus documentos asociados.
- Referencias de pago.
- Emisiones de notificaciones, y sus documentos asociados.
- Emisiones domiciliadas.
- Información relacionada con la contabilidad.
- Fraccionamientos, aplazamientos de pago, devoluciones y suspensiones.
- Conceptos con sus parámetros, tarifas, tipos impositivos e históricos.
- Callejero municipal.
- Ficheros procesados CSB (19, 60, 43, 34, 63).
- Soportes externos periódicos y anuales, histórico de las actuaciones realizadas sobre los mismos (IBI, IAE, DGT, ANCERT, Seguridad Social, etc.)
- Se mantendrán las relaciones entre los distintos elementos descritos en los puntos anteriores.
- Y cualquier otro que se derive de la gestión y recaudación de ingresos.

6.3.3 Plan de interoperabilidad

- Las empresas presentarán una relación de los servicios web disponibles según lo descrito en el apartado 4.4.1, así como su planificación para el desarrollo del resto.
- El licitador deberá indicar en su propuesta las herramientas de integración de las que ya dispone y su planificación para el desarrollo del resto, teniendo en cuenta lo descrito en el apartado 4.4.2.

6.3.4 Plan de formación

Los licitadores deberán acompañar a su oferta un plan detallado de formación, donde se especificará cada una de las acciones formativas ofertadas, indicando los datos de duración, número de horas, perfil del profesorado, número de alumnos y contenido, así como la secuencia en que serán impartidos, y los requisitos previos de los alumnos de cada curso para poder asistir a los mismos.

Los equipos de formación del adjudicatario y del Ayuntamiento se coordinarán para fijar las fases del proceso de formación.

La formación será presencial en las dependencias que el Ayuntamiento determine. La empresa adjudicataria preparará el entorno necesario para impartirla y dispondrá, a su cargo, los medios adecuados para garantizar su calidad.

Código Seguro De Verificación	imuee6p3npKz0ehNOnOYLQ==	Estado	Fecha y hora
Firmado Por	Antonio Ramon Balmaseda - Coordinador General de Economía y Hacienda	Firmado	12/12/2022 13:51:16
	Catalina María Martos Gomez - Jefa de Recaudación- CMG	Firmado	12/12/2022 13:25:00
	María del Pino Gonzalez Montes - Jefe del Servicio de Tributos- MPGM-Por Sustitución	Firmado	12/12/2022 08:36:06
Observaciones		Página	57/70
Url De Verificación	https://www.laspalmasgc.es/es/online/sede-electronica/codigo-seguro-de-verificacion		
Normativa	Este informe tiene carácter de copia electrónica auténtica con validez y eficacia administrativa de ORIGINAL (art. 27 Ley 39/2015).		



2006754ad1140c0b680766230c0e0d1

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

La formación que se incluya en las ofertas deberá cumplir un mínimo de 300 horas presenciales repartidas entre los grupos que se detallan a continuación.

- Recaudación

- Recaudación voluntaria. Descripción y optimización del procedimiento de recaudación voluntaria, aplicación de cobros, cierre de ficheros de cobros, domiciliaciones y planes de pago, fraccionamientos y aplazamientos, gestión de recaudación de GRECASA y resto de actuaciones relacionadas con la recaudación voluntaria.
- Recaudación ejecutiva. Descripción y optimización del procedimiento de recaudación ejecutiva, cargas en ejecutiva, providencia de apremio, reposición a voluntaria, embargos, derivación de responsabilidad, concurso de acreedores, gestión de bandejas, tramitación de expedientes, carga de ficheros de entidades colaboradoras y resto de actuaciones relacionadas con la recaudación ejecutiva.

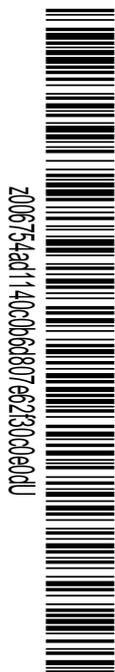
- Contabilidad y Tesorería

Intercambio contable y gestión de cuentas.

- Tributos

- Vehículos. Descripción y optimización del procedimiento del IVTM, carga de ficheros de la DGT, generación de padrones, tarifas y beneficios fiscales, tramitación de expedientes y resto de actuaciones relacionadas con la tramitación de vehículos.
- Actividades económicas. Descripción y optimización del procedimiento del IAE, carga de ficheros de la AEAT, generación de padrones, tarifas y beneficios fiscales, tramitación de expedientes y resto de actuaciones relacionadas con la tramitación de actividades económicas.
- Tasas y precios públicos. Descripción y optimización del procedimiento de tasas, generación de padrones, tarifas y beneficios fiscales, tramitación de expedientes y resto de actuaciones relacionadas con la tramitación de tasas y precios públicos.
- Bienes inmuebles. Descripción y optimización del procedimiento del IBI, carga de ficheros de Catastro, gestión catastral, generación de padrones, tarifas y beneficios fiscales, tramitación de expedientes y resto de actuaciones relacionadas con la tramitación de bienes inmuebles.
- Plusvalía e ICIO. Descripción y optimización del procedimiento del IIVTNU, registro de transmisiones, módulo de IIVTNU, tramitación de expedientes y resto de actuaciones relacionadas con la tramitación de plusvalía e ICIO.
- Inspección. Descripción y optimización de los procedimientos inspector y sancionador, tramitación de expedientes y resto de actuaciones relacionadas con la tramitación de inspección tributaria.

Código Seguro De Verificación	imuee6p3npKz0ehNOnOYLQ==	Estado	Fecha y hora
Firmado Por	Antonio Ramon Balmaseda - Coordinador General de Economía y Hacienda	Firmado	12/12/2022 13:51:16
	Catalina María Martos Gomez - Jefa de Recaudación- CMG	Firmado	12/12/2022 13:25:00
	María del Pino Gonzalez Montes - Jefe del Servicio de Tributos- MPGM-Por Sustitución	Firmado	12/12/2022 08:36:06
Observaciones		Página	58/70
Url De Verificación	https://www.laspalmasgc.es/es/online/sede-electronica/codigo-seguro-de-verificacion		
Normativa	Este informe tiene carácter de copia electrónica auténtica con validez y eficacia administrativa de ORIGINAL (art. 27 Ley 39/2015).		



2006754ad1140c0b680766230a0e0d1

- Multas

- Multas de tráfico. Descripción del procedimiento de multas de tráfico, cargas masivas, gestión de bandejas, tramitación de expedientes, asesoramiento para la optimización de la tramitación de expedientes de tráfico y resto de actuaciones relacionadas con la tramitación de multas de tráfico.
- APP policía. Demostración de uso de la aplicación móvil para la tramitación de denuncias de la Policía Local.

- Atención al contribuyente

Descripción del procedimiento de atención, pantalla del contribuyente, navegación por otras pantallas (objetos tributarios, valores, expedientes...), alta de expedientes, gestión de expedientes, OVT, atenciones, notas y resto de actuaciones relacionadas con la atención al contribuyente.

En este grupo se podrán añadir actuaciones que están incluidas en los otros grupos.

- Dirección

Descripción y optimización del uso del SIGT a nivel directivo, cuadro de mandos, control de expedientes y valores, asignación de tareas...

- Administración del sistema

- Administradores. Gestión de usuarios y perfiles, gestor documental, conceptos, circuitos, gestor de expedientes, parametrización, explotación de datos, trabajos masivos...
- Sistemas. Descripción y administración de la arquitectura, CPD y comunicaciones, modelo de datos...

- General

- Notificaciones. Parametrización, notificaciones electrónicas, notificaciones en papel, publicaciones en BOE, asesoramiento para la optimización de la emisión de notificaciones...
- Aparte de las materias propias de cada grupo, se instruirá a cada uno de ellos sobre el funcionamiento en general del aplicativo: navegación por el SIGT, búsquedas, breve explicación de los diferentes menús, pantalla de contribuyente, gestor de expedientes y cualquier otro aspecto que facilite la comprensión del funcionamiento del sistema.

Aparte de esta formación inicial, para la consolidación del aprendizaje, el Ayuntamiento podrá requerir al adjudicatario la realización de sesiones de formación durante todo el periodo del contrato que permitan a los distintos colectivos consolidar los conocimientos aprendidos y

Código Seguro De Verificación	imuee6p3npKz0ehNOnOYLQ==		Estado	Fecha y hora
Firmado Por	Antonio Ramon Balmaseda - Coordinador General de Economía y Hacienda	Firmado	12/12/2022 13:51:16	
	Catalina María Martos Gomez - Jefa de Recaudación- CMG	Firmado	12/12/2022 13:25:00	
	María del Pino Gonzalez Montes - Jefe del Servicio de Tributos- MPMG-Por Sustitución	Firmado	12/12/2022 08:36:06	
Observaciones		Página	59/70	
Url De Verificación	https://www.laspalmasgc.es/es/online/sede-electronica/codigo-seguro-de-verificacion			
Normativa	Este informe tiene carácter de copia electrónica auténtica con validez y eficacia administrativa de ORIGINAL (art. 27 Ley 39/2015).			



2006754ad1140c0b680766230c0e0d1

optimizar el uso de la herramienta. El adjudicatario reservará para este fin hasta un máximo de 100 horas formativas al año, que podrán ser presenciales o telemáticas a criterio del Ayuntamiento.

6.3.5 Plan de comunicaciones

Se detallarán las actividades necesarias para la implantación del entorno de comunicaciones y redes requerido para obtener niveles de servicio óptimos de la aplicación, tal como se indica en el apartado de Requisitos Técnicos.

6.3.6 Plan de parametrización y puesta en marcha

Se planificará un periodo de apoyo técnico para la parametrización del sistema adaptado a las características particulares del Ayuntamiento de Las Palmas de Gran Canaria, y asesoramiento para la correcta puesta en funcionamiento de SIGT.

La empresa adjudicataria deberá realizar las labores necesarias para asegurar una correcta gestión del cambio y comunicación del nuevo aplicativo, con objeto de garantizar su efectiva implantación. Para ello prestará apoyo presencial en las instalaciones del Ayuntamiento a los gestores del Órgano de Gestión Tributaria durante el proceso de puesta en funcionamiento del sistema, hasta la recepción de conformidad por parte del Ayuntamiento, no pudiendo ser este periodo en ningún caso inferior a un mes natural desde la puesta en marcha del SIGT.

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:

- Parametrización y normalización de procedimientos.
- Acompañamiento al personal.

7 SOPORTE Y MANTENIMIENTO

Las empresas licitadoras deberán detallar los servicios de soporte y mantenimiento incluidos en sus ofertas, desglosados en los tipos que se detallan en este apartado:

- Soporte de sistemas
- Soporte a la gestión
- Soporte a la explotación
- Mantenimiento correctivo
- Mantenimiento evolutivo
- Mantenimiento formativo

El horario de prestación de estos servicios cubrirá, al menos, el horario del Ayuntamiento de acuerdo con su calendario laboral, de manera ininterrumpida.

Código Seguro De Verificación	imuee6p3npKz0ehNOnOYLQ==		Estado	Fecha y hora
Firmado Por	Antonio Ramon Balmaseda - Coordinador General de Economía y Hacienda	Firmado	12/12/2022 13:51:16	
	Catalina María Martos Gomez - Jefa de Recaudación- CMG	Firmado	12/12/2022 13:25:00	
	María del Pino Gonzalez Montes - Jefe del Servicio de Tributos- MPGM-Por Sustitución	Firmado	12/12/2022 08:36:06	
Observaciones		Página	60/70	
Url De Verificación	https://www.laspalmasgc.es/es/online/sede-electronica/codigo-seguro-de-verificacion			
Normativa	Este informe tiene carácter de copia electrónica auténtica con validez y eficacia administrativa de ORIGINAL (art. 27 Ley 39/2015).			



2006754ad1140c0b680766230a0e0d1

7.1 Soporte de sistemas

La empresa adjudicataria supervisará la infraestructura tecnológica de forma que se garantice el correcto funcionamiento del sistema y su aprovechamiento óptimo. Los servicios de gestión y administración del sistema proporcionados por la empresa habrán de detallarse en la oferta e incluirán, al menos:

- Administración de sistemas operativos.
- Administración de bases de datos.
- Gestión de políticas de sistemas.
- Mantenimiento y actualización del hardware.
- Gestión del rendimiento.
- Mantenimiento preventivo y correctivo.
- Instalación y configuración del software.
- Políticas de seguridad.
- Política de copias de seguridad y recuperación. El adjudicatario deberá garantizar la continuidad de la información, debiendo realizar la gestión de las copias de seguridad necesarias.
- Gestión y planificación de cambios.
- Tunning.
- Administración de otro software de base (servidores de aplicaciones, servidores web...).
- Elaboración de documentación.
- Gestión de incidencias: reporting básico, escalado y primer nivel de incidencias.

La empresa adjudicataria deberá garantizar la resolución de incidencias relacionadas con el rendimiento del sistema, según su prioridad, en los tiempos máximos indicados a continuación, contados desde el momento de su comunicación:

Tipo de actuación	Crítica	Alta	Media/baja
Soporte de sistemas	≤ 2 horas	≤ 2 días hábiles	≤ 10 días hábiles

Se entiende por:

- Incidencia crítica: cuando el sistema o alguna funcionalidad muy relevante quede completamente fuera de uso por causas directamente imputables a incidencias técnicas, sin que exista ninguna otra alternativa de operación, inhabilitando al usuario para el desarrollo de sus funciones.
- Incidencia de prioridad alta: cuando el sistema no funciona de forma continuada y ágil o alguna funcionalidad relevante no funciona correctamente, aunque sin llegar a ser crítico para

Código Seguro De Verificación	imuee6p3npKz0ehNOnOYLQ==	Estado	Fecha y hora
Firmado Por	Antonio Ramon Balmaseda - Coordinador General de Economía y Hacienda	Firmado	12/12/2022 13:51:16
	Catalina Maria Martos Gomez - Jefa de Recaudación- CMG	Firmado	12/12/2022 13:25:00
	Maria del Pino Gonzalez Montes - Jefe del Servicio de Tributos- MPGM-Por Sustitución	Firmado	12/12/2022 08:36:06
Observaciones		Página	61/70
Url De Verificación	https://www.laspalmasgc.es/es/online/sede-electronica/codigo-seguro-de-verificacion		
Normativa	Este informe tiene carácter de copia electrónica auténtica con validez y eficacia administrativa de ORIGINAL (art. 27 Ley 39/2015).		



2006754ad1140c0b680766230c0e0d1

el desarrollo normal de la actividad. Así como cualquier error del sistema que suponga un coste económico al Ayuntamiento (de recursos humanos, intereses de demora, decremento recaudatorio y tributario...).

- Incidencia de prioridad media/baja: cuando el rendimiento del sistema es más deficiente de lo habitual o impide el correcto funcionamiento de alguna funcionalidad poco relevante, siempre que no se impida el desarrollo normal de la actividad.

El nivel de prioridad de cada incidencia será fijado por el Ayuntamiento. No obstante, el plazo de resolución de alguna incidencia podrá ser ampliado si, a solicitud perfectamente motivada de la empresa adjudicataria, se considera justificado a criterio del Ayuntamiento.

7.2 Soporte a la gestión

Actividades orientadas a dar apoyo y asistencia en las operaciones de gestión soportadas en el sistema, fundamentalmente las referidas a los procesos interactivos y los de atención directa al contribuyente.

Las empresas licitadoras deberán especificar con el mayor nivel de detalle posible el alcance de este servicio. Las operaciones que se deben incluir en este soporte serán, como mínimo:

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

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

Los tiempos máximos de resolución aceptables, en función de la prioridad de las solicitudes, son:

Tipo de actuación	Crítica	Alta	Media/baja
Soporte a la gestión	≤ 4 horas	≤ 2 días naturales	≤ 10 días naturales

Se entiende por:

Código Seguro De Verificación	imuee6p3npKz0ehNOnOYLQ==	Estado	Fecha y hora
Firmado Por	Antonio Ramon Balmaseda - Coordinador General de Economía y Hacienda	Firmado	12/12/2022 13:51:16
	Catalina María Martos Gomez - Jefa de Recaudación- CMG	Firmado	12/12/2022 13:25:00
	María del Pino Gonzalez Montes - Jefe del Servicio de Tributos- MPGM-Por Sustitución	Firmado	12/12/2022 08:36:06
Observaciones		Página	62/70
Url De Verificación	https://www.laspalmasgc.es/es/online/sede-electronica/codigo-seguro-de-verificacion		
Normativa	Este informe tiene carácter de copia electrónica auténtica con validez y eficacia administrativa de ORIGINAL (art. 27 Ley 39/2015).		



2006754ad1140c0b680766230c0e0d1

- Solicitud crítica: afectan a la atención directa al público o procesos que deben realizarse urgentemente para no incumplir plazos fijados en el calendario tributario y recaudatorio. También se incluirán tareas que la Dirección del Proyecto solicite, de forma excepcional, que deben realizarse urgentemente.
- Solicitud de prioridad alta: solicitudes que afecten a funcionalidades relevantes del sistema o que urja su respuesta, sin llegar a ser crítica. También se incluirán aquellas críticas que, por su complejidad, requieran de mayor tiempo de respuesta.
- Solicitud de prioridad media/baja: otras solicitudes de nivel informativo cuya falta de respuesta no limite el normal funcionamiento de la actividad. O aquellas de prioridad alta que, por su complejidad, requieran de mayor tiempo de respuesta.

El nivel de prioridad de cada incidencia será fijado por el Ayuntamiento. No obstante, el plazo de resolución de alguna incidencia podrá ser ampliado si, a solicitud perfectamente motivada de la empresa adjudicataria, se considera justificado a criterio del Ayuntamiento.

7.3 Soporte a la explotación

Trabajos masivos que afecten a una cantidad significativa de expedientes, objetos tributarios, contribuyentes o valores. Tratamiento de datos que responden a situaciones concretas no contempladas en el aplicativo:

- Anulación de cobros
- Modificación de datos en expedientes, objetos tributarios, contribuyentes o valores
- Cambio de expedientes de bandeja
- Extracción de datos y generación de listados, informes o estadísticas específicas
- Carga de ficheros
- Corrección de error en datos
- Planificación de tareas repetitivas
- Asesoramiento para la optimización de la explotación del sistema
- Apoyo a la gestión de ficheros bancarios

Las empresas licitadoras especificarán en sus ofertas el nivel de acceso y explotación a la base de datos que tendrá el Ayuntamiento mediante las herramientas de explotación de datos requeridas en el apartado 3.1.5., detallando las actuaciones que se podrán realizar de forma autónoma o asistida.

Los tiempos aceptables para dar este soporte serán los mismos que para el soporte a la gestión cuando se trate de dar apoyo al Ayuntamiento para realizar los trabajos de explotación. En caso de que alguno de estos trabajos no pueda llevarse a cabo por personal municipal, la empresa asumirá su realización, consensuando con el Ayuntamiento la fecha límite para su resolución.

7.4 Mantenimiento correctivo

Realización de todas las operaciones necesarias para corregir el funcionamiento incorrecto de funcionalidades de la aplicación durante el periodo de vigencia del contrato.

Código Seguro De Verificación	imuee6p3npKz0ehNOnOYLQ==	Estado	Fecha y hora
Firmado Por	Antonio Ramon Balmaseda - Coordinador General de Economía y Hacienda	Firmado	12/12/2022 13:51:16
	Catalina María Martos Gomez - Jefa de Recaudación- CMG	Firmado	12/12/2022 13:25:00
	María del Pino Gonzalez Montes - Jefe del Servicio de Tributos- MPGM-Por Sustitución	Firmado	12/12/2022 08:36:06
Observaciones		Página	63/70
Url De Verificación	https://www.laspalmasgc.es/es/online/sede-electronica/codigo-seguro-de-verificacion		
Normativa	Este informe tiene carácter de copia electrónica auténtica con validez y eficacia administrativa de ORIGINAL (art. 27 Ley 39/2015).		



2006754ad1140c0b680766230c0e0d1

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

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

Tipo de actuación	Crítica	Alta	Media/baja
Mantenimiento correctivo	≤ 2 horas	≤ 2 días naturales	≤ 10 días naturales

Se entiende por:

- Incidencia crítica: cuando funcionalidades relevantes del sistema quedan fuera de uso por causas directamente imputables a la aplicación, sin que exista ninguna otra alternativa de operación, inhabilitando al usuario para el desarrollo de sus funciones.
- Incidencia de prioridad alta: cuando alguna funcionalidad relevante del sistema no funciona correctamente, aunque sin llegar a ser crítico para el desarrollo normal de la actividad. Así como cualquier error del sistema que suponga un coste económico al Ayuntamiento (de recursos humanos, intereses de demora, decremento recaudatorio y tributario...).
- Incidencia de prioridad media/baja: cuando alguna funcionalidad no relevante no funciona correctamente, siempre que no se impida el desarrollo normal de la actividad.

El nivel de prioridad de cada incidencia será fijado por el Ayuntamiento. No obstante, el plazo de resolución de alguna incidencia podrá ser ampliado si, a solicitud perfectamente motivada de la empresa adjudicataria, se considera justificado a criterio del Ayuntamiento.

7.5 Mantenimiento evolutivo

La empresa adjudicataria deberá mantener, sin coste adicional, el sistema actualizado a las nuevas normativas y avances tecnológicos, así como procurar la constante optimización de su funcionamiento. Las evoluciones de este tipo de mantenimiento se dividirán en tres tipos:

7.5.1 Normativo

Deberá incluirse en el sistema cualquier nueva funcionalidad o módulo necesario para cumplir con la normativa legal y reglamentaria, y estar disponible con anterioridad a su fecha de entrada en vigor, con objeto de que los usuarios puedan adquirir el entrenamiento y la formación necesarios para su correcta utilización.

El Ayuntamiento informará con suficiente tiempo de antelación de la entrada en vigor de cualquier normativa, acuerdo o convenio municipal que afecte a las funcionalidades del sistema. Planificando ambas partes el tiempo y desarrollo para su entrada en producción.

Estas actualizaciones del aplicativo no supondrán un coste añadido al Ayuntamiento.

Código Seguro De Verificación	imuee6p3npKz0ehNOnOYLQ==	Estado	Fecha y hora
Firmado Por	Antonio Ramon Balmaseda - Coordinador General de Economía y Hacienda	Firmado	12/12/2022 13:51:16
	Catalina María Martos Gomez - Jefa de Recaudación- CMG	Firmado	12/12/2022 13:25:00
	María del Pino Gonzalez Montes - Jefe del Servicio de Tributos- MPGM-Por Sustitución	Firmado	12/12/2022 08:36:06
Observaciones		Página	64/70
Url De Verificación	https://www.laspalmasgc.es/es/online/sede-electronica/codigo-seguro-de-verificacion		
Normativa	Este informe tiene carácter de copia electrónica auténtica con validez y eficacia administrativa de ORIGINAL (art. 27 Ley 39/2015).		



2006754ad1140c0b680766230c0e0d1

7.5.2 Actualizaciones

Realización de mejoras o modificaciones de procesos existentes, así como de nuevas funcionalidades que pudieran incluirse en el sistema y evoluciones tecnológicas que ayuden a mejorar las prestaciones del aplicativo.

La actualización de nuevas versiones deberá ser comunicada con una antelación mínima de una semana, especificando la posible franja horaria de no disponibilidad del sistema, cuando se dé dicha circunstancia.

Con cada nueva versión se entregará un informe de actualización y los manuales de usuario correspondientes en soporte electrónico, recogiendo en los mismos las nuevas funcionalidades y modificaciones realizadas en el sistema.

Aparte de la documentación entregada, con cada actualización la empresa adjudicataria organizará una sesión informativa no presencial para una mejor comprensión de las novedades. El tiempo destinado a estas sesiones informativas no se descontarán de las 100 horas de formación anuales descritas en el apartado 7.6 de mantenimiento formativo.

Estas actualizaciones del aplicativo no supondrán un coste añadido al Ayuntamiento.

7.5.3 Mejoras específicas

Solicitudes propuestas por parte del Comité de Seguimiento del Ayuntamiento, que se trasladarán a la empresa adjudicataria para su análisis y planificación, debiendo ésta responder en un plazo máximo de 10 días hábiles, indicando las actuaciones a realizar y una fecha prevista de pase a producción.

7.6 Mantenimiento formativo

Para la consolidación del aprendizaje, el Ayuntamiento podrá requerir al adjudicatario la realización de sesiones de formación durante todo el período del contrato que permitan a los distintos colectivos consolidar los conocimientos aprendidos y optimizar el uso de la herramienta. El adjudicatario reservará para este fin hasta un máximo de 100 horas formativas al año, empezando a computar éstas a partir de la fecha de formalización del contrato.

En caso de que un año no se cubran las 100 horas correspondientes, éstas se acumularán para el año siguiente.

Una vez el Ayuntamiento solicite la temática sobre la que se necesita formación, ambas partes planificarán fechas, contenidos y tipo de formación (presencial o telemática), en un periodo no superior a una semana.

Las horas dedicadas a informar al Ayuntamiento de las actualizaciones en los cambios de versión no se computarán en esta bolsa de horas.

Código Seguro De Verificación	imuee6p3npKz0ehNOnOYLQ==	Estado	Fecha y hora
Firmado Por	Antonio Ramon Balmaseda - Coordinador General de Economía y Hacienda	Firmado	12/12/2022 13:51:16
	Catalina María Martos Gomez - Jefa de Recaudación- CMG	Firmado	12/12/2022 13:25:00
	María del Pino Gonzalez Montes - Jefe del Servicio de Tributos- MPGM-Por Sustitución	Firmado	12/12/2022 08:36:06
Observaciones		Página	65/70
Url De Verificación	https://www.laspalmasgc.es/es/online/sede-electronica/codigo-seguro-de-verificacion		
Normativa	Este informe tiene carácter de copia electrónica auténtica con validez y eficacia administrativa de ORIGINAL (art. 27 Ley 39/2015).		



2006754ad1140c0b680766230c0e0d1

7.7 Acuerdos de nivel de servicio (ANS)

Los licitadores deberán describir en su oferta cuáles son los mecanismos de garantía del cumplimiento, seguimiento, validez y exactitud de los indicadores de nivel de servicio. Así como los mecanismos de verificación de cumplimiento que pone a disposición del Ayuntamiento, como herramientas de monitorización de las actividades del servicio.

A continuación, se describen los Acuerdos a Nivel de Servicio (ANS) para los trabajos demandados en el presente pliego. Dichos acuerdos servirán para evaluar y medir, de manera objetiva, los niveles de ejecución del servicio y compararlos con los objetivos establecidos. Los licitadores no podrán presentar en su oferta técnica unos ANS menos restrictivos que los presentados en este pliego.

7.7.1 Disponibilidad del servicio

La operatividad del sistema y su monitorización debe ser de 24 horas al día y 7 días a la semana durante los 365 días del año, a excepción de los cortes de servicio por pases a producción, que en cualquier caso deberán realizarse fuera del horario de trabajo del Ayuntamiento, de lunes a viernes de 7:00h a 19:00h y los jueves de 7:00h a 20:00h hora canaria.

Indicador	Nivel mínimo requerido
La operatividad del sistema y su monitorización	24 horas/día - 365 días/año
Llamadas para incidencias críticas o prioridad alta	De lunes a viernes de 7:00h a 19:00h Jueves hasta las 20:00h
Solicitudes e incidencias	De lunes a viernes de 7:00h a 16:00h

La empresa adjudicataria pondrá a disposición del Ayuntamiento un número de teléfono directo con su Equipo de Sistemas para incidencias técnicas críticas o de prioridad alta, con horario de atención de lunes a viernes de 7:00h a 19:00h, hora canaria. Jueves hasta las 20:00h.

La empresa adjudicataria pondrá a disposición del Ayuntamiento un número de teléfono de su Equipo de Atención que mantendrá comunicación directa con el Equipo de Apoyo a la Gestión del Ayuntamiento para el seguimiento diario de solicitudes e incidencias, con horario de atención de lunes a viernes de 7:00h a 16:00h, hora canaria.

Para medir la calidad de los servicios de soporte y mantenimiento contemplados en este pliego, se tendrán en cuenta los cumplimientos en los tiempos de resolución de las incidencias y solicitudes reportadas.

7.7.2 Incidencias, solicitudes y tiempo de resolución

Las incidencias/solicitudes serán calificadas como crítica, alta, media o baja. Para cada uno de estos tres tipos de incidencias se determinará un plazo máximo de resolución.

Se entiende como tiempo de resolución el transcurrido desde que se reporta la incidencia o solicitud, hasta que la empresa adjudicataria la resuelve. Se descontará el tiempo imputable al

Código Seguro De Verificación	imuee6p3npKz0ehNonOYLQ==	Estado	Fecha y hora
Firmado Por	Antonio Ramon Balmaseda - Coordinador General de Economía y Hacienda	Firmado	12/12/2022 13:51:16
	Catalina María Martos Gomez - Jefa de Recaudación- CMG	Firmado	12/12/2022 13:25:00
	María del Pino Gonzalez Montes - Jefe del Servicio de Tributos- MPGM-Por Sustitución	Firmado	12/12/2022 08:36:06
Observaciones		Página	66/70
Url De Verificación	https://www.laspalmasgc.es/es/online/sede-electronica/codigo-seguro-de-verificacion		
Normativa	Este informe tiene carácter de copia electrónica auténtica con validez y eficacia administrativa de ORIGINAL (art. 27 Ley 39/2015).		



2006754ad1140c0b680766230c0e0d1

Ayuntamiento por estar la incidencia pendiente de alguna aclaración o especificación de usuarios/as municipales.

Una incidencia o solicitud no se considerará resuelta mientras no sea aceptada por el Ayuntamiento. El tiempo de prueba y verificación necesario para su validación no será imputable a la empresa. Si finalmente es rechazada, el tiempo de resolución se extenderá hasta su conformidad.

Los tiempos de resolución aceptables, en función de la tipología de las actuaciones y la gravedad de las incidencias o prioridad de las solicitudes, son:

Tipo de actuación	Crítica	Alta	Media/baja
Soporte de sistemas	≤ 2 horas	≤ 2 días naturales	≤ 10 días naturales
Mantenimiento correctivo	≤ 2 horas	≤ 2 días naturales	≤ 10 días naturales
Soporte a la gestión	≤ 4 horas	≤ 2 días naturales	≤ 10 días naturales
Soporte a la explotación	≤ 4 horas	≤ 2 días naturales	≤ 10 días naturales

En el caso de las incidencias críticas, por cada 2 horas de demora en su resolución, se contabilizará como una incidencia crítica incumplida más a los efectos del régimen de penalidades establecido en este pliego.

7.7.3 Calidad del servicio

Para evaluar la calidad del servicio de soporte y mantenimiento se utilizarán los siguientes indicadores, para los que se han establecido umbrales de cumplimiento y porcentajes de penalización:

Código Seguro De Verificación	imuee6p3npKz0ehNOnOYLQ==	Estado	Fecha y hora
Firmado Por	Antonio Ramon Balmaseda - Coordinador General de Economía y Hacienda	Firmado	12/12/2022 13:51:16
	Catalina María Martos Gomez - Jefa de Recaudación- CMG	Firmado	12/12/2022 13:25:00
	María del Pino Gonzalez Montes - Jefe del Servicio de Tributos- MPGM-Por Sustitución	Firmado	12/12/2022 08:36:06
Observaciones		Página	67/70
Url De Verificación	https://www.laspalmasgc.es/es/online/sede-electronica/codigo-seguro-de-verificacion		
Normativa	Este informe tiene carácter de copia electrónica auténtica con validez y eficacia administrativa de ORIGINAL (art. 27 Ley 39/2015).		



2006754ad1140c0b680766230c0e0d1

Ejemplo para un periodo de facturación (3 meses)					
Indicadores	Umbral permitido	Porcentaje de penalización	Indicador	Incumplimiento (indicador-umbral)	Cálculo de penalización
Nº total de incidencias registradas, tanto críticas imputables a la empresa adjudicataria, como de prioridad alta con perjuicio económico para el Ayuntamiento	1 incidencia trimestral	5 %	3	3 - 1 = 2	2 x 5 % = 10 %
Nº de incidencias críticas que NO cumplen los tiempos de resolución	0 incidencias	5 %	1	1 - 0 = 1	1 x 5 % = 5 %
Porcentaje de incidencias/solicitudes de prioridad alta que NO cumplen los tiempos de resolución	10 %	0,5 %	13 %	13 - 10 = 3	3 x 0,5 % = 1,5 %
Porcentaje de incidencias/solicitudes de prioridad media/baja que NO cumplen los tiempos de resolución	10 %	0,1 %	8 %	0	0 x 0,1 % = 0 %
SUMATORIO DE UNIDADES PORCENTUALES PENALIZABLES					16,50%

Durante cada periodo de facturación se evaluarán estos indicadores, obteniendo el incumplimiento por encima del umbral establecido en cada caso. Este incumplimiento se multiplicará por el porcentaje de penalización correspondiente para calcular las unidades porcentuales penalizables de cada indicador.

El sumatorio de las unidades porcentuales penalizables de cada indicador será el porcentaje a descontar del importe del periodo de facturación.

Se sumarán a las incidencias críticas aquellas solicitudes de adaptación normativa no atendidas o atendidas fuera del plazo acordado por ambas partes.

Se sumarán a las incidencias de prioridad alta aquellas solicitudes de formación no atendidas por la empresa adjudicataria.

Se sumarán a las incidencias de prioridad media/baja aquellas solicitudes de mejora o explotación no atendidas en el plazo acordado por ambas partes.

Código Seguro De Verificación	imuee6p3npKz0ehNOnOYLQ==	Estado	Fecha y hora
Firmado Por	Antonio Ramon Balmaseda - Coordinador General de Economía y Hacienda	Firmado	12/12/2022 13:51:16
	Catalina Maria Martos Gomez - Jefa de Recaudación- CMG	Firmado	12/12/2022 13:25:00
	Maria del Pino Gonzalez Montes - Jefe del Servicio de Tributos- MPGM-Por Sustitución	Firmado	12/12/2022 08:36:06
Observaciones		Página	68/70
Url De Verificación	https://www.laspalmasgc.es/es/online/sede-electronica/codigo-seguro-de-verificacion		
Normativa	Este informe tiene carácter de copia electrónica auténtica con validez y eficacia administrativa de ORIGINAL (art. 27 Ley 39/2015).		



2006754ad1140c0b680766230c0e0d1

Para la evaluación de la calidad del servicio de cada periodo de facturación, se contabilizarán las incidencias/solicitudes resueltas durante dicho periodo, y también aquellas que se encuentren abiertas incumpliendo el plazo establecido para su resolución.

7.7.4 Hitos, entregables y auditorías

Incumplimientos de los plazos de entregables en la forma y calidad requerida, así como incumplimiento de los hitos del proyecto especificados por el adjudicatario en su oferta.

Incumplimiento de los plazos acordados de ejecución de las recomendaciones y acciones correctivas decididas en las auditorías.

7.7.5 Actualización, mantenimiento y mejora continua del SIGT

Incumplimientos en las actividades de actualización, mantenimiento, formación y mejora continua del sistema necesarias para cumplir con los objetivos del proyecto.

7.8 Gestor de incidencias

Para la tramitación y control de incidencias y solicitudes, el adjudicatario pondrá a disposición del Ayuntamiento un sistema de gestión de incidencias, que tendrá que cumplir los siguientes requisitos:

- Será de uso común y transparente para la empresa adjudicataria y el Ayuntamiento. Los usuarios municipales podrán consultar toda la información de cualquier incidencia.
- Cada incidencia/solicitud deberá tener, al menos, campos similares a los siguientes:
 - Identificador: código único que identifique la incidencia/solicitud.
 - Usuario: persona que reporta la incidencia.
 - Fecha de alta: fecha y hora de alta.
 - Resumen: breve descripción de la incidencia/solicitud.
 - Descripción: explicación detallada de la incidencia/solicitud.
 - Tipo de soporte/mantenimiento: sistemas, gestión, explotación, correctivo, normativo, mejora o formación.
 - Prioridad: crítica, alta o media
 - Estado: pendiente Ayuntamiento, pendiente empresa, pendiente usuario, finalizada.
 - Responsable: Usuario o equipo de trabajo de quién está pendiente la incidencia, tanto del Ayuntamiento (Gestión, Sistemas, Interoperabilidad...) como de la empresa (Atención, Sistemas, Explotación...).
 - Histórico de actuaciones: indicando fecha y hora, usuario, actuación y comentario.
 - Ficheros adjuntos: posibilidad de adjuntar ficheros en formatos de texto (pdf, doc, odt, txt), cálculo (xls, xml, ods), imagen (jpg, gif, tif, bmp), vídeo (avi, mpeg, mov), audio (wav, mp3) y comprimidos (zip, rar), indicando la fecha, hora y usuario que adjunta.

Código Seguro De Verificación	imuee6p3npKz0ehNOnOYLQ==	Estado	Fecha y hora
Firmado Por	Antonio Ramon Balmaseda - Coordinador General de Economía y Hacienda	Firmado	12/12/2022 13:51:16
	Catalina María Martos Gomez - Jefa de Recaudación- CMG	Firmado	12/12/2022 13:25:00
	María del Pino Gonzalez Montes - Jefe del Servicio de Tributos- MPGM-Por Sustitución	Firmado	12/12/2022 08:36:06
Observaciones		Página	69/70
Url De Verificación	https://www.laspalmasgc.es/es/online/sede-electronica/codigo-seguro-de-verificacion		
Normativa	Este informe tiene carácter de copia electrónica auténtica con validez y eficacia administrativa de ORIGINAL (art. 27 Ley 39/2015).		



2006754ad1140c0b680766230c0e0d1

- Tiempo de resolución: se indicará el tiempo de resolución imputable a la empresa de cada incidencia/solicitud. Mientras esté abierta, se indicará el tiempo imputable a la empresa hasta el día de hoy.
- El sistema permitirá realizar, al menos, las siguientes actuaciones para cada incidencia:
 - Añadir una nota.
 - Modificar el contenido de un campo.
 - Adjuntar ficheros.
 - Cambiar el estado la incidencia.
 - Enviar aviso/e-mail.
 - Relacionar incidencias.
 - Marcar incidencia como no imputable ANS, de forma que dicha incidencia no compute para medir el nivel de servicio prestado.
- Se facilitará un mínimo de 50 usuarios para el Ayuntamiento.
- Posibilidad de asignar diferentes tipos de permiso: tramitación, atención/gestión, administración, sistemas...
- Se permitirán búsquedas de incidencias filtrando por cualquiera de los campos indicados.
- Con la finalidad de medir la calidad del servicio, es imprescindible que el sistema sea capaz de proporcionar relación de incidencias finalizadas y pendientes en un periodo de tiempo determinado, indicando identificador, tiempo de resolución imputable a la empresa (incluso de las no finalizadas), tipo de incidencia y situación actual.

La jefa de Recaudación

Jefe de Servicio de Tributos
(P.S. Resolución 5984/2022 de 22 de febrero)

Catalina María Martos Gómez

La jefa de Sección de Gestión Tributaria
María del Pino González Montes

El coordinador general de Economía y Hacienda
(Acuerdo de la Junta de Gobierno Local, de 29 de julio de 2021)
Antonio J. Ramón Balmaseda

Código Seguro De Verificación	imuee6p3npKz0ehNONoYLQ==		Estado	Fecha y hora
Firmado Por	Antonio Ramon Balmaseda - Coordinador General de Economía y Hacienda		Firmado	12/12/2022 13:51:16
	Catalina María Martos Gomez - Jefa de Recaudación- CMG		Firmado	12/12/2022 13:25:00
	Maria del Pino Gonzalez Montes - Jefe del Servicio de Tributos- MPMG-Por Sustitución		Firmado	12/12/2022 08:36:06
Observaciones			Página	70/70
Url De Verificación	https://www.laspalmasgc.es/es/online/sede-electronica/codigo-seguro-de-verificacion			
Normativa	Este informe tiene carácter de copia electrónica auténtica con validez y eficacia administrativa de ORIGINAL (art. 27 Ley 39/2015).			



2006754ad1140c0b680766230c0e0d1