Logroño ciudad inteligente

SOLUCIÓN DE ADMINISTRACIÓN ELECTRÓNICA PARA LA GESTIÓN TRIBUTARIA MUNICIPAL

PLIEGO DE PRESCRIPCIONES TÉCNICAS

Modernización Tecnológica
Avda. de la Paz 11
26071 – Logroño (La Rioja)
Tfn: +034 941 277 000

Firmado digitalmente por: 14254172Z ALFONSO PÉREZ (R: P2608900C) Hora: 17/11/2023 09:39:22Procedimiento: CTR-CON21-2023/0307

Contenido

1 Antecedentes 4
2 Objeto y Alcance 4
2.1 Marco Legal 5
3 Disposiciones Generales 5
3.1 Duración del contrato y prórroga 5
3.2 Consultas sobre el pliego de prescripciones técnicas 5
3.3 Requisitos y características generales 6
3.3.1 Implantación en el mercado 6
3.4 Requisitos y características técnicas 6
3.4.1 Entorno tecnológico actual 6
3.4.2 Arquitectura de la solución 6
3.4.3 Infraestructura 7
3.4.4 Rendimiento 7
3.4.5 Soporte de la información 8
3.4.6 Características técnicas 8
3.4.6.1 Principios básicos 8
3.4.6.2 Licenciamiento 9
3.4.6.3 Interfaz de Trabajo de Gestores 10
3.4.6.4 Navegadores 10
3.4.6.5 Seguridad y disponibilidad 11
3.4.6.6 Concurrencia y escalabilidad 12
3.4.6.7 Datos 12
3.4.6.8 Entornos de trabajo 13
3.4.7 Integración e interoperabilidad 13
3.4.7.1 Requisitos Generales 13
3.4.7.2 Integración con la Plataforma de Administración Electrónica 14
3.4.7.3 Interoperabilidad con organismos externos 15
3.4.7.4 Integración con componentes de administración electrónica 15
3.4.7.5 Integración con aplicaciones municipales en aquellos datos con incidencia tributaria 16
3.4.7.6 Integración con Terceros y Territorio 17
3.4.7.7 Exportación, Publicación y Análisis de información 18
3.5 Requisitos funcionales 19
3.5.1 Requisitos funcionales de Gestión Tributaria 19
3.5.1.1 Gestión Tributaria. Requisitos generales 19
3.5.1.2 Impuesto de Bienes Inmuebles 20
3.5.1.3 Impuesto de Actividades Económicas 21
3.5.1.4 Impuesto de Vehículos de Tracción Mecánica 22
3.5.1.5 Impuesto sobre Construcciones, Instalaciones y Obras 22
3.5.1.6 Impuesto sobre el Incremento de Valor de los Terrenos de Naturaleza Urbana .22
3.5.1.7 Tasas, Precios Públicos y otros ingresos 23
3.5.2 Requisitos funcionales de Inspección tributaria 24
3.5.3 Requisitos funcionales de Gestión recaudatoria 25
3.5.3.1 Domiciliaciones 25
3.5.3.2 Recaudación voluntaria – cobros 26
3.5.3.3 Fraccionamientos y aplazamientos 27
3.5.3.4 Plan especial de pagos 28
3.5.4 Requisitos funcionales de Recaudación ejecutiva 29
3.5.4.1 Recaudación ejecutiva. Requisitos generales 29
3.5.4.2 Providencias de Apremio 30
3.5.4.3 Régimen especial de concursos 30

Firmado digitalmente por: 14254172Z ALFONSO PÉREZ (R: P2608900C) Hora: 17/11/2023 09:39:22Procedimiento: CTR-CON21-2023/0307

3.5.4.4 Régimen especial de las Administraciones Públicas 30
3.5.4.5 Procedimiento de embargo 30
3.5.4.6 Prescripción 31
3.5.5 Requisitos funcionales del Procedimiento Sancionador.....31
3.5.5.1 Gestión de Multas de Tráfico 32
3.5.5.2 Otros procedimientos sancionadores 33
3.5.5.3 Tramitación de solicitudes de atestados 34
3.5.6 Oficina virtual tributaria 34
3.5.6.1 Cuestiones generales 34
3.5.6.2 Control de asistencia al contribuyente 36
3.5.6.3 Registro 36
3.5.6.4 Pasarela de pagos 36
3.5.6.5 Notificaciones tributarias 37
3.5.7 Procesos y componentes comunes de apoyo 38
3.5.7.1 Procesos comunes de apoyo 38
3.5.7.2 Componentes comunes 40
3.5.8 Procesos estratégicos para la dirección.....43
3.5.8.1 Cuadro de mando. Extracción y análisis de datos.....43
3.6 Gestión del Proyecto 44
3.6.1 Dirección, coordinación y seguimiento del proyecto.....44
3.6.2 Estructura del equipo de trabajo.....46
3.6.3 Lugar de trabajo y medios a emplear 46
3.6.4 Planificación y fases del proyecto.....47
3.6.5 Migración y carga de datos 48
3.6.6 Seguimiento y control de los trabajos 49
3.6.7 Garantía, soporte y mantenimiento.....49
3.6.8 Plan de comunicación y gestión del cambio 50
3.6.9 Formación y Transferencia tecnológica 51
3.6.9.1 Plan de Formación 51
3.6.9.2 Plan de Transferencia tecnológica y continuidad del servicio 51
3.7 Propiedad Intelectual 51
3.7.1 Aseguramiento de la disponibilidad de código.....52
3.8 Seguridad, confidencialidad y protección de datos.....52
3.8.1 Seguridad.....52
3.8.2 Confidencialidad y Protección de datos 53
3.8.3 Datos personales facilitados.....53
3.8.4 Protección de Datos 53
3.9 Documentación del Proyecto 53
3.10 Acuerdos de Nivel de Servicio y Penalizaciones 54
3.10.1 ANS asociados a la puesta a disposición de los entregables del proyecto 55
3.10.1.1 Definiciones 55
3.10.1.2 Indicadores.....55
3.10.2 ANS asociados a la calidad de las entregas 56
3.10.2.1 Definiciones 56
3.10.2.2 Indicadores.....56
3.10.3 ANS asociados a la respuesta y resolución de consultas e incidencias.....57
3.10.3.1 Definiciones 57
3.10.3.2 Indicadores.....58
4 Contenido de las ofertas 60
4.1 Instrucciones sobre la documentación a presentar en la propuesta técnica.....60

Firmado digitalmente por: 14254172Z ALFONSO PÉREZ (R: P2608900C) Hora: 17/11/2023 09:39:22Procedimiento: CTR-CON21-2023/0307

1 Antecedentes

El Ayuntamiento de Logroño (en adelante Ayuntamiento), viene desarrollando desde hace años diversas actuaciones de modernización, incorporando novedades tecnológicas, normativas, de interoperabilidad, seguridad y accesibilidad, con el fin de proporcionar un mejor servicio a las personas y empresas que con él se relacionan y la adaptación a los cambios Legislativos y el nuevo marco jurídico derivado de las nuevas Leyes 39/2015, del Procedimiento Administrativo Común y 40/2015, de Régimen Jurídico del Sector Público.

El presente contrato constituye un paso más en la ampliación y consolidación de la Administración electrónica en el Ayuntamiento con la incorporación de una solución para la Gestión Tributaria, Inspección y Recaudación municipal.

2 Objeto y Alcance

El objeto del presente Pliego de Prescripciones Técnicas Particulares (en adelante PPT) es definir las características técnicas específicas para la contratación y puesta en marcha de una solución software para llevar a cabo la Gestión Tributaria, Inspección y Recaudación bajo el marco de la administración electrónica municipal.

Para ello, el presente contrato incluye:

1. Suministro, instalación, configuración, parametrización, pruebas y puesta en producción en la infraestructura hardware y bases de datos proporcionadas por el Ayuntamiento de la solución software de Gestión Tributaria, Inspección y Recaudación que satisfaga las especificaciones, características y componentes que se describen en el presente PPT.

   En este punto cabe señalar los principales módulos que se detallarán con posterioridad:

   a) Gestión tributaria
   b) Inspección de tributos
   c) Gestión recaudatoria
   d) Recaudación ejecutiva
   e) Gestión de multas y sanciones.
2. Dirección del proyecto.
3. Informes y estadísticas de procesos, actividades relacionadas con el contrato, incidencias y cumplimiento de los acuerdos de nivel de servicio.
4. Documentación del proyecto: plan de proyecto, actas de reunión e informes de seguimiento, y para cada módulo: especificación funcional, manuales de usuario, instalación, integración y explotación y plan de pruebas.
5. Licencias, suscripciones y servicios necesarios para la implantación y funcionamiento de las funcionalidades indicadas en el presente PPT y cuya disponibilidad por parte del Ayuntamiento no haya sido expresamente indicada en este PPT.
6. Integración de las soluciones anteriores con los sistemas municipales de gestión, con otros sistemas municipales como la Smart Logroño y con sistemas externos de interés o intervinientes en la gestión tributaria.
7. Migración de los datos de los actuales sistemas de Gestión Tributaria, Inspección y Recaudación.
8. Formación al personal municipal implicado y el apoyo presencial en la fase de implantación.
9. Mantenimiento correctivo, perfectivo y adaptativo y consultoría durante la vigencia del contrato.

Firmado digitalmente por: 14254172Z ALFONSO PÉREZ (R: P2608900C) Hora: 17/11/2023 09:39:22Procedimiento: CTR-CON21-2023/0307

El alcance del proyecto se extiende al Ayuntamiento de Logroño y a posibles necesidades de entes, organismos o empresas dependientes como Logroño Deporte (en adelante Entes).

2.1 Marco Legal

- Real Decreto Legislativo 2/2004, de 5 de marzo, por el que se aprueba el texto refundido de la Ley Reguladora de las Haciendas Locales
- Ley 58/2003, de 17 de diciembre, General Tributaria.
- Real Decreto 939/2005, de 29 de julio, por el que se aprueba el Reglamento General de Recaudación.
- Real Decreto 520/2005, de 13 de mayo, por el que se aprueba el Reglamento general de desarrollo de la Ley 58/2003, de 17 de diciembre, General Tributaria, en materia de revisión en vía administrativa.
- Real Decreto 2063/2004, de 15 de octubre, por el que se aprueba el Reglamento general del régimen sancionador tributario.
- Real Decreto 1065/2007, de 27 de julio, por el que se aprueba el Reglamento General de las actuaciones y los procedimientos de gestión e inspección tributaria y de desarrollo de las normas comunes de los procedimientos de aplicación de los tributos.
- Ley 8/1989, de 13 de abril, de Tasas y Precios Públicos.
- Real Decreto Legislativo 1175/1990, de 28 de septiembre, por el que se aprueban las tarifas y la instrucción del Impuesto sobre Actividades Económicas.
- Ordenanzas del Ayuntamiento de Logroño.

3 Disposiciones Generales

3.1 Duración del contrato y prórroga

La duración del contrato de prestación del servicio será de **cincuenta y siete (57) meses**, contados a partir de la fecha de firma del acta de inicio de este, en base a un periodo de implantación estimado en 9 meses, 12 meses de garantía y 36 meses de mantenimiento.

Todo el software y desarrollos a medida creados e implementados durante la vigencia del contrato y sus correspondientes licencias pasarán a propiedad del Ayuntamiento de Logroño desde su instalación, puesta en servicio o recepción, considerándose los mismos amortizados en valor en la vigencia del contrato.

3.2 Consultas sobre el pliego de prescripciones técnicas

Durante el plazo de licitación y ante cualquier necesidad de aclaración que pudiera surgir sobre cuestiones referidas a las especificaciones recogidas en el presente Pliego de Prescripciones Técnicas, los licitadores podrán dirigirse a la **Plataforma de Contratación del Estado**:

https://contrataciondelestado.es

Firmado digitalmente por: 14254172Z ALFONSO PÉREZ (R: P2608900C) Hora: 17/11/2023 09:39:22Procedimiento: CTR-CON21-2023/0307

En esta dirección se publicarán todas las preguntas y respuestas relativas a la licitación. Para acceder al mencionado apartado, los interesados deberán estar registrados e identificados en la plataforma y posteriormente navegar al detalle del expediente y pulsar en la solapa de "*Solicitar información*".

3.3 Requisitos y características generales

3.3.1 Implantación en el mercado

Las soluciones propuestas no debe ser un producto creado desde cero para satisfacer las necesidades planteadas, sino que debe ser un software ya desarrollado, testado e implantado anteriormente, con una evolución demostrable y debe permitir para su implantación un modelo "on-premise" o "in-house", es decir, tanto la infraestructura hardware como el software deberán ser implantados en los sistemas del Ayuntamiento.

3.4 Requisitos y características técnicas

3.4.1 Entorno tecnológico actual

3.4.2 Arquitectura de la solución

Las soluciones ofertadas deberán ser susceptibles de ser instaladas sobre el entorno de virtualización de servidores del Ayuntamiento de Logroño. Dicho entorno se encuentra compuesto por una serie de nodos de virtualización basados en el hipervisor VMWare ESXi, actualmente en la versión 6.5.

Referente a los sistemas operativos base del entorno, en caso de utilizar plataformas Linux se implementará preferentemente sobre la distribución de servidor CentOS y en el caso de utilizar plataformas Windows deberá garantizar su funcionamiento, al menos, en versiones Windows 2012 R2 y superiores.

Para la validación de acceso a la plataforma utilizada, el sistema, deberá ser capaz de integrarse con sistemas externos, incluyendo, al menos, la capacidad de utilización de Microsoft Active Directory con nivel funcional 2008 y superiores.

Para el almacenamiento de datos de tipo relacional se utilizará necesariamente el SGBDR Oracle v11 actualmente instalado en el entorno municipal.

El adjudicatario deberá garantizar durante la vigencia del proyecto el soporte de su solución para las actualizaciones del sistema de virtualización, sistemas operativos base y SGBDs, sobre todo, para aquellas actualizaciones que sean necesarias por razones de seguridad. En caso de que durante la vigencia del proyecto se produzcan incidentes de seguridad que implique la instalación de parches o actualizaciones de los sistemas operativos base, del sistema de virtualización o de los SGBDs, el adjudicatario estará obligado a dar soporte a dichos parches y/o actualizaciones mediante las modificaciones necesarias en los productos suministrados.

Serán por cuenta del Ayuntamiento el hardware y software de base, exclusivamente sistemas operativos y SGBD, que resulte necesario al objeto de llevar a cabo las tareas necesarias del presente proyecto, siempre y cuando se utilice el sistema de virtualización sobre VMware de que dispone el Ayuntamiento. La solución deberá poder trabajar correctamente en todo momento con la versión que esté bajo soporte normal del producto del fabricante y con las últimas actualizaciones de seguridad.

Firmado digitalmente por: 14254172Z ALFONSO PÉREZ (R: P2608900C) Hora: 17/11/2023 09:39:22Procedimiento: CTR-CON21-2023/0307

Las licencias de Windows Server serán por cuenta del Ayuntamiento, así como las licencias de Microsoft Office estándar, en caso de ser necesarias (lo que deberá especificarse claramente en la oferta). En todos los casos deberá funcionar bajo versiones soportadas por el fabricante con las últimas actualizaciones de seguridad.

La tecnología de programación debe minimizar el riesgo de evolución de la herramienta. La tecnología empleada deberá tener garantías de apoyo por parte del fabricante de al menos 5 años. En todo caso el Adjudicatario se compromete a actualizar su producto a nuevas versiones soportadas 2 años antes de la finalización del apoyo por parte del fabricante.

La solución debe estar construida sobre un conjunto limitado y optimizado de tecnologías para favorecer su mantenimiento y evolución y la transferencia de conocimiento.

El modelo de arquitectura software de la propuesta debe estar basada en tecnologías y soluciones abiertas que mantengan la independencia de la interfaz gráfica respecto al diseño de los procesos de negocio y éstos a su vez con la base de datos, salvo casos puntuales de especialización del componentes o necesidades debidamente justificadas y aceptadas, en su caso, por el Ayuntamiento y manteniendo siempre el requisito de disponer de interfaces abiertas para asegurar la integración con el resto de la solución y sistemas municipales y externos.

La oferta debe detallar los componentes y herramientas utilizadas en cada capa y su licenciamiento y deben cumplir las especificaciones de referencia indicadas en PPT, resaltando que las licencias de uso, tanto de pre-producción como en producción, deben ser a perpetuidad y la titularidad debe ser del Ayuntamiento de Logroño.

El sistema estará diseñado sobre arquitectura web multinivel. La solución debe ser accesible por los gestores a través de sistemas operativos comunes (Windows, OS X, iOS, Linux) y navegadores comunes (Firefox, Safari, Chrome, IE, Edge). La presentación se llevará a cabo a través de una tecnología basada en navegador web HTML y archivos de estilos CSS. Su diseño será responsive para que los gestores municipales puedan acceder al sistema mediante dispositivos heterogéneos a través de la red privada o accediendo a través de Internet de forma segura.

Los requisitos técnicos deberán cumplir con las normas de seguridad exigidas en el PPT sobre seguridad de la información y confidencialidad y protección de datos de carácter personal.

3.4.3 Infraestructura

La oferta deberá aportar detalle de infraestructura hardware adecuada para el óptimo rendimiento de los sistemas ofertados (incluyendo las comunicaciones). Deberá aportar para la instalación de la solución ofertada, el dimensionando de estos requerimientos con rangos de estimaciones de carga o volumen. Estos requisitos de infraestructura se entenderán como compromiso vinculante para la correcta ejecución del proyecto.

Cualquier aplicación complementaria indicada en la oferta que sea necesaria para el buen funcionamiento del servicio ofertado, en relación con el servidor donde se ejecuten, deberá:

- Ser multiplataforma y funcionar de forma independiente sobre diversos sistemas operativos y gestores de bases de datos, dando prioridad al software de código abierto y a las aplicaciones web.
- Tener total compatibilidad con ejecución en el servidor virtual y en el servidor con sistema operativo indicado anteriormente en el apartado de “Entorno tecnológico actual”.

3.4.4 Rendimiento

El sistema deberá garantizar un rendimiento adecuado en el funcionamiento de las aplicaciones y o módulos de los que conste, por lo que deberá hacer un uso razonable de los recursos hardware que se le asignen para su implantación. A tal efecto deberá garantizar:

Firmado digitalmente por: 14254172Z ALFONSO PÉREZ (R: P2608900C) Hora: 17/11/2023 09:39:22Procedimiento: CTR-CON21-2023/0307

- La ejecución de transacciones instantáneas simples en tiempos siempre inferiores a 1 segundo.
- La ejecución de transacciones instantáneas de complejidad media, tales como la firma de un documento, en tiempos siempre inferiores a 3 segundos.

Estos tiempos se medirán excluyendo los tiempos de ejecución acumulados debidos a causas ajenas al sistema, como, por ejemplo, la disponibilidad de servicios de terceros o velocidad de líneas de comunicaciones.

3.4.5 Soporte de la información

- Todos los datos estructurados deberán custodiarse en torno a la base de datos relacional indicada anteriormente. Los datos no estructurados podrán alojarse en la misma base de datos o bien, en otros tipos de repositorios, siempre que estén debidamente protegidos tanto del acceso como de la modificación indebida.
- El sistema de almacenamiento no impondrá limitación alguna al formato de los documentos, debiendo poderse almacenar y visualizar cualquier formato existente si fuera necesario, tanto ofimático (PDF, DOC, ODF, XLS, PPT, etc.), ráster (PNG, TIF, GIF, JPG, etc.). En todo caso se estará a las directrices de la Norma Técnica de Interoperabilidad de catálogo de Estándares y disposiciones complementarias.
- Cuando las necesidades de gestión así lo requieran, la solución deberá:
  - Permitir la creación y conversión entre formatos, en especial a PDF. El formato de conservación prioritario será PDF-A.
  - Velar por la autenticidad e integridad de los documentos y metadatos principales mediante mecanismos de firma electrónica.

3.4.6 Características técnicas

3.4.6.1 Principios básicos

La solución propuesta se regirá por los principios técnicos siguientes:

- **Solución abierta**: De forma preferentemente la solución debe disponer de una interface de programación abierta (API) y estándares que permitan que tanto el Ayuntamiento como terceros (fabricantes o desarrolladores) puedan desarrollar otros módulos o aplicaciones para incorporar nuevas funcionalidades o integrar nuevos servicios.
- El Adjudicatario será responsable de proporcionar documentación suficiente para que el Ayuntamiento o terceros sean capaces de utilizar los recursos de la solución sin requerir la asistencia directa por parte del Adjudicatario.
- **Modularidad, adaptabilidad y evolución**: La solución debe de ser modular facilitando la reutilización de funciones y debe disponer de capacidades que garanticen, de forma fácil y escalable, la adaptación o incorporación de desarrollos de funcionalidades, y la ampliación y personalización de su estructura y comportamiento conforme a la evolución de la misma y a las necesidades cambiantes del Ayuntamiento.
- Además, debe estar diseñada y desarrollada para **soportar el aumento en la carga de procesos o en el número de usuarios**, necesitando únicamente adecuar la arquitectura hardware del entorno en el que se ejecuta y debe permitir instalar parte del sistema en distintos equipos y servidores en aras de proporcionar la máxima versatilidad en la configuración y ajuste de la arquitectura y rendimiento del mismo.
- **Robustez y escalabilidad horizontal**: La solución propuesta debe ser robusta y escalable garantizando volumen de almacenamiento y procesado de datos, velocidad de proceso y capacidad de respuesta en tiempo real.

Firmado digitalmente por: 14254172Z ALFONSO PÉREZ (R: P2608900C) Hora: 17/11/2023 09:39:22Procedimiento: CTR-CON21-2023/0307

- **Seguridad y privacidad**. La solución debe disponer de las técnicas necesarias para asegurar la privacidad, confidencialidad, acceso autorizado, auditoría y seguridad de los datos almacenados o gestionados por la solución. Esta seguridad debe ser personalizable y ampliable, y cumplir con las especificaciones establecidas en el PPT.
- La solución propuesta debe disponer de herramientas y procedimientos que faciliten la salvaguarda, recuperación y exportación de datos; así como mecanismos o API's para la importación y carga masiva de información principal o desde sistemas externos.
- **Resiliencia**: La solución debe estar construida sobre arquitecturas y protocolos de actuación que garanticen la gestión eficiente de fallos que puedan afectar a la disponibilidad de la Plataforma, de tal forma que se garantice un alto nivel de operatividad de la misma en cualquier circunstancia.
- **Facilidad de despliegue**: La solución debe incluir facilidades para el despliegue en los puestos de usuarios si fueran necesarios, y facilidades para las actualizaciones posteriores.
- **Accesibilidad y usabilidad**:
  - La solución debe respetar los protocolos internacionales de accesibilidad (W3C y las Web Content Accessibility Guidelines 1.0 para facilitar el acceso a la información a colectivos discapacitados, elevando al máximo la accesibilidad del sistema siguiendo la norma de accesibilidad web EN 301549:2019 o la vigente en cada momento.
  - La solución debe mantener unos criterios mínimos de usabilidad, centrándose en: facilidad del aprendizaje, velocidad por parte del usuario final del desempeño de las tareas asociadas, baja tasa de incidencias, bajos niveles de frustración, satisfacción subjetiva, universalidad y facilidad para ser recordado.
- **Multidispositivo e Interfaz de Usuario**:
  - En los desarrollos basados en tecnologías web y atendiendo a los principios básicos de accesibilidad web, la información pública contenida en la solución tendrá que ser accedida en igualdad de condiciones, independientemente de la tecnología que el usuario emplee. La solución debe estar disponible para el acceso mediante múltiples dispositivos (ordenador, smartphone, tableta táctil, etc.) y para los sistemas operativos soportados por dichos dispositivos: Android, iOS, etc.
  - La solución debe ser multidispositivo con diseño responsive. El Adjudicatario garantizará que las páginas resultantes del presente contrato podrán visualizarse correctamente en los navegadores estándar imperantes en el mercado, en sus últimas versiones y con diferentes resoluciones de pantalla.
  - La interfaz debe ser homogénea, intuitiva y fácil de usar y de aprender, sencilla, segura y personalizable. La solución debe ofrecer facilidad de operación, configuración y mantenimiento en todos los niveles de servicio: gestores, administradores, desarrolladores, etc.
- **Interoperabilidad**: El sistema debe garantizar la capacidad para compartir datos y posibilitar el intercambio de información con el resto de sistemas municipales y sistemas externos relacionados.
- **Documentación**: Todos los productos suministrados incluirán sus correspondientes manuales técnicos, entendiendo por tales, al menos, el manual de usuario, el manual de instalación y configuración y el manual de administración, todos ellos con el suficiente detalle y claridad que permita a los gestores y técnicos municipales adquirir las capacidades y realizar las actuaciones de forma autónoma.

3.4.6.2 Licenciamiento

El contrato incluirá licenciamiento de todos sus componentes para los usuarios del Ayuntamiento y sus Entes. En caso de que la solución propuesta requiera licencias estas serán aportadas por el Adjudicatario en los siguientes términos:

Firmado digitalmente por: 14254172Z ALFONSO PÉREZ (R: P2608900C) Hora: 17/11/2023 09:39:22Procedimiento: CTR-CON21-2023/0307

- El licitador asume que en el presente proyecto deberá suministrar todas las licencias de software necesarias, ya sean propias o de terceras empresas, y se compromete a no facturar cantidad alguna fuera del presente contrato en ningún concepto por licencias que afecten al sistema.
- Con objeto de simplificar la gestión del soporte y mantenimiento posterior de las licencias, será condición indispensable y responsabilidad del Adjudicatario formalizar la regularización de todas las licencias de cualquiera de los productos de un mismo fabricante bajo un único número de contrato o licencia corporativa que pueda dar servicio tanto al Ayuntamiento como a sus posibles Entes. Además, esta licencia no deberá tener restricciones en cuanto al tipo de implantación tecnológica, y tendrá que contar con un servicio de apoyo y asistencia garantizado por el Adjudicatario.
- La licencia se emitirá a favor del Ayuntamiento, pero en las condiciones de licenciamiento tendrá que quedar expresamente recogido que se licencia para el uso del Ayuntamiento y de su sector público dependiente como usuarios finales de las mismas, reconociendo la opción por parte del Ayuntamiento de transmitir la licencia al sector público dependiente mancomunadamente y sin variación de precio.
- Se deberán incluir las licencias del software complementario que se requiera para el funcionamiento de la solución completa (gestor de informes, gestor documental, etc.), excluido el sistema operativo, la base de datos y otro software de base como por ejemplo antivirus o sistemas de copia de seguridad para el cual se emplearán las herramientas disponibles al Ayuntamiento o el sector público dependiente.

3.4.6.3 Interfaz de Trabajo de Gestores

La interfaz de trabajo que el sistema ha de proporcionar a los gestores deberá cumplir los siguientes condicionantes:

- La operativa de la aplicación deberá resultar sencilla e intuitiva, con menús y opciones claras para el gestor y de acceso rápido y, preferentemente, configurable en función del tipo de instalación y/o gestor considerado.
- Debe existir una exportación/importación de datos generalizada de los productos objeto de la contratación y en especial de la información principal con las herramientas ofimáticas más utilizadas (tratamiento de textos, hoja de cálculo, bases de datos, ...) de una forma cómoda y sencilla al efecto de que el propio gestor, en su caso, pueda llegar a personalizar la información que extrae del sistema.
- La impresión de informes, documentos o listados debe realizarse en un contexto visual intuitivo, que deberá permitir al gestor su consulta antes de realizar la impresión.
- Se requiere también que el sistema posea funcionalidades de cuadros de mando y la capacidad de emitir informes de gestión como herramientas de soporte a la toma de decisiones, con la posibilidad de definir múltiples criterios de filtro y selección.
- Los procesos de consulta y búsqueda de información, así como la selección de códigos asociados a determinados campos, han de realizarse de una manera fácil, sencilla e intuitiva y que no implique una navegación tediosa a través del aplicativo. En este sentido, el sistema facilitará al usuario el relleno de la información en los diferentes campos con la utilización de listas de selección o mecanismos similares filtrado y selección con facilidad de un valor dentro de una lista de opciones posibles de tal forma que la experiencia de uso de la aplicación para el usuario resulte sencilla, cómoda y ágil.

3.4.6.4 Navegadores

En los desarrollos basados en tecnologías web, la solución propuesta debe garantizar la compatibilidad con los estándares o recomendaciones publicadas por el World Wide Web Consortium (W3C), que implícitamente y a día de hoy garantizan el correcto funcionamiento en

Firmado digitalmente por: 14254172Z ALFONSO PÉREZ (R: P2608900C) Hora: 17/11/2023 09:39:22Procedimiento: CTR-CON21-2023/0307

navegadores Firefox, Chrome, Edge y, en su caso, para componentes que interaccionen con la ciudadanía, otros como Safari.

Deberá evitarse el empleo de tecnologías de facto obsoletas como applets de Java, Adobe Flash, Microsoft SilverLight y similares que requieran el uso de un navegador concreto con software específico; asegurándose la compatibilidad con los navegadores web y versiones que mantengan vigente el soporte por parte de su fabricante.

3.4.6.5 Seguridad y disponibilidad

La solución propuesta debe:

- Disponer de mecanismos de restricción de uso del sistema y de acceso a los datos e informaciones a las personas autorizadas que permitan la identificación, la autenticación, la gestión de derechos de acceso y, en su caso, la gestión de privilegios y la privacidad.
- Cumplir con lo establecido por el Reglamento Europeo de protección de Datos (Reglamento UE 2016/679) y la Ley Orgánica 3/2018, de 5 de diciembre, de Protección de Datos Personales y garantía de los derechos digitales. Entre otras funcionalidades cabe destacar la posibilidad de definir permisos y distintos niveles de acceso, registrar todos los accesos, ocultar información sensible a usuarios dependiendo del nivel de autorización a la misma así como realizar seguimiento y auditoría de los accesos de lectura/escritura realizados por los gestores a los datos de carácter personal.
- Cumplir con lo establecido en el Real Decreto 311/2022, de 3 de mayo, por el que se regula el Esquema Nacional de Seguridad en la medida en que la solución propuesta constituya un "sistema de información" en el sentido del Anexo IV. Esta obligación se hará extensible a la cadena de suministro del adjudicatario, en la medida que sea necesario y de acuerdo con los resultados del correspondiente análisis de riesgos efectuado por este.
- Responder a las máximas exigencias de seguridad en el acceso y manipulación de la información, en la integridad de datos y en la capacidad de recuperación en caso de fallo, debiendo funcionar en modo transaccional.
- Garantizar que las funciones básicas de confidencialidad, integridad y disponibilidad se cumplan en un entorno A-A-A (autenticación, autorización y auditoría). El sistema deberá contar con herramientas y procedimientos de salvaguarda, recuperación, exportación e importación de datos, así como registrar un log de auditorías para consulta e informe de los accesos y las acciones de los diferentes usuarios, dando constancia de su login, IP, host, etc.
- Garantizar la privacidad y seguridad de las comunicaciones dentro de los componentes/herramientas/soluciones ofertadas y entre estos y el resto de los componentes/sistemas del Ayuntamiento.
- Permitir la identificación de usuarios mediante usuario y contraseña, o mediante certificado digital, con validación adicional contra el sistema LDAP definido en el Ayuntamiento.
- Permitir la definición de los privilegios oportunos para establecer las autorizaciones a nivel de usuario y grupo de usuario en el sistema. Así permitirá establecer los niveles de acceso de cada uno de ellos al sistema junto con las opciones de menú de cada aplicación, llegando incluso a control la definición de privilegios a nivel de operaciones (botones).

La solución ofertada debe de maximizar la disponibilidad de los sistemas, garantizando para ello:

- Una política y procedimientos de actualización claros que garanticen dicha disponibilidad.
- Una clara y adecuada política de transacciones que prevenga, y por tanto contemple y evite, bloqueos de ejecución.

A este respecto, la oferta deberá incluir una catalogación completa de las situaciones en las que se prevea una posible indisponibilidad del sistema, así como la política de entornos y procedimientos de actualización, indicando clara y motivadamente cuales de esas actuaciones

Firmado digitalmente por: 14254172Z ALFONSO PÉREZ (R: P2608900C) Hora: 17/11/2023 09:39:22Procedimiento: CTR-CON21-2023/0307

deberán ser "en frio" (con indisponibilidad de los sistemas) o "en caliente" (con los sistemas disponibles).

3.4.6.6 Concurrencia y escalabilidad

- Todos los componentes y la solución en su conjunto deberán estar diseñados y desarrollados para soportar de forma eficiente un aumento en la carga de procesos y/o usuarios, debiendo ser necesario únicamente la correcta adecuación de la arquitectura hardware del entorno en el que se ejecuten. Del mismo modo, deberá soportar una concurrencia ilimitada de usuarios, solo restringida por el sistema operativo y/o la base de datos, así como los recursos hardware asignados al mismo.
- En cualquier caso, el sistema deberá garantizar inicialmente un rendimiento adecuado para un total de 200 puestos de trabajo internos con aproximadamente 100 usuarios concurrentes y una arquitectura y características de desarrollo de los módulos que soporte hasta 200 peticiones externas concurrentes.
- El sistema permitirá agregar nuevos repositorios de información estructurada o no estructurada en cualquier momento de su vida de uso y según necesidades y también la reubicación de la información almacenada entre diferentes repositorios.
- No presentará limitación alguna respecto al número de usuarios, documentos, tipologías, objetos, etc. con los que puede trabajar.
- Incluirá funciones de digitalización individual, multi-página y por lotes, soportando, en particular, la digitalización masiva de documentación
- La indexación de contenidos, así como el tratamiento OCR de los gráficos, deberá realizarse de forma transparente en el servidor, sin mediación alguna por parte de los usuarios ni interferencias en la gestión diaria.
- La solución propuesta debe presentar una arquitectura y diseño que permita la incorporación de funcionalidades a partir de la adición de nuevos módulos sin que dicha adición afecte al resto del sistema. Por tanto, la integración entre componentes deberá realizarse sin la utilización de interfaces o protocolos nativos y se deberá garantizar el desacoplamiento de capas, permitiendo que la sustitución de componentes por otros nuevos no cause ningún impacto en el resto de los componentes. Por tanto, cualquier componente existente como cualquier nuevo componente desarrollado en el ámbito de este proyecto, deberá estar sujeto a este principio de modularidad de componentes y servicios software.

3.4.6.7 Datos

La solución incluirá documentación detallada del modelo de datos de la solución ofertada, incluyendo tablas, campos, claves, claves ajenas y todo tipo de restricciones definidas (integridad, consistencia y otras). Además, debe garantizar la completa integridad y consistencia de los datos según el modelo de datos. Para ello se garantizará el correcto control transaccional que contemplará toda la casuística existente que evite romper la integridad y consistencia de los datos.

Todo producto o solución software utilizado para prestar el servicio contratado, debe adaptarse para el almacenamiento de cualquier tipo de elemento (documentos, expedientes y otros) en el archivo electrónico activo, semi-activo e histórico del Ayuntamiento, tanto en su versión actual como en las adaptaciones que éste sufra durante el periodo de ejecución de este proyecto como consecuencia de la adaptación a la reciente normativa técnica para cumplimiento de los RRDD de 2010 del ENS y ENI.

El adjudicatario incluirá en la oferta documentación para facilitar a los técnicos municipales durante la fase de valoración de las ofertas la compresión del modelo de datos principal, incluyendo un esquema detallado con las principales tablas y relaciones entre ellas.

Firmado digitalmente por: 14254172Z ALFONSO PÉREZ (R: P2608900C) Hora: 17/11/2023 09:39:22Procedimiento: CTR-CON21-2023/0307

El adjudicatario proporcionará al inicio del contrato y a petición del Ayuntamiento durante la vigencia de este, toda la documentación relativa al Diccionario de datos, al objeto de facilitar la comprensión de la estructura de datos de tal manera que el Ayuntamiento puede explotar estos datos, en su caso, de forma independiente.

3.4.6.8 Entornos de trabajo

Para la implantación del proyecto se requiere la definición, implantación y mantenimiento de al menos dos (2) ENTORNOS DE TRABAJO, un entorno de **pre-producción** donde se realizarán las instalaciones iniciales de las actualizaciones, las configuraciones previas, parametrizaciones, etc. y el entorno de **producción** donde trabajarán los usuarios finales. Ambos entornos deberán tener plena funcionalidad y deberán encontrarse bajo soporte del fabricante.

La existencia de dos entornos requiere tener definidos y documentados los procesos de actualización y migración de un entorno a otro y que éstos sean lo más sencillos y automatizados posible.

Se valorará la capacidad de la solución propuesta para la generación masiva de datos en el entorno de desarrollo, a partir de datos del entorno de producción, anonimizados para cumplir la legalidad vigente.

La oferta deberá incluir una descripción detallada de ambos entornos y los procedimientos, estrategias y herramientas para su actualización y sincronización.

3.4.7 Integración e interoperabilidad

3.4.7.1 Requisitos Generales

La solución deberá disponer de capacidades de integración con los servicios municipales y sistemas externos de interés para la gestión tributaria. La oferta deberá **describir con detalle suficiente** para su comprensión y valoración las necesidades, opciones y mecanismos de integración con estos.

El adjudicatario incluirá en la oferta documentación para facilitar a los técnicos municipales durante la fase de valoración de las ofertas la compresión de la estrategia, herramientas y capacidades disponibles de integración e interoperabilidad de la solución propuesta.

El adjudicatario proporcionará al inicio del contrato y a petición del Ayuntamiento durante la vigencia de este, toda la documentación relativa a web services, API's y capacidades de integración e interoperabilidad de la solución, al objeto de que el Ayuntamiento puede explotar estas capacidades, en su caso, de forma independiente

La solución propuesta debe proporcionar mecanismos para dar soporte a las necesidades de integración con otros sistemas y de interoperabilidad para permitir el uso de datos y servicios a través de múltiples proveedores o a aplicaciones de desarrollo propio.

Estas herramientas serán preferentemente servicios Web conforme a las siguientes características:

- Servicios basados en la arquitectura REST.
- Intercambio de datos en formato JSON.
- Comunicación a través de un canal seguro TLS/HTTPS.
- Interoperabilidad con otras administraciones o agencias de acuerdo con el Esquema Nacional de Interoperabilidad -ENI-.

Firmado digitalmente por: 14254172Z ALFONSO PÉREZ (R: P2608900C) Hora: 17/11/2023 09:39:22Procedimiento: CTR-CON21-2023/0307

3.4.7.2 Integración con la Plataforma de Administración Electrónica

El Ayuntamiento actualmente dispone de un conjunto de soluciones departamentales de desarrollo propio y algunas de diferentes fabricantes.

Las nuevas contrataciones siguen una estrategia para dotar al Ayuntamiento de una Plataforma de Administración Electrónica que incluirá capacidades generales de integración e interoperabilidad con herramientas de la administración del estado y otras herramientas que complementan funcionalidades de la administración electrónica como gestores documentales, archivo electrónico o licitación electrónica.

Dentro de esta estrategia municipal, el Ayuntamiento maneja unificar la información y las integraciones de contabilidad, terceros, territorio y aquellas que puedan cubrirse con módulos implantados en la Plataforma de Administración Electrónica. Por ello, en función del grado de avance en la implantación de estas capacidades el Ayuntamiento determinará en todo momento las integraciones a realizar dentro del presente contrato, que se realizarán pudiendo suceder que se requiera una primera integración con los sistemas actualmente en producción y una integración posterior con las nuevas soluciones desplegadas.

En este caso, está prevista una posible modificación del contrato para cubrir los costes derivados y hacer frente a las necesidades que puedan surgir por la adaptación o desarrollo de procesos de integración. Del mismo modo, además de la posible evolución de las soluciones durante la vigencia del contrato, también está previsto la implantación posterior de una solución de archivo electrónico, aún por determinar, para completar las funcionalidades de la Plataforma de Administración electrónica y que puede requerir nuevas integraciones.

Se enumeran a continuación las aplicaciones actualmente implantadas en el Ayuntamiento que pueden tener relación con la solución a implantar:

- Contabilidad: Desarrollo propio en entorno AS/400.
- Gestión de Acuerdos Municipales (GAM): Desarrollo propio en lenguaje java 1.4 sobre base de datos Oracle v11.
- Sistema de Gestión Tributaria y Gestión de Documentos de Cobro (SDC) incluyendo Recaudación Voluntaria y Ejecutiva; y Gestión de Multas: Desarrollo propio en lenguaje Visual Basic 6.0 sobre base de datos Oracle v11.
- Sistema de Gestión de multas: Desarrollo propio en lenguaje Visual Basic 6.0 sobre base de datos Oracle v11.
- Sistemas de Gestión de Expedientes con la implementación de procedimientos de Contratación, Inspección Tributaria, Urbanismo, Inspecciones Técnicas de Edificios, etc.). Desarrollos propios utilizando como herramienta el Gestor de Expedientes CEX® de la Comunidad Autónoma de La Rioja.
- Registro de entrada y salida de documentos: herramienta del mencionado Gestor de Expedientes CEX®
- Sistema de Gestión de Notificaciones integrado con el sistema SICER y PEE de Correos. Desarrollo propio en lenguaje java sobre base de datos Oracle v11.
- Sistema de Sede electrónica: IBM WCM desarrollos propios de portlets sobre los mencionados sistemas de Territorio, Sujetos, Gestión Tributaria y Gestión de Documentos de Cobro, Gestores de Expedientes CEX® y PROCESA, pasarelas de pagos con el tpv virtual para pago con tarjeta financiera de Caixabank y con cargo en cuenta con cinco entidades a través de la pasarela TB-Solutions.
- BD Municipal de Terceros: Desarrollo propio en lenguaje Visual Basic 6.0 sobre base de datos Oracle v11.
- BD Municipal de Territorio: Desarrollo propio en lenguaje Visual Basic 6.0 sobre base de datos Oracle v11.

Firmado digitalmente por: 14254172Z ALFONSO PÉREZ (R: P2608900C) Hora: 17/11/2023 09:39:22Procedimiento: CTR-CON21-2023/0307

- Plataforma Smart Logroño: con desarrollos y servicios propios en torno al núcleo basado en la plataforma de software libre Onesait Platform, evolución de la plataforma FEEP IoT&Big Data Platform Sofia2 (para más información consultar https://www.minsait.com/es).
- Sistema de Información Geográfico basado en:
  - Capa de Datos: Postgre-PostGIS.
  - Capa servidor: Geoserver.
  - Capa cliente: QGIS y herramientas y visualizaciones 2D y 3D de la Plataforma Smart.
  - Capa de sincronización: FME.
- Otros sistemas municipales que generan liquidaciones o autodeclaraciones.

3.4.7.3 Interoperabilidad con organismos externos

II.1. CATASTRO. Se exige la integración mediante Servicios Web con la base de datos de la DG de Catastro, incluyendo la comunicación de modificaciones de titularidad, que deberá realizarse desde el propio expediente de liquidación del IIVTNU, para que surta efecto en el menor plazo posible y se eliminen tareas repetitivas.

II.2. 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. La solución debe ser interoperable con el Suministro Inmediato de Información (SII), así como con el suministro de otras declaraciones informativas.

II.3. Dirección General de Tráfico. On-line mediante Servicios Web.

II.4. EDITRAN. Se exige la integración completa en el sistema de la plataforma EDITRAN, contemplando la gestión desatendida de envíos y recepciones de ficheros con cualesquiera entidades que soporten este sistema de comunicaciones.

II.5. ANCERT. La aplicación ofertada deberá contemplar la integración "on-line", mediante Servicios Web, al máximo nivel de funcionalidad, con la plataforma notarial ANCERT.

II.6. Plataforma SIGA de Gestores Administrativos (IVTM). On-line mediante Servicios Web.

II.7. Correos. SICER a través de EDITRAN o de servicios web, incluyendo imágenes y fichero de firma en tableta electrónica.

II.8. Plataforma de pago on-line mediante Servicios Web, tipo Redsys.

II.9. INSS y TGSS. Mediante ficheros con perceptores de prestaciones.

II.10. INE. Mediante ficheros de fallecidos.

II.11. Los accesos a DGT y Catastro deben realizarse directamente desde los correspondientes objetos tributarios, valores o expedientes relacionados con los mismos.

II.12. Boletín Oficial del Estado y Boletín oficial de La Rioja en los casos que proceda.

II.13. Registro de la propiedad y registro mercantil.

II.14. Otros servicios de la red SARA, como el registro de apoderamientos, etc.

3.4.7.4 Integración con componentes de administración electrónica

Según se ha indicado la solución propuesta debe proporcionar inicialmente capacidades de administración electrónica no disponibles hasta la implantación posterior de una solución de Plataforma de Administración Electrónica.

Se establecen, al menos, las siguientes capacidades a proporcionar:

Firmado digitalmente por: 14254172Z ALFONSO PÉREZ (R: P2608900C) Hora: 17/11/2023 09:39:22Procedimiento: CTR-CON21-2023/0307

II.15. Notificación electrónica.

II.16. Sede electrónica: Realización de trámites propios de la oficina virtual: consultas de deudas pendientes, generación de certificados, autoliquidaciones, plan de pagos, fraccionamientos, etc.

II.17. Gestor de Expediente electrónico.

II.18. Portafirmas.

II.19. Registro electrónico.

II.20. Archivo electrónico.

3.4.7.5 Integración con aplicaciones municipales en aquellos datos con incidencia tributaria

Con independencia de los requisitos especificados, a modo de referencia, para su inclusión en la solución a implantar se indican las integraciones existentes en el sistema actual:

II.21. Contabilidad municipal.

En la actualidad, una parte de las integraciones se realiza mediante listado y proceso manual, la parte de embargos se realiza mediante que generación de ficheros. La solución propuesta deberá integrarse plenamente con la contabilidad de la plataforma de administración electrónica.

Además, la solución debe incluir un servicio web de consulta de deuda de sujetos para su consumo desde la gestión contable al que se le pasa una serie de NIFS de personas y devuelve si tienen deuda y el desglose en su caso (documentos de cobro y deuda de cada uno).

II.22. Cita previa y gestor de colas:

El Ayuntamiento dispone para todas las unidades municipales de un sistema unificado para la gestión de cita previa y gestión de colas (QSIGE). Se valorará la integración de este sistema en la solución propuesta para la gestión tributaria.

II.23. Ocupación de espacio público.

En la actualidad, se generan liquidaciones relacionadas con las gestiones de espacio público. La solución propuesta deberá contemplar la generación y gestión de estas liquidaciones.

II.24. Licencias de actividades y obras.

En la actualidad, se generan liquidaciones de relacionadas con las gestiones de Licencias de actividades y obras. La solución propuesta deberá contemplar la generación y gestión de estas liquidaciones.

II.25. Sistema de información de gestión de aguas.

Con la aplicación de la empresa adjudicataria de la gestión de aguas:

- Carga de lecturas de aguas desde la aplicación.
- Envío de datos de contratos/contadores de aguas a la aplicación

II.26. Policía Local.

En la actualidad, el Ayuntamiento está implantando el aplicativo vInfoPol para la gestión integrada de Policía, Bomberos y Protección Civil. Este aplicativo dispone de soluciones de movilidad integral para realizar gestiones propias de los policías. La solución propuesta deberá contemplar, al menos, la carga de datos de denuncias de

Firmado digitalmente por: 14254172Z ALFONSO PÉREZ (R: P2608900C) Hora: 17/11/2023 09:39:22Procedimiento: CTR-CON21-2023/0307

tráfico y otras, y la petición de informes a los agentes en la gestión de multas e infracciones incluida en la solución a implantar.

II.27. Relaciones de padrones de recibos.

Integración con la contabilidad municipal del módulo de gestión a través del cual se tramitan las "Relaciones de padrones de recibos".

3.4.7.6 Integración con Terceros y Territorio

- El Ayuntamiento dispone de una **base de datos de sujetos** que recoge todas las personas físicas o jurídicas que han tenido alguna relación con el Ayuntamiento. Esta base de datos centralizada es utilizada por todos los sistemas actuales y es un pilar esencial en la consistencia de la información municipal.

  Todos los expedientes tramitados desde este contrato deberán contemplar el uso de la base de datos de sujetos, de forma que, al asociar un tercero a un expediente, este deberá existir en la base de datos municipal de terceros.

  El sistema debe contener mecanismos para la búsqueda de terceros al menos por la identificación y denominación del tercero. Estas búsquedas permitirán filtrar por cadenas parciales de los datos y serán independientes de que en el criterio de búsqueda se utilicen mayúsculas o minúsculas, así como caracteres especiales como tildes o diéresis. Para los casos en los que exista más de un tercero que cumpla los criterios establecidos, el usuario podrá seleccionar de entre los que cumplan dichos criterios. Además, se debe poder determinar si el tercero está activo o por el contrario está dado de baja lógica, por ejemplo, en personas físicas fallecidas o empresas que han finalizado su actividad.

- El Ayuntamiento dispone de una **base de datos de territorio municipal**, tanto rústico como urbano, con una atomicidad de referencia catastral, en la que se codifican todos los elementos que componen un elemento dentro del municipio como distrito, sección manzana, calle, puerta, escalera, letra, planta, puerta.

  Nota:

  La actual base de datos de territorio identifica todos los elementos territoriales municipales, bien sean habitables o no habitables y, dentro de los habitables, la norma cada elemento tiene una referencia catastral única, salvo algunas excepciones que la solución deberá tener en cuenta para su correcto tratamiento como es el caso de viviendas sin referencia catastral específica y que arrastran la del solar.

  El sistema debe contener mecanismos de búsqueda de elementos territoriales. A partir de la información de territorio, puede formarse las direcciones postales y puede asociarse los elementos manejados por los sistemas como licencias, infracciones, etc. a elementos territoriales del municipio.

Las bases de datos municipales de terceros y territorio serán la vía de entrada de los nuevos elementos y de los cambios sobre los ya existentes. Para ello el Ayuntamiento cuenta con aplicaciones específicas y servicios web que permitirán la creación de terceros.

Los datos de los terceros y el territorio deberán residir a su vez en bases de datos propias de la solución a implantar. En ese caso, será necesario realizar una carga inicial a partir de las bases de datos municipales y posteriormente las bases de datos deberán actualizarse de forma síncrona con la información existente en las bases de datos municipales. En principio, las bases de datos de Sujetos y Territorio no se modifican desde la nueva aplicación, salvo otra indicación por parte del Ayuntamiento ante posibles datos que puedan resultar de interés general como pueden ser datos de contacto.

Alternativamente se permitirá la utilización de las bases de datos municipales mediante servicios web expuestos por los sistemas actuales del Ayuntamiento.

Firmado digitalmente por: 14254172Z ALFONSO PÉREZ (R: P2608900C) Hora: 17/11/2023 09:39:22Procedimiento: CTR-CON21-2023/0307

Los licitadores deberán incluir en sus ofertas el planteamiento previsto y en su caso los procedimientos para la sincronización y carga inicial.

Todos los elementos existentes en las bases de datos municipales de terceros y territorio tienen un identificador numérico único. Este dato es independiente de identificadores lógicos como el nif o la referencia catastral. Esto es así entre otras razones porque según publica la web del dni electrónico, en España existen decenas de miles de dni duplicados, además los sistemas municipales requieren tratar de forma diferenciada a sujetos como las Consejerías de una Comunidad Autónoma o las delegaciones territoriales de una gran empresa, en las que diferentes sujetos comparten un nif común. El sistema debe garantizar que, para cualquier tercero o territorio utilizado en un expediente, se pueda determinar a qué elemento de las bases de datos municipales está asociado.

3.4.7.7 Exportación, Publicación y Análisis de información

El Ayuntamiento de Logroño dispone de un conjunto de sistemas y servicios informáticos municipales transversales. La solución ofertada para la prestación del servicio deberá disponer de API's y/o herramientas que permitan la integración con Plataformas BI de ámbito superior como la Plataforma Smart Logroño, Portal de Transparencia y aquellos subsistemas y/o servicios informáticos del Ayuntamiento que este designe.

De forma general, la Plataforma Smart Logroño proporciona funcionalidades de gestión de quejas y sugerencias, peticiones y afecciones en la ciudad, y capacidades de análisis de indicadores, elaboración de cuadros de mando y emisión de informes y estadísticas, incluyendo la posibilidad de combinación con otros datos municipales integrados en la misma, capacidades de geoposicionamiento y de publicación en el portal Open Data y en el portal Smart Logroño.

Con carácter particular se incluyen las especificaciones de datos a integrar en las especificaciones de cada Lote.

La información, ya sea esta de carácter histórico o en tiempo real, deberá ponerse a disposición del Ayuntamiento de Logroño mediante mecanismos flexibles que permitan acceder a los datos aplicando filtros por diferentes criterios.

Con carácter general, la solución debe permitir el intercambio bidireccional e inmediato de los siguientes contenidos:

- Redes de elementos o dispositivos gestionados por el sistema con disponibilidad de capa georreferenciadas en el sistema gis municipal y detalle de la ficha de cada elemento y estado si procede.
- Información de las actuaciones gestionadas en el sistema incluida su componente económica si procede.
- Indicadores, en especial los establecidos en el sistema de calidad municipal y cálculos necesarios para la obtención de informes y estadísticas.
- Información para combinación o cruce con otros contenidos de información municipal.
- Información de quejas y sugerencias o afecciones en la ciudad, si procede.
- Toda aquella información a poner a disposición de la ciudadanía en el Portal Smart y el Open Data municipal.

Para ello, facilitará la exportación de los resultados de la explotación de datos de los diferentes módulos o aplicaciones de que conste la solución a los paquetes ofimáticos más comunes del mercado, en concreto, a los productos del paquete ofimático Microsoft Office, fundamentalmente Word y Excel.

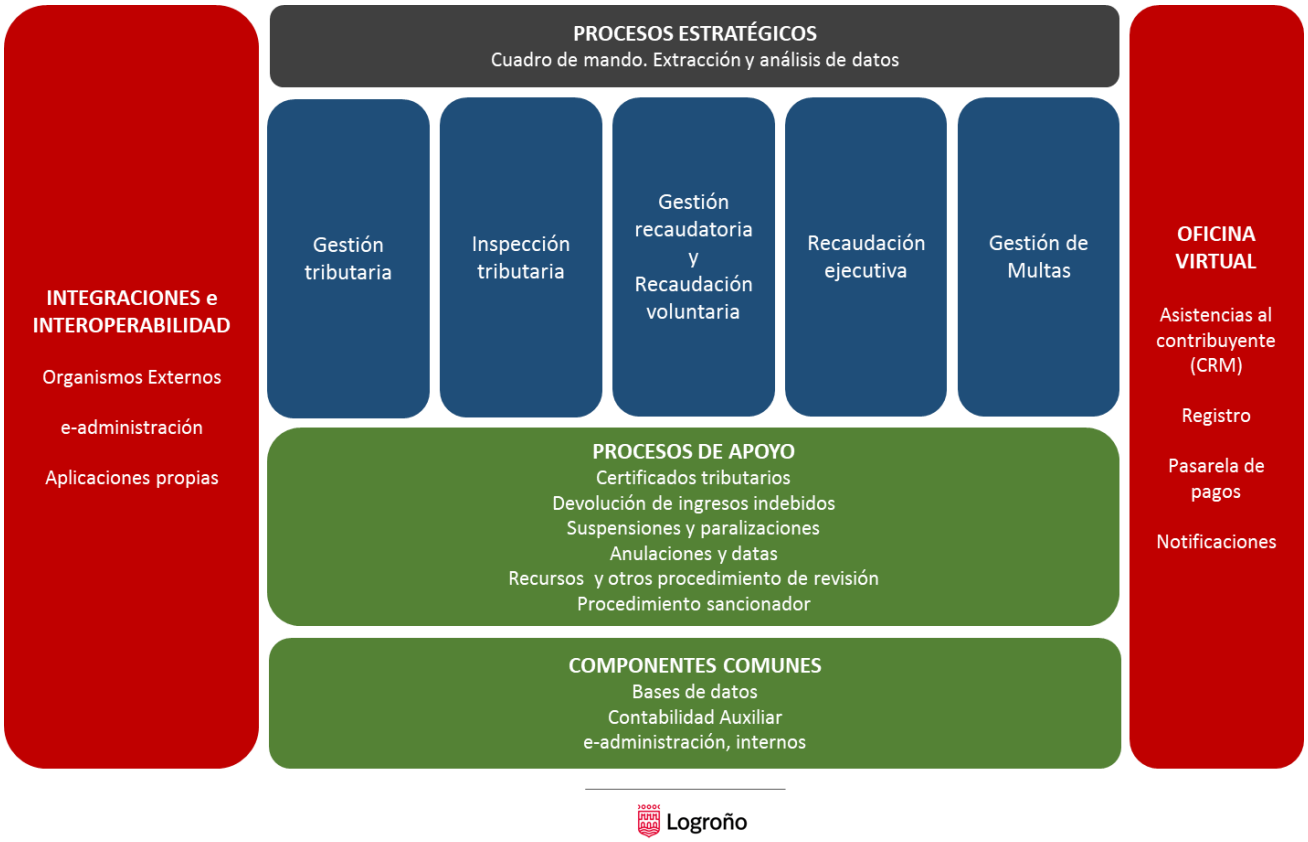
Por ello, además de las capacidades propias que se indican en el apartado "Procesos estratégicos para la dirección", la solución propuesta deberá disponer de mecanismos de integración bidireccionales con la Plataforma que permitan compartir contenidos y capacidades entre ambas.

Firmado digitalmente por: 14254172Z ALFONSO PÉREZ (R: P2608900C) Hora: 17/11/2023 09:39:22Procedimiento: CTR-CON21-2023/0307

Los datos se proporcionarán en formatos estructurados, abiertos e interoperables, de acuerdo con la normativa vigente de publicidad y reutilización de información pública. Si los anteriores conjuntos de datos contienen información de carácter personal, se realizarán dos tipos de explotaciones, una con todos los datos, y otra con los datos disociados.

3.5 Requisitos funcionales

A modo de referencia, se incluye un esquema ilustrativo de los módulos de la solución:



3.5.1 Requisitos funcionales de Gestión Tributaria

3.5.1.1 Gestión Tributaria. Requisitos generales

RGT.1. Incluirá todas aquellas funcionalidades que son necesarias para el correcto desarrollo de las actividades propias de la Gestión Tributaria con arreglo a la Ley y las Ordenanzas.

RGT.2. Debe contemplar todos los impuestos, tasas, contribuciones especiales, precios públicos, prestaciones patrimoniales de carácter público no tributarias, y demás ingresos.

RGT.3. Deberá contemplar todas las acciones necesarias para la formación, edición, mantenimiento, conservación y depuración de los padrones fiscales, censos y matrículas de todos los ingresos, así como la confección de recibos y liquidaciones. La aplicación permitirá la emisión de padrones previos de comprobación. Resúmenes de Padrones y censos, reflejando elementos tributarios del mismo, número de

Firmado digitalmente por: 14254172Z ALFONSO PÉREZ (R: P2608900C) Hora: 17/11/2023 09:39:22Procedimiento: CTR-CON21-2023/0307

recibos, importe total y cualesquiera otros elementos tributarios, permitiendo desglosar, por tipo, las exenciones y bonificaciones establecidas.

RGT.4. La gestión de los padrones de cualquier tipo de ingreso incluirá la aplicación el mantenimiento de bonificaciones y exenciones y el cálculo de las cuotas tributarias.

RGT.5. Obtención de estadísticas y gráficos con datos obtenidos en los padrones y censos de cada año y con posibilidad de realizar comparativas entre los mismos.

RGT.6. Exportación de los resúmenes de censos y padrones a módulos de Información estadística, para dar respuesta a las solicitudes de otras Administraciones Públicas conforme con la estructura que estas solicitan.

RGT.7. Notificación de alteraciones catastrales por cambio de titularidad.

RGT.8. Gestión de baja de recibos y liquidaciones.

RGT.9. Tramitación completa de procedimientos de verificación de datos, comprobación de valores y de comprobación limitada.

RGT.10. El sistema deberá disponer de un sistema parametrizable para definir los cálculos aplicables según las Ordenanzas y normativa vigente.

RGT.11. Permitirá configurar por concepto tributario la gestión de las prorratas para las altas y bajas.

RGT.12. Siempre que esté previsto en la normativa permitirá escoger entre el sistema de autoliquidación o de liquidación de los tributos.

RGT.13. Las deudas generadas se agruparán en cargos que se pasarán a recaudación para su cobro. Los diferentes cargos serán debidamente controlados para su tratamiento en la contabilidad auxiliar.

RGT.14. La aplicación permitirá configurar si el pase a recaudación de las liquidaciones se realiza de forma automática o manual.

RGT.15. El software permitirá la liquidación agrupada o individualizada de ejercicios con carácter retroactivo.

RGT.16. La aplicación habrá de permitir el control automático de la extemporaneidad de plazos en todos sus módulos.

RGT.17. El sistema permitirá gestionar el procedimiento de elaboración de Ordenanzas y precios públicos. Permitirá la gestión del expediente de forma desconcentrada de tal manera que las distintas unidades puedan elaborar sus propuestas. Deberá permitir la realización del estudio económico con cálculo de costes de acuerdo con la estructura previamente parametrizada.

RGT.18. Los códigos contables deberán estar integrados con la contabilidad municipal con un desarrollo de cinco dígitos, permitiendo su desagregación en el programa de gestión tributaria.

3.5.1.2 Impuesto de Bienes Inmuebles

RGT.19. La aplicación permitirá gestionar los ficheros para el intercambio de información con la Dirección General de Catastro: PADRON (PAD-DGC), DOC, PADVALCO/BONIFVALCO; así como la depuración de los datos previos a su incorporación a la base de datos de gestión del impuesto.

RGT.20. La aplicación permitirá la carga de fichero con variaciones de titularidad realizadas en la Oficina Virtual del Catastro y su notificación. Se conservará un histórico de las incidencias

RGT.21. La aplicación contemplará la carga del DOC-DGC y toda la gestión específica del mismo, para la emisión de todas las liquidaciones contenidas en el mismo de los distintos tipos de alta permitiendo que las mismas puedan emitirse para cada uno de los ejercicios de forma conjunta o por separado.

Firmado digitalmente por: 14254172Z ALFONSO PÉREZ (R: P2608900C) Hora: 17/11/2023 09:39:22Procedimiento: CTR-CON21-2023/0307

RGT.22. La aplicación dispondrá de un módulo específico para la gestión de beneficios fiscales y su configuración para que los mismos afecten a la base imponible o a la cuota íntegra, con indicación de las fechas de concesión y terminación. Dicha operativa podrá llevarse a cabo de forma masiva. Podrá efectuar carga masiva de fichero de bonificaciones proveniente de otras aplicaciones.

RGT.23. La aplicación mostrará la ubicación de las referencias catastrales.

RGT.24. Debe permitir asignar al expediente como domicilio de notificación el que posea la entidad en su base de datos de terceros o el de catastro.

RGT.25. La aplicación permitirá gestionar los recibos y liquidaciones por porcentaje de cotitularidad, así como la asignación individualizada de posibles bonificaciones.

RGT.26. Contemplará la compensación automática de recibos-liquidaciones por referencia catastral, con independencia del sujeto pasivo.

RGT.27. Permitirá configuración de las acciones a realizar en la carga del fichero PAD en función del tipo de alteración.

RGT.28. Permitirá comparativa de datos entre el fichero de catastro y los del padrón.

RGT.29. Tramitación de alteraciones jurídicas, económicas y físicas.

RGT.30. Deberá gestionarse un único callejero que sea compatible con Catastro, AEAT, INE, DGT, etc., que permita recoger la distinta codificación que cada una de las Administraciones, tiene para la misma vía, evitando de este modo discrepancias en las direcciones tributarias y fiscales.

RGT.31. Se podrán hacer regularizaciones automáticas de liquidaciones en caso de disponer dicho objeto tributario de un recibo o liquidación anterior obre el mismo periodo impositivo. Incluso se permitirá dar de baja el valor más antiguo sobre el que se emite la regularización, de forma automática.

RGT.32. En una misma liquidación se podrán regularizar varios períodos impositivos.

RGT.33. Permitirá la elaboración y cálculo de padrones fiscales provisionales.

RGT.34. Permitirá impresión de los recibos del padrón, incluso antes de su pase a Recaudación.

3.5.1.3 Impuesto de Actividades Económicas

RGT.35. Deberá contener normalizados y actualizados la sección, agrupación, grupo y epígrafe detallados en el Real Decreto Legislativo 1175/1990, de 28 de septiembre, permitiendo que el usuario seleccione de manera ágil, rápida e intuitiva el que corresponda, con posibilidad de que dicha selección se realice introduciendo el dato del número de epígrafe o grupo o bien la descripción de la actividad.

RGT.36. Permitirá procesar la información procedente de la AEAT (ficheros anuales y trimestrales), se validará su contenido y ofrecerá la información de esta para que se pueda realizar la depuración de los soportes remitidos por Hacienda, previo a su incorporación en la base de datos de gestión del impuesto.

RGT.37. Permitirá la realización de consultas sobre el padrón del IAE por múltiples criterios: por sujeto, epígrafe, direcciones, domicilio de la actividad, domiciliados, no domiciliados, …

RGT.38. Cálculo y aprobación provisional de la matrícula del impuesto y recargos provinciales.

RGT.39. Impresión de recibos y/o liquidaciones según corresponde a matrícula anual o alteraciones trimestrales.

RGT.40. Confección de liquidación, aprobación definitiva, impresión de liquidaciones, impresión de notificaciones, listado de liquidaciones.

RGT.41. Permitirá realizar nuevas altas y modificaciones.

Firmado digitalmente por: 14254172Z ALFONSO PÉREZ (R: P2608900C) Hora: 17/11/2023 09:39:22Procedimiento: CTR-CON21-2023/0307

RGT.42. Permitirá realizar el mantenimiento de las diferentes tablas auxiliares, como los epígrafes, tipos de actividad, elementos tributarios...

RGT.43. Permitirá la Gestión Censal e Inspección delegada.

3.5.1.4 Impuesto de Vehículos de Tracción Mecánica

RGT.44. Debe contemplar los siguientes grupos de datos: los referentes al vehículo, los referentes al propietario, los referentes a las bonificaciones aplicables, teniendo la posibilidad de imprimir documentos tales como liquidaciones y notificaciones.

RGT.45. Se podrán introducir altas por matriculación de vehículos pertenecientes al municipio.

RGT.46. Permitirá la realización de consultas sobre el padrón del IVTM por múltiples criterios: por sujeto, matrícula, número de bastidor, tipo de vehículos, domiciliados, no domiciliados, ...

RGT.47. Permitirá realizar cualquier tipo de gestión sobre el vehículo o vehículos seleccionado/s.

RGT.48. La aplicación dispondrá de un histórico de los trámites efectuados sobre un vehículo, así como de sus titulares.

RGT.49. Asignación de bonificaciones y exenciones individuales y de forma masiva, con indicación de las fechas de concesión y terminación. Generación automática de expedientes de bonificación a partir de los datos contenidos en el fichero MOVE de la DGT.

RGT.50. Emisión de liquidaciones, ya sean anuales o prorrateadas por trimestres, necesarias para la realización de trámites sobre los vehículos en la DGT y su notificación.

RGT.51. Se integrará con el módulo de Embargo de vehículos para comprobar si un tercero con deuda en ejecutiva tiene algún vehículo dado de alta.

RGT.52. Se podrán liquidar tantos ejercicios impositivos como se deseen en una misma liquidación, con la correspondiente regularización del resultado.

RGT.53. Permitirá procesar a través de ficheros de intercambio la información procedente de la Dirección General de Tráfico, que se organizará en relaciones y se validará su contenido y conformidad antes de aplicar las modificaciones que contengan.

3.5.1.5 Impuesto sobre Construcciones, Instalaciones y Obras

RGT.54. Realizará la gestión del impuesto conforme a la legislación vigente. Tanto en régimen de liquidación como de autoliquidación.

RGT.55. Permitirá la aprobación y notificación por remesas o relaciones.

RGT.56. Llevará a cabo la liquidación final de regularización de la situación (complementaria), teniendo en cuenta la diferencia entre la cuota inicial, las liquidaciones intermedias y el resultado final según coste real.

RGT.57. Permitirá el mantenimiento de las diferentes tablas auxiliares, como: tipos de obra, tipos de gravamen, etc.

RGT.58. Permitirá realizar tantas liquidaciones como se contemplen en el expediente.

3.5.1.6 Impuesto sobre el Incremento de Valor de los Terrenos de Naturaleza Urbana

RGT.59. Cálculo y generación de liquidaciones de cualquier tipo, así como complementarias. Así mismo, permitirá el sistema cálculo y generación de autoliquidaciones a través de la sede electrónica. Incluidos beneficios fiscales.

RGT.60. Gestión del servicio de valoraciones del que dispone el Ayuntamiento de Logroño.

Firmado digitalmente por: 14254172Z ALFONSO PÉREZ (R: P2608900C) Hora: 17/11/2023 09:39:22Procedimiento: CTR-CON21-2023/0307

RGT.61. Cruce con fuentes externas (padrón, IBI, ANCERT) para detectar operaciones no liquidadas. Generación de requerimientos masivos o individuales.

RGT.62. Cálculo de la inexistencia de incremento a efectos de determinar la sujeción.

RGT.63. Cálculo de la base imponible en función de tipo de transmisión (inter vivos o mortis causa, bien sea a título oneroso o lucrativo), causa de transmisión (compraventa, donación, herencia, etc.}, objeto de la operación correspondiente (pleno dominio, usufructo, nuda propiedad, etc.). Deberá ofrecer las alternativas de cálculo (método objetivo e incremento real) previstas en la normativa vigente.

RGT.64. El módulo de IIVTNU estará vinculado con el IBI, con el fin de obtener de forma automática a partir de la referencia catastral o del número fijo, el valor del suelo y el titular, así como la localización del inmueble.

RGT.65. En los casos en los que el porcentaje transmitido sea inferior al 100% y haya más de una fecha de adquisición, que el porcentaje adquirido en cada una de las fechas esté referido al porcentaje transmitido.

RGT.66. La gestión deberá permitir la formación de expedientes de transmisión, en el que se recogerán los datos correspondientes a la misma y del cual se generarán en un solo acto tantas liquidaciones como sujetos pasivos existan.

RGT.67. Los expedientes deberán incluir al menos los siguientes datos: tipo de transmisión, objeto tributario (localización, referencia catastral, número fijo, valoraciones de referencia si las hubiere, etc.), notario y número de protocolo, datos registrales del inmueble: tomo, libro, folio y finca. Fecha de transmisión actual, de la anterior, y de la presentación en registro. Adquirentes, con sus direcciones fiscales y porcentajes de participación de dominio; transmitentes, con sus direcciones fiscales y porcentajes de participación de dominio y fechas de adquisición. Bonificaciones y/o exenciones aplicables, en su caso.

RGT.68. El control de aprobación y notificación de las liquidaciones se realizará por relaciones o individualmente.

RGT.69. En un mismo expediente se podrán incluir todas las liquidaciones que sean oportunas, tengan o no un título de adquisición anterior distinto en el tiempo.

RGT.70. La aplicación permitirá realizar consultas con múltiples criterios: sujeto, dirección tributaria, referencia catastral, número fijo, notario, número de protocolo, etc. Dichas consultas podrán generar listados personalizados.

3.5.1.7 Tasas, Precios Públicos y otros ingresos

RGT.71. La aplicación permitirá la gestión tributaria del resto de tasas, precios públicos y prestaciones patrimoniales de carácter público no tributarias previstos en las Ordenanzas, así como otros ingresos procedentes de patrimonio y demás de derecho privado.

RGT.72. Deberá ser parametrizable por el usuario para adaptarse a las Ordenanzas del Ayuntamiento y permitir ajustar cálculos a medida para cada tributo.

RGT.73. Declaraciones de alta, variación y baja para cada uno de los ingresos. Incluso masivamente a través de ficheros externos o cualquier otro sistema.

RGT.74. Proceso de liquidación de cada uno con sus peculiaridades y con la casuística recogida en la normativa municipal. Posibilidad de gestionar las declaraciones-liquidaciones.

RGT.75. Incorporación de altas, bajas o variaciones a los padrones correspondientes en aquellos casos que lo requieran.

RGT.76. Posibilidad de realización de liquidaciones complementarias.

RGT.77. Posibilidad de actualización de las tarifas, tipos impositivos, intereses, recargos o cualquier elemento determinante de cada uno de los ingresos.

Firmado digitalmente por: 14254172Z ALFONSO PÉREZ (R: P2608900C) Hora: 17/11/2023 09:39:22Procedimiento: CTR-CON21-2023/0307

RGT.78. Aplicación automática de las tarifas y tipos aplicables.

RGT.79. Asignación de bonificaciones y exenciones, con indicación de las fechas de concesión y terminación.

RGT.80. La elaboración de padrones en aquellos casos en que proceda la gestión mediante censos.

RGT.81. El sistema deberá permitir la liquidación y recaudación de ingresos, tales como sanciones por infracción de las Ordenanzas, reintegro por percepción indebida de devoluciones, subvenciones no justificadas, costas procesales, sanciones tributarias diversas (incumplimiento órdenes de embargo, falta de atención a requerimientos, etc.), etc.

3.5.2 Requisitos funcionales de Inspección tributaria

PA.1. El sistema deberá disponer de un módulo específico de Inspección tributaria que permita realizar de manera independiente y singularizada todos los trámites propios del procedimiento inspector. (comunicación de inicio, diligencias, comparecencias, medidas cautelares, audiencia previa al acta, actas, informes ampliatorios, trámite de alegaciones al acta, finalización del procedimiento, etc.).

PA.2. Asimismo, deberá permitir incluir la regularización conjunta de tributos distintos referidos a una actividad concreta.

PA.3. Deberá disponer de un registro de actividades, en el que se recojan todos los datos relacionados con las mismas. Para cada actividad, que se identificará por localización (dirección y referencia catastral). Este registro deberá integrarse con otras bases de datos municipales que contengan información similar.

PA.4. Para los tributos que se gestionen a partir de padrones-listas cobratorias que elabore el propio Ayuntamiento (por ejemplo, Tasa por utilización de la vía pública para entradas de vehículos y reservas para aparcamiento exclusivo), cuando el resultado de las actuaciones de inspección tenga incidencia en los mismos, el sistema ha de permitir que desde el propio expediente de inspección se materialicen las acciones que afectan a la gestión del padrón-lista cobratoria (altas, bajas, modificaciones, etc.), así como la fijación de la fecha de efecto de las mismas. Deberá permitir desde la propia aplicación, trasladar a otras Administraciones Públicas las modificaciones que se produzcan en los respectivos padrones.

PA.5. El sistema tiene que permitir calcular la deuda tributaria, a partir de los datos previamente declarados, que serán cargados de forma automática, y por diferencia con los datos efectivamente comprobados, permitiendo elaborar simulaciones del cálculo desde el inicio del expediente, modificables hasta la terminación del procedimiento.

PA.6. El cálculo de la deuda tributaria tendrá que hacerse a partir de los tipos, tarifas y resto de elementos de cálculo previstos en la normativa vigente y en las Ordenanzas aplicables para cada ejercicio económico, teniendo en cuenta el periodo inspeccionado, y aplicándolos igualmente automáticamente.

PA.7. El sistema deberá permitir tramitar las actas del procedimiento inspector, conforme a lo dispuesto en la normativa aplicable, y con las peculiaridades previstas para cada tipo de acta.

Firmado digitalmente por: 14254172Z ALFONSO PÉREZ (R: P2608900C) Hora: 17/11/2023 09:39:22Procedimiento: CTR-CON21-2023/0307

PA.8. Posibilitará la incorporación de todos aquellos modelos que le proporcione el Ayuntamiento. Los modelos documentales deberán estar integrados con el resto de la aplicación.

PA.9. Cuando se realicen actuaciones de inspección fuera de las oficinas y éstas se podrán documentar a través de dispositivos móviles, el sistema deberá estar preparado para cargar directamente los documentos formalizados desde los mismos al expediente concreto al que se refieran.

PA.10. Emisión de notificaciones activas interactivas/masivas de las comunicaciones derivadas de los procedimientos inspector y sancionador.

PA.11. Generación de ficheros para intercambio de información con la AEAT.

PA.12. Deberá permitir la elaboración y seguimiento de los planes de inspección que se tramiten en el Ayuntamiento de Logroño.

3.5.3 Requisitos funcionales de Gestión recaudatoria

PA.1. El objetivo es la gestión de todo el procedimiento recaudatorio de tributos y otros conceptos de derecho público y privado de cobro por recibo, liquidación, autoliquidación, multas de tráfico, multas por infracción de las Ordenanzas, etc.

PA.2. La aplicación deberá contemplar los procesos específicos de gestión recaudatoria a efectuar sobre los valores, conforme a la legislación vigente en materia recaudatoria: cobros, domiciliaciones, pase a ejecutiva, anulaciones, bajas, fraccionamientos y aplazamientos, devoluciones de ingresos, trámites a través del portal del ciudadano, planes especiales de pago, etc.

PA.3. Permitirá la búsqueda de deudores por NIF, nombre o número de Archivo/Referencia Externa y ver el histórico detallado del expediente, las actuaciones que contiene y emitir documento con identificación para su pago.

PA.4. Permitirá la visualización de todas las actuaciones, individuales y masivas, que afectan al expediente (información patrimonial del deudor, embargos masivos e individuales, recursos y solicitudes presentadas, etc.) ordenadas cronológicamente.

PA.5. Debe quedar reflejada su emisión y su notificación en el historial del expediente del contribuyente.

3.5.3.1 Domiciliaciones

PA.6. Se deberán habilitar las funcionalidades necesarias para que particulares, administradores, representantes y entidades financieras colaboradoras puedan gestionar la domiciliación de los cargos periódicos de los contribuyentes.

PA.7. La aplicación deberá permitir la gestión de las domiciliaciones de la siguiente forma:

a) Presencial en las Oficinas del Ayuntamiento

b) A través de la Sede electrónica del Ayuntamiento de Logroño (Oficina Virtual Tributaria). En este supuesto, la operación efectuada por el interesado en la página web se imputará directamente a la aplicación, sin tener que efectuar ninguna actuación manual intermedia para finalizar el proceso de domiciliación en la unidad.

c) A través del Cuaderno 60. En este caso el sistema comprobará y domiciliará si existe un mandato SEPA válido en el Ayuntamiento. En otro caso deberá emitir un informe para enviar al titular.

PA.8. Los mandatos SEPA deberán quedar archivados por contribuyente y se anularán a los 36 meses de no haber sido utilizados siguiendo la normativa actual.

Firmado digitalmente por: 14254172Z ALFONSO PÉREZ (R: P2608900C) Hora: 17/11/2023 09:39:22Procedimiento: CTR-CON21-2023/0307

PA.9. Deberá permitir la emisión de justificante en los casos que sea preciso.

PA.10. Deberá contemplar las siguientes funcionalidades:

a) Mantenimiento de domiciliaciones individuales o masivas por tratamiento de soportes bancarios.

b) Posibilidad de domiciliación a nivel de obligado tributario, concepto tributario y/o objeto tributario

c) Fraccionamientos, aplazamientos y plan especial de pagos por domiciliación.

d) Tendrá que permitir la aplicación de bonificaciones por domiciliación.

PA.11. La aplicación deberá anular las domiciliaciones cuando se produzca un cambio en la titularidad del objeto tributario.

PA.12. Permitirá la generación y tratamiento del cuaderno 19 y sus anexos (recibos de vencimiento periódico, fraccionamientos y aplazamientos, plan especial de pagos, autoliquidaciones).

PA.13. Tratamiento de devoluciones bancarias, debiendo incorporar en el histórico el motivo y fecha de devolución.

PA.14. Posibilidad de acordar la anulación de cobros, sin anulación de documentos cobratorios.

PA.15. Debe quedar constancia de un histórico de domiciliaciones y la vía utilizada para domiciliar.

3.5.3.2 Recaudación voluntaria – cobros

PA.16. Permitirá la gestión de los todos los documentos para su cobro, a través de los cuadernos Bancarios de la AEB (CSB19 – CSB60-1, CSB60-2, CSB60-3, CSB43, CSB63)

PA.17. Los documentos no domiciliados, se podrán pagar de forma:

a) Presencial en las oficinas del Ayuntamiento de Logroño.

b) A través de la Oficina Virtual Tributaria con o sin certificado digital.

c) Por vía telefónica.

PA.18. Generación y emisión de documentos de ingreso de cualquier tipo (recibo, liquidación, multa, sanción, aplazamiento o fraccionamiento, providencia de apremio, pago a cuenta de un expediente ejecutivo etc.). Deberá poder enviar vía mail de forma masiva a aquellos contribuyentes que previamente hayan dado su consentimiento.

PA.19. Gestión de la puesta al cobro de liquidaciones de ingreso directo.

PA.20. Mecanismo de grabación, para los pagos vía telefónica, en la que se pueda remitir la misma a un correo electrónico y conservar la grabación en el documento cobratorio.

PA.21. Cálculo automático de la deuda con recargos, intereses, bonificaciones, reducciones, …

PA.22. Los recibos pasarán a recaudación voluntaria mediante propuestas de cargo que serán tramitadas y cargadas para su puesta al cobro en el propio sistema. Se especificará un detalle de cada propuesta con número de documentos e importes diferenciando los domiciliados de los que no lo son. El pase a recaudación de las liquidaciones, autoliquidaciones se realiza de forma automática

PA.23. La aplicación permitirá el volcado y gestión de los movimientos bancarios de las cuentas restringidas de recaudación para su vinculación con las formalizaciones de los pagos/devoluciones, ingresos indebidos, etc.

PA.24. Habrá una gestión por cada cuaderno bancario de la AEB.

Firmado digitalmente por: 14254172Z ALFONSO PÉREZ (R: P2608900C) Hora: 17/11/2023 09:39:22Procedimiento: CTR-CON21-2023/0307

PA.25. El CSB19 recogerá, recibos, fraccionamientos, autoliquidaciones y plan especial de pagos que previamente hayan sido domiciliadas. Tendrá que permitir la aplicación de bonificaciones por domiciliación y en Plan Especial de Pagos para la contabilización de los pagos y sus anulaciones. Se deberá recoger por cada CSB19 enviado, histórico de Entidad Bancaria con indicación de número de documentos e importes enviados, fecha del envío, fecha de cargo bancario, devoluciones e importes duplicados que se deriven. Gestión de las devoluciones bancarias

PA.26. En el CSB60 recogerá todos los documentos ingresados en Entidades colaboradoras, Sede electrónica. Se deberá dar información de la entidad bancaria, número de registros y documentos, tipo de ingreso (web, entidad colaboradora, ...), importe global, importes duplicados que se deriven así como fechas de ingreso. Se guardará histórico de cada CSB60.

PA.27. El CSB43 se gestionará en aquellos casos que el Ayuntamiento considere. Se requerirá la configuración de varias posiciones de forma que la información permita identificar el cobro. Permitirá la gestión de las formalizaciones de los pagos realizados a través de la Sede electrónica.

PA.28. Se deberá poder pagar documentos de forma individual por transferencia bancaria para aquellos no identificados en CSB43

PA.29. El tipo de ingreso y la forma de pago se detallará en cada documento con indicación del medio de pago y la entidad financiera.

PA.30. Posibilidad de acordar la anulación de ingresos, sin anulación de recibos.

PA.31. Elaboración de la Cuenta de Recaudación diario/mes/ejercicio, así como otras estadísticas e informes relativos a los cobros.

PA.32. Gestión del pase a recaudación ejecutiva una vez finalizado el periodo cobratorio. Al día siguiente del vencimiento en voluntaria los documentos deberán figurar en el sistema con el recargo de apremio, con independencia del pase efectivo que haga la Unidad donde se editará la providencia de apremio.

PA.33. En el pase a ejecutiva se diferenciarán los códigos u aplicaciones de Recursos de otros Entes Públicos. En estos casos se generará soporte para su envío al Organismo correspondiente y se minorará la deuda pendiente en los documentos.

PA.34. La aplicación permitirá identificar los recibos de las Administraciones Públicas, parametrizando las situaciones especiales del procedimiento de recaudación para las mismas, excluyéndolos de los procedimientos masivos de pase a ejecutiva.

3.5.3.3 Fraccionamientos y aplazamientos

PA.35. Tramitación completa y electrónica de fraccionamientos y aplazamientos de deudas, tanto en Voluntaria como en ejecutiva.

PA.36. Permitirá la gestión integral de los fraccionamientos, el tratamiento e impresión de los distintos documentos asociados (recibos, vencimientos, reclamaciones, certificados, etc.) y generar el cobro de los recibos en periodo de pago a través de cuaderno CSB19, contemplando la posibilidad de tramitación conjunta de deuda en periodo voluntario y ejecutivo, así como denegaciones.

PA.37. Posibilidad de cálculo simulado global o individual de la deuda. Posibilidad de emisión de informe-propuesta, requerimientos o comunicaciones tanto en período voluntario de pago como en periodo ejecutivo. Cuando se trate de varias deudas, el informe-propuesta que derive de la tramitación del fraccionamiento o aplazamiento deberá (de forma automática) incluir separados los plazos y cuantías que afecten a cada una.

PA.38. Posibilidad de aplazamientos y fraccionamientos por valor individual, por un conjunto de valores o por importe total de deuda acumulada de un sujeto dentro de los límites establecidos en la Ordenanza fiscal general del Ayuntamiento de Logroño.

Firmado digitalmente por: 14254172Z ALFONSO PÉREZ (R: P2608900C) Hora: 17/11/2023 09:39:22Procedimiento: CTR-CON21-2023/0307

PA.39. Se permitirá la tramitación conjunta de deuda en periodo voluntario y ejecutivo y denegaciones. En este caso se deberá contemplar la posibilidad de no acumular en la misma fracción deudas que se encuentren en distinto periodo de ingreso.

PA.40. Cuando los expedientes de fraccionamiento y aplazamiento se resuelvan (por incumplimiento, denegación o desistimiento), el sistema deberá revertir la deuda automáticamente a su estado original recalculando los intereses correspondientes.

PA.41. Permitirá el control de los fraccionamientos y aplazamientos incumplidos y la cancelación automática de aplazamientos y fraccionamientos no atendidos o atendidos parcialmente, con reposición de los documentos cobratorios a su estado original, contemplando el inicio de forma automática del periodo ejecutivo y del procedimiento de apremio o de su continuidad, en el caso que ya se hubiera iniciado.

PA.42. Gestión automática de la falta de pago de vencimientos de fraccionamientos de deuda en periodo voluntario según se contempla en el artículo 54 del Reglamento General de Recaudación.

PA.43. Domiciliación bancaria del pago de aplazamientos y fraccionamientos y emisión de documentos de pago en formato del cuaderno C60 de la AEB.

PA.44. Cálculo y liquidación de intereses en aplazamientos y fraccionamientos, distinguiendo entre intereses legales o de demora en función de la garantía y/o concepto de ingreso.

PA.45. Posibilidad de fraccionar en cuotas desiguales según las condiciones pactadas con el deudor durante el tiempo que dure el fraccionamiento.

PA.46. Deberá contemplar en la cancelación anticipada, los intereses legales o de demora, así como emitir un informe previo.

PA.47. Mantenimiento de históricos de fraccionamiento y aplazamientos donde conste la información de cada plazo (envío a banco, cobro, devolución, etc.).

PA.48. La solución deberá permitir la obtención de información para la contabilización de los fraccionamientos y aplazamientos de pago en los términos de la Orden HAP/1781/2013, de 20 de septiembre, por la que se aprueba la Instrucción del modelo normal de contabilidad local (ICAL); y, en concreto en lo dispuesto respecto a los fraccionamientos y aplazamientos de pago con vencimiento en ejercicios posteriores.

Además, el aplicativo deberá permitir las bonificaciones de la deuda que corresponda, de acuerdo, con la Ordenanza Fiscal Municipal.

3.5.3.4 Plan especial de pagos

PA.49. Tramitación de un plan especial de pagos que permita al deudor pagar la totalidad de su deuda anual, en tributos de cobro periódico, mediante ingresos mensuales a cuenta domiciliados en la cuenta bancaria que designe, según el procedimiento correspondiente establecido en las Ordenanzas.

PA.50. El cálculo de las cuotas se realiza en base al padrón del ejercicio o de las deudas periódicas del año anterior.

PA.51. Llevará control de los sujetos pasivos para que estén al corriente de sus obligaciones tributarias.

PA.52. Permitirá definir los conceptos periódicos que se van a gestionar en el sistema especial de pago y el número de plazos con el porcentaje a aplicar en cada uno de ellos.

PA.53. Será totalmente parametrizable para definir los requisitos para usar esta modalidad, como son el número de plazos, bonificación, fecha de solicitudes, importe mínimo-máximo, número de devoluciones por año, etc.

Firmado digitalmente por: 14254172Z ALFONSO PÉREZ (R: P2608900C) Hora: 17/11/2023 09:39:22Procedimiento: CTR-CON21-2023/0307

PA.54. Permitirá gestión automática de solicitudes, cumplimiento de los requisitos, alegaciones, propuestas de resolución, resoluciones, renuncias y revocación. Notificación automática de estos procedimientos.

PA.55. En los casos de renuncia o revocación se aplicarán las cantidades entregadas o se procederá, en su caso, a su devolución. También deberá contemplar la posibilidad de asignar cuotas impagadas en los plazos siguientes.

PA.56. Cuota de regularización en el último plazo, se regularizará la diferencia que pudiera existir entre el total a pagar y los ingresos a cuenta, aplicación de cantidades y devolución automática de los ingresos indebidos.

PA.57. Enlace con la aplicación contable del Ayuntamiento para su volcado diario/mensual.

3.5.4 Requisitos funcionales de Recaudación ejecutiva

3.5.4.1 Recaudación ejecutiva. Requisitos generales

RRE.1. Pase de los valores de voluntaria a ejecutiva y gestión del proceso de puesta a cobro de valores en ejecutiva, calculando los porcentajes de recargo (5-10-20%) que correspondan durante el proceso, así como incorporándolos al expediente ejecutivo del contribuyente cuando este exista, o generando uno nuevo en caso contrario, una vez notificada la Providencia de Apremio.

RRE.2. Permitirá la visualización de situación, estado, desglose de importes, detalles del documento cobratorio e historial.

RRE.3. Ofrecerá la posibilidad de filtrar por estados, fechas, conceptos y características particulares según la naturaleza del valor.

RRE.4. Podrá emitir listado de valores en varios formatos.

RRE.5. Emisión masiva de actuaciones de recaudación ejecutiva en deudores seleccionados por importe pendiente apremiado, información patrimonial, antigüedad del expediente, etc.

RRE.6. El expediente de ejecutiva dispondrá de todos los formularios que permita la emisión de los documentos propios del proceso. Igualmente, este módulo deberá permitir incorporar plantillas que faciliten la elaboración de los documentos del usuario.

RRE.7. Creación/tramitación de expedientes en vía ejecutiva. Acumulación y segregación de deudas. Liquidación y cierre de expedientes.

RRE.8. El sistema permitirá la generación de ficheros para petición masiva para la interoperabilidad con sistemas externos.

RRE.9. Generación, lectura y carga de ficheros informáticos como consecuencia de la Adhesión al Convenio AEAT-FEMP, en materia de Recaudación Ejecutiva.

RRE.10. Carga en ejecutiva de valores externos.

RRE.11. Compensación de oficio con pagos que deba realizar el Ayuntamiento, por la que es necesaria integración con el sistema contable.

RRE.12. Ejecución de garantías. El sistema permitirá generar el expediente para la ejecución de garantías, así como el seguimiento de su curso en la información relativa al estado de la deuda.

RRE.13. Gestión de subastas electrónicas.

RRE.14. Tramitación de procedimientos de hipoteca legal tácita.

RRE.15. Posibilidad de incorporar terceros a un expediente.

RRE.16. Expedientes de reposición a voluntaria.

Firmado digitalmente por: 14254172Z ALFONSO PÉREZ (R: P2608900C) Hora: 17/11/2023 09:39:22Procedimiento: CTR-CON21-2023/0307

3.5.4.2 Providencias de Apremio

RRE.17. Emisión de providencias de apremio individuales o de forma masiva y adecuada a las especificaciones del sistema informatizado de gestión de envíos. Cálculo e inclusión de las costas por notificación.

RRE.18. Deberá permitir la parametrización de la selección de deuda susceptible de ser apremiada, así como las exclusiones por estado, situación de los valores o tipo de deudor oportunas.

RRE.19. Liquidación y aplicación de los recargos del período ejecutivo, de los intereses de demora exigibles y de las costas de procedimiento.

3.5.4.3 Régimen especial de concursos

RRE.20. Comparecencia y comunicación de créditos en procedimientos concursales y seguimiento hasta su resolución.

RRE.21. Permitirá identificar a los contribuyentes sujetos a un procedimiento concursal mediante la carga de ficheros remitidos -en su caso, por empresa especializada- paralizando los recibos calificados como créditos concursales.

RRE.22. Deberá contener todas las particularidades del procedimiento, en especial:

a) El tratamiento de los recibos.
b) La emisión, comunicación y control periódico de los certificados de créditos concursales y contra la masa, requerimientos de pago, …
c) La posibilidad de incorporar al sistema el control de las fases del procedimiento concursal.
d) Mantendrá un registro de los expedientes afectados por este proceso e información del concurso.
e) Estado del procedimiento.
f) Juzgado competente.
g) Datos de la Administración Concursal.

RRE.23. La aplicación debe permitir incorporar documentos electrónicos en varios formatos (PDF, etc.) con información adicional.

RRE.24. Permitirá la visualización de la deuda pendiente y posibilidad de clasificar en concursal o crédito contra la masa por el usuario.

RRE.25. Detectará nuevos débitos no comunicados y efectuará la emisión de la notificación complementaria.

3.5.4.4 Régimen especial de las Administraciones Públicas

RRE.26. Cruce de datos de la contabilidad con la gestión tributaria y recaudatoria con el fin de promover embargos de créditos de terceros existentes por facturas pendientes de pagar teniendo en cuenta un proceso de compensación de deudas en ejecutiva con facturas pendientes de pago.

3.5.4.5 Procedimiento de embargo

RRE.27. Permitirá la generación de embargos de devoluciones de la AEAT, así como su comunicación a la misma a través del fichero (modelo 996 AEAT, en la actualidad) o cualquier otro sistema de intercambio que establezca la Agencia Tributaria.

RRE.28. Emitirá notificaciones al deudor con todos los detalles de la actuación, incluido desglose de la deuda con los importes en el momento del embargo. Estas

Firmado digitalmente por: 14254172Z ALFONSO PÉREZ (R: P2608900C) Hora: 17/11/2023 09:39:22Procedimiento: CTR-CON21-2023/0307

notificaciones podrán ser individuales o masivas a partir de unos criterios de búsqueda y siempre se integrarán con el módulo de notificaciones.

RRE.29. Gestión y tramitación completa y automatizada de las actuaciones para el embargo de bienes y derechos, desde la solicitud de información hasta el cierre del expediente.

RRE.30. Embargo de bienes inmuebles:

a) Permitirá generar de forma masiva peticiones e intercambio de información al Registro de Índices, así como a los registros de la propiedad correspondientes.

b) La gestión incluirá desde la petición al Registro de Índices hasta la notificación de la subasta.

RRE.31. Embargo de vehículos y otros bienes muebles.

a) Petición e intercambio de información con los registros.

b) Deberá soportar la gestión íntegra del procedimiento desde la petición de información masiva a la DGT hasta la notificación de la subasta.

c) Emitirá diligencias de embargo con posibilidad de excluir matrículas por fecha de matriculación del vehículo.

RRE.32. Otras actuaciones de embargo: subvenciones, valores, créditos, establecimientos mercantiles.

RRE.33. Gestión de fallidos y créditos incobrables. Bajas por insolvencia provisional y definitiva.

RRE.34. Constancia y tratamiento de derivaciones de responsabilidad y sucesiones en la deuda, a partir de los valores declarados fallidos.

RRE.35. Constancia y tratamiento de procedimientos de derivación por afección de bienes.

RRE.36. Integración con los sistemas de intercambio de información y colaboración en la gestión recaudatoria y tributaria establecidos entre el Ayuntamiento y la Agencia Estatal de la Administración Tributaria en el marco de los convenios de colaboración suscritos.

RRE.37. Procedimiento de subasta electrónica.

3.5.4.6 Prescripción

RRE.38. Todas las deudas deberán llevar aparejada su fecha de prescripción

RRE.39. El cálculo de la fecha de prescripción deberá ser parametrizable según tipos de deuda y particularidades de la normativa vigente.

RRE.40. Permitirá la selección de expedientes con riesgo de prescripción y generar, de manera individualizada, documento relativo a la comunicación de deuda con conocimiento formal del interesado e interruptora de la prescripción.

RRE.41. Cualquier actuación que interrumpa la prescripción deberá generar automáticamente la nueva fecha de prescripción.

RRE.42. El sistema permitirá la consulta de las deudas por fechas de prescripción. Contará igualmente con un sistema de alarmas parametrizable según criterios diversos como fecha, tipología de deudas, terceros, etc.

3.5.5 Requisitos funcionales del Procedimiento Sancionador

Incluye funcionalidades necesarias para el correcto desarrollo de las actividades propias de la unidad Técnica de igualdad y Convivencia (Policía Local) con arreglo a la normativa vigente en materia de tráfico, ordenanzas municipales y otra normativa cuya competencia esté atribuida al municipio.

Firmado digitalmente por: 14254172Z ALFONSO PÉREZ (R: P2608900C) Hora: 17/11/2023 09:39:22Procedimiento: CTR-CON21-2023/0307

3.5.5.1 Gestión de Multas de Tráfico

RSA.1. Tramitación completa del procedimiento sancionador en materia de tráfico, en todas sus fases, desde el momento de la denuncia hasta su finalización debiendo quedar reflejado el histórico del expediente en todas sus fases.

RSA.2. Trámites y actuaciones del procedimiento instructor y sancionador, incluidos todos los documentos asociados, integrados con el resto de la aplicación.

RSA.3. Contendrá mantenimiento de las distintas tablas necesarias para el funcionamiento básico, de forma que un usuario final pueda mantenerlas. Siempre teniendo en cuenta fechas de vigencia. (Ejemplo: agentes, artículos de ley, reglamento, ordenanza u otros, % de descuento, nombramientos, etc.).

RSA.4. Entrada de datos de denuncias de por distintos medios, manuales, cargas externas (radares, sistemas de captación de imágenes, ORA, dispositivos móviles y otros sistemas informáticos que se puedan implantar).

RSA.5. Gestión de fotografías incorporadas al procedimiento por distintos medios, posibilidad de incorporarlas en la notificación o de consulta por parte de los usuarios a través de WEB.

RSA.6. Gestión de denuncias incompletas e incorrectas.

RSA.7. El sistema incluirá la posibilidad de incluir al sujeto deudor diferente del infractor para el caso de menores de edad, incapacitados y otros, …

RSA.8. Gestión de rectificaciones en el mismo expediente y en cualquiera de sus fases.

RSA.9. Gestión de destinatarios desconocidos.

RSA.10. Interacción con los documentos cobratorios según el estado y situación de los expedientes.

RSA.11. Integración con datos de vehículos y conductores de DGT para captura de datos de los infractores. Cuando el vehículo tenga asignado un conductor habitual, responsable, arrendatario, tutor…. deberá cargar directamente a éste.

RSA.12. Generación de ficheros y conexión con DGT para gestión de puntos.

RSA.13. Gestión de notificaciones y publicaciones, con control de domicilios, integración con DEV y otros medios (Correos SICER) así como con el Boletín Oficial del Estado a efectos de publicaciones en todas las fases del procedimiento.

RSA.14. Gestión de cobro de boletines de denuncia y de sanciones.

RSA.15. Consulta por todos los campos de la denuncia y seguimiento del estado de los expedientes sancionadores, en todas sus fases.

RSA.16. Gestión de Estadísticas, comparativas con diferentes años, gestión de informes y gráficos.

RSA.17. Posibilidad de intercambio transfronterizo de información sobre infracciones de tráfico con los estados miembros de la UE.

RSA.18. Gestión de resoluciones de Alcaldía.

RSA.19. Posibilidad de ampliación de plazo cuando se susciten trámites imprevistos, informes u otros.

RSA.20. Integración con el sistema de gestión del depósito de vehículos y posibilidad de resolución de recursos de reposición contra las liquidaciones de la tasa correspondiente.

RSA.21. Control de suspensiones, caducidades y prescripciones con las posibles interrupciones.

Firmado digitalmente por: 14254172Z ALFONSO PÉREZ (R: P2608900C) Hora: 17/11/2023 09:39:22Procedimiento: CTR-CON21-2023/0307

RSA.22. Posibilidad de campos abiertos en los expedientes unos que aparezcan en la notificación como ampliación de información de la misma y otros internos para conocimiento de los tramitadores.

RSA.23. El sistema deberá contemplar la tramitación completa y electrónica de la tramitación de alegaciones, pruebas, propuestas de resolución, resoluciones, procedimientos de recursos de reposición, solicitudes y reclamaciones de cualquier tipo, así como de cualesquiera otros procedimientos de revisión de los actos (admisiones e inadmisiones), revocación de actos y otras actuaciones en aplicación del procedimiento sancionador en materia de tráfico y subsidiariamente de la Ley 39/2015, de 1 de octubre, del Procedimiento Administrativo Común de las Administraciones Públicas.

RSA.24. La aplicación deberá permitir el seguimiento y control de plazos y de tramitación de alegaciones, pruebas, Recursos administrativos, y otros.

RSA.25. El sistema deberá incluir la gestión de informes a otras unidades como pueden ser Movilidad, Recaudación, Tesorería, Asesoría Jurídica.

3.5.5.2 Otros procedimientos sancionadores

Tramitación completa del procedimiento sancionador establecido en las leyes 39/2015 y 40/2015 de 1 de octubre, del Procedimiento Administrativo Común de las Administraciones Públicas en todas sus fases, desde el momento de la denuncia hasta su finalización debiendo quedar reflejado el histórico del expediente en todas sus fases.

RSA.26. Trámites y actuaciones del procedimiento instructor y sancionador, incluidos todos los documentos asociados, integrados con el resto de la aplicación.

RSA.27. El sistema deberá incluir el articulado concreto en función de cada tipo de ordenanza, reglamento o ley que se aplique.

RSA.28. Contendrá mantenimiento de las distintas tablas necesarias para el funcionamiento básico, de forma que un usuario final pueda mantenerlas. Siempre teniendo en cuenta fechas de vigencia. (Ejemplo: agentes, artículos de ley, reglamento, ordenanza u otros, % de descuento, nombramientos, etc.).

RSA.29. Entrada de datos de denuncias de por distintos medios, manuales, cargas externas (dispositivos móviles y otros sistemas informáticos que se puedan implantar).

RSA.30. Gestión de fotografías incorporadas al procedimiento por distintos medios.

RSA.31. Gestión de rectificaciones en el mismo expediente y en cualquiera de sus fases.

RSA.32. Gestión de destinatarios desconocidos.

RSA.33. El sistema incluirá la posibilidad de incluir al sujeto deudor diferente del infractor para el caso de menores de edad, incapacitados y otros, etc.

RSA.34. Gestión de notificaciones y publicaciones, con control de domicilios, integración con Correos SICER y otros medios así como con el Boletín Oficial del Estado a efectos de publicaciones en todas las fases del procedimiento.

RSA.35. Consulta por todos los campos de la denuncia y seguimiento del estado de los expedientes sancionadores, en todas sus fases.

RSA.36. Gestión de Estadísticas, comparativas con diferentes años, gestión de informes y gráficos.

RSA.37. Gestión de resoluciones de Alcaldía.

RSA.38. Posibilidad de ampliación de plazo cuando se susciten trámites imprevistos, informes u otros.

Firmado digitalmente por: 14254172Z ALFONSO PÉREZ (R: P2608900C) Hora: 17/11/2023 09:39:22Procedimiento: CTR-CON21-2023/0307

RSA.39. Control de suspensiones, caducidades y prescripciones con las posibles interrupciones.

RSA.40. El sistema deberá contemplar la tramitación completa y electrónica de la tramitación de alegaciones, pruebas, propuestas de resolución, resoluciones, procedimientos de recursos de reposición, solicitudes y reclamaciones de cualquier tipo, así como de cualesquiera otros procedimientos de revisión de los actos (admisiones e inadmisiones), revocación de actos y otras actuaciones en aplicación del procedimiento sancionador en materia de tráfico y subsidiariamente de la Ley 39/2015, de 1 de octubre, del Procedimiento Administrativo Común de las Administraciones Públicas.

RSA.41. La aplicación deberá permitir el seguimiento y control de plazos y de tramitación de alegaciones, pruebas, Recursos administrativos, y otros.

RSA.42. El sistema deberá incluir la gestión de informes a otras unidades como pueden ser Medio Ambiente, Recaudación, Tesorería, Asesoría Jurídica.

RSA.43. Posibilidad de campos abiertos en los expedientes unos que aparezcan en la notificación como ampliación de información de esta y otros internos para conocimiento de los tramitadores.

3.5.5.3 Tramitación de solicitudes de atestados

Gestión de la tasa sobre tramitación y posterior expedición a instancia de parte de Diligencias a Prevención e Informes emitidos por la Policía Local, así como otros informes técnicos, probatorios y legales:

RSA.44. Gestión de solicitudes presentadas por los interesados por distintos registros electrónicos u otros.

RSA.45. Generación de liquidaciones.

RSA.46. Notificación de liquidaciones y remisión de atestados.

RSA.47. Integración e interconexión con el sistema de gestión de atestados de Policía Local.

3.5.6 Oficina virtual tributaria

3.5.6.1 Cuestiones generales

OV.1. Deberá integrarse en la Sede Electrónica del Ayuntamiento de Logroño, y constituye el punto de relación con los contribuyentes.

OV.2. La oficina virtual deberá disponer de las funcionalidades propias de un sitio web, menú, mapa del sitio, etc.

OV.3. Proporcionará un acceso sencillo y rápido para el usuario, con visión global de toda su información, incluyendo gestiones y procedimientos concretos.

OV.4. Deberá disponer de un buscador único integral tipo Google que permita realizar búsquedas para cualquier información del sistema valorándose la sencillez, rapidez, y usabilidad. También deberá disponer de buscadores avanzados que permita la búsqueda por criterios facetados.

OV.5. Posibilidad de realizar pagos de documentos u otros trámites que se seleccionen a través de un acceso no identificado con requisitos previos.

OV.6. Identificación mediante firma electrónica o sistema Cl@ve.

Firmado digitalmente por: 14254172Z ALFONSO PÉREZ (R: P2608900C) Hora: 17/11/2023 09:39:22Procedimiento: CTR-CON21-2023/0307

OV.7. Carpeta del contribuyente, que permita la consulta de toda su información. Acceso a toda su información tributaria: valores en distintos estados, objetos tributarios, estado de tramitación de los expedientes, histórico de datos.

OV.8. Buzón de notificaciones telemáticas.

OV.9. Notificación electrónica en Sede y/o Notific@.

OV.10. Solicitud de cita previa.

OV.11. Simulador y autoliquidación de IIVTNU, IVTM e ICIO, así como de las tasas y precios públicos de mayor impacto.

OV.12. Presentación telemática de declaraciones, solicitudes, recursos, así como cualesquiera actuaciones administrativas relacionadas con el entorno tributario, con registro electrónico de las mismas e integración con la aplicación tributaria.

OV.13. Aportación de documentos. Incorporación automática de los documentos en el procedimiento correspondiente.

OV.14. Pago de valores –en cualquier estado- mediante cargo en cuenta en entidades financieras o a través de la plataforma de pago que designe el Ayuntamiento, e integración con la misma.

OV.15. Gestión de plan de pagos personalizado.

OV.16. Tramitación completa de aplazamientos y fraccionamientos, con emisión de resolución automatizada.

OV.17. Tramitación completa de domiciliaciones bancarias –alta, modificación, baja-.

OV.18. Impresión de duplicados de valores pagados Informe de estar al corriente de obligaciones tributarias.

OV.19. Emisión de certificados tributarios.

OV.20. Informe de estar al corriente en el pago del IBI mediante referencia catastral

OV.21. Contemplará las relaciones de representación para actuaciones en nombre de tercero.

OV.22. Asimismo, la Oficina Virtual permitirá el acceso a Colaboradores Sociales (Gestores, Notarías, Registradores) mediante identificación acreditada a las siguientes funcionalidades: Obtención de certificados de deuda e IBI, autoliquidaciones asistidas, actuaciones en representación, etc.

OV.23. El sistema deberá disponer de un sistema de avisos masivos según determinados filtros para realizar campañas o comunicaciones ya sea por SMS y/o EMAIL y con formato corporativo según la identidad visual corporativo.

OV.24. Permitirá tramitar de forma automatizada aquellas actuaciones administrativas del ámbito tributario que por sus características lo permitan y siempre en el marco de la normativa vigente y habilitadas como tales por el Ayuntamiento. Registro electrónico de las mismas.

OV.25. Relación de trámites tributarios, identificando su normativa, formularios, documentación, tipo de tramitación, etc.

OV.26. Deberá contar con la funcionalidad propia de un gestor de contenidos, así como la posibilidad de integrarse en el corporativo. De tal manera que permita una interfaz fácil e intuitiva, así como personalizar el diseño de la información a suministrar en la página principal, e incluir otra información de interés: calendario fiscal, Ordenanzas, suscripción a alertas, comparación del CSV, tutoriales, etc.

OV.27. Deberá cumplir las normas de accesibilidad y su diseño deberá estar adaptado para su correcta visualización en todo tipo de pantallas, es decir, no sólo las clásicas

Firmado digitalmente por: 14254172Z ALFONSO PÉREZ (R: P2608900C) Hora: 17/11/2023 09:39:22Procedimiento: CTR-CON21-2023/0307

pantallas de ordenador y portátil, sino también dispositivos móviles como smartphones y tabletas. Tecnología Responsive.

OV.28. El sistema deberá disponer de un sistema de avisos masivos según determinados filtros para realizar campañas o comunicaciones ya sea por SMS y/o EMAIL y con formato corporativo según la identidad visual corporativo.

3.5.6.2 Control de asistencia al contribuyente

OV.29. El sistema deberá contemplar el control de las asistencias que se realizan a los contribuyentes desde cualquier oficina y por parte de cualquier usuario del servicio, al mayor nivel de detalle posible y con independencia del canal utilizado (presencial, telefónico, telemático, etc.) con detalle de la persona atendida y del gestor que ha llevado a cabo dicha atención).

OV.30. Gestionará el historial de contactos con el contribuyente, en el que recogerá la historia de todas las relaciones habidas con el mismo, permitiendo de este modo que cualquier usuario del servicio, en el más breve espacio de tiempo, pueda tener un conocimiento detallado de la situación histórica del contribuyente, permitiendo así prestarle un nivel de servicio óptimo.

OV.31. El sistema deberá contemplar las funcionalidades necesarias para la atención telefónica a los contribuyentes, a partir de su integración con el software telefónico del Ayuntamiento, debiendo permitir, al menos: Identificación de llamada entrante y posicionamiento automático en la ficha del contribuyente.

3.5.6.3 Registro

OV.32. Registro de entrada de documentos integrado con el gestor de expedientes tributarios, adecuado a las especificaciones SICRES e integrado con el registro electrónico del Ayuntamiento.

OV.33. Digitalización certificada de documentos de forma individual o masiva, asociados automáticamente a la correspondiente entrada, integrada con el registro electrónico actual del Ayuntamiento.

OV.34. Estructura específica del número de registro de entrada compatible con la del Ayuntamiento.

OV.35. Firma electrónica de los documentos asociados de acuerdo con la normativa de firma electrónica.

OV.36. Entrada y salida de documentos, directamente o a través de servicios web de forma integrada con el Registro General del Ayuntamiento.

3.5.6.4 Pasarela de pagos

OV.37. La aplicación se integrará con la pasarela de pagos actualmente en uso en el Ayuntamiento de Logroño u otra posible a determinar.

OV.38. La aplicación permitirá el pago desde la oficina virtual del contribuyente de recibos, liquidaciones, multas, tasas, autoliquidaciones y demás documentos cobratorios de manera sencilla y transparente.

OV.39. El ciudadano podrá efectuar el pago sin necesidad de identificarse en el portal a través de información como CSV, código del documento, etc.

OV.40. El cobro se integrará en el sistema de manera transparente.

Firmado digitalmente por: 14254172Z ALFONSO PÉREZ (R: P2608900C) Hora: 17/11/2023 09:39:22Procedimiento: CTR-CON21-2023/0307

OV.41. Se emitirá un certificado de pago "temporal" relativo a la transacción realizada y uno posterior del pago definitivo a través del portal cuando el pago esté formalizado en la aplicación.

OV.42. El sistema permitirá el pago mediante sistemas alternativos a través de dispositivos móviles tipo bizum en el marco de los sistemas que vaya autorizando el Ayuntamiento.

3.5.6.5 Notificaciones tributarias

OV.43. Gestión y control de todo tipo de notificaciones convencionales o electrónicas de documentos generados por la aplicación de forma individual o masiva: prueba electrónica de entrega.

OV.44. Generación de remesas de notificación y su seguimiento. Generación de ficheros para la impresión de notificaciones a través entidades colaboradoras o empresas notificadoras y seguimiento de estos.

OV.45. Gestión completa de notificaciones a través del sistema SICER.

OV.46. Gestión completa de los envíos ordinarios con retorno de información.

OV.47. Procesamiento masivo de la información procedente de Correos u otras empresas, que incluya alarma para la detección de notificaciones sin respuesta.

OV.48. Grabación de los datos relativos a la notificación efectiva, intentos de notificación, motivo de la devolución y sus datos asociados al expediente.

OV.49. En la recepción de acuses de recibo se dispondrá de una utilidad de lectura de códigos de barra y la posibilidad del escaneado de los acuses.

OV.50. Agrupación en una relación a los contribuyentes cuyas notificaciones sean devueltas por motivos desconocidos, ausencia o dirección incorrecta o incompleta, para su inclusión en un archivo informático.

OV.51. Selección de notificaciones con dos intentos fallidos para su inclusión en una remesa, al objeto de su publicación en el Boletín Oficial, con grabación de la fecha de éste y la fecha de notificación, que según el tipo de envío podrá ser un plazo desde la publicación.

OV.52. Asociación del documento y su acuse de recibo escaneado, a los valores o expedientes afectados.

OV.53. Incorporación de imágenes escaneadas al sistema y posibilidad de vincular valores y documentos de un procedimiento a la imagen del acuse.

OV.54. Envío a domicilios alternativos del destinatario, en caso de devoluciones.

OV.55. Notificación electrónica. Notificación por comparecencia a través de la Sede Electrónica.

OV.56. El programa deberá cumplir lo dispuesto en los artículos 40, 41, 42 y 43 de la Ley 39/2015, del 1 de octubre, de (Procedimiento Administrativo Común de las Administraciones Públicas) o la vigente en cada momento.

OV.57. El sistema deberá disponer de API's, publicadas como servicios web, que permitirá por parte de aplicaciones de terceros generar notificaciones electrónicas para las plataformas soportadas.

OV.58. El sistema deberá tener un módulo de gestión y control de las notificaciones electrónicas generadas que como mínimo tendrán que permitir buscar notificaciones electrónicas generadas en base a filtros por:

a) Fecha de creación.

Firmado digitalmente por: 14254172Z ALFONSO PÉREZ (R: P2608900C) Hora: 17/11/2023 09:39:22Procedimiento: CTR-CON21-2023/0307

b) Fecha de estado.
c) Estado.
d) Motivo de estado.
e) Plataforma de emisión.
f) Interesado.
g) Categoría (trámite).
h) Texto descriptivo de la notificación.

OV.59. Para una notificación en concreto permitirá ver el detalle de esta:

a) Código identificativo de la notificación.
b) Estado.
c) Categoría y trámite.
d) Descripción.
e) Fecha de publicación.
f) Fecha de rechazo.
g) Fecha de lectura.
h) Plataformas por las que se ha enviado.
i) Información del interesado (documento, nombre, primer apellido, segundo apellido, correo electrónico, dirección, municipio, provincia).
j) Historia de la notificación en cada plataforma por la que se haya enviado (fecha de envío, fecha de lectura / rechazo, fecha de caducidad si procede).
k) Documentos enviados en la notificación.

OV.60. El sistema de notificaciones electrónicas deberá ser accesible a través de la web.

OV.61. El sistema deberá estar desarrollado de una forma modular que permita incorporar en un futuro, si es necesario, nuevas plataformas de notificaciones electrónicas.

3.5.7 Procesos y componentes comunes de apoyo

3.5.7.1 Procesos comunes de apoyo

3.5.7.1.1 Certificados tributarios

PA.1. Tramitación completa y electrónica de los Certificados tributarios, referidos a las diferentes circunstancias tributarias: presentación de declaraciones, autoliquidaciones, situación censal, el cumplimiento de las obligaciones tributarias, la existencia o inexistencia de deudas o sanciones pendientes de pago.

PA.2. La emisión de informes positivos o negativos donde, en su caso, reflejarán la deuda pendiente.

PA.3. Posibilidad de emitir certificados e informes de deuda (por referencia catastral) en la Oficina Virtual Tributaria a disposición de los Notarios.

PA.4. El certificado tributario podrá expedirse en papel o bien mediante la utilización de técnicas electrónicas, informáticas y telemáticas.

Firmado digitalmente por: 14254172Z ALFONSO PÉREZ (R: P2608900C) Hora: 17/11/2023 09:39:22Procedimiento: CTR-CON21-2023/0307

3.5.7.1.2 Devoluciones de Ingresos Indebidos

PA.5. El sistema permitirá la tramitación completa de los procedimientos de devolución de ingresos indebidos realizados bien de oficio o a instancia de los interesados.

PA.6. Deberá contemplar la devolución total o parcial del importe de uno o más pagos incluyendo principal, recargos, intereses y costas, así como la devolución de cobros duplicados o excesivos.

PA.7. Emisión automática y genérica del correspondiente informe-propuesta, así como de su notificación, separando por un lado los que puedan ser objeto de compensación (total o parcial) y por otro, las que son objeto de devolución con el cálculo de los intereses de demora correspondientes desde la fecha del ingreso hasta la orden de pago. Asimismo, debe permitir la edición manual por si fuera necesario.

PA.8. La ejecución de las devoluciones deberá generar información para la contabilidad de forma que se generen los ficheros de devolución y aplicación contable de forma automática. Integración con sistema de contabilidad del Ayuntamiento de Logroño.

3.5.7.1.3 Suspensiones y paralizaciones

PA.9. Tramitación completa de suspensiones de procedimiento.

PA.10. Deberá contemplar la tramitación de la suspensión de la ejecución del acto administrativo: por procedimientos y trámites (solicitud independiente de suspensión, junto a un recurso de reposición, concursos de acreedores, ...), tramitación de la aportación de los diferentes medios de garantías (importe más recargos e intereses y extensión procedimental), reembolso del coste de las garantías y posibilidad de paralización de la actuación durante la tramitación de la solicitud de suspensión.

PA.11. La suspensión de las deudas se producirá bien de forma automática cuando se interponga, en período voluntario, recurso contra una multa o sanción, o de forma manual cuando sea un recurso contra un tributo o se reciba una orden judicial.

PA.12. Cuando la suspensión se levante, deberá revertir la deuda a su estado original, recalculando los intereses correspondientes.

PA.13. La suspensión del procedimiento de apremio permitirá realizar un seguimiento de la declaración de nulidad, si procede, diferenciando las situaciones de las actuaciones no afectadas por ésta.

PA.14. Por otro lado, la paralización funciona de manera equivalente a la suspensión, pero se producen por una motivación administrativa y de gestión. El sistema deberá permitir la paralización automática cuando se ejecuten determinadas operaciones tales como fraccionamientos y aplazamientos en período voluntario, tramitaciones de suspensión, …

PA.15. Sistema de alarmas sobre recibos y liquidaciones suspendidas o paralizadas en riesgo de prescripción, configurable según el tipo de suspensión.

3.5.7.1.4 Anulaciones y datas

PA.16. Deberá contemplar la gestión integral y automatizada desde la propuesta de data o anulación hasta su formalización, de forma masiva o individual.

PA.17. La aplicación deberá generar todos los documentos necesarios para la formalización de la deuda anulada, así como estadísticas por cada tipo de anulación.

PA.18. El sistema conectará automáticamente con firmado según la parametrización especificada, así como su integración con contabilidad.

Firmado digitalmente por: 14254172Z ALFONSO PÉREZ (R: P2608900C) Hora: 17/11/2023 09:39:22Procedimiento: CTR-CON21-2023/0307

3.5.7.1.5 Recursos y otros procedimientos de revisión

PA.19. El sistema deberá contemplar la tramitación completa y electrónica de los procedimientos de revisión, recursos y reclamaciones de cualquier tipo.

PA.20. La aplicación deberá permitir el seguimiento de Recursos administrativos, Reclamaciones Económico-Administrativas y de los Recursos Contencioso-Administrativos asociados a valores.

3.5.7.1.6 Procedimiento sancionador

PA.21. El sistema deberá disponer de un módulo específico de sanciones, integrado con el resto de los módulos.

PA.22. Las liquidaciones incorporarán las especialidades propias del cálculo de las sanciones (criterios de graduación, reducciones, etc.), y permitirán el cálculo automatizado del importe en función del cumplimiento de los requisitos para la aplicación de las reducciones (en concreto, del pago en período voluntario).

PA.23. Asimismo, el sistema deberá permitir el cálculo de nuevas liquidaciones, a partir de la información de otras liquidaciones sancionadoras previas, para el caso de que no se cumplieran los requisitos para la aplicación de las reducciones.

PA.24. Permitirá actuaciones masivas e individuales por expediente.

PA.25. Emisión de notificaciones de las comunicaciones derivadas del procedimiento sancionador.

3.5.7.2 Componentes comunes

3.5.7.2.1 Base de datos de terceros y objetos tributarios.

PA.26. El sistema permitirá mantener de forma estructurada toda información referida tanto a terceros, como a objetos tributarios.

PA.27. El sistema tiene que identificar a cada persona en cualquier relación con la entidad de forma única, mediante una ficha de identificación fiscal del contribuyente. Tiene que permitir todas las formas de personas físicas y jurídicas, con asociación clara de los tipos de documentos identificativos.

PA.28. La creación de tercero debe revisar la identificación correcta del NIF o documento equivalente mediante la verificación del dígito control.

PA.29. De cada tercero se deberá almacenar como mínimo la siguiente información:

a) Identificador.
b) Primer apellido, segundo apellido, y nombre/razón social.
c) NIF/NIE/Tarjeta Residente/Pasaporte.
d) tipo de tercero (persona física/jurídica, comunidad de bienes, organismos oficiales, etc.).
e) Diferentes direcciones (las del municipio deben venir normalizadas). Permitirá para cada obligado tributario la adjudicación de varios domicilios con indicación de la naturaleza de cada uno de ellos, ya sea domicilio fiscal, domicilio social, domicilio de empadronamiento, domicilio de notificaciones, etc., pudiéndose marcar alguno o algunos de ellos como domicilio preferente.
f) Formas de contacto (teléfono, dirección de correo electrónico, etc.). Además, permitirá señalar la forma de notificación: por medios electrónicos o papel.
g) Relaciones con otros terceros: representante, empleado, heredero, etc.

Firmado digitalmente por: 14254172Z ALFONSO PÉREZ (R: P2608900C) Hora: 17/11/2023 09:39:22Procedimiento: CTR-CON21-2023/0307

h) Documentos asociados: escrituras, estatutos, etc.

i) Bienes: cuentas bancarias, datos de seguridad social, vehículos, etc.

j) Domiciliaciones bancarias.

k) Vinculación con otra información del sistema.

PA.30. Permitirá incluir la situación jurídica de un tercero, ya sea persona física o jurídica (suspensión de pagos, concurso de acreedores, posibles embargos de otras administraciones). Para ello debe tener algún campo por el que poder realizar consultas y actuaciones administrativas.

PA.31. Se conservarán todos los datos en vigor de los terceros (datos de interés, así como dirección de correo electrónico, teléfonos...). Deberá mantener de forma automática un histórico cronológico de las modificaciones realizadas.

PA.32. Descarga periódica de Ficheros de Fallecidos del INE, actualizando la base de datos de personas.

PA.33. Permitirá crear representantes del obligado tributario. En caso de que el representante realice alguna actuación administrativa, quedará archivado en el expediente.

PA.34. Debe tener las herramientas necesarias para unificar contribuyentes y evitar duplicidades de terceros. Controles de coherencia. Se valorará el grado de refinamiento en el momento de la carga de datos procedente de entidades externas (DGC, DGT, INE...) evitando perdidas de información en el sistema (domiciliaciones, direcciones, etc.).

PA.35. Por lo que respecta a los objetos tributarios debe permitir su identificación de forma única, con aquellos datos que permitan su conexión con otras bases de datos y el cumplimiento de los fines para los que se recogen. En todo caso deberá permitir parametrizar los campos a incluir.

PA.36. Disponer de controles de coherencia, tanto para los datos ya existentes como para los generados por la incorporación de ficheros externos.

PA.37. El sistema permitirá realizar consultas de los obligados tributarios y objetos a través de la cual se obtenga, de forma ágil e intuitiva, toda la información que sobre los mismos exista en la base de datos: datos económicos, objetos tributarios, valores pagados o pendientes, expedientes de gestión, expedientes de ejecutiva, etc. Se permitirá filtrar por tercero, por código de identificación fiscal, por texto de la liquidación, autoliquidación, etc.

PA.38. Mantenimiento de personas de forma interactiva y por carga de soportes (alta, modificación, unificación, consolidación, etc.).

PA.39. Tratamiento singular para grandes contribuyentes y Organismos públicos.

PA.40. Deberá mantener de forma automática un histórico cronológico de las modificaciones realizadas.

PA.41. El resultado de las consultas deberá ser exportable.

3.5.7.2.2 Contabilidad auxiliar

PA.42. La aplicación deberá contar con un módulo de contabilidad auxiliar en el que queden reflejados los asientos de todas las operaciones tributarias y recaudatorias que deban dar lugar a una anotación contable.

PA.43. El sistema deberá permitir la conciliación y cuadre de los movimientos contables mediante la generación de ficheros de intercambio con el aplicativo contable del Ayuntamiento de Logroño. Para ello debe cumplir:

Firmado digitalmente por: 14254172Z ALFONSO PÉREZ (R: P2608900C) Hora: 17/11/2023 09:39:22Procedimiento: CTR-CON21-2023/0307

Cuando se realice algunas de las siguientes operaciones se traspasará la información a contabilidad de forma automatizada, por código contable, agrupado en cinco dígitos, tipo de exacción y año:

a) Derechos reconocidos.

b) Operaciones de ingresos y anulaciones por años de cargo.

c) Cuando se reponga un ingreso o una baja se llevará a cabo un barrado de la operación contable correspondiente.

d) Cuando se lleve a cabo un ingreso indebido se propondrá un mandamiento de pago en la contabilidad.

e) Información de fraccionamientos y aplazamientos de pago de acuerdo con lo señalado en el apartado 3.5.3.3 (fraccionamientos y aplazamientos de pago con vencimiento en ejercicios posteriores).

PA.44. Asimismo, mantendrá el control sobre las devoluciones bancarias del Cuaderno 19, conforme a la normativa, traspasando la información a contabilidad por sus respectivos cargos bancarios.

PA.45. Gestión individualizada y automática de las devoluciones de ingresos indebidos y su reflejo en la contabilidad.

PA.46. Incluir la contabilización de la operativa de gestión de recursos de otros entes (ROE)

PA.47. El sistema permitirá que la contabilización se realice en el mismo momento que se ejecute la operación o que sean tareas parametrizables de forma periódica.

PA.48. Llevará control de operaciones ya contabilizadas para evitar el envío duplicado de información.

PA.49. Debe permitir obtener fácilmente listados y resúmenes de valores de todas las consultas realizadas según las condiciones especificadas por el usuario: por sujeto, objeto tributario, concepto tributario, ejercicio, número de recibo, estado de los valores, importe, domiciliados/no domiciliados.

PA.50. El sistema deberá disponer de informes contables con los datos actualizados en el momento de la petición:

a) Informe contable con detalle de saldos iniciales, pase a ejecutiva, cargos, ingresos, anulaciones y saldos pendientes por conceptos presupuestarios, años de cargo y tipo de exacción.

b) Estado de la recaudación voluntaria y ejecutiva y comparativa con ejercicios anteriores, distinguiendo importe principal, intereses y recargos del 5%, 10% y 20%.

c) Cargos emitidos, tanto por recibos como por liquidaciones, con detalle de la gestión realizada hasta el momento de la petición del informe.

d) Relación detallada de los deudores que figuran en los valores pendientes a una fecha concreta.

e) Informe por códigos contables y documentos emitido tras el pase efectivo a ejecutiva y con detalle de la providencia de apremio dictada por el Tesorero.

PA.51. Todos los módulos deben de permitir la emisión de informes con los datos que se visualizan que se podrán filtrar, dar formato y exportar a cualquier tipo ofimático

PA.52. Seguimiento de la evolución de las domiciliaciones.

PA.53. Estadísticas de la gestión recaudatoria por cargos, tipos de documento, conceptos presupuestarios con separación de voluntaria y ejecutiva.

Firmado digitalmente por: 14254172Z ALFONSO PÉREZ (R: P2608900C) Hora: 17/11/2023 09:39:22Procedimiento: CTR-CON21-2023/0307

3.5.7.2.3 Expediente electrónico

PA.54. El sistema contará con un módulo de documentos y expediente electrónico. Incorporar plantillas propias y otros documentos.

PA.55. El módulo permitirá la identificación y tratamiento diferenciado del documento electrónico que deberán ser archivados en ese soporte.

PA.56. La estructura de los expedientes electrónicos se ajustará a la norma técnica de interoperabilidad, de tal manera que incluya documentos electrónicos, índice electrónico, firma electrónica y metadatos mínimos obligatorios, así como las especificaciones para los servicios de remisión y puesta a disposición.

3.5.7.2.4 Portafirmas

PA.57. Deberá contar con un componente para la integración de la firma en los flujos de trabajo organizativos que permita la firma de peticiones utilizando el cliente de firma de @firma o similar.

PA.58. Permitirá crear autorizaciones de firma para firmar por delegación o por sustitución.

PA.59. Se pueden incluir "Visto Bueno" en el flujo de firma.

PA.60. Permite separar a los usuarios del portafirmas en unidades estancas o sedes.

PA.61. Publica servicios web para la integración con las aplicaciones de workflow.

3.5.7.2.5 Archivo electrónico

PA.62. El archivo electrónico permitirá almacenar por medios electrónicos todos los documentos utilizados en las actuaciones de gestión, inspección y recaudación tributaria.

PA.63. Estos archivos electrónicos cubrirán el conjunto del ciclo de vida de los documentos electrónicos vienen a ser complementarios y equivalentes a los archivos convencionales.

PA.64. Deberá incluir un sistema de metadatos de gestión de documentos que sirva para identificar, autenticar y contextualizar documentos.

PA.65. Se ajustará a lo dispuesto en la norma técnica sobre interoperabilidad que resulte de aplicación.

3.5.8 Procesos estratégicos para la dirección

3.5.8.1 Cuadro de mando. Extracción y análisis de datos

PE.1. Permitirá realizar consultas sobre las bases de datos con múltiples criterios: por sujeto, objeto tributario, concepto tributario, ejercicio, número de recibo, estado de los valores, importe, domiciliados/no domiciliados, código contable, año, tipo de exacción, importes ingresados, tipos de anulaciones e importes anulados.

PE.2. Debe permitir obtener fácilmente listados y resúmenes de valores de todas las consultas realizadas según las condiciones especificadas por el usuario.

PE.3. La solución ofertada permitirá la exportación de datos a sistemas externos.

PE.4. Junto a la exportación de datos se permitirá configurar filtros que permitan al usuario combinaciones de los datos a exportar.

Firmado digitalmente por: 14254172Z ALFONSO PÉREZ (R: P2608900C) Hora: 17/11/2023 09:39:22Procedimiento: CTR-CON21-2023/0307

PE.5. La aplicación debe incorporar herramientas que permitan funcionalidades básicas en el análisis y visualización de los datos referidos a la gestión e inspección tributaria, así como la recaudación.

PE.6. Visualización gráfica de la deuda pendiente agrupada por ejercicios y conceptos. Ranking de deudores.

PE.7. Situación de la prescripción de valores.

PE.8. Estado de la recaudación voluntaria y ejecutiva y comparativa con ejercicios anteriores, distinguiendo importe principal, intereses y recargos.

PE.9. Cargos emitidos, tanto por recibos como por liquidaciones, con detalle de la gestión realizada hasta el momento de la petición del informe.

PE.10. Evolución de la base de datos de contribuyentes.

PE.11. Estadísticas sobre la actividad de Inspección.

PE.12. Resumen de los resultados obtenidos de las actuaciones de embargo y visualización gráfica de la evolución y comparativas.

PE.13. Indicadores de gestión y recaudación. Parametrizables por el usuario, y de cálculo automático con los datos que tiene en cada momento el sistema.

PE.14. La incorporación de un cuadro de mando que permita hacer análisis instantáneos a los responsables del área en un formato intuitivo. El nivel de análisis de la información que se pueda obtener dependerá del nivel de permisos o seguridad del usuario que se conecte.

PE.15. Parametrización de las pautas de estilo de los gráficos y datos generados.

PE.16. En función de las decisiones del Ayuntamiento el sistema permitirá la presentación de la información en entornos web, permitiendo diferenciar accesos con usuario y accesos libres, de forma que se den cumplimiento a las prácticas en materia de transparencia y dato abierto.

PE.17. Las consultas y cuadros de mando podrán efectuarse desde dispositivos móviles.

PE.18. Cuando la gestión de la información requiera de funciones avanzadas permitirá el desarrollo propio o la integración con las herramientas de integración y análisis de datos de uso habitual. Estas funciones habilitan para el seguimiento de los objetivos, desviación de los indicadores previstos, análisis de riesgo, sistemas de alarma, etc.

PE.19. El sistema, ya sea por medios propios, o por integración, deberá permitir realizar simulaciones sobre el comportamiento recaudatorio de cada tributo en función de los diferentes escenarios que se puedan plantear en el momento de elaborar las diferentes Ordenanzas.

3.6 Gestión del Proyecto

3.6.1 Dirección, coordinación y seguimiento del proyecto

Por parte del Ayuntamiento se designará un "responsable del contrato" (en adelante Responsable) al que corresponderá supervisar la ejecución del contrato, adoptar las decisiones y dictar las instrucciones necesarias con el fin de asegurar la correcta realización de las prestaciones pactadas.

Las funciones del Responsable en orden a la gerencia, control y vigilancia de los desarrollos que fundamentalmente afectan a sus relaciones con el Adjudicatario, son las siguientes:

Firmado digitalmente por: 14254172Z ALFONSO PÉREZ (R: P2608900C) Hora: 17/11/2023 09:39:22Procedimiento: CTR-CON21-2023/0307

- Exigir al Adjudicatario, directamente o a través del personal a sus órdenes, el cumplimiento de las condiciones contractuales, con la facultad de controlar totalmente la ejecución de los desarrollos.
- Cuidar que la ejecución de los desarrollos se realice con estricta sujeción a los documentos de especificaciones aprobados, o modificaciones debidamente autorizadas, así como del cumplimiento del Programa de Trabajos.
- Definir aquellas condiciones técnicas que los Pliegos de Condiciones o Prescripciones correspondientes dejan a su decisión.
- Resolver todas las cuestiones técnicas que surjan, siempre que no se modifiquen las condiciones de contrato.
- Estudiar las incidencias o problemas planteados en los desarrollos que impidan el normal cumplimiento del contrato o aconsejen su modificación, tramitando en su caso, las propuestas correspondientes.
- Acreditar al Adjudicatario los desarrollos realizados y participar en la recepción de los mismos.
- Suspensión temporal de los trabajos de desarrollo.

El Responsable será quién supervise la ejecución del contrato, comprobando que su realización se ajusta a lo establecido en este pliego de condiciones. Será el único que tiene competencia para validar y dar la conformidad a los productos entregados o servicios prestados.

Del mismo modo, se designará, como mínimo, un responsable del contrato (en adelante Delegado) o persona designada expresamente por el Adjudicatario y aceptada por la Administración, con capacidad técnica y titulación adecuada para:

- Ostentar la representación del Adjudicatario cuando sea necesaria su actuación o presencia.
- Organizar la ejecución de los desarrollos e interpretar y poner en práctica las órdenes de la Dirección.
- Proponer a ésta y colaborar con ella en la resolución de los problemas que se planteen durante la ejecución.
- Participar en las tareas planificación, especificación y valoración de las tareas a realizar y en las de análisis y diseño de proyectos.

El Ayuntamiento podrá recabar del Adjudicatario la designación de un nuevo Delegado, cuando así lo justifique la marcha de los trabajos.

El Adjudicatario comunicará por escrito al Ayuntamiento el nombre de su Delegado, así como la designación de uno nuevo. En este último caso se requerirá previa autorización del Ayuntamiento.

Para el desempeño de sus funciones, el Responsable y el Delegado podrán contar con técnicos asignados a la ejecución del proyecto.

Durante la ejecución del proyecto se realizarán reuniones de seguimiento entre los responsables del Adjudicatario y los responsables municipales. La periodicidad se acordará entre las partes y podrá variar según las fases de ejecución del proyecto. En estas reuniones se comprobará la evolución del proyecto y en su caso se tomarán las medidas correctoras oportunas.

Para ello, el Adjudicatario se compromete, en todo momento, a facilitar toda la información y documentación que soliciten las personas designadas por el Ayuntamiento a tales efectos, para disponer de un pleno conocimiento técnico de las circunstancias en que se desarrollan los trabajos, así como de los eventuales problemas e incidencias que puedan plantearse y de las tecnologías, métodos y herramientas utilizadas para resolverlos.

Firmado digitalmente por: 14254172Z ALFONSO PÉREZ (R: P2608900C) Hora: 17/11/2023 09:39:22Procedimiento: CTR-CON21-2023/0307

3.6.2 Estructura del equipo de trabajo

Los licitadores deberán describir en sus ofertas la organización, composición y perfiles del equipo de trabajo propuesto para la prestación del servicio, en concreto deberán detallar al menos lo siguiente:

- Organización de los perfiles que forman parte del equipo de trabajo, incluyendo detalle de las dedicaciones temporal y las funciones específicas de cada uno de los perfiles dentro del equipo.
- Currículum y vida laboral de las personas propuestas para asumir estos perfiles, incluyendo, si es el caso, el personal de las empresas externas que colaboren con el adjudicatario, dedicaciones y funciones y la documentación complementaria que acredite la experiencia exigida.

Los datos de carácter personal facilitados por los licitadores, tales como los datos curriculares y/o de índole laboral de los trabajadores que han de prestar el servicio, serán tratados por el Ayuntamiento en calidad de Responsable de Tratamiento.

La finalidad de la recogida y tratamiento de la información es la valoración de la idoneidad del personal propuesto para la ejecución del servicio durante el proceso de selección y adjudicación de las propuestas así como – en el caso de resultar adjudicatario – su utilización para mantener la relación contractual con el Ayuntamiento, en los aspectos económicos y técnicos derivados, así como el control de las servicios contratados y, en su caso, remisión de información sobre las incidencias relacionadas con aquéllos.

Se considera obligación contractual esencial la adscripción del equipo de trabajo con los perfiles establecidos a la realización del presente contrato. A tal efecto, una vez formalizado el contrato y como requisito previo a la firma del Acta de inicio del servicio, la empresa contratista presentará la relación nominal de equipo adscrito a la ejecución del contrato.

En caso de cambio durante la ejecución de las personas propuestas en la oferta a instancia del licitador, el Ayuntamiento deberá dar su conformidad. El Ayuntamiento podrá solicitar la sustitución de cualquier persona del equipo, si no reúne los requisitos de capacitación ofertados o si el Ayuntamiento lo considerase oportuno y el Adjudicatario deberá aceptar esta solicitud y ejecutarla previa conformidad del Ayuntamiento posterior a entrevista personal con la nueva persona propuesta para el equipo.

Todo el personal que preste los servicios objeto del presente contrato pertenecerá exclusivamente a la empresa adjudicataria del contrato o colaboradora en su caso, sin que exista ninguna relación jurídica de tipo administrativo o laboral entre dichos/as trabajadores/as y el Ayuntamiento de Logroño, ni durante la vigencia del contrato ni en ningún momento posterior, relevando de toda responsabilidad al Ayuntamiento.

El Ayuntamiento de Logroño no tendrá ninguna facultad organizativa ni de dirección, ni existirá relación jurídico laboral, civil o administrativa alguna respecto a las personas que presten sus servicios para la empresa adjudicataria.

3.6.3 Lugar de trabajo y medios a emplear

Las tareas que puedan ser realizadas de forma independiente por el personal de la empresa adjudicataria se realizarán en las oficinas de la empresa.

Para las tareas que deban realizarse de forma presencial en el Ayuntamiento, se habilitará para cada miembro del equipo una ubicación y en su caso un ordenador y las herramientas necesarias, siempre que no supongan un coste adicional de licencias para el Ayuntamiento.

En particular se realizarán de forma obligatoria en el Ayuntamiento las reuniones de trabajo y seguimiento y la formación a usuarios finales.

Igualmente, se contará con un recurso presencial durante 3 meses en la fase de implantación.

Firmado digitalmente por: 14254172Z ALFONSO PÉREZ (R: P2608900C) Hora: 17/11/2023 09:39:22Procedimiento: CTR-CON21-2023/0307

Si a lo largo de la ejecución del proyecto se estima necesario el acceso a servicios web o al entorno de desarrollo del Ayuntamiento de forma remota, se realizará una petición por escrito por parte del Adjudicatario que será evaluada por el Responsable. En cualquier caso, estos accesos serán siempre a los entornos de desarrollo y cumpliendo lo especificado en el apartado de Seguridad y Confidencialidad.

Del mismo modo, si fueran necesarios, los despliegues de nuevas versiones y cambios en la definición de objetos de la base de datos se realizarán siempre por el personal municipal siguiendo las instrucciones precisas que acompañarán estas actuaciones.

3.6.4 Planificación y fases del proyecto

El modelo de relaciones durante la ejecución del contrato se estructura a tres niveles:

- Nivel de estrategia corporativa, encargado de velar porque la estrategia y objetivos del servicio estén alineados con los objetivos del Ayuntamiento y controlar y garantizar que todas las decisiones y operaciones se ajustan a dicha estrategia.
- Nivel de dirección y coordinación del proyecto encargado de trasformar las decisiones estratégicas del Ayuntamiento en decisiones sobre el sistema de gestión de ingresos. Coordinar, dirigir y controlar los esfuerzos necesarios para su completa ejecución.
- Nivel operativo, encargado de la ejecución del servicio, esto es, responsable de la gestión, operación y ejecución, supervisión técnica y control de los servicios.

Una vez formalizado el contrato, y en el plazo máximo de catorce (14) días naturales, se elaborará y revisará el plan de trabajo propuesto y se conformará el plan de trabajo definitivo, que se registrará en el Acta de Inicio del contrato. Este plan de trabajo deberá mantenerse actualizado y consensuado entre el Ayuntamiento y la empresa adjudicataria.

Dentro del desarrollo del proyecto. Se deberán establecer y acordar **como mínimo** una serie de fases para cada una de las líneas de actuación.

1. Fase de Preparación y Lanzamiento del Proyecto. En esta primera fase del proyecto se deberán realizar las siguientes tareas:
   a) Presentación.
   b) Plan detallado.
   c) Plan de Organización.
   d) Plan de Gestión del cambio.
   e) Lanzamiento. Sesión Kick-off.
2. Fase de Análisis de la situación actual y del modelo objetivo. En esta segunda fase del proyecto se deberán realizar las siguientes tareas:
   a) Identificar las necesidades funcionales actuales.
   b) Identificación de las necesidades derivadas de las nuevas definiciones del modelo.
   c) Integraciones con otros sistemas.
   d) Conocimiento funcional de los aplicativos actuales.
   e) Análisis de la migración de datos.
   f) Preparación de la documentación (análisis funcional y modelo objetivo de negocio, así como análisis funcional de las integraciones necesarias con otros aplicativos).
3. Fase de Implementación. En esta tercera fase del proyecto se deberán realizar las siguientes tareas:
   a) Parametrización del sistema.
   b) Diseños técnicos de los desarrollos a realizar.

Firmado digitalmente por: 14254172Z ALFONSO PÉREZ (R: P2608900C) Hora: 17/11/2023 09:39:22Procedimiento: CTR-CON21-2023/0307

c) Preparación y presentación del prototipo de la solución.
d) Preparación de los programas de carga y migración.
e) Plan de Pruebas de sistema: unitaria e integradas con otras áreas y cargas.

4. Fase de Preparación entorno productivo. En esta cuarta fase del proyecto se deberán realizar las siguientes tareas:
   a) Plan de formación.
   b) Preparación del entorno pre-producción.
   c) Carga de migración datos.
   d) Presentaciones y Laboratorios de pruebas y ensayo.
   e) Formación a Usuarios Claves (Formación específica y Talleres tutorizados) y entrega de los manuales de usuario adaptados al Ayuntamiento.
   f) Definición de los roles básicos (consulta y actualización) para cada una de las áreas.
   g) Entrega de los manuales de usuario, de parametrización y actualización de la documentación funcional y técnica de los desarrollos realizados.
5. Fase de Puesta en Marcha y Soporte. En esta quinta fase del proyecto se deberán realizar las siguientes tareas:
   a) Arranque productivo: fecha de implantación de la solución- puesta en marcha de la garantía – acta de cierre.
   b) Validación final del sistema por el nivel de dirección y coordinación del proyecto.
   c) Plan de soporte.

3.6.5 Migración y carga de datos

El adjudicatario deberá disponer de las herramientas y procedimientos adecuados para el proceso de migración de datos desde las aplicaciones actuales al nuevo sistema.

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

Se aportará a 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.

Se realizará una migración completa, respetando los identificadores actuales. A modo de referencia, sin ser una lista exhaustiva, se relacionan contenidos a migrar:

- ❑ Contribuyentes y todos sus datos asociados (direcciones, domiciliaciones, etc.), incluyendo históricos y documentación digitalizada, si es el caso.
- ❑ Objetos ingresos e históricos completos de los mismos.
- ❑ Valores y referencias vivas, independientemente de su antigüedad.
- ❑ Operaciones realizadas sobre valores, con independencia de su estado.
- ❑ Datos y actuaciones de expedientes de gestión, incluyendo trámites realizados, documentos, consecuencias tributarias y efectos económicos de los mismos.
- ❑ Datos y actuaciones de los expedientes de ejecutiva.
- ❑ Referencias de pago.
- ❑ Emisiones de notificaciones.
- ❑ Emisiones domiciliadas.
- ❑ Información relacionada con la contabilidad.

Firmado digitalmente por: 14254172Z ALFONSO PÉREZ (R: P2608900C) Hora: 17/11/2023 09:39:22Procedimiento: CTR-CON21-2023/0307

- Fraccionamientos y aplazamientos de pago, devoluciones, suspensiones.
- Conceptos con sus tarifas, tipos impositivos e históricos.
- Lista de calles y, en su caso, tarifas asociadas según Ordenanzas municipales (callejero base, IAE, tasas).
- Ficheros procesados CSB (19, 60, 43, 34, 63).
- Soportes externos periódicos y anuales, histórico de las operaciones realizadas sobre los mismos (IBI, IAE, DGT, ANCERT, Seguridad Social, etc.).
- Aquellos otros que se designen por el Ayuntamiento; y todo ello según las especificaciones que se comuniquen a la empresa.

3.6.6 Seguimiento y control de los trabajos

Se organizará el seguimiento del trabajo mediante metodologías ágiles (Scrum, Kanban o similar, que garanticen la ejecución del contrato en condiciones de calidad y tiempo.

La empresa adjudicataria responderá a los requerimientos que se efectúen desde los responsables del contrato en el Ayuntamiento de Logroño en cuanto a la realización de reuniones o sesiones de trabajo presenciales de los miembros del equipo de trabajo de la empresa.

3.6.7 Garantía, soporte y mantenimiento

Las soluciones de software descritas estarán sometidas a un período **mínimo de un año** de garantía a contar desde la fecha de recepción de los mismos, obligándose el Adjudicatario a realizar durante dicho periodo los cambios necesarios para proporcionar soporte correctivo, evolutivo y legislativo.

El soporte comprende todas las mejoras evolutivas del producto debido al avance de la tecnología, así como las modificaciones producidas por los cambios legislativos y, naturalmente las correcciones por errores en el sistema. El Adjudicatario deberá asumir también las modificaciones de funciones que se detecten que no cumplen adecuadamente con su cometido. Además, incluye atención personalizada para los gestores y técnicos municipales para solventar las dudas, incidencias o consultas planteadas, y tareas de consultoría para el diseño, mejora y automatización de procedimientos electrónicos.

El software deberá evolucionar en un proceso de mejora continua en base a las sugerencias recibidas, y a las necesidades que surjan en la duración del contrato.

Las actualizaciones deberán ser automatizadas y sin paradas de servicio (preferiblemente en horario nocturno), de tal manera que el usuario final no vea interrumpido el servicio en ningún momento.

La oferta deberá describir la disponibilidad y modelo de relación del servicio indicando:

- Cobertura incluida de la garantía para cada tipo de incidencia.
- Horarios de atención.
- Tipos de incidencias, tiempos de respuesta y mecanismos de escalado de incidencias.
- Interlocutores y recursos dedicados indicando experiencia de equipo asignado en tareas similares.
- Procedimiento, operativa y canales de comunicación.

El horario ordinario de prestación del soporte será de lunes a viernes, en horario de 8:00 a 15:00 y dentro del calendario laboral del Ayuntamiento.

Firmado digitalmente por: 14254172Z ALFONSO PÉREZ (R: P2608900C) Hora: 17/11/2023 09:39:22Procedimiento: CTR-CON21-2023/0307

El servicio dispondrá de un mecanismo informatizado donde se registren, almacenen a efectos de seguimiento y estadísticas, y se gestionen de forma centralizada las incidencias y las demandas de soporte realizadas por parte del Ayuntamiento.

Se valorará de este servicio la prestación de forma presencial o remota, por vía telefónica (línea 900 o tarificación normal), correo electrónico, chat de contacto y preguntas frecuentes FAQ o por cualquier otro medio que acuerden el Ayuntamiento y el Adjudicatario y estará sometido a los tiempos de respuesta y penalizaciones recogidos en los Acuerdos de Nivel de Servicio que se especifican en este PPT.

El servicio de garantía soporte y mantenimiento incluye un conjunto de servicios y tareas que, de forma no limitativa, se indican a continuación distinguiendo:

1. Soporte a la gestión.
2. Soporte a la explotación.

Conjunto de actividades encaminadas a dar apoyo y asistencia en las operaciones de gestión de operaciones soportadas en el sistema, especialmente respecto a los procesos interactivos y de atención directa a los usuarios.

El servicio de garantía y mantenimiento comprenderá, al menos, las siguientes actuaciones:

- ❑ Mantenimiento técnico de las funcionalidades y servicios proporcionados por la solución implantada.
- ❑ Asistencia técnica para la resolución de dudas técnicas y/o de funcionamiento en el uso de las funcionalidades suministradas.
- ❑ Resolución de incidencias detectadas y corrección de errores de programación en desarrollos, aplicaciones, bases de datos, gestor de contenidos, etc. que se detecten durante el periodo de vigencia del contrato.
- ❑ Disponibilidad durante la vigencia del contrato, sin coste adicional, de nuevas actualizaciones de la solución que incluirán tanto los productos como la documentación asociada y la formación al personal municipal en el caso de desarrollo de nuevas funcionalidades.
- ❑ Servicios de consultoría especializada para satisfacer las demandas que realizan tanto los usuarios/as del Sistema de Gestión Tributaria, como de posibles entes dependientes, referentes a peticiones de servicio y trabajos especializados que están fuera del alcance de la asistencia a usuarios/as. Además, analizará junto al personal técnico, todas las peticiones de servicio que se realicen para establecer la planificación y desarrollo de las mismas.
- ❑ Mantenimiento y actualización de las integraciones realizadas con sistemas municipales y externos, incluida la plataforma Smart Logroño.

De forma similar, el contrato incluye, con cargo al proyecto, un servicio que cubra las necesidades de soporte y mantenimiento desde la finalización del periodo de garantía hasta la finalización del contrato. El modelo de relación para este servicio deberá quedar definido en la oferta en los mismos términos indicados anteriormente para el servicio de garantía.

3.6.8 Plan de comunicación y gestión del cambio

En proyectos de esta naturaleza y amplitud de gestores afectados, además de la complejidad tecnológica inherente a los mismos, algunos de los riesgos causantes de un gran número de incidencias y fracasos, son la falta de comunicación de las finalidades y actuaciones del proyecto y la nula gestión del cambio.

La oferta deberá exponer de forma clara y concisa cómo se va a llevar a cabo la comunicación y gestión del cambio a lo largo de la implantación de las soluciones.

El contrato incluye:

Firmado digitalmente por: 14254172Z ALFONSO PÉREZ (R: P2608900C) Hora: 17/11/2023 09:39:22Procedimiento: CTR-CON21-2023/0307

- Actuaciones para asegurar que todo el mundo entienda el proceso del cambio, por qué es necesario y qué beneficios se obtendrán, etc.
- Conocimiento de las soluciones y de la normativa.
- Planificación de los cambios y difusión de estos.
- Apoyo y guía del proceso.

3.6.9 Formación y Transferencia tecnológica

El Adjudicatario debe incluir en la oferta descripción y detalle para la valoración de:

1. Plan de Formación con detalle de las acciones formativas orientadas a distintos perfiles y colectivos.
2. Plan de Transferencia Tecnológica con detalle del alcance, medios, recursos, temporalidad y actuaciones a realizar.

3.6.9.1 Plan de Formación

El Adjudicatario se compromete a mantener una colaboración ágil y constante con el personal municipal y realizar una correcta formación y transferencia tecnológica que garantice el conocimiento y manejo de las soluciones por parte del personal técnico y de gestión designado por el Ayuntamiento y a mantener en todo momento formado e informado al personal de sistemas en relación a las infraestructuras y software utilizado (instalación de equipos centrales, puestos de trabajo, software base y específico relacionado con el proyecto, etc.).

Una vez implantada la solución se llevarán a cabo las tareas formativas identificadas en el Plan de Formación para los distintos perfiles identificados al objeto de que estos dispongan de conocimientos y capacidades suficientes para el uso y explotación de las soluciones.

El plan de formación incluirá al menos tres perfiles: administrador, gestor y técnico.

3.6.9.2 Plan de Transferencia tecnológica y continuidad del servicio

Durante la ejecución de los trabajos objeto del contrato el Adjudicatario se compromete, en todo momento, a facilitar a las personas designadas por el Ayuntamiento, a tales efectos, toda la información y documentación que estas soliciten para disponer de un total conocimiento técnico de las circunstancias en las que se desarrollan los trabajos, así como de los eventuales problemas que puedan plantearse y de las tecnologías, métodos, y herramientas utilizadas para resolverlos.

Por otra parte, la empresa adjudicataria deberá transferir conocimientos al personal municipal sobre la configuración, gestión y mantenimiento de todos los elementos que formen parte de la solución ofertada.

3.7 Propiedad Intelectual

El Adjudicatario aceptará expresamente que la propiedad intelectual de todos los documentos y resultados de los trabajos realizados dentro del ámbito de este contrato será del Ayuntamiento, que podrá utilizarlos, reproducirlos o divulgarlos total o parcialmente. Toda la documentación quedará en propiedad del Ayuntamiento sin que el Adjudicatario pueda conservarla o facilitarla a terceros sin expresa autorización de este Ayuntamiento.

Firmado digitalmente por: 14254172Z ALFONSO PÉREZ (R: P2608900C) Hora: 17/11/2023 09:39:22Procedimiento: CTR-CON21-2023/0307

3.7.1 Aseguramiento de la disponibilidad de código

El depósito del código fuente de la solución propuesta en una tercera parte independiente permite asegurar la continuidad de su uso accediendo al código fuente y material complementarios ante un cese de la actividad o extinción del proveedor y propietario intelectual de la plataforma.

El Adjudicatario se obligará a depositar el código fuente de la plataforma integral de administración electrónica ante notario y mantenerlo actualizado al menos anualmente y a comunicarle que el Ayuntamiento es parte interesada.

El depósito se realizará en soporte digital de uso común e incluirá tanto el código fuente de la solución, conteniendo las adaptaciones planteadas para el Ayuntamiento, como de los programas y recursos necesarios que se requieran para su tratamiento por parte del equipo de desarrollo del Adjudicatario pudiendo así, en caso de acceso al código fuente por parte del Ayuntamiento, continuar el desarrollo.

El depósito del código fuente de la solución se mantendrá durante la vida útil de la solución.

El Ayuntamiento podrá acceder al código fuente del programa desarrollado y depositado ante el Notario siempre que se cumpla alguno de los siguientes requisitos:

- En el supuesto que se haya solicitado al Adjudicatario de manera fehaciente la posibilidad de realización de una actualización del software de acuerdo con el contrato de apoyo y mantenimiento, y el Adjudicatario no haya atendido su solicitud en el plazo de 2 meses desde la comunicación fehaciente.
- En caso de resultar necesaria la modificación del código fuente para el correcto funcionamiento del programa, adecuación obligatoria por aspectos legales o de seguridad del sistema y, no siendo posible localizar al Adjudicatario o titular conocido de los derechos, en su último domicilio conocido, o en caso de haberlo encontrado, resultara imposible por su parte llevar a cabo las modificaciones necesarias por causas externas a éste, como por ejemplo y a título enunciativo, pero no limitativo, el cierre, fallida, situación concursal o desaparición del Adjudicatario.
- En caso de reclamación judicial o autorización por escrito del titular de los derechos de explotación de la plataforma.

En ningún caso, el Ayuntamiento podrá solicitar el acceso al código fuente para nuevos proyectos, siendo únicamente posible el acceso para dar continuidad al proyecto para el cual se adquirió la solución software descrita en el presente PPT.

3.8 Seguridad, confidencialidad y protección de datos

3.8.1 Seguridad

El acceso y utilización por parte del Adjudicatario de los recursos y sistemas informáticos municipales se ajustará a las especificaciones, procedimientos y requisitos que establezca el Ayuntamiento (medidas de seguridad, acceso y conexión, VPN, certificados, etc.), debiendo comprometerse al uso adecuado de los mismos y a tratar únicamente la información autorizada a la que tenga acceso para la prestación del servicio, a no utilizar la información para otros fines que los recogidos en el presente PPT, así como a no extraerla, copiarla, cederla, publicarla o venderla total o parcialmente, ni en soporte informático ni en papel.

A la finalización del contrato, el Adjudicatario procederá a la devolución, si existieran, de los soportes de información facilitados por el Ayuntamiento y a la descarga o eliminación segura de la misma en los equipos informáticos utilizados para la prestación del servicio.

Firmado digitalmente por: 14254172Z ALFONSO PÉREZ (R: P2608900C) Hora: 17/11/2023 09:39:22Procedimiento: CTR-CON21-2023/0307

3.8.2 Confidencialidad y Protección de datos

La información, datos o especificaciones facilitadas por el Ayuntamiento al adjudicatario o al personal de su servicio, así como a los que hayan accedido en ejecución del contrato, deberán ser consideradas por éstos como confidenciales, no pudiendo ser objeto, total o parcial, de publicaciones, copia, utilización, cesión o préstamo a terceros.

El adjudicatario y el personal a su servicio adquieren la obligación fiel de custodiar cuidadosamente la información, documentación o datos de los que se le haga entrega para la realización de los trabajos objeto del servicio, y con ello el compromiso de que los mismos no lleguen bajo ningún concepto a poder de distintas personas.

El adjudicatario y el personal a su servicio no podrán acceder a aquellas informaciones, datos y documentos no directamente relacionados con el objeto del contrato.

En todo caso, el adjudicatario será responsable de los daños y perjuicios que el incumplimiento de las obligaciones enumeradas en esta cláusula pudiera derivarse para el Ayuntamiento o para terceras personas.

3.8.3 Datos personales facilitados

Los datos personales facilitados, para los casos en que se trate de persona/s física/s, o en el caso de ser representante/s de una persona jurídica, así como la curricular y otras de índole laboral, del/los trabajador/es que realizarán el servicio u obra, serán tratados por la Ayuntamiento en calidad de Responsable de Tratamiento.

La base jurídica que legitima el tratamiento de los datos es la gestión de la adjudicación del pliego, para la formalización y ejecución del mismo en el supuesto de ser asignado al adjudicatario.

La finalidad de la recogida y tratamiento de la información es la valoración de su idoneidad en el proceso de selección o adjudicación del servicio, así como – en el caso de que resulte adjudicatario – su utilización para mantener la relación contractual con la Administración Pública, en los aspectos económicos y técnicos derivados, así como el control de la/s obra/s, bien/es y/o servicio/s contratado/s y, en su caso, remisión de información sobre las incidencias relacionadas con aquéllos.

De conformidad con el RGPD, se podrán ejercitar los derechos de acceso, rectificación, cancelación, olvido, oposición y portabilidad, respecto de sus datos personales, enviando un escrito acompañado de su DNI, dirigida al Ayuntamiento de Logroño, Avenida de La Paz, 11 CP: 26071 Logroño (La Rioja).

3.8.4 Protección de Datos

El adjudicatario, así como el personal a su servicio deberá cumplir las especificaciones indicadas sobre esta materia en el Pliego de Cláusulas Administrativas Particulares (PCPA).

3.9 Documentación del Proyecto

Salvo otra indicación por parte del Ayuntamiento, toda la documentación relacionada con el proyecto deberá presentarse en soporte informático y de acuerdo con la normativa y estándares proporcionados por el Ayuntamiento.

Como mínimo, se generarán los documentos siguientes:

- Documentos de Diseño Funcional y Tecnológico (arquitecturas, modelos de datos, entorno tecnológico, plan de despliegue). Incluyendo:

Firmado digitalmente por: 14254172Z ALFONSO PÉREZ (R: P2608900C) Hora: 17/11/2023 09:39:22Procedimiento: CTR-CON21-2023/0307

- Configuración de las aplicaciones y/o herramientas de gestión.
- Descripción de la interfaz de usuario.
- Planes de pruebas/pilotos requeridos y su ubicación en las distintas fases del proyecto.

❑ Bases de datos: modelo de datos, estructura y localización de datos.

❑ Arquitectura del sistema, tanto a nivel de plataforma como de los sistemas de interconexión necesarios.

❑ Plan de integración de la solución de Gestión Tributaria, Inspección y Recaudación desarrollado por fases y con las tareas de interconexión, integración y provisión en la Plataforma y en otros sistemas municipales claramente identificadas y definidas.

❑ Plan de formación de usuarios y técnicos, incluyendo:

- Manuales para el personal técnico: Visión general.
- Manuales de instalación, puesta en marcha y detección y resolución de problemas.
- Manual de operaciones. Descripción del modelo operativo y de los interfaces para la operativa de la solución.

Deberá existir documentación específica destinada al manejo del sistema por parte de gestores y administradores y otra técnica que describa de forma precisa y clara los aspectos relacionados con la instalación, configuración, estructura de los componentes del proyecto, descripción de los componentes desarrollados y detalle, si existiesen, del uso y funcionalidad de componentes utilizados, pero no desarrollados en el proyecto, etc.

La documentación específica de instalación y configuración del sistema deberá estar elaborada con un nivel de detalle y claridad suficiente para que cualquier integrante del equipo de sistemas pueda realizar estas tareas sin mayores requisitos.

3.10 Acuerdos de Nivel de Servicio y Penalizaciones

El Adjudicatario, dentro del ámbito de las prestaciones del contrato será responsable de alcanzar el nivel de cumplimiento establecido, con independencia de los recursos que para ello tenga que incorporar en cada momento.

Antes de la puesta en funcionamiento del ANS se establece un periodo de transición de 3 meses para la preparación de las herramientas y los procedimientos de obtención de los indicadores, siendo voluntad y deseo del Ayuntamiento reducir este plazo en la medida de lo posible. La revisión de su cumplimiento se llevará cabo con frecuencia mensual.

El incumplimiento de los ANS dará lugar a un procedimiento contradictorio del que podrán derivarse las penalizaciones correspondientes que se determinarán en base a las cuantías que se especifican en cada apartado, según el indicador incumplido. Para cada indicador se ha señalado una penalización proporcional a la gravedad del incumplimiento/incidencia, pudiendo ser este bajo, medio o grave en función del tiempo transcurrido entra el incumplimiento/incidencia y su resolución a satisfacción del Ayuntamiento.

Cabe señalar que el incumplimiento reiterado por parte del adjudicatario de los niveles de calidad del servicio establecidos en el presente PPT se considerará incumplimiento de contrato y podría comportar la resolución de este por parte del Ayuntamiento. Así, el Ayuntamiento se reserva la potestad de resolver el contrato si se alcanzan en un (1) año natural hasta:

❑ 3 penalizaciones relacionadas con el tiempo de primera atención técnica o resolución en incumplimientos/incidencias calificados como MEDIOS o ALTOS.

❑ 6 penalizaciones relacionadas con cualesquiera incumplimientos/incidencias.

Firmado digitalmente por: 14254172Z ALFONSO PÉREZ (R: P2608900C) Hora: 17/11/2023 09:39:22Procedimiento: CTR-CON21-2023/0307

El adjudicatario debe incluir en la oferta una propuesta de ANS que incluya el procedimiento, operativa, indicadores y la herramienta de gestión a utilizar.
Para la prestación del servicio se establece el siguiente ANS:

3.10.1 ANS asociados a la puesta a disposición de los entregables del proyecto

La oferta deberá contener un calendario detallado del proyecto y al inicio del mismo se establecerán los compromisos de puesta a disposición ante el Ayuntamiento de los distintos entregables, distinguiendo al menos:

- Fase de implantación.
- Fase post-implantación.
- Documentación del proyecto.

3.10.1.1 Definiciones

El PPT incluye una planificación base a modo de referencia que, al inicio del contrato, será perfilada entre el Ayuntamiento y el Adjudicatario para adaptada a las particularidades de la solución propuesta. Durante la fase de implantación se considerará una desviación como la diferencia entre la fecha real de entrega y la fecha planificada para los desarrollos de la Plataforma básica y las verticales de gestión.

Después de la implantación se considerará una desviación como la diferencia entre la fecha real de entrega y la fecha planificada o requerida por cambios normativos para los evolutivos de los distintos módulos de la Plataforma.

Para la documentación del proyecto y su seguimiento y para la documentación asociada a cada módulo de la plataforma, se considerará una desviación como la diferencia de días entre la fecha real de entrega o puesta a disposición en el Ayuntamiento y la fecha planificada.

Registro de Entregables y No conformidades: procedimiento y repositorio para registrar los distintos entregables del proyecto y las no conformidades.

El cálculo de días se debe entender como días naturales.

3.10.1.2 Indicadores

DSP01 - Desviación sobre la planificación			
Objetivo: sin desviación.			
Nivel de incumplimiento	**Bajo**	**Medio**	**Alto**
Entregable Fase implantación	menor de 5 días	entre 5 y 15 días	mayor de 15 días
Entregable Fase post-implantación	menor de 2 días	entre 2 y 7 días	mayor de 7 días
Documentación	menor de 2 días	entre 2 y 7 días	mayor de 7 días
Descripción: Medición de la desviación o retraso incurrido por el adjudicatario en la entrega de cualquier versión, producto, documentación o hito planificado, a lo largo de la duración del contrato, según se establezca en la planificación acordada entre el Ayuntamiento y el Adjudicatario.			
Periodo de aplicación: según planificación proyecto	**Importancia**: alta		
Forma de medición: diferencia de días según definiciones del ANS			
Origen: Planificación del proyecto y Registro de Entregables y No conformidades			

Firmado digitalmente por: 14254172Z ALFONSO PÉREZ (R: P2608900C) Hora: 17/11/2023 09:39:22Procedimiento: CTR-CON21-2023/0307

Penalidades: El incumplimiento de los niveles especificados, por causas no imputables al Ayuntamiento llevará asociado la aplicación de penalizaciones, salvo justificación pormenorizada del Adjudicatario en la revisión de los mismos, y aceptación por parte del Ayuntamiento. En virtud del artículo 192 de la LCSP, incumplimiento parcial o cumplimiento defectuoso, para garantizar la correcta ejecución del contrato y atendiendo al alcance del mismo, las interrelaciones entre los distintos módulos y la necesaria sincronización de la puesta en marcha de los entregables para el correcto y completo funcionamiento de la Plataforma se establecen las siguientes penalidades especiales:			
Rebaja en la factura			
Nivel de incumplimiento	**Bajo**	**Medio**	**Alto**
Fase implantación	200 € por día	500 € por día	1.000 € por día
Fase post-implantación	200 € por día	500 € por día	1.000 € por día
Documentación	100 € por día	200 € por día	500 € por día

3.10.2 ANS asociados a la calidad de las entregas

El Adjudicatario será el responsable de garantizar la calidad de las versiones o los entregables generados durante el proyecto y su correcta entrega e implantación.

3.10.2.1 Definiciones

Para asegurar la calidad de los entregables, el Ayuntamiento realizará un proceso de revisión y certificación de los mismos y generará un informe o ítem de valoración de la entrega conteniendo las posibles No Conformidades tipificadas de la manera siguiente:

No Conformidades	Definición
Menor	Problema detectado que hay que subsanar pero que no pone en riesgo la implantación del proceso.
Mayor	Problema detectado que hay que subsanar y que impide la implantación del proceso con garantías.

En el caso de existir no conformidades, tanto menores como mayores, el Adjudicatario deberá generar una nueva versión del entregable subsanando los problemas detectados.

3.10.2.2 Indicadores

NCE01- No conformidades de Entregables			
Objetivo: nivel de cumplimiento alto.			
Nivel de incumplimiento	**Bajo**	**Medio**	**Alto**
Condición	Menos de 3 No Conformidades menores	Más de 3 No Conformidades menores	Existencia de No Conformidades Mayores o reiteración en disconformidades detectadas y comunicadas
Descripción: Medición de las no conformidades en los procesos de revisión y certificación de entregables.			
Periodo de aplicación: según planificación proyecto		**Importancia**: alta	
Forma de medición: Número de no conformidades detectadas según tipo			

Firmado digitalmente por: 14254172Z ALFONSO PÉREZ (R: P2608900C) Hora: 17/11/2023 09:39:22Procedimiento: CTR-CON21-2023/0307

Origen: Planificación del proyecto y Registro de Entregables y No conformidades			
Penalidades: El incumplimiento de los niveles especificados, por causas no imputables al Ayuntamiento llevará asociado la aplicación de penalizaciones, salvo justificación pormenorizada del Adjudicatario en la revisión de los mismos, y aceptación por parte del Ayuntamiento. En cualquier caso, las no conformidades serán corregidas por el adjudicatario por su propia cuenta y riesgo, para dar cumplimiento a la funcionalidad solicitada por el Ayuntamiento de Logroño. En virtud del artículo 192 de la LCSP, incumplimiento parcial o cumplimiento defectuoso, para garantizar la correcta ejecución del contrato y atendiendo a las interrelaciones entre los distintos módulos y la necesaria armonización del funcionamiento de los mismos para el correcto y completo funcionamiento de la Plataforma, se establecen las siguientes penalidades especiales:			
Rebaja en la factura			
Nivel de incumplimiento	**Bajo**	**Medio**	**Alto**
	Hasta 1.000 € por cada No conformidad menor	Hasta 1.500 € por cada No conformidad menor	Hasta 3.000 € por cada No conformidad mayor

3.10.3 ANS asociados a la respuesta y resolución de consultas e incidencias

El contrato incluye el soporte para los servicios prestados por la Plataforma y los acuerdos de nivel de servicio se centran en la gestión de consultas e incidencias reportadas sobre la Plataforma.

3.10.3.1 Definiciones

- Incidencia: suceso o comportamiento de un equipo o funcionalidad informática que impide el normal desarrollo de las labores del usuario. Se atenderán incidencias de servicio o aplicación en el ámbito de la Plataforma, generalmente detectadas por los usuarios finales de las aplicaciones, gestores o los equipos de soporte.
- Herramienta de gestión de incidencias: aplicativo informático mediante el cual se registran y clasifican las incidencias reportadas, las tareas realizadas y la solución y conclusiones de las mismas.
- Canal: procedimientos y vías habilitadas para la comunicación de incidencias, como la herramienta de gestión, teléfono de soporte, correo electrónico, etc.
- Apertura de incidencia: comunicación de la incidencia al equipo de soporte por el canal correspondiente en el horario de servicio habilitado, generando incidencias en estado abierto.
- Respuesta: primer diagnóstico o respuesta realizada por el equipo soporte tras el registro en la herramienta de gestión.
- Tiempo respuesta: El tiempo transcurrido desde la fecha y hora de apertura hasta la fecha y hora de respuesta a la incidencia.
- Prioridad: valoración del alcance o severidad de la incidencia.

Nivel de Prioridad	Definición
Alta	El alguno de los siguientes casos: • la incidencia afecta a la operativa general o disponibilidad del sistema o a varios usuarios con denegación del servicio

Firmado digitalmente por: 14254172Z ALFONSO PÉREZ (R: P2608900C) Hora: 17/11/2023 09:39:22Procedimiento: CTR-CON21-2023/0307

	• la incidencia afecta a cualquiera de los procesos que están catalogados como críticos. A definir según sea ventanilla, acceso ciudadano, periodo especial, gestión en tiempo real, etc. • la incidencia afecta a un proceso con impacto económico. • la incidencia constituye una violación de seguridad o puede provocar incumplimientos legales.
Media	La incidencia afecta a un proceso que no está catalogado como crítico y el número de usuarios o dispositivos afectados no es significativo.
Baja	Las no incluidas en las categorías anteriores

En caso de diferencia o disputa en la categorización de la prioridad de una incidencia en relación con su gravedad, repercusión o alcance, prevalecerá el criterio de los técnicos municipales que deberán motivarlo debidamente por escrito.

- ❑ Responsable Resolución: asignación del equipo responsable de la resolución de la incidencia.
- ❑ Resolución: subsanación o contestación de la incidencia por parte del responsable asignado. Si la solución es temporal, la incidencia quedará en estado resuelto hasta la solución definitiva y cierre de la incidencia.
  - Tiempo de resolución: El tiempo transcurrido desde la fecha y hora de apertura hasta la fecha y hora de respuesta.
  - Validación: En caso de no conformidad por parte del usuario o responsable técnico, se registrarán las oportunas "no conformidades" sobre la solución propuesta. En caso de conformidad, se registrará la aceptación por parte del usuario o responsable técnico.
- ❑ Cierre: una vez resuelta y, después de ser aceptada, la incidencia se cierra de forma definitiva finalizando su ciclo de vida.
- ❑ Número de incidencias: Número de incidencias acumuladas en un período de tiempo.

3.10.3.2 Indicadores

Se establecen dos indicadores asociados a la calidad del servicio de soporte prestado: el tiempo de respuesta y el tiempo de resolución de incidencias.

TRP01 - Tiempo de respuesta (TRP) a incidencias	
Objetivo: < 45 min. en el 98 % de los casos.	
Descripción: Medición del % de cumplimiento del objetivo establecido de tiempo de respuesta a incidencias.	
Periodo de aplicación: mensual	**Importancia**: alta
Forma de medición: Calcula en porcentaje un índice cuyo numerador es el número de incidencias que cumplen el objetivo señalado para el indicador y su denominador es el nº total de incidencias del periodo. % cumplimiento de TRP = Nº de incidencias del periodo TRP<45 min / Nº total de incidencias del periodo * 100	
Origen: Herramienta de gestión de incidencias	
Penalidades: El incumplimiento de los niveles especificados, por causas no imputables al Ayuntamiento llevará asociado la aplicación de penalizaciones, salvo justificación pormenorizada del Adjudicatario en la revisión de los mismos, y aceptación por parte del Ayuntamiento. En virtud del artículo 192 de la LCSP, incumplimiento parcial o cumplimiento defectuoso, para garantizar la correcta ejecución del contrato y atendiendo a la necesidad de un correcto funcionamiento de los distintos módulos, un alto nivel de acoplamiento entre ellos para el correcto y completo funcionamiento de la Plataforma, se establecen las siguientes penalidades especiales:	

Firmado digitalmente por: 14254172Z ALFONSO PÉREZ (R: P2608900C) Hora: 17/11/2023 09:39:22Procedimiento: CTR-CON21-2023/0307

Rebaja en la factura	**Valor**
Hasta 200 €	Entre 97% y 95%
Hasta 350 €	Entre 94% y 80%
Hasta 500 €	Entre 79% y 70%
Hasta 1.000 €	Menos de 70%

TRS01 - Tiempo de resolución (TRS)			
Objetivo: inferior a los tiempos máximos acordados según modalidad de servicio y prioridad de la incidencia.			
Dimensiones/Criterios:			
Tiempos máximos	**Baja**	**Media**	**Alta**
Servicio Soporte:	< 24 horas 80 % casos	< 16 horas 85 % casos	< 6 horas 90 % casos
Descripción: Medición del tiempo de resolución de incidencias según soporte y prioridad			
Periodo de aplicación: mensual	**Importancia**: alta		
Forma de medición: Calcula en porcentaje un índice cuyo numerador es el número de incidencias que cumplen el objetivo señalado para el indicador según la modalidad y prioridad de la incidencia y su denominador es el nº total de incidencias de esa modalidad y prioridad en el periodo. % cumplimiento de TRP = Nº de incidencias del periodo TRS < [tiempo máximo] / Nº total de incidencias del periodo * 100			
Origen: Herramienta de gestión de incidencias			
Penalidades: El incumplimiento de los niveles especificados, por causas no imputables al Ayuntamiento llevará asociado la aplicación de penalizaciones, salvo justificación pormenorizada del Adjudicatario en la revisión de los mismos, y aceptación por parte del Ayuntamiento. En virtud del artículo 192 de la LCSP, para garantizar la correcta ejecución del contrato y atendiendo a la necesidad de un correcto funcionamiento de los distintos módulos, un alto nivel de acoplamiento entre ellos para el correcto y completo funcionamiento de la Plataforma, se establecen las siguientes penalidades especiales:			
Tiempos máximos	**Baja**	**Media**	**Alta**
Rebaja en la factura	**Valor**		
Hasta 200 €	Entre 79% y 70%	Entre 84% y 75%	Entre 89% y 80%
Hasta 1.000 €	Entre 69% y 60%	Entre 74% y 65%	Entre 79% y 70%
Hasta 3.000 €	Menos de 60%	Menos de 65%	Menos de 70%

Firmado digitalmente por: 14254172Z ALFONSO PÉREZ (R: P2608900C) Hora: 17/11/2023 09:39:22Procedimiento: CTR-CON21-2023/0307

4 Contenido de las ofertas

4.1 Instrucciones sobre la documentación a presentar en la propuesta técnica

El Ayuntamiento se reserva el derecho a exigir a los licitadores que presenten cualquier documentación adicional que acredite la veracidad de la información presentada en la oferta, o el contenido de esta, estando el licitador obligado a ello. Del mismo modo, podrá requerir a los licitadores que formulen por escrito las aclaraciones necesarias para la comprensión de algún aspecto de las ofertas. En ningún caso se admitirá que en el proceso de aclaraciones el licitador varíe los términos expresados en su oferta. Solo se admitirá la información que facilite el análisis de la solución propuesta inicialmente.

En su parte técnica, la exposición de la oferta se ajustará, **como mínimo y en el mismo orden**, al esquema de documentación siguiente:

1. **Bloque principal**: contendrá la información relevante y significativa de la propuesta de acuerdo con lo especificado en los correspondientes apartados del PPT y en los criterios de selección y adjudicación del pliego de cláusulas administrativas.
   a) Índice de contenidos de la oferta al menos con dos niveles.
   b) Resumen ejecutivo.
   c) Descripción y alcance funcional de la propuesta, incluyendo detalle para cada uno de los módulos especificados.
   d) Entorno tecnológico de la solución, incluyendo las características generales y técnicas.

      Además, para facilitar a los técnicos municipales durante la fase de valoración de las ofertas la compresión de los entornos de trabajo requeridos, la oferta incluirá necesariamente una descripción detallada de ambos entornos y los procedimientos, estrategias, manuales técnicos y herramientas para su instalación, actualización y sincronización.
   e) Características de Integración e Interoperabilidad detallando la estrategia, herramientas y capacidades disponibles en la solución propuesta, incluyendo necesariamente documentación específica de la API's, web services u otros mecanismos a utilizar que permita comprender las funcionalidades y desarrollos existentes y la propuesta de integración con las bases de datos de terceros y territorio.
   f) Gestión del proyecto, incluyendo la propuesta para satisfacer las especificaciones del PPT a nivel global y particulares para este lote, con especial atención a:
      - ❑ Planificación del proyecto: con una planificación detallada de las diferentes fases, tareas y actuaciones para la implantación, hitos y entregables del proyecto y la metodología propuesta para la realización y seguimiento de estas tareas, con especial detalle en el Plan de Implantación y puesta en marcha.
      - ❑ Plan de Migración y carga de datos.
      - ❑ Equipo de Trabajo que incluirá la organización, perfiles, composición, dedicación y características y capacidades del equipo de trabajo propuesto.
      - ❑ Organización del trabajo, metodología y herramientas de gestión y seguimiento del proyecto.
      - ❑ Garantía, soporte y mantenimiento.
      - ❑ Plan de Formación, Transferencia tecnológica y continuidad del servicio con la propuesta del adjudicatario para garantizar el conocimiento y manejo de la plataforma por parte del personal designado por el Ayuntamiento. Se incluirán perfiles, contenidos, duración y temporalidad, etc. de los cursos y actividades a realizar.

Firmado digitalmente por: 14254172Z ALFONSO PÉREZ (R: P2608900C) Hora: 17/11/2023 09:39:22Procedimiento: CTR-CON21-2023/0307

- Plan de comunicación y gestión del cambio con la propuesta del adjudicatario para la difusión y comunicación del proyecto y la gestión del cambio ante los nuevos retos y objetivos.

2. **Bloque de anexos**: contendrá información complementaria al bloque principal:
   a) **Modelado de datos**: El adjudicatario incluirá necesariamente documentación para facilitar a los técnicos municipales durante la fase de valoración de las ofertas la compresión del modelo de datos principal, incluyendo un esquema detallado con las principales tablas y relaciones entre ellas.
   b) Otros Anexos con información adicional.

La documentación de la oferta deberá regirse por las especificaciones siguientes:

1. La documentación utilizará un tipo de letra Verdana 10 o similar.
2. La documentación debe ser clara y relevante, contener detalle suficiente y acorde con los criterios dependientes de un juicio de valor propuestos.
3. Toda la documentación, incluidos índices, anexos, etc. Toda la documentación se debe presentar en formato PDF/A con la característica OCR (reconocimiento óptico de caracteres), es decir, deberá haber sido generado o escaneado con software que permita obtener como resultado final un archivo en un formato de texto editable sobre cuyo contenido puedan realizarse búsquedas exitosas.

Nota: El licitador prestará especial atención para no incluir en la oferta técnica información susceptible de valoración en los criterios valorables mediante fórmula (sobre económico).

Logroño, a la fecha de la firma digital

El Director General de Modernización Tecnológica

Alfonso Pérez Álvaro

Firmado digitalmente por: 14254172Z ALFONSO PÉREZ (R: P2608900C) Hora: 17/11/2023 09:39:22Procedimiento: CTR-CON21-2023/0307