CARLOS ALBERTO MARTIN SIERRA (1 de 6)
JEFE DE SERVICIO INNOVACION Y MODERNIZACION
Fecha Firma: 06/05/2024
HASH: bfc4ff51e90d94577f4b4cc5dd323c3fb

ERNESTO MARTINEZ SUAREZ (2 de 6)
JEFE DE DEPARTAMENTO GESTIÓN TRIBUTARIA
Fecha Firma: 06/05/2024
HASH: f4ae6296c36473143596 5ceec74b1ab7

JAVIER ALVAREZ JAVIER (3 de 6)
JEFE DE DEPARTAMENTO
Fecha Firma: 06/05/2024
HASH: 8488187db085aea0c4978e45f1774f77

PLIEGO DE PRESCRIPCIONES TÉCNICAS PARA LA CONTRATACIÓN, MEDIANTE PROCEDIMIENTO ABIERTO, DEL SERVICIO DE MANTENIMIENTO DE UNA APLICACIÓN INFORMÁTICA PARA LA GESTIÓN TRIBUTARIA, RECAUDACIÓN E INSPECCIÓN, Y LOS SERVICIOS TECNOLÓGICOS, PROFESIONALES Y DE CENTRO DE PROCESO DE DATOS, PARA LA EXPLOTACIÓN BAJO MODELO "CLOUD" O "EN LA NUBE" POR EL AYUNTAMIENTO DE RIVAS VACIAMADRID.

ÍNDICE:

1. INTRODUCCIÓN. MARCO JURÍDICO....3
2. OBJETO DEL CONTRATO....4
3. PRESUPUESTO. VALOR ESTIMADO....8
4. DURACIÓN....8
5. FORMA DE PAGO....8
6. REVISIÓN DE PRECIOS....9
7. CARACTERÍSTICAS DE LA APLICACIÓN. REQUISITOS FUNCIONALES....9
7.1 Servicios Carpeta ciudadana. Oficina Virtual Tributaria (OVT)....9
7.2 Gestión tributaria integral....12
7.2.1 Gestión de ingresos....14
7.2.1.1 Generales para todos los tributos....14
7.2.1.2 Impuesto sobre Bienes Inmuebles....16
7.2.1.3 Impuesto sobre Vehículos de Tracción Mecánica (IVTM)....17
7.2.1.4 Impuesto sobre Actividades Económicas (IAE)....18
7.2.1.5 Impuesto sobre el Incremento del Valor de los Terrenos de Naturaleza Urbana (IIVTNU): adecuación a las modificaciones legales previstas por la Sentencia del Tribunal Constitucional....19
7.2.1.6 Impuesto sobre Construcciones, Instalaciones y Obras (ICIO)....20
7.2.1.7 Tasas y precios públicos....21
7.2.1.8 Sanciones de Tráfico....21
7.2.1.9 Otros ingresos no tributarios....22
7.2.1.10 Sistema Especial de Pagos (S.E.P.)....23
7.2.2 Recaudación....24
7.2.2.1 Cobros....24
7.2.2.2 Domiciliaciones....25
7.2.2.3 Fraccionamientos....25
7.2.2.4 Devoluciones....26
7.2.2.5 Suspensión y paralización....27
7.2.2.5.1 Régimen especial de Concursos....28
7.2.2.5.2 Régimen especial de las Administraciones públicas....28
7.2.2.6 Prescripción....28
7.2.2.7 Ejecutiva....29

Cód. Validación: X7QNNKNLNHRK3LTEZTA7PG2EW
Verificación: https://rivasciudad.sedelectronica.es/
Documento firmado electrónicamente desde la plataforma esPublico Gestiona | Página 1 de 72

7.2.2.8 Embargos....30
7.2.3 Contabilidad....31
7.2.4 Procedimiento Inspector y sancionador tributario....32
7.2.5 Recursos....34
7.2.6 Seguimiento y control....34
7.2.7 Control de asistencias a contribuyentes....35
7.2.8 Gestión de Notificaciones....35
7.2.9 Gestión de documentos....36
7.2.10 Módulo de generación de informes- Acceso a base de datos....36
7.3 Integración con otros sistemas....37
7.3.1 Sistemas externos....37
7.3.2 Sistemas internos o corporativos....40
8. ARQUITECTURA DE LA APLICACIÓN....42
8.1 Capa de gestión de datos....43
8.2 Servidor de Aplicación....43
8.3 Capa de servidor web....43
8.4 Capa cliente final....44
9. ENTORNO DE COMUNICACIONES Y REDES....45
10, SEGURIDAD....45
11. DOCUMENTACIÓN....47
12. CÓDIGO FUENTE....47
13. HERRAMIENTAS DE ORGANIZACIÓN DE TRABAJO....48
14. LICENCIAS DE PRODUCTOS DE TERCEROS....48
15. PROTOTIPO....48
16. SERVICIOS DE SOPORTE, HOSPEDAJE Y ADMINISTRACIÓN DEL CPD REMOTO....48
16.1 Requerimientos del Centro de Proceso de Datos (CPD) donde se va a hospedar la aplicación....49
16.2 Servicios Incluidos....50
16.3 Servicios de Soporte operativo....52
16.4 Medición del Servicio y Herramientas....55
17. PLAN DE IMPLANTACIÓN....55
18. MIGRACIÓN DE DATOS DEL SISTEMA ACTUAL....56
19. GESTIÓN DEL CAMBIO y PLAN DE FORMACIÓN....57
19.1 Plan de Formación....57
20. ORGANIZACIÓN DEL PROYECTO....60
20.1 Seguimiento y control de la ejecución del servicio....60
21. EQUIPO DE TRABAJO....61
22. PRESTACIÓN DE SERVICIOS DE MANTENIMIENTO....62
22.1 Mantenimiento Evolutivo....62
22.2 Mantenimiento Correctivo....63
23. ACTUALIZACIONES Y CAMBIOS DE VERSIÓN....63
24. DIRECCIÓN DEL PROYECTO....64
25. SEGUIMIENTO Y CONTROL DEL PROYECTO....64
25. DEVOLUCIÓN DEL SERVICIO....64

MARIA MERCEDES ALEGRE MAYO (4 de 6)
JEFA DEPARTAMENTO TESORERIA Y RECAUDACIÓN
Fecha Firma: 06/05/2024
HASH: e5dff3bc8a3548ee4e8d75badebd961e

DAVID GARRIDO MORENO (5 de 6)
JEFE DEPARTAMENTO SERVICIOS DIGITALES
Fecha Firma: 06/05/2024
HASH: 281a9c3267fa7640cacddceaa9e2374f

CARLOS VENTURA QUILON (6 de 6)
COORDINADOR AREA DE ECONOMIA Y ORGANIZACION
Fecha Firma: 06/05/2024
HASH: 5c5b5c3244c230b89b89319814321e82

Cód. Validación: X7QNNKNLNHRK3LTEZTA7PG2EW
Verificación: https://rivasciudad.sedelectronica.es/
Documento firmado electrónicamente desde la plataforma esPublico Gestiona | Página 2 de 72

26. SEGURIDAD Y CONFIDENCIALIDAD.....65
27. CONSULTORÍA SOBRE EL MODELO ORGANIZATIVO.....66
28. REQUISITOS DE SOLVENCIA TÉCNICO-ECONÓMICA.....66
29. PRESENTACIÓN DE OFERTAS.....67
30. CRITERIOS DE ADJUDICACIÓN.....68
31. PROTECCIÓN DE DATOS DE CARÁCTER PERSONAL. CONFIDENCIALIDAD.....71
32, INCUMPLIMIENTO. REGIMEN SANCIONADOR.....71
33. CONDICIONES DE MODIFICACIÓN DEL CONTRATO.....72

1. INTRODUCCIÓN. MARCO JURÍDICO.

El presente pliego de prescripciones técnicas tiene por objeto la contratación, mediante procedimiento abierto, del mantenimiento del sistema integral de gestión de tributos y otros ingresos municipales, este sistema desplegado en la modalidad SaaS (“Software as a Service”) se presta bajo el modelo “Cloud” o “En la nube” para la gestión tributaria integral (gestión tributaria, recaudación e inspección) del Ayuntamiento de Rivas Vaciamadrid.

Aplicación/herramienta/plataforma//sistema integral serán términos equivalentes en este pliego, para que los ciudadanos y empresas tengan a su disposición canales no presenciales de acceso a los servicios públicos, permitiéndoles realizar a través de los mismos cualesquiera tramitaciones administrativas, incluido el conocimiento del estado de tramitación de sus expedientes.

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

En este escenario, las tecnologías de la información y las comunicaciones juegan un papel fundamental, por cuanto son el medio que permite que los ciudadanos puedan llevar a cabo cualesquiera actuaciones sin necesidad de presencia física (Sede Electrónica, teléfono, mail, etc.), debiendo en todo caso quedar garantizada la seguridad jurídica de dichas actuaciones, así como el fiel cumplimiento de la Ley de Protección de Datos Personales y Garantía de los Derechos Digitales (LOPDGDD), ley orgánica 3/2018, 5 de diciembre, así como del Reglamento general de protección de datos (RGPD), reglamento (UE) 2016/679 del Parlamento Europeo y del Consejo de 27 de abril.

Cód. Validación: X7QNNKNLNHRK3LTEZTA7PG2EW
Verificación: https://rivasciudad.sedelectronica.es/
Documento firmado electrónicamente desde la plataforma esPublico Gestiona | Página 3 de 72

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

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

En todo caso, el presente proyecto deberá garantizar el cumplimiento de las Leyes 39/2015, de Procedimiento Administrativo Común de las Administraciones Públicas, y 40/2015 de Régimen Jurídico del Sector Público, en lo que a las áreas de gestión tributaria y recaudación se refiere. Del mismo modo con la Ley General Tributaria y sus Reglamentos, ley 58/2003, de 17 de diciembre y el Real Decreto 939/2005, de 29 de julio, por el que se aprueba el Reglamento General de Recaudación.

Legislativamente se dará cumplimiento a la normativa en materia de procedimiento administrativo, régimen jurídico y sancionador, administración electrónica, registro, notificación electrónica, normativa tributaria y recaudatoria, identificación, firma electrónica y representación, archivo electrónico de documentos, esquema nacional de interoperabilidad (ENI) y sus normas técnicas (NTI), instrucciones técnicas de seguridad en la línea del Esquema Nacional de Seguridad (ENS).

La gestión integral de los ingresos municipales y entidades dependientes, supone que la herramienta debe cumplir en cuanto a la gestión y los procedimientos de tramitación, lo establecido en el marco jurídico y normativo descrito en este punto del pliego, además de lo reflejado en las ordenanzas municipales propias del Ayuntamiento de Rivas Vaciamadrid, adaptándose a los cambios normativos que puedan surgir durante la prestación del servicio.

2. OBJETO DEL CONTRATO.

El alcance de la contratación comprende la prestación de un servicio para el mantenimiento y la puesta a disposición del Ayuntamiento de Rivas Vaciamadrid, de una aplicación para la gestión tributaria, recaudatoria e inspección, bajo el marco de la administración electrónica, siguiendo un modelo de prestación de Software como Servicio (SaaS en inglés) y su despliegue en la “nube” (o “cloud), incluyendo los servicios profesionales y tecnológicos necesarios para su mantenimiento y puesta en marcha, así como los servicios de infraestructura, plataforma tecnológica y soporte operativo necesarios para su funcionamiento y desarrollo.

Cód. Validación: X7QNNKNLNHRK3LTEZTA7PG2EW
Verificación: https://rivasciudad.sedelectronica.es/
Documento firmado electrónicamente desde la plataforma esPublico Gestiona | Página 4 de 72

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

- La puesta a disposición del Ayuntamiento de una plataforma orientada a cubrir las necesidades de gestión, inspección y recaudación en los ingresos municipales.

- Parametrización de las funcionalidades conforme al contexto, marco jurídico y necesidades del Ayuntamiento.

- Migración de los datos desde la aplicación actualmente utilizada por el Ayuntamiento, hacia la nueva herramienta y su sincronización en caso de que sea necesario, esta migración en ningún caso debería prorrogarse más de 3 meses desde la formalización de la contratación.

- Integración con las plataformas corporativas del Ayuntamiento y sistemas externos implicados.

- Asistencia los días laborables según calendario laboral, y en horario de 08:00 a 15:00, posterior a la puesta en funcionamiento del Sistema, “in-situ” en caso de que fuera necesaria.

- Servicio de asistencia técnica en dos ámbitos:

    - Consultoría en materia tributaria durante la vigencia del contrato (alertas por cambios normativos, novedades en la jurisprudencia relevante, asesoramiento técnico tributario, etc …)
    - Asistencia técnica sobre las utilidades y funcionamiento del sistema informático.

- Gestión integral de la infraestructura tecnológica durante la vigencia del contrato, incluyendo servicios integrales de Centro de Proceso de Datos y comunicaciones seguras entre éste y la red corporativa del Ayuntamiento.

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

Cód. Validación: X7QNNKNLNHRK3LTEZTA7PG2EW
Verificación: https://rivasciudad.sedelectronica.es/
Documento firmado electrónicamente desde la plataforma esPublico Gestiona | Página 5 de 72

Los objetivos generales de este proyecto comprenden:

1. Implantar un sistema de tramitación de expedientes tributarios que los gestione en todas sus fases y trámites, y que facilite, entre otras cosas, la generación electrónica de documentos, el control de plazos y el estado y situación de los expedientes.

2. Racionalizar y normalizar la tramitación actual reduciendo, simplificando y eliminando trámites a la vez que posibilitando el establecimiento de mecanismos de medición de las actividades y de los resultados y de mejora continua de los procesos para evitar la redundancia en los procedimientos administrativos.

3. Mejorar la orientación al contribuyente y al servicio.

4. Posibilitar la gestión descentralizada de los procesos tributarios de manera que las distintas unidades administrativas a través del aplicativo puedan, entre otras tareas, iniciar, subsanar, incorporar nueva documentación y hacer seguimiento de los expedientes a que dan lugar.

Hardware:

Suministro y puesta en marcha de todos los dispositivos de red para la total implementación de la propuesta tecnológica planteada por las entidades lictadoras.

Cualquier indicación contenida en este pliego relativa a marca o modelo comercial, debe entenderse referida a sus características esenciales como similares.

Software:

Instalación y puesta en marcha del software necesario para la administración de toda la infraestructura. La entidad licitadora correrá a cargo de todas las licencias de sistemas operativos necesarias para la puesta en funcionamiento.

Cualquier indicación contenida en este pliego relativa a marca o modelo comercial, debe entenderse referida a sus características esenciales como similares.

Cód. Validación: X7QNNKNLNHRK3LTEZTA7PG2EW
Verificación: https://rivasciudad.sedelectronica.es/
Documento firmado electrónicamente desde la plataforma esPublico Gestiona | Página 6 de 72

Formación:

Plan de formación del personal del Ayuntamiento de Rivas-Vaciamadrid para el correcto uso del hardware y software ofertado. Formación del personal de las áreas implicadas en distintos niveles, a los que se destinarán cursos, cuyas sesiones serán grabadas para multidifusión interna y píldoras formativas, manuales, guías de uso específicas, alertas y novedades.

- Formación de usuarios de Gestión-Tramitación
- Formación de usuarios de Atención al Ciudadanía.(Guías básicas de uso, navegación por la OVT, glosario o diccionario de términos, etc …
- Formación de usuarios Técnicos-Analistas-Especialistas
- Formación de usuarios de Sistemas- Administración
- Formación en posibles aplicaciones o herramientas interoperables con el sistema integral en caso de que sean de utilidad (P.e. generación de informes, bases de datos, etc…)

Mantenimiento:

Mantenimiento de toda la infraestructura en estado óptimo de funcionamiento durante la vigencia del contrato.. Servicios de apoyo y soporte a la gestión y explotación del sistema, incluido el mantenimiento evolutivo y correctivo.

CPV:

Código	**Nombre**
72000000-5	Servicios TI: consultoría, desarrollo de software, Internet (Principal)
72267100	Mantenimiento de «software» de tecnología de la información.
30211300-4	Plataformas informáticas
48000000-8	Paquetes de software y sistemas de información
48211000-0	Paquetes de software de interconectividad de plataformas.
48444000-2	Sistema de contabilidad
48443000-5	Paquetes de software de contabilidad

Cód. Validación: X7QNNKNLNHRK3LTEZTA7PG2EW
Verificación: https://rivasciudad.sedelectronica.es/
Documento firmado electrónicamente desde la plataforma esPublico Gestiona | Página 7 de 72

3. PRESUPUESTO. VALOR ESTIMADO.

El presupuesto máximo comprometido para el presente contrato asciende a la cantidad de:

PRECIO MÁXIMO DE LICITACIÓN 337.496,98 .-€

IVA 21% 70.874,39.-€

IMPORTE TOTAL MÁXIMO (CON IVA) 408.371,37.-€

VALOR ESTIMADO: 562.494,97 .-€

4. DURACIÓN

El contrato tendrá una duración de 3 años desde su formalización (que se estima para el 25 de septiembre de 2024). El contrato podrá prorrogarse por dos años más, hasta un máximo de cinco años en su totalidad incluidas posibles prórrogas.

La fecha de inicio estimada indicada está marcada por la terminación del contrato de mantenimiento existente actualmente en el Ayuntamiento, en ningún caso la formalización de esta nueva contratación podrá ser anterior a la misma.

5. FORMA DE PAGO.

El abono del precio se realizará mediante presentación y aprobación de facturas al final de cada trimestre y de manera prorrateada (se estima el inicio del contrato el 25 de septiembre de 2024, esos 7 días del mes de septiembre se incluirán en la factura del trimestre de 2024, siendo facturados 3 meses y 7 días, del mismo modo la última factura reflejará los últimos 2 meses y 23 días), según la siguiente tabla estimada:

Año	Período	Mes Emisión	Importe	IVA 21%	Total
2024	3 meses y 7 días	Diciembre	30.312,23 €	6.365,57 €	36.677,80 €
2025	3 meses	Marzo	28.124,75 €	5.906,20 €	34.030,95 €
2025	3 meses	Junio	28.124,75 €	5.906,20 €	34.030,95 €
2025	3 meses	Septiembre	28.124,75 €	5.906,20 €	34.030,95 €
2025	3 meses	Diciembre	28.124,75 €	5.906,20 €	34.030,95 €
2026	3 meses	Marzo	28.124,75 €	5.906,20 €	34.030,95 €
2026	3 meses	Junio	28.124,75 €	5.906,20 €	34.030,95 €
2026	3 meses	Septiembre	28.124,75 €	5.906,20 €	34.030,95 €
2026	3 meses	Diciembre	28.124,75 €	5.906,20 €	34.030,95 €
2027	3 meses	Marzo	28.124,75 €	5.906,20 €	34.030,95 €
2027	3 meses	Junio	28.124,75 €	5.906,20 €	34.030,95 €
2027	2 meses y 23 días	Septiembre	25.937,25 €	5.446,82 €	31.384,07 €
	Total importe		337.496,98 €	70.874,39 €	408.371,37 €

Cód. Validación: X7QNNKNLNHRK3LTEZTA7PG2EW
Verificación: https://rivasciudad.sedelectronica.es/
Documento firmado electrónicamente desde la plataforma esPublico Gestiona | Página 8 de 72

La presentación de las facturas es de forma electrónica a través del Punto general de Entrada (FACE) que actúa como portal Web. Información https://face.gob.es.

Oficina contable	Órgano gestor	Unidad tramitadora
L01281230 Departamento de Contabilidad e Intervención	L01281230 Ayuntamiento de Rivas Vaciamadrid o Concejalía de Hacienda	L01281230 Ayuntamiento de Rivas Vaciamadrid o Concejalía de Hacienda

6. REVISIÓN DE PRECIOS.

No procede.

7. CARACTERÍSTICAS DE LA APLICACIÓN. REQUISITOS FUNCIONALES.

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

7.1 Servicios Carpeta ciudadana. Oficina Virtual Tributaria (OVT)

Deberá integrarse en la Sede Electrónica del Ayuntamiento, y con la carpeta ciudadana del Ayuntamiento de Rivas Vaciamadrid , permitiendo que sea el punto de relación con los contribuyentes.

La OVT será el espacio accesible a través de internet para todos los contribuyentes, permitiéndoles la realización de cualquier trámite tributario y el cumplimiento de todas sus obligaciones fiscales,facilitándoles información sobre deudas y pagos efectuados, emisión de justificantes de pago, consulta de expedientes, gestión de domiciliaciones, pago electrónico en sus distintas modalidades, etc …

La imagen corporativa de la OVT, será la propia del Ayuntamiento de Rivas, estando disponible en castellano e inglés.

Contará con dos espacios, uno de libre acceso y otro autenticado donde el contribuyente pueda acceder a su espacio personal.

Cód. Validación: X7QNNKNLNHRK3LTEZTA7PG2EW
Verificación: https://rivasciudad.sedelectronica.es/
Documento firmado electrónicamente desde la plataforma esPublico Gestiona | Página 9 de 72

En el espacio autenticado el contribuyente dispondrá de toda su información tributaria (solicitudes, domiciliaciones, justificantes, etc…) Podrá seleccionar aquellos recibos o liquidaciones pendientes no domiciliados pendientes y proceder al pago. Espacio siempre actualizado con el sistema integral, para evitar duplicidades en los pagos.

La filosofía de único punto de entrada, o ventanilla fiscal única, son los principios que permitirán ofrecer la máxima información y llevar a cabo todas las gestiones que un contribuyente pueda solicitar sobre tributos y recaudación, debiendo contemplar al menos las siguientes posibilidades:

- Posibilidad de realizar actuaciones seleccionadas a través de un acceso no identificado.

- Permitir acceso a todos los datos de tributos, expedientes, objetos tributarios a través de Servicios web, pudiendo realizarse filtros por tipos de tributos, por objetos tributarios, direcciones, etc …

- Simulador de tasas, impuestos y precios públicos, configurable por los administradores del sistema ante nuevas tasas, impuestos y precios públicos, deberá de estar definidos ,IIVTNU e IVTM, sin límite.

- Identificación mediante firma electrónica y sistema Cl@ve y cualquier otro sistema de identificación y firma conforme a lo establecido en la Ley 39/2015.

- Acceso a toda su información tributaria: valores en distintos estados, objetos tributarios, sistema especial de pagos, etc… Siendo posible la descarga de un reporte por persona bien en formato hoja de cálculo, csv o mdb realizando los filtros necesarios pero que se pueda obtener toda la información integral de la persona.

- Generación de cartas de pago, tanto en periodo voluntario como ejecutivo. Facilitando las búsquedas de toda la información integral disponible.

- Búsqueda en los recibos / liquidaciones por: año , referencia catastro, matricula vehículo , facilitando encontrar recibos pendientes, pagados…

Cód. Validación: X7QNNKNLNHRK3LTEZTA7PG2EW
Verificación: https://rivasciudad.sedelectronica.es/
Documento firmado electrónicamente desde la plataforma esPublico Gestiona | Página 10 de 72

- Seguimiento del estado de expedientes.

- Pago de valores mediante cargo en cuenta en entidades financieras o a través de la plataforma de pago que designe El Ayuntamiento, permitiendo el pago sin identificación electrónica, a través de información que le haga llegado al contribuyente

- Autoliquidación de vehículos, IIVTNU y todas las tasas y precios públicos en modo identificado y sin identificar generando modelo de autoliquidación según las normativas bancarias modalidad C60 3, redireccionando a la pasarela de pagos para poder realizar el pago y permitir en el mismo trámite la presentación telemática. Existiendo la posibilidad que para cada tipo de autoliquidación haya una url diferenciada que permita su integración en los trámites de la Sede o la Web.

- Domiciliaciones bancarias de tributos individuales y adhesión al Sistema Especial de Pagos del Ayuntamiento.

- Informe de estar al corriente de obligaciones tributarias.

- Buzón de notificaciones telemáticas, integrado con la plataforma de notificación corporativa (Notific@, actual DEHU).

- Fraccionamientos, con emisión de resolución automatizada, suspensión y vencimiento a un año o seis meses-

- Aportación de documentos-

- Cualesquiera actuaciones administrativas relacionadas con el entorno tributario, con registro electrónico de las mismas e integración con la aplicación tributaria.

- Contemplará las relaciones de representación para actuaciones en nombre de terceros.

Cód. Validación: X7QNNKNLNHRK3LTEZTA7PG2EW
Verificación: https://rivasciudad.sedelectronica.es/
Documento firmado electrónicamente desde la plataforma esPublico Gestiona | Página 11 de 72

- Búsqueda y creación de autoliquidaciones por NIF validado y correcto, es decir, se espera la no creación de NIF incorrectos.

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

    - Obtención de certificados de no deuda.
    - Autoliquidaciones asistidas de IVTM y IIVTNU.
    - Autoliquidación asistida de tasas y precios públicos.
    - Actuaciones en nombre de terceros utilizando la funcionalidad de representación.
    - Se puedan presentar instancias o tramitaciones (domiciliación, fraccionamiento…) con firma de sello de órgano, evitando autofirma

7.2 Gestión tributaria integral

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

- Bandejas de tareas por usuarios a departamentos.

- El sistema debe de poder definir tipos de expedientes sin límite. Es decir no se puede limitar los tipos de expedientes de tramitación a los ya definidos en la parametrización inicial, el equipo de personal de administración de la herramienta podrá crear nuevos tipos sin límite.

- Integración con firma electrónica de empleado público, la firma se integrará con el portafirmas corporativo.

- Composición y foliado del expediente firmado electrónicamente, una vez finalizado el expediente de su tramitación se incorporará al archivo electrónico municipal integrándose en él de manera automática, en el caso que no se disponga de archivo electrónico corporativo, en el momento de la adjudicación, el proveedor deberá de poder integrarse al archivo electrónico , sin coste adicional asumiendo estándares ENI.

- Integración de las resoluciones que requieren fe pública con la aplicación informática sobre la que se lleva el Libro de Resoluciones

Cód. Validación: X7QNNKNLNHRK3LTEZTA7PG2EW
Verificación: https://rivasciudad.sedelectronica.es/
Documento firmado electrónicamente desde la plataforma esPublico Gestiona | Página 12 de 72

- Mantenimiento de plantillas de documentos para la gestión tributaria.

- Mantenimiento de versiones de las plantillas, con posibilidad de composición por el usuario de los textos a emplear en los procedimientos, sumando, de forma cómoda, varios textos parciales predefinidos y permitiendo campos de texto libre

- Tramitación completa y electrónica de fraccionamientos, aplazamientos, suspensiones, devoluciones, compensaciones de deuda, concursos, recursos de reposición y demás procedimientos tributarios. La tramitación de dichos procedimientos tendrá incidencia automatizada sobre el estado de los valores correspondientes.

- Gestión y control de todo tipo de notificaciones convencionales o electrónicas de documentos generados por la aplicación de forma individual o masiva. Generación de remesas de notificación y su seguimiento. Generación de ficheros para la impresión de notificaciones a través de entidades colaboradoras o empresas notificadoras y seguimiento de los mismos, integrándose con el sistema SICER de Correos u otros que pudiera utilizar en un futuro.

- Si para tareas de un volumen de datos o tiempo de proceso grande , se dispone de un sistema de planificación , se debe de permitir forzar prioridades o cambiar la cola de prioridades a las personas administradoras del sistema Ayuntamiento. Posibilidad de ejecutar procesos ligeros en la mañana no obligación de planificar por la tarde.

- Herramienta de explotación de datos.

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

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

- Cada una de las figuras tributarias, precios públicos y sanciones recogidas en las ordenanzas municipales.

Cód. Validación: X7QNNKNLNHRK3LTEZTA7PG2EW
Verificación: https://rivasciudad.sedelectronica.es/
Documento firmado electrónicamente desde la plataforma esPublico Gestiona | Página 13 de 72

- Normalización, estructuración y programación de las ordenanzas fiscales, de precios públicos y otras que contengan ingresos por sanción

- Programación y cálculo de figuras nuevas dicha programación deberá ser autónoma al ayuntamiento permitiendo que los administradores creen nuevas tasas impuestos, precios públicos, etc …

- Gestión de las exenciones y bonificaciones de cada figura.

- Archivo de ordenanzas por periodos de vigencia.

- Visualización de las ordenanzas desde la propia aplicación.

- Poder obtener simulación de padrones de ejercicios futuros , aplicando nuevos tipos impositivos, así como cambios en los porcentajes de las bonificaciones para planificar presupuestos futuros y nuevos escenarios.

- Este módulo de Administración deberá permitir la adaptación sencilla y rápida del sistema a los cambios en la normativa o las ordenanzas

7.2.1 Gestión de ingresos

7.2.1.1 Generales para todos los tributos

- La aplicación deberá permitir, en cualquier momento, simular los ingresos previstos en el ejercicio siguiente con datos reales, una vez estos sean públicos, si no lo fueran aún se copian los del año en curso para poder realizar la simulación..

- Resúmenes de Padrones y censos, reflejando objetos tributarios del mismo, número de recibos, importe total y cualesquiera otros elementos tributarios, permitiendo desglosar, por tipo, las exenciones y bonificaciones establecidas.

- Exportación de los resúmenes de censos a módulos de Información estadísticas, para dar respuesta a las solicitudes de otras Administraciones Públicas conforme con la estructura que estas solicitan (ej. Ministerio de Hacienda y Función Pública).

Cód. Validación: X7QNNKNLNHRK3LTEZTA7PG2EW
Verificación: https://rivasciudad.sedelectronica.es/
Documento firmado electrónicamente desde la plataforma esPublico Gestiona | Página 14 de 72

- En la generación de padrones anuales, el sistema deberá permitir obtener tantos plazos de voluntaria, como se indique en las ordenanzas fiscales, generando referencias de cobros bancarias diferenciadas para cada plazo en período voluntario, así como una referencia de pago por cada plazo en periodo ejecutivo inicial.(P.P.P.)

- Extracción de las exenciones y bonificaciones contenidas en el padrón de cada Tributo, identificándolas por tipo de bonificación, período de aplicación y objetos tributarios afectados por las mismas.

- Emisión de resoluciones agrupadas de aprobación de nuevas exenciones o bonificaciones, con posibilidad de notificarlas individualmente a cada uno de los beneficiarios.

- Obtención de los datos globales de cada tipo de exención y bonificación. Permitirá identificar la cuota total y la cuota bonificada.

- Descarga mensual de Ficheros del INE, interoperabilidad entre el INE y la herramienta.

- Permitirá el cambio a “Herederos de”, indicando los recibos a anular que hubieran sido emitidos a nombre del fallecido con posterioridad a la fecha de alteración y la baja de los no tributarios.

- 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.

- Notificación de alteraciones catastrales por cambio de titularidad.

- Gestión de baja de recibos, liquidaciones y prescripciones.

- Tramitación completa y electrónica de procedimientos de verificación de datos y de comprobación limitada.

- Obtención de informe sobre los beneficios fiscales en tributos locales concedidos, conteniendo información detallada de los beneficios fiscales y su incidencia en los ingresos de la Entidad Local.

- Módulo Concurso de Acreedores.

- Fallidos y Derivación de Deuda.

Cód. Validación: X7QNNKNLNHRK3LTEZTA7PG2EW
Verificación: https://rivasciudad.sedelectronica.es/
Documento firmado electrónicamente desde la plataforma esPublico Gestiona | Página 15 de 72

- Excesos prescritos.
- Trabas negativas y positivas.
- Segundas notificaciones (dirección incorrecta)

7.2.1.2 Impuesto sobre Bienes Inmuebles

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

Deberá soportar todos los procesos de gestión tributaria de este impuesto: Urbana, Rústica y de características especiales, tales como exenciones, bonificaciones y no sujetos, mediante sus correspondientes expedientes electrónicos.

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

- Cálculo y generación de censos, provisionales y definitivos.
- Emisión de liquidaciones de forma interactiva y masiva por tratamiento de ficheros DOC de la DG de Catastro: posibilidad de emisión de liquidaciones agrupando años o por ejercicio; posibilidad de agrupación de ejercicios en riesgo de prescripción; notificación agrupada de liquidaciones.
- Emisión de liquidaciones individuales derivadas de declaraciones tributarias.
- Expediente de división de deuda por porcentaje de participación.
- Tramitación de alteraciones jurídicas –expedientes de transmisión de dominio (901)
- Integración mediante servicios web con la base de datos de la DGC y gestión de altera Integración de los servicios correspondientes para la automatización de los expedientes de alteraciones de orden jurídico mediante los ficheros que la Dirección General de Catastro y sus Gerencias Territoriales aprueben o acuerden con el Ayuntamiento de Rivas Vaciamadrid, para evitar las

Cód. Validación: X7QNNKNLNHRK3LTEZTA7PG2EW
Verificación: https://rivasciudad.sedelectronica.es/
Documento firmado electrónicamente desde la plataforma esPublico Gestiona | Página 16 de 72

duplicidades en catastro y en las BBDD del Ayto (bien sea mediante formato VARPAD fuera del horario o mediante el sistema que se acuerde).

- Generación y tratamiento de todos los ficheros catastrales.

- Visualizador GIS con el sistema geográfico del ayuntamiento (ESRI) u otros.

- Obtención de informes sobre los beneficios fiscales en tributos locales concedidos, conteniendo información detallada de los beneficios fiscales y su incidencia en los ingresos de la Entidad Local.

- Los cambios de titularidad producidos en el bien de naturaleza urbana , se deben de trasladar de manera automática a otras tasas/impuestos relacionados por la referencia catastral, por ejemplo en los residuos. Este cambio se debe de realizar de manera transparente a la persona usuaria.

7.2.1.3 Impuesto sobre Vehículos de Tracción Mecánica (IVTM)

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

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

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

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

- Cálculo y generación de Padrones Fiscales, provisionales y definitivos.

Cód. Validación: X7QNNKNLNHRK3LTEZTA7PG2EW
Verificación: https://rivasciudad.sedelectronica.es/
Documento firmado electrónicamente desde la plataforma esPublico Gestiona | Página 17 de 72

- Emisión de liquidaciones de forma interactiva y masiva por tratamiento de ficheros de la DGT.

- Emisión de liquidaciones individuales derivadas de declaraciones tributarias.

- La aplicación permitirá la generación de autoliquidaciones de forma presencial o a través de la Carpeta Ciudadana

- Contemplará que, desde la carga mensual de la DGT, se puedan generar las autoliquidaciones en base a la fecha de alta en la DGT.

- Permitirá la actualización de impagados en la DGT mediante Servicio Web, de manera desatendida y planificada.

7.2.1.4 Impuesto sobre Actividades Económicas (IAE)

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

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

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

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

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

- Cálculo y generación de Padrones Fiscales, provisionales y definitivos.
- Emisión de liquidaciones de forma interactiva y masiva por tratamiento de las cintas trimestrales de la AEAT.
- Emisión de liquidaciones individuales derivadas de declaraciones
- Procedimiento de Inspección tributaria de IAE: procedimiento sancionador incluyendo trameros.

Cód. Validación: X7QNNKNLNHRK3LTEZTA7PG2EW
Verificación: https://rivasciudad.sedelectronica.es/
Documento firmado electrónicamente desde la plataforma esPublico Gestiona | Página 18 de 72

7.2.1.5 Impuesto sobre el Incremento del Valor de los Terrenos de Naturaleza Urbana (IIVTNU): adecuación a las modificaciones legales previstas por la Sentencia del Tribunal Constitucional

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

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

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

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

A través de la Oficina Virtual Tributaria o de forma presencial, los ciudadanos podrán presentar sus autoliquidaciones o realizar las liquidaciones con determinación de:

- Del obligado (contribuyente/sustituto) y del interviniente no obligado, en su caso.
- Distintas formas de realizar el hecho imponible (inter vivos o mortis causa; transmisión de la propiedad o constitución o transmisión de derechos reales de goce limitativos del dominio).

Cód. Validación: X7QNNKNLNHRK3LTEZTA7PG2EW
Verificación: https://rivasciudad.sedelectronica.es/
Documento firmado electrónicamente desde la plataforma esPublico Gestiona | Página 19 de 72

- Detalle del hecho, acto o negocio determinante en cada caso (compraventa, expropiación, dación en pago, herencia, usufructo temporal o vitalicio, derecho de habitación, etc.).
- Notario o Administración autorizante y protocolo o detalle del documento.
- Porcentaje transmitido.
- Datos registrales del objeto tributario.
- Periodo de generación de la plusvalía / fecha inicial y final para determinar el número de años.
- Referencia catastral del inmueble (permitirá saber el valor suelo del momento del
- Devengo y generación de los automatismos necesarios para efectuar cambios de titularidad en otros tributos (IBI y Tasa de Gestión de Residuos Sólidos Urbanos)
- Beneficios fiscales aplicables (exención/bonificación) y el tipo concreto del mismo (Administraciones Públicas, entidades benéficas, transmisiones mortis causa entre familiares,fallecidos y derivación de responsabilidad ...)

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

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

7.2.1.6 Impuesto sobre Construcciones, Instalaciones y Obras (ICIO)

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

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

Cód. Validación: X7QNNKNLNHRK3LTEZTA7PG2EW
Verificación: https://rivasciudad.sedelectronica.es/
Documento firmado electrónicamente desde la plataforma esPublico Gestiona | Página 20 de 72

7.2.1.7 Tasas y precios públicos

El sistema contemplará las funcionalidades necesarias para la libre definición y gestión de las tasas y precios públicos (tasas deportes, policía, cultura, régimen sancionador):

- Integración con los expedientes que originan los hechos imponibles.

- Mantenimiento de parámetros y tarifas.

- Generación de objetos tributarios vinculados al territorio. Automatización, junto a la actualización del Impuesto sobre Bienes Inmuebles, de los cambios de titularidad mediante el fichero de intercambio correspondiente del Catastro.

- Generación de autoliquidaciones, liquidaciones y recibos, partiendo de los objetos tributarios.

- Asociación de los objetos tributarios a referencia catastral, cuando sea posible.

Deberán poder presentarse autoliquidaciones de tasas y precios públicos a través de la Carpeta Ciudadana

7.2.1.8 Sanciones de Tráfico

- La aplicación deberá soportar la gestión administrativa integral, tanto ejecutiva como voluntaria, de las sanciones de tráfico (bajo los dos posibles sistemas de delegación) bajo la misma filosofía de funcionamiento que el resto de conceptos tributarios del Sistema, soportándolo bajo el modelo de Administración Electrónica integral.

- Se deberá de integrar con el sistema de semáforo rojo y sanciones actuales de Regimen Sancionador.

Cód. Validación: X7QNNKNLNHRK3LTEZTA7PG2EW
Verificación: https://rivasciudad.sedelectronica.es/
Documento firmado electrónicamente desde la plataforma esPublico Gestiona | Página 21 de 72

- Contemplará desde la grabación de boletines, hasta el cobro en periodo ejecutivo, en su caso, utilizando los módulos corporativos del Sistema (notificaciones, expedientes de gestión, expedientes ejecutivos, etc.).

- Asimismo, permitirá la incorporación de fichero externos, tanto en voluntaria como en ejecutiva con las parametrizaciones pertinentes (aplicaciones externas de multas, ORA, radares, foto rojo, etc.).

- Implantación de la DEV.

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

7.2.1.9 Otros ingresos no tributarios

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

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

7.2.1.10 Sistema Especial de Pagos (S.E.P.)

- El Sistema debe de ser capaz de cumplir el Sistema Especial de Pagos (S.E.P.) que actualmente tiene establecido el Ayuntamiento de Rivas Vaciamadrid en su Ordenanza General de Gestión, Recaudación e

Cód. Validación: X7QNNKNLNHRK3LTEZTA7PG2EW
Verificación: https://rivasciudad.sedelectronica.es/
Documento firmado electrónicamente desde la plataforma esPublico Gestiona | Página 22 de 72

Inspección de los Tributos Municipales y otros Ingresos de Derecho Público y que determina el pago de las deudas de cada contribuyente mediante el pago prorrateado en cuotas bimestrales de sus obligaciones tributarias a lo largo del año, con una regularización final. El S.E.P. determinará el pago por domiciliación bancaria de todas las deudas tributarias susceptibles de ser incluidas en esta modalidad de pago, con la bonificación que en cada caso corresponda y sin intereses de demora.

- Las deudas tributarias que deberán poderse incluir en el S.E.P. son las que a cada sujeto pasivo le sea exigible en el periodo impositivo en curso.

- El sistema permitirá el cobro de las cuotas prorrateadas mediante el cargo a la cuenta corriente que el obligado tributario haya señalado al efecto.

- El sistema debe de ser capaz de incorporar al SEP cualquier nueva unidad de los contribuyentes acogidos al sistema especial de pagos.
- La aplicación de Gestión Tributaria deberá realizar para cada una de las fracciones y de modo automatizado, un mailing informativo a los contribuyentes que estén adscritos al Sistema Especial de Pago y que en la base de datos cuenten con una dirección de correo electrónico. Una vez generado cada uno de los plazos, así como en el inicio del ejercicio, se deberá de poder emitir por el sistema , un correo electrónico a todas las personas que disponen de correo electrónico en su sistema especial de pagos, con los recibos de padrón incluidos en el sistema detallando la cuantía del importe del plazo. El sistema deberá de mandar un correo electrónico, unos días antes de cada cargo en cuenta de cada uno de los plazos.

- Al finalizar todos los pagos de las cuotas así como el control de devoluciones, se deberá de poder enviar un correo con el estado final así como copia individualizada de todos los recibos pagados incluidos en el padrón.

- Si como consecuencia de la regularización final resultara la obligación de realizar una devolución por parte del Ayuntamiento, el sistema será capaz de proceder al cálculo automático de la devolución en la misma cuenta de la domiciliación. La devolución no se efectuará si el obligado tributario tuviera deudas pendientes de pago con el Ayuntamiento. Además hay que tener en cuenta la no devolución de los excesos prescritos.

Cód. Validación: X7QNNKNLNHRK3LTEZTA7PG2EW
Verificación: https://rivasciudad.sedelectronica.es/
Documento firmado electrónicamente desde la plataforma esPublico Gestiona | Página 23 de 72

7.2.2 Recaudación

7.2.2.1 Cobros

Permitirá la gestión de los recibos para el cobro de valores de cualesquiera conceptos impositivos, a través de los cuadernos CSB60-1, CSB60-2 y CSB60-3 y CSB19 y su conciliación con el C43.

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

- A través de la Carpeta Ciudadana con o sin identificación electrónica
- A través de la App del Organismo

Para ello, el sistema deberán contemplar las siguientes funcionalidades:

- Gestión de todo tipo de cobro de forma interactiva o masiva.
- Gestión de la puesta al cobro de tributos periódicos en periodo voluntario.
- Gestión de la puesta al cobro de liquidaciones de ingreso directo.
- Gestión de la puesta al cobro, en aquellos casos que se considere, a través de transferencia bancaria (Cuaderno 43)
- Gestión de las entregas a cuenta.
- Elaboración de la Cuenta de Recaudación del ejercicio, así como otras estadísticas e informes.
- Cálculo automático de la deuda según el estado del valor (mapa de los estados de los valores).
- Posibilidad de acordar la anulación de cobros, sin anulación de recibos.
- El sistema deberá permitir la puesta al cobro de los padrones periódicos de acuerdo con el Calendario Fiscal aprobado anualmente y sin explotaciones artificiales que conlleve tareas fuera de la aplicación informática
- El sistema deberá permitir a los grandes contribuyentes la descarga masiva e individualizada por cada uno de sus recibos/liquidaciones, estén pendientes. Posibilitando filtros específicos.
- El sistema deberá permitir a los grandes contribuyentes el pago de todos sus recibos/liquidaciones.
- El sistema deberá permitir a los grandes contribuyentes descargarse los justificantes de pago de todos sus recibos pagados

Cód. Validación: X7QNNKNLNHRK3LTEZTA7PG2EW
Verificación: https://rivasciudad.sedelectronica.es/
Documento firmado electrónicamente desde la plataforma esPublico Gestiona | Página 24 de 72

7.2.2.2 Domiciliaciones

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.

La gestión de las domiciliaciones se podrá realizar de forma:

- Presencial en las Oficinas del Ayuntamiento
- A través de la Carpeta Ciudadana del Ayuntamiento (por la OVT)
- A través del cuaderno 60 y el cuaderno 19

Deberá contemplar las siguientes funcionalidades:

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

7.2.2.3 Fraccionamientos

- Podrán realizarse, bien por registro presencial, o a través de la Oficina Virtual Tributaria, contemplando la posibilidad de emitir por esta última vía una resolución, bajo el modelo de Actuación Administrativa Automatizada –AAA-, recogida en la Ley 39/2015.
- Cuando esta actuación se realice desde la Carpeta Ciudadana se aplicarán los mismos criterios que en registro, de acuerdo con la ordenanza que soporta dicha actuación.

- 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

Cód. Validación: X7QNNKNLNHRK3LTEZTA7PG2EW
Verificación: https://rivasciudad.sedelectronica.es/
Documento firmado electrónicamente desde la plataforma esPublico Gestiona | Página 25 de 72

de pago a través de cuaderno CSB19. Seguimiento del fraccionamiento. Levantamiento de valores del fraccionamiento y recálculo del mismo.

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

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

7.2.2.4 Devoluciones

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

El sistema deberá contemplar los siguientes tipos de devolución:

- De gestión: devolución total o parcial del importe de uno o más pagos incluyendo principal, recargos, intereses, costas e indebidos (presupuestarios).

- Cobros duplicados: devolución de los cobros duplicados o excesos (no presupuestarios).

- Depósito: Devolución de una fianza, actuación del expediente.

- Actuaciones: constitución de garantía y devolución fianza.

- Remanente: Devolución del saldo a favor del contribuyente producto de embargos que han resultado improcedentes o por fraccionamiento.

- Otras situaciones excepcionales

- Este módulo deberá incluir todos los procesos y funcionalidades necesarias para la tramitación del expediente asociado a la devolución (total o parcial) así como los intereses que aplicaran en su caso.

Cód. Validación: X7QNNKNLNHRK3LTEZTA7PG2EW
Verificación: https://rivasciudad.sedelectronica.es/
Documento firmado electrónicamente desde la plataforma esPublico Gestiona | Página 26 de 72

7.2.2.5 Suspensión y paralización

- La suspensión de las deudas se producirá bien de forma automática cuando se interponga, en período voluntario, recurso contra una multa o sanción, o de forma manual cuando se sea un recurso contra un tributo o se reciba una orden judicial, suspensión de la deuda derivada de situación de vulnerabilidad de la persona física. Establecimiento de plazos de suspensión 6 meses o 1 año.

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

- Cuando la suspensión se levante, deberá revertir la deuda a su estado original recalculando los intereses correspondientes, establecimiento de plazos de 6 meses o 1 año.

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

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

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

- El sistema deberá controlar el periodo de vigencia de la paralización y disponer de alarmas para los usuarios.

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

7.2.2.5.1 Régimen especial de Concursos

- La aplicación debe contar con las funcionalidades específicas que den respuesta a la problemática relacionada con los Concursos de Acreedores.

Cód. Validación: X7QNNKNLNHRK3LTEZTA7PG2EW
Verificación: https://rivasciudad.sedelectronica.es/
Documento firmado electrónicamente desde la plataforma esPublico Gestiona | Página 27 de 72

- Permitirá identificar los contribuyentes sujetos a un procedimiento concursal, mediante la carga de ficheros remitidos, cada 15 días en su caso, por empresa especializada o adjudicataria del software, paralizando los recibos calificados como créditos concursales y deberá contener todas las especialidades del procedimiento y en especial el tratamiento de los recibos, la emisión, comunicación y control periódico de los certificados de créditos concursales y contra la masa, así como la posibilidad de incorporar al sistema el control de las fases del procedimiento concursal.

7.2.2.5.2 Régimen especial de las Administraciones públicas

- La aplicación permitirá identificar los recibos de las Administraciones Públicas, parametrizando las situaciones especiales del procedimiento de recaudación para las mismas, excluyéndose de los procedimientos masivos de pase a ejecutiva y embargos, y en especial, del desarrollo y control del procedimiento especial de compensación de oficio de deudas de dichas entidades.

7.2.2.6 Prescripción

- El sistema deberá permitir la gestión integral de la prescripción de las deudas. Para ello, todas las deudas deberán llevar asociado su fecha de prescripción que se calculará según la norma reguladora correspondiente y que deberá ser parametrizable, de acuerdo a la normativa tributaria.

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

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

- Finalmente, el sistema permitirá la consulta de las deudas por fecha de prescripción y dispondrá de alertas asociadas, excluyéndose de los procesos masivos pertinentes al igual que las situaciones de suspensión.

Cód. Validación: X7QNNKNLNHRK3LTEZTA7PG2EW
Verificación: https://rivasciudad.sedelectronica.es/
Documento firmado electrónicamente desde la plataforma esPublico Gestiona | Página 28 de 72

7.2.2.7 Ejecutiva

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

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

- Generación de Providencias de Apremio.
- Cálculo de recargos de forma automática.
- Carga en ejecutiva de valores externos.
- Solicitud de información y procedimientos de embargo, de forma individual o masiva de cuentas, salarios, vehículos, créditos, inmuebles y de otros tipos de bienes; compatibilidad de embargos, pensiones.
- Reposición a voluntaria.
- El sistema deberá permitir obtener de manera inmediata el pendiente de deuda, importe actualizado con los intereses y recargos que correspondan, de una persona o entidad jurídica, proporcionando este listado de manera presencial o telemática a través de la carpeta tributaria.
- Generación, lectura y carga de ficheros informáticos como consecuencia de la adhesión al Convenio AEAT-FEMP, en materia de recaudación ejecutiva.
- Gestión de Compensaciones
- Subasta de bienes
- Gestión de fallidos
- Derivación de responsabilidad
- Hipoteca Legal Tácita
- Gestión de afecciones de bienes; emisión de avisos en caso de transmisiones de dominio
- Gestión de supuestos de derivación de deudas; automatización en base a la carga del fichero INE de fallecidos mensualmente.
- Requerimiento de bienes.
- Trabas negativas y positivas de Hacienda.

Cód. Validación: X7QNNKNLNHRK3LTEZTA7PG2EW
Verificación: https://rivasciudad.sedelectronica.es/
Documento firmado electrónicamente desde la plataforma esPublico Gestiona | Página 29 de 72

- Segundas notificaciones: Desconocidos y dirección incorrecta.
- Excesos prescritos.
- Concurso Acreedores.

La aplicación deberá dar soporte a la totalidad de procedimientos y modelos documentales que los soporten, recogidos en el Reglamento General de Recaudación para el periodo ejecutivo y acceso a LUCIA.

7.2.2.8 Embargos

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

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

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

Cód. Validación: X7QNNKNLNHRK3LTEZTA7PG2EW
Verificación: https://rivasciudad.sedelectronica.es/
Documento firmado electrónicamente desde la plataforma esPublico Gestiona | Página 30 de 72

7.2.3 Contabilidad

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

- Se deberá integrar con el sistema de contabilidad corporativo, cargos, cobros, bajas, altas y devoluciones.

- El usuario podrá extraer toda la información contable de forma rápida a través del sistema. Por tanto, se podrá cuadrar dicha información contable antes de generar los ficheros de intercambio que se carguen en la herramienta de contabilidad.

- Seguimiento presupuestario de ingresos y estado de ejecución del mismo en cualquier momento.

- El sistema deberá permitir la conciliación y cuadre de los movimientos contables mediante la generación de ficheros de intercambio con el Sistema contable y, específicamente con el módulo de Gestión de Recursos de Otros Entes –ROE

- Los ficheros de intercambio tendrán toda la información máxima disponible para poder volcar en la aplicación contable como por ejemplo los terceros, referencia contable, etc.

- Asimismo, el sistema deberá permitir la contabilización y la rendición de las Cuentas de Gestión a los Organismos Delegantes.

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

- Consulta de la Contabilidad, por Concepto, Ejercicio Fiscal, Ejercicio Valor, Municipio, Tipo de Liquidación, de forma individual o combinada.

Cód. Validación: X7QNNKNLNHRK3LTEZTA7PG2EW
Verificación: https://rivasciudad.sedelectronica.es/
Documento firmado electrónicamente desde la plataforma esPublico Gestiona | Página 31 de 72

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

7.2.4 Procedimiento Inspector y sancionador tributario

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

- Actuaciones del procedimiento inspector y sancionador, integrado con el resto de la aplicación y, en concreto, con los módulos de gestión tributaria y censal y con los expedientes que originan los hechos imponibles.
- Tramitación completa, bajo modelo de Administración Electrónica integral.
- Actuaciones masivas e individuales por expediente.
- Integración del procedimiento inspector con el sancionador, incorporando al segundo toda la información común.
- Posibilidad de composición por el usuario de los textos a emplear en ambos procedimientos, sumando, de forma cómoda, varios textos parciales predefinidos y permitiendo campos de texto libre.
- Cálculo de las liquidaciones y sanciones con las especialidades propias de la Inspección (ingresos a cuenta, deducción de cuotas previamente abonadas, intereses según tipo de acta, criterios de graduación de la sanción, reducciones del importe de la sanción, etc.).
- Consultas, informes y estadísticas de gestión.
- Carga y actualización anual de la matrícula del Impuesto sobre Actividades Económicas y enlace con los expedientes de inspección.
- Generación de ficheros para intercambio de información con la AEAT.
- El sistema debe permitir la modificación de documentos estandarizados o “plantillas” por los usuarios.
- El sistema debe permitir la posibilidad de seleccionar o diferenciar el procedimiento inspector, el procedimiento de comprobación limitada o cualquier otro que pudiera establecerse.
- Devolución de ingresos indebidos. (Posibilidad de que se pueda tramitar la devolución de ingresos dentro de los expedientes de inspección)

Cód. Validación: X7QNNKNLNHRK3LTEZTA7PG2EW
Verificación: https://rivasciudad.sedelectronica.es/
Documento firmado electrónicamente desde la plataforma esPublico Gestiona | Página 32 de 72

- De conformidad con lo establecido en el artículo 176.3 del 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, el sistema en relación con cada obligación tributaria, deberá poder extender una única acta respecto de todo el ámbito temporal objeto de la comprobación a fin de que la deuda resultante se determine mediante la suma algebraica o compensación de las liquidaciones referidas a los distintos períodos comprobados.
- De conformidad con lo establecido en los art. 14.2 de la Ley 39/2015, de 1 de octubre, del Procedimiento Administrativo Común de las Administraciones Públicas, que regulan la obligación de las personas jurídicas a relacionarse a través de medios electrónicos con las Administraciones Públicas para la realización de cualquier trámite de un procedimiento administrativo, el sistema debe de ser capaz de poder suscribir las actas de inspección mediante un sistema electrónico que garantice la aplicación de dicha obligación, sin que deba de producirse la comparecencia personal, ni la firma manuscrita, del obligado tributario.
- El sistema debe de permitir compilar expedientes para los Juzgados u otros Organismos, integrando en la misma compilación varios expedientes del mismo obligado tributario que derivan de la misma materia y que estén relacionados entre sí. Por ejemplo Expediente de inspección y Expediente de recurso contra el mismo procedimiento inspector.
- El sistema debe de permitir la subida automática de ficheros aportados por los contribuyentes de un tamaño suficiente para tal fin.
- El sistema debe de permitir subir automáticamente los ficheros en formato Excel.
- El sistema debe de permitir eliminar todas aquellas actuaciones realizadas por los inspectores actuarios siempre que no estén firmadas.

7.2.5 Recursos

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

- La aplicación deberá permitir el seguimiento de Recursos administrativos, Reclamaciones Económico-Administrativas y de los Recursos Contencioso-

Cód. Validación: X7QNNKNLNHRK3LTEZTA7PG2EW
Verificación: https://rivasciudad.sedelectronica.es/
Documento firmado electrónicamente desde la plataforma esPublico Gestiona | Página 33 de 72

Administrativos asociados a valores. Configurar adecuadamente los parámetros y procedimientos para que el seguimiento sea eficaz

7.2.6 Seguimiento y control

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

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

7.2.7 Control de asistencias a contribuyentes

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

- Del mismo modo, en el Sistema se gestionará el historial de contactos con el contribuyente –CRM-, en el que recogerá la historia de todas las relaciones

Cód. Validación: X7QNNKNLNHRK3LTEZTA7PG2EW
Verificación: https://rivasciudad.sedelectronica.es/
Documento firmado electrónicamente desde la plataforma esPublico Gestiona | Página 34 de 72

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.

7.2.8 Gestión de Notificaciones

- Gestión y control de todo tipo de notificaciones convencionales o electrónicas de documentos(a través de la integración de la plataforma de notificación del ayuntamiento notific@-DEHU) generados por la aplicación de forma individual o masiva: prueba electrónica de entrega
- Generación de remesas de notificación y su seguimiento. Generación de ficheros para la impresión de notificaciones a través de entidades colaboradoras o empresas notificadoras y seguimiento de los mismos.
- Gestión completa de notificaciones a través del sistema SICER.
- Gestión completa de los envíos ordinarios con retorno de información.
- Procesamiento masivo de la información procedente de Correos u otras empresas, que incluya alarma para la detección de notificaciones sin respuesta.
- Grabación de los datos relativos a la notificación efectiva, intentos de notificación, motivo de la devolución y sus datos asociados al expediente.
- En la recepción de acuses de recibo se dispondrá de una utilidad de lectura de códigos de barra y la posibilidad del escaneado de los acuses.
- 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.
- 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.
- Asociación del documento y su acuse de recibo escaneado, a los valores o expedientes afectados.
- Envío a domicilios alternativos del destinatario, en caso de devoluciones.
- Notificación por comparecencia a través de la Sede Electrónica.

Cód. Validación: X7QNNKNLNHRK3LTEZTA7PG2EW
Verificación: https://rivasciudad.sedelectronica.es/
Documento firmado electrónicamente desde la plataforma esPublico Gestiona | Página 35 de 72

- Descarga masiva/individualizada de las notificaciones pendientes para grandes contribuyentes

7.2.9 Gestión de documentos

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

- Se realizará la clasificación y archivado electrónico de toda la documentación relacionada con los expedientes tributarios y recaudatorios del archivo electrónico municipal. El sistema deberá admitir documentos externos en formato papel mediante la digitalización de los mismos, y en formato electrónico. También deberá implementar un sistema amigable y de fácil uso para el mantenimiento y definición de las plantillas de documentos. Estandar ENI.

7.2.10 Módulo de generación de informes- Acceso a base de datos

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

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

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

- El sistema deberá proporcionar a los administradores, acceso a la base de datos interna en modo consulta, de manera securizada. Para poder realizar

Cód. Validación: X7QNNKNLNHRK3LTEZTA7PG2EW
Verificación: https://rivasciudad.sedelectronica.es/
Documento firmado electrónicamente desde la plataforma esPublico Gestiona | Página 36 de 72

por parte del Ayuntamiento, consultas a medida de datos que se registran en el sistema tributario y se puedan analizar con otras fuentes de datos.

7.3 Integración con otros sistemas

7.3.1 Sistemas externos

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

- Dirección General de Catastro. On-line mediante Servicios Web
- Dirección General de Tráfico. On-line mediante Servicios Web
- Plataforma SIGA de Gestores Administrativos (IVTM). On-line mediante Servicios Web
- ANCERT. On-line mediante Servicios Web
- AEAT. Vía EDITRAN y ficheros convenio ejecutiva
- Correos. SICER a través de EDITRAN o de servicios web, incluyendo imágenes y fichero de firma en tableta electrónica
- INSIDE. Para remitir expedientes al MInisterio de Justicia, para su exportación e importación de expedientes desde otras herramientas o unidades de tramitación
- SIA. Para gestionar o validar en la plataforma los códigos para su notificación o gestión.
- Plataforma de pago (pasarela de pago). On-line mediante Servicios Web
- INSS y TGSS. Mediante ficheros con perceptores de prestaciones
- Registro Central de Indices. Mediante ficheros
- INE. Mediante ficheros de fallecidos
- Notific@ Para notificaciones y comunicaciones en formato electrónico y también postal.
- Dirección Electrónica Habilitada (DEHú)
- Plataforma de Intermediación de datos (PID)
- Portafirmas

Cód. Validación: X7QNNKNLNHRK3LTEZTA7PG2EW
Verificación: https://rivasciudad.sedelectronica.es/
Documento firmado electrónicamente desde la plataforma esPublico Gestiona | Página 37 de 72

- Clavefirma
- APODER@ y REPRESENTA
- Notaria
- Tablón Edictal único del BOE
- Punto de acceso general - Carpeta ciudadana
- Archive

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

Se detallan a continuación determinadas integraciones exigidas:

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.

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

ANCERT

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

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

CATASTRO

Cód. Validación: X7QNNKNLNHRK3LTEZTA7PG2EW
Verificación: https://rivasciudad.sedelectronica.es/
Documento firmado electrónicamente desde la plataforma esPublico Gestiona | Página 38 de 72

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.

Adicionalmente a los citados, deberán incorporarse durante el contrato cualesquiera otros nuevos que pudieran habilitarse por Organismos externos y que El Ayuntamiento considere de utilidad, sin coste adicional.

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 y la FEMP en materia de intercambio de información tributaria y colaboración en la gestión recaudatoria con las entidades locales.

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

7.3.2 Sistemas internos o corporativos

Se detallan a continuación determinadas integraciones exigidas con otras aplicaciones del Ayuntamiento con estricto cumplimiento, tanto para la entidad licitadora como para el Ayuntamiento de Rivas del Real Decreto 4/2010, de 8 de enero, por el que se regula el Esquema Nacional de Interoperabilidad y Seguridad en el ámbito de la Administración Electrónica, así como en futuras modificaciones legislativas:

- Integración con el sistema de registro de entrada que actualmente utiliza el Ayuntamiento, el sistema deberá de integrarse con el sistema de registro actual, para recuperar los registros de entrada y abrir expedientes tributarios si fuese necesario.

Cód. Validación: X7QNNKNLNHRK3LTEZTA7PG2EW
Verificación: https://rivasciudad.sedelectronica.es/
Documento firmado electrónicamente desde la plataforma esPublico Gestiona | Página 39 de 72

- Todo documento se deberá de firmar electrónicamente, dicha firma se integrará en el portafirmas corporativo (web/móvil) que dispone en la actualidad el ayuntamiento o sistemas futuros. Portafirmas, el mismo que

- Toda la documentación generada electrónica deberá de integrarse en la aplicación corporativa de Archivo Electrónico. La cual se integra con las herramientas corporativas de expedientes municipales y de manera transparente se gestiona las transferencias y consultas de documentación. El adjudicatario deberá de proponer una solución técnica para que toda documentación que se genere se integre en el archivo digital.

- El sistema se integrará con la herramienta corporativa de expedientes , para relacionar si fuese necesario o obtener documentación a expedientes ya existentes. Gestión de expedientes electrónicos: Gestiona.-Es Publico.

- El sistema tendrá integración con el sistema de decretos y resoluciones del ayuntamiento.

- Registro electrónico: el sistema debe de disponer de un sistema de registro electrónico para todos aquellos trámites de gestión tributaria y recaudación ejecutiva, el cual se integrará con la aplicación de registro municipal, permitiendo la identificación con cl@ve y certificado electrónico emitido por las entidades reconocidas a través de @firma u otros.

- Módulo de Autoliquidaciones (Modalidad 3 c60) : el sistema dispondrá de un sistema de autoliquidaciones online , las cuales se podrán realizar con identificación o sin ella, facilitando el pago electrónico una vez realizado el trámite y registrando electrónicamente las misma, así como integrándose directamente en el módulo de gestión y recaudación. El sistema deberá permitir autoliquidar todo tipo de tasas existentes y futuras sin coste adicional. El sistema deberá de proporcionar una url diferencia para cada tipo de autoliquidación , para poder enlazar en otras sedes o gestores de contenidos, aplicaciones de la Corporación (deportes, sancionador, policía, cultura …)

- Integración con el sistema de contabilidad del ayuntamiento, que en estos momentos es (SPAI -INNOVA). Permitiendo generar automáticamente cargas de los procesos de alta de liquidaciones (cargos), cobros, devoluciones…, a través de la referencia contable generada en el programa de Gestión Tributaria.

- Integración con la Pasarela de Pagos, permitir pagar recibos liquidaciones de manera transparente a la ciudadanía, sin necesidad de tener certificado/ cl@ve a través de CSV , código. Integrando el cobro de manera transparente al sistema. Emitiendo un certificado de pago “temporal” de que se ha

Cód. Validación: X7QNNKNLNHRK3LTEZTA7PG2EW
Verificación: https://rivasciudad.sedelectronica.es/
Documento firmado electrónicamente desde la plataforma esPublico Gestiona | Página 40 de 72

realizado la transacción. Posibilidad del pago de liquidaciones y recibos notificados (por notificación por comparecencia). En el mismo momento en que firma la aceptación de la notificación sea posible hacer un cargo en la cuenta bancaria que tuviera en su información integral de la persona. Si no tuviera cuenta, posibilidad de pago con tarjeta (el personal del servicio de atención a la ciudadanía le pediría los datos y lo haría desde SIT)

- Lo mismo para emisión de cartas de pago en ejecutiva y de recibos de padrón

- Integración con todos los cuadernos bancarios.

- Integración con NOTIFIC@, Plataforma de notificación del estado, el alta de la notificación electrónica, el acuse de recibo / rechazo deberá de ser transparente para los usuarios de la aplicación, los servicios de integración deberán estar incluidos en la plataforma.

- La plataforma deberá de tener servicios web, de lectura y escritura (tramitación) para que otras plataformas se integren con ella como la plataforma de ciudad.

8. ARQUITECTURA DE LA APLICACIÓN.

La aplicación propuesta deberá cumplir los siguientes requisitos:

- Estará desarrollada bajo una arquitectura Web, facilitando así el despliegue de nuevas versiones de la plataforma en las estaciones de trabajo.

- Cubrirá los niveles de seguridad exigidos en el pliego en lo que respecta a la confidencialidad y seguridad de la información y protección de datos de carácter personal".

- Deberá ser accesible por los usuarios a través de los sistemas operativos comunes (Windows, OS X, iOS, Linux), así como desde diferentes dispositivos (Pc´s, Tablets, Móviles, etc.).

- La Carpeta Ciudadana debe poder ser accesible a través de Internet, utilizando los navegadores web de uso común (Internet Explorer, Chrome, Firefox, Safari Edge) en su última versión).

Cód. Validación: X7QNNKNLNHRK3LTEZTA7PG2EW
Verificación: https://rivasciudad.sedelectronica.es/
Documento firmado electrónicamente desde la plataforma esPublico Gestiona | Página 41 de 72

- El sistema estará desplegado bajo un modelo de nube privada (Private cloud) según definición de NIST (National Institute of Standards and Technology), con las características propias de nube que define NIST.

El Sistema de Información debe estar diseñado bajo arquitectura Web multinivel, basada en un patrón de desarrollo MVC (Modelo Vista Controlador), disponiendo de una interfaz de usuario única a través de un navegador Web, e incorporando las herramientas necesarias para ser accedida desde entornos Intranet/Extranet indistintamente, manteniendo los niveles de seguridad que son exigibles para este tipo de aplicaciones.

Las capas críticas del sistema (base de datos y servidor web) deben ser compatibles con configuraciones de tipo cluster o de alta disponibilidad para asegurar la continuidad del servicio.

Debe contemplar, al menos, los siguientes niveles:

8.1 Capa de gestión de datos.

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

Se tendrá en cuenta, a la hora de valorar la solidez del Sistema, que la lógica de negocio esté embebida en la propia base de datos, al efecto de optimizar el rendimiento global, evitando latencias.

La entidad licitadora deberá especificar la capacidad y experiencia de los profesionales que aporta, debiendo contar estos con una cualificación al máximo nivel, en cuanto a su dominio de la Administración del motor de base de datos a utilizar.

8.2 Servidor de Aplicación.

Cód. Validación: X7QNNKNLNHRK3LTEZTA7PG2EW
Verificación: https://rivasciudad.sedelectronica.es/
Documento firmado electrónicamente desde la plataforma esPublico Gestiona | Página 42 de 72

El servidor de aplicación debe estar diseñado y construido con una filosofía de diseño transaccional, optimizado para un entorno WAN/LAN, disponiendo de un gestor de transacciones intermedio que gestione y optimice el flujo de las mismas.

Deben especificarse claramente los productos y herramientas software utilizadas tanto en el diseño como en la construcción de la aplicación ofertada.

Se tendrán en cuenta, de cara a la valoración, el nivel de integración de estas capas de la aplicación, para lo cual deben indicarse explícitamente los métodos de integración entre la aplicación, el gestor de transacciones, el motor de Base de Datos y el Servidor Web.

8.3 Capa de servidor web.

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

El diseño de la aplicación informática debe estar orientado hacia la navegabilidad lógica entre sus diferentes módulos, ofreciendo a los usuarios la posibilidad de acceder de forma intuitiva, y como parte de una misma transacción, a otros módulos del sistema, conservando los puntos de retorno previos y permitiendo, en su caso, la realización de otras operaciones, que pudieran ser distintas de aquella que motivó el acceso inicial.

El interfaz de usuario debe estar diseñado y construido bajo criterios de ergonomía para el usuario, ofreciendo un entorno de operación intuitivo, consistente y guiado.

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

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

Cód. Validación: X7QNNKNLNHRK3LTEZTA7PG2EW
Verificación: https://rivasciudad.sedelectronica.es/
Documento firmado electrónicamente desde la plataforma esPublico Gestiona | Página 43 de 72

El interfaz de usuario debe estar diseñado y construido con herramientas que optimicen la usabilidad del sistema.

8.4 Capa cliente final.

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

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

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

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

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

9. ENTORNO DE COMUNICACIONES Y REDES

Debe especificarse claramente el entorno de comunicaciones y redes requerido para obtener niveles de servicio óptimos de la aplicación, entendiendo dicho entorno en sentido amplio, es decir, tanto a nivel LAN como WAN. En dicha descripción se deben explicitar los mecanismos de seguridad a implementar para cumplir las normativas vigentes en cuanto a seguridad en las comunicaciones.

Cód. Validación: X7QNNKNLNHRK3LTEZTA7PG2EW
Verificación: https://rivasciudad.sedelectronica.es/
Documento firmado electrónicamente desde la plataforma esPublico Gestiona | Página 44 de 72

10. SEGURIDAD

La empresa licitadora deberá poseer la acreditación de que la aplicación ofertada cumple lo requerido por la Ley de Protección de Datos Personales y Garantía de los Derechos Digitales (LOPDGDD), debiendo aportar, en su caso, copia de la auditoría pertinente.

Dada la tipología de la información a manejar en el ámbito tributario y recaudatorio, se valorará el que dicha auditoria haya sido realizada de acuerdo con el nivel “alto” de protección de datos especificado en dicha Ley.

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

Como requerimientos básicos de seguridad a valorar:

- Proporcionará funcionalidad propia en cuanto a los controles de acceso a la misma, así como disponer de funciones que permitan personalizar, para cada perfil de usuario, sus características de acceso y operatividad. La administración de los perfiles debe estar centralizada en una figura (Administrador de perfiles) asociada a una o varias personas dentro del Ayuntamiento, quienes serán responsables de la asignación, modificación y/o denegación de permisos de acceso a los usuarios del sistema.

- Permitirá definir perfiles de usuarios externos al propio Ayuntamiento, con el fin de proporcionar diferentes funcionalidades de Gestión Tributaria a colectivos concretos y a contribuyentes debidamente identificados.

- El módulo de seguridad ofrecerá, a cada usuario, únicamente las funcionalidades asociadas a su perfil. Contará con una herramienta de administración de perfiles manejable por personal no informático, y desde la cual se permita personalizar el entorno de la aplicación bajo la premisa inicialmente requerida (interfaz de usuario determinado por su perfil).

- El módulo de seguridad dispondrá de funciones de verificación de caducidad de palabras de paso, dato que debe ser parametrizable, así como mecanismos de validación de formato de palabras de paso (longitud mínima,

Cód. Validación: X7QNNKNLNHRK3LTEZTA7PG2EW
Verificación: https://rivasciudad.sedelectronica.es/
Documento firmado electrónicamente desde la plataforma esPublico Gestiona | Página 45 de 72

símbolos, reglas), provocando la desactivación ante un número determinado de intentos fallidos de acceso en el proceso de autenticación.

- La herramienta se integrará con el Directorio Activo corporativo del Ayuntamiento, con el objetivo de identificar a los usuarios gestores y administradores con sus credenciales corporativas. La herramienta también permitirá la identificación de otros usuarios que por cualquier circunstancia no se encuentren registrados en el directorio activo del Ayuntamiento.

- Registrará todos los movimientos realizados por cada usuario, a nivel de transacción puntual, incluyendo intentos de acceso infructuosos que se puedan producir. Estas trazas de auditoría permitirán un control exhaustivo e integrado de las operaciones que se realicen sobre el sistema.

- Dispondrá de un fichero histórico de movimientos para las operaciones tributarias y recaudatorias, ofreciendo consultas e informes específicos que permitan auditar las operaciones llevadas a cabo en base a múltiples criterios, permitiendo obtener su estado y características tanto cronológica como operativamente.

- Permitirá la utilización de diferentes certificados digitales (al menos los emitidos por la FNMT) y del DNI electrónico como parte del proceso de Autenticación. Contemplará asimismo la utilización del sistema Cl@ve u otros.

- Incorporará mecanismos que permitan la firma electrónica de los documentos que se generen en el propio sistema.

- Dispondrá de herramientas de auditoría que faciliten el diagnóstico y tratamiento de incidencias.

11. DOCUMENTACIÓN.

Los manuales de usuario y toda la documentación del sistema se entregarán en soporte digital, y se mantendrá actualizada permanentemente con las nuevas funcionalidades y modificaciones realizadas en la herramienta.

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

Cód. Validación: X7QNNKNLNHRK3LTEZTA7PG2EW
Verificación: https://rivasciudad.sedelectronica.es/
Documento firmado electrónicamente desde la plataforma esPublico Gestiona | Página 46 de 72

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

12. CÓDIGO FUENTE

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

Cuando el Código Fuente sea reclamado, la empresa adjudicataria deberá entregar la versión del Código que se corresponda con la “release” que está ejecutando en ese momento el Ayuntamiento.

Dicho código fuente, irá acompañado de cuánta documentación sea necesaria para garantizar que personal informático del Ayuntamiento u otro proveedor pueda realizar, de forma totalmente autónoma, la instalación de la plataforma: Modelo de datos, Manuales de Instalación y Configuración, Manuales de Administración, Manuales de Explotación, etc.

Para garantizar el acceso al código fuente en los casos anteriormente descritos, deberá depositar una copia ante notario, que será actualizada al menos 2 veces al año.

13. HERRAMIENTAS DE ORGANIZACIÓN DE TRABAJO

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

14. LICENCIAS DE PRODUCTOS DE TERCEROS.

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

Cód. Validación: X7QNNKNLNHRK3LTEZTA7PG2EW
Verificación: https://rivasciudad.sedelectronica.es/
Documento firmado electrónicamente desde la plataforma esPublico Gestiona | Página 47 de 72

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

15. PROTOTIPO

El Ayuntamiento podrá requerir de las empresas licitadores, con objeto de verificar que se ajusta a sus prestaciones reales, la demostración de que la descripción del alcance de su aplicación, está completamente desarrollada y operativa. A tal efecto, podrá exigirse individualmente a cada empresa licitadora, la resolución de determinados supuestos prácticos sobre el Sistema ofertado en real.

El resultado de dicha demostración, podrá condicionar la valoración de la oferta, con independencia de lo expresado en el documento escrito de la misma.

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

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

16.1 Requerimientos del Centro de Proceso de Datos (CPD) donde se va a hospedar la aplicación

Generales

Deberán indicarse los componentes Hardware y Software destinados a securizar el entorno, políticas de seguridad y modo de incorporación de las mismas.

Asimismo, deberá acreditarse el cumplimiento de la clasificación TIER 4 de que disponga el CPD, de acuerdo con el estándar TIA 942

Particulares

Cód. Validación: X7QNNKNLNHRK3LTEZTA7PG2EW
Verificación: https://rivasciudad.sedelectronica.es/
Documento firmado electrónicamente desde la plataforma esPublico Gestiona | Página 48 de 72

Se deberá de especificar en las ofertas:

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

- Infraestructura de comunicaciones:

  De cara a la optimización del rendimiento en las comunicaciones, se describirán las técnicas que se utilizan a partir de la definición de políticas de calidad del servicio, para la asignación de caudales, según criterios de uso, así como la utilización de opciones de compresión de datos.

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

  Deberán detallarse los niveles de redundancia ofertados, así como los criterios y herramientas de monitorización que se emplearán.

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

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

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

- Líneas de datos y dispositivos de conexión: Se describirán las líneas de datos que se aportarán para la conexión entre el CPD y el Ayuntamiento, sus características y ancho de banda, así como los dispositivos electrónicos de conmutación, que serán suministrados y configurados por el adjudicatario.

Cód. Validación: X7QNNKNLNHRK3LTEZTA7PG2EW
Verificación: https://rivasciudad.sedelectronica.es/
Documento firmado electrónicamente desde la plataforma esPublico Gestiona | Página 49 de 72

Así mismo se deberá de indicar el ancho de banda necesario para poder trabajar con el sistema, en función del número de usuarios concurrentes previstos.

- Infraestructura de sistemas: En la propuesta se describirá la infraestructura tecnológica sobre la que se explotará el Sistema y su configuración.

- Centro de respaldo: Se valorará que las propuestas incluyan un Centro de Respaldo o Servicios BRS (Business Recovery Services) que garantice la continuidad del servicio tributario y recaudatorio ante cualquier situación grave, que pudiera inutilizar el CPD principal, debiendo entrar en funcionamiento el centro de respaldo en un tiempo no superior a 2 horas.

  Se detallará asimismo el modelo de replicación de información entre ambos centros.

16.2 Servicios Incluidos

Servicios de Operación de Sistemas y Gestión de Red

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

- Monitorización del Sistema
- Servicio de Operación de Sistemas
- Primer nivel de incidencias, escalado y respuesta
- Cambios
- Seguimiento de backup
- Servicio de Operación de Gestión de Redes
- Monitorización de líneas y routers
- Gestión de averías en líneas y monitorización de firewalls, DNS, etc.
- Monitorización de elementos activos (software, hub's, etc.)

Cód. Validación: X7QNNKNLNHRK3LTEZTA7PG2EW
Verificación: https://rivasciudad.sedelectronica.es/
Documento firmado electrónicamente desde la plataforma esPublico Gestiona | Página 50 de 72

- Back-up de firewalls y DNS u Backup de elementos activos
- Reporting básico, escalado y primer nivel de incidencias.

Servicios de Administración

Los Servicios de Administración incluyen las actuaciones necesarias para garantizar, a largo plazo, el correcto funcionamiento del sistema y su aprovechamiento óptimo, tanto con respecto a las funcionalidades como al rendimiento general. Estos servicios habrán de detallarse en la oferta e incluirán al menos:

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

Cód. Validación: X7QNNKNLNHRK3LTEZTA7PG2EW
Verificación: https://rivasciudad.sedelectronica.es/
Documento firmado electrónicamente desde la plataforma esPublico Gestiona | Página 51 de 72

Monitorización Automática

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

16.3 Servicios de Soporte operativo

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

Gestión de la Capacidad y Disponibilidad

Para gestionar el uso óptimo y el rendimiento del sistema, de forma que se asegure que los requerimientos de disponibilidad y rendimiento se cumplen consistentemente y que la capacidad de los servicios proporcionados se corresponde a las necesidades descritas.

Tiene como objetivos:

- Garantizar que todos los servicios del sistema estén respaldados por una capacidad de proceso, rendimiento y almacenamiento suficiente, bien dimensionado y flexible para los usuarios funcionales y el contribuyente.

- Contribuir a diagnosticar problemas e incidencias relacionados con el rendimiento, capacidad y disponibilidad, así como proponer medidas proactivas para mejorar el rendimiento.

- Garantizar que los servicios del sistema estén disponibles y funcionen dentro del marco de los ANS establecidos.

Gestión de la Continuidad

Para soportar la continuidad del sistema, asegurando que puede ser recuperado en los plazos requeridos. Tiene como objetivo general disponer de un Plan de Recuperación de Desastres destinado a restablecer la operativa del sistema y de

Cód. Validación: X7QNNKNLNHRK3LTEZTA7PG2EW
Verificación: https://rivasciudad.sedelectronica.es/
Documento firmado electrónicamente desde la plataforma esPublico Gestiona | Página 52 de 72

los servicios proporcionados en un sitio alternativo. Será probado regularmente, al menos una vez cada seis meses y medido según los niveles del servicio requeridos. El Plan deberá ser actualizado anualmente, y estarán sujetos al procedimiento de Gestión de Cambios que se definan.

Gestión de Cambios

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

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

Se clasificarán las peticiones de cambio de común acuerdo con el Ayuntamiento, como consecuencia de la necesidad de corrección de un incidente o problema en el Sistema. El adjudicatario tendrá que realizar el mantenimiento correctivo necesario para la correcta, eficaz y eficiente operativa diaria, sin coste adicional para el Ayuntamiento. La corrección de datos que se hayan provocado por errores en el sistema también será responsabilidad del adjudicatario.

Gestión de Versiones

Entre otros objetivos del proceso se incluyen:

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

Gestión de Incidencias y Problemas

Cód. Validación: X7QNNKNLNHRK3LTEZTA7PG2EW
Verificación: https://rivasciudad.sedelectronica.es/
Documento firmado electrónicamente desde la plataforma esPublico Gestiona | Página 53 de 72

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

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

Gestión de los Niveles de Servicio

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

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

Gestión de la Mejora Continua

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

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

16.4 Medición del Servicio y Herramientas

Para el control y seguimiento de la calidad del servicio prestado, el adjudicatario proporcionará un sistema de información que facilite métricas e indicadores clave de rendimiento del servicio, y que servirá como mecanismo de seguimiento y evaluación del proyecto y posterior servicio. Estas herramientas deberán monitorizar la actividad del servicio en línea, con indicadores de evaluación y

Cód. Validación: X7QNNKNLNHRK3LTEZTA7PG2EW
Verificación: https://rivasciudad.sedelectronica.es/
Documento firmado electrónicamente desde la plataforma esPublico Gestiona | Página 54 de 72

control de la infraestructura tecnológica y ANS relacionados, que ayude al personal del Ayuntamiento a la gobernabilidad del servicio.

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

17. PLAN DE IMPLANTACIÓN

El Plan de implantación debe recoger todas las actividades relacionadas con la implantación efectiva del nuevo sistema, considerando su adecuación a las necesidades del Ayuntamiento, migración de los datos e integración con los sistemas indicados y transferencia de los servicios al adjudicatario, en términos de continuidad, cumplimiento y mejora de la calidad percibida, transformando un modelo de servicios de informática tributaria interno y tradicional, a un modelo de servicios en la nube y basado en ANS. (En caso de que fuera necesaria la implantación de un sistema completamente nuevo, este Plan de implantación deberá llevarse a término en un período máximo de 3 meses desde la formalización de la contratación).

Las actividades que cubren los objetivos definidos dentro del plan de implantación que deben incluirse en este proyecto, son las siguientes:

- Implantación del modelo de relación entre El Ayuntamiento y el adjudicatario, así como los procedimientos del proyecto: gobierno, gestión y control.

- Aprovisionamiento de la infraestructura tecnológica e implantación del software en la nube.

- Adecuar el nuevo sistema a los procesos y necesidades del Ayuntamiento y del contribuyente:
    - Análisis y Diseño de procesos.
    - Rediseño del sistema adaptándolo a las necesidades particulares.
    - Migrar los datos del actual Sistema de Gestión Tributaria al nuevo sistema detallado en el Plan de Migración, garantizando la calidad e integridad de los mismos.

- Formar adecuadamente a los usuarios.

- Establecer y poner en marcha los métodos de trabajo, las herramientas y los procedimientos de medición, cálculo y entregables que se vayan a utilizar para medir el cumplimiento de los Niveles de Servicio, despliegue, arranque del nuevo sistema y transición hasta el servicio.

Cód. Validación: X7QNNKNLNHRK3LTEZTA7PG2EW
Verificación: https://rivasciudad.sedelectronica.es/
Documento firmado electrónicamente desde la plataforma esPublico Gestiona | Página 55 de 72

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

La empresa licitadora deberá presentar el plan de pruebas y aceptación por parte del usuario, tanto en la adecuación del sistema a las necesidades que se requieren, como en la conversión o transformación y migración de los datos actuales al nuevo sistema, que incluirán los expedientes abiertos más los expedientes cerrados que se tengan que mantener por normativa legal. Se deberá obtener el 100% de los datos migrados con la calidad previamente definida. Se deberá garantizar la seguridad de la información existente de los ciudadanos. Asimismo, se incluirá algún proceso de corrección de posibles errores existentes

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

17. MIGRACIÓN DE DATOS DEL SISTEMA ACTUAL.

El adjudicatario deberá disponer de herramientas y procedimientos que faciliten el proceso de migración de datos, desde las aplicaciones actuales hacia el nuevo sistema en caso de que sea necesario, y este proceso, en ningún caso podrá extenderse en el tiempo más de tres meses desde la formalización de la contratación.

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

En el plan de trabajo, que se debe aportar en la oferta, se deberán detallar las fases del proceso de migración, el alcance, las actividades a desarrollar en las mismas y los recursos disponibles para realizarlas, indicando los perfiles de profesionales de dichos recursos.

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

18. GESTIÓN DEL CAMBIO y PLAN DE FORMACIÓN

El adjudicatario, deberá realizar todas las labores necesarias para asegurar una correcta gestión del cambio y comunicación del nuevo aplicativo, en caso que sea necesario, con objeto de garantizar su efectiva implantación, todo ello bajo la

Cód. Validación: X7QNNKNLNHRK3LTEZTA7PG2EW
Verificación: https://rivasciudad.sedelectronica.es/
Documento firmado electrónicamente desde la plataforma esPublico Gestiona | Página 56 de 72

supervisión y aceptación de la dirección del proyecto por parte del Ayuntamiento o por quién este determine. Las actividades mínimas a realizar serán las siguientes:

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

El adjudicatario deberá presentar un plan detallado que defina las acciones a desarrollar para una adecuada implantación de la nueva herramienta. El plan atenderá como mínimo a:

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

18.1 Plan de Formación

Una de las tareas más importantes implicadas en la gestión del cambio es la formación al personal implicado.

La formación mínima es de 300 horas para la vigencia de la prestación entre todos los niveles bajo los siguientes requerimientos mínimos y en ningún caso estas horas podrán ser sustituidas por horas de una plataforma de teleformación, serán online, con un formador especializado y grabadas:

Formación del personal de las áreas implicadas en distintos niveles, a los que se destinarán cursos, cuyas sesiones serán grabadas para multidifusión interna y se facilitarán píldoras formativas, manuales, guías de uso específicas, alertas y novedades:

- Formación de usuarios de Gestión-Tramitación
- Formación de usuarios de Atención al Ciudadanía.(Guías básicas de uso, navegación por la OVT, glosario o diccionario de términos, etc …
- Formación de usuarios Técnicos-Analistas-Especialistas
- Formación de usuarios de Sistemas- Administración

Cód. Validación: X7QNNKNLNHRK3LTEZTA7PG2EW
Verificación: https://rivasciudad.sedelectronica.es/
Documento firmado electrónicamente desde la plataforma esPublico Gestiona | Página 57 de 72

- Formación en posibles aplicaciones o herramientas interoperables con el sistema integral en caso de que sean de utilidad (P.e. generación de informes, bases de datos, etc…)

- La formación al personal técnico del área de Informática y Telecomunicaciones del Ayuntamiento, que asegure un debido traspaso de conocimiento al personal responsable de su operación y administración. De esta manera el personal municipal deberá poder realizar, la administración de usuarios y permisos, el mantenimiento de todo el sistema así como el diseño e implementación de nuevos procedimientos de forma autónoma. Asimismo, se les deberá formar en la estructura del modelo de datos del Sistema, de tal manera que desde la Sección de Informática se puedan realizar y construir consultas directas a las Bases de Datos.

- La formación al personal municipal que accederá a las aplicaciones en condición de tramitadores internos dentro del ámbito de este Proyecto y, en general, a todos aquellos empleados municipales que de alguna manera deban interactuar con el nuevo sistema. En este sentido habrá que diferenciar la formación para gestores tributarios y recaudadores, la formación para los trabajadores de los servicios de atención a la ciudadanía y la formación para los técnicos, analistas y especialistas de cada área.
- Consolidación del aprendizaje: El adjudicatario deberá prever la realización de sesiones de formación durante todo el periodo del contrato que permitan a los distintos colectivos consolidar los conocimientos aprendidos y mejorar o perfeccionar en el uso de la herramienta durante toda la ejecución del contrato.

Para el equipo de administración del Ayuntamiento se deberá de formar específicamente, por ejemplo de lo siguientes aspectos y/o en aquellos que se identifiquen como prioritarios, necesarios, importantes y urgentes :

- Circuitos de firmas, configuración de circuitos
- Creación y mantenimiento de tipos de expedientes.
- Definición de tasas , autoliquidaciones ovt , cambios de tipos impositivos tasas/impuestos
- Generación de padrones, carga padrón del ibi
- Generación del sistema especial de pago
- Funcionamiento sistema de notificaciones , control de notificaciones, envio de remesas , aprobación , puesta en disposición ....
- Analitica. Luca.
- Cargas de cintas pad (catastro) , variaciones catastro
- Cargas de vehículos
- Procesos de ejecutiva (apremio, embargos)

Cód. Validación: X7QNNKNLNHRK3LTEZTA7PG2EW
Verificación: https://rivasciudad.sedelectronica.es/
Documento firmado electrónicamente desde la plataforma esPublico Gestiona | Página 58 de 72

- Configuración de parámetros aplicación , plazos , gestión de festivos (calendario)
- Implicación de los posibles cambios respecto de las integraciones que puedan existir con otras herramientas.
- Formación en profundidad de las utilidades para la configuración y mantenimiento y administración del aplicativo.

- Las empresas licitadoras deberán acompañar a su oferta técnica evaluable mediante juicios de valor, un plan detallado de formación donde se especificará al menos; cursos ofertados y su contenido, indicando los datos de duración, modalidad del curso, perfil del profesorado, número de alumnos y contenido, así como la secuencia en que serán impartidos, y los requisitos previos de los alumnos de cada curso para poder asistir a los mismos. El número mínimo de alumnos por curso será de 5 empleados del Ayuntamiento.
- **NOTA: En ningún caso se incluirá o se detallará en el archivo electrónico nº 2 criterios mediante juicio de valor, las horas adicionales ofertadas del plan de Formación, elemento que es objeto de valoración en el archivo electrónico nº 3 criterios mediante la aplicación de fórmula.**

19. ORGANIZACIÓN DEL PROYECTO

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

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

- Actuar como interlocutor del adjudicatario frente al Ayuntamiento, canalizando la comunicación entre la empresa y el personal integrante del equipo adscrito al contrato.
- Distribuir el trabajo entre el personal encargado de la ejecución del contrato, e impartir a dichos trabajadores las órdenes e instrucciones de trabajo que sean necesarias en relación con la prestación del servicio contratado.

Cód. Validación: X7QNNKNLNHRK3LTEZTA7PG2EW
Verificación: https://rivasciudad.sedelectronica.es/
Documento firmado electrónicamente desde la plataforma esPublico Gestiona | Página 59 de 72

- Supervisar el correcto desempeño por parte del personal integrante del equipo de trabajo de las funciones que tiene encomendadas.
- Incorporar al equipo de trabajo a las personas que estime necesarias para verificar y evaluar todas las actuaciones a su cargo.
- Informar al Ayuntamiento del grado de cumplimiento y evolución del Proyecto, garantizando el cumplimiento de plazos y requisitos de servicio.
- Informar al Ayuntamiento acerca de las variaciones, ocasionales o permanentes, en la composición del equipo de trabajo adscrito a la ejecución del contrato así como de cualquier incidencia que afecte o pueda afectar al Proyecto, proponiendo las medidas para su corrección o las medidas preventivas que correspondan.

19.1 Seguimiento y control de la ejecución del servicio

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

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

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

Este comité se reunirá mensualmente.

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

- Revisión detallada de los servicios realizados en el último periodo
- Coordinar y organizar el plan de trabajo
- Reportar y comunicar aspectos críticos al comité de dirección del contrato

Cód. Validación: X7QNNKNLNHRK3LTEZTA7PG2EW
Verificación: https://rivasciudad.sedelectronica.es/
Documento firmado electrónicamente desde la plataforma esPublico Gestiona | Página 60 de 72

- Velar por la calidad de los trabajos

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

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

20. EQUIPO DE TRABAJO

Las empresas licitadoras deberán aportar una relación descriptiva de los perfiles asignados al equipo de trabajo del proyecto, acompañada de un curriculum vitae donde se reflejen sus características profesionales, experiencias en proyectos similares y, en general, todo dato relevante para su valoración, tanto a nivel de perfil profesional como de adecuación a las necesidades del proyecto. Esta lista debe estar agrupada por perfiles / roles dentro del Plan de Trabajo.

Especialmente importante será el perfil del Responsable de Proyecto que aporte la empresa ofertante, quien actuará como interlocutor, ante El Ayuntamiento, en todos los asuntos relativos al proyecto contratado. Además, el adjudicatario deberá asignar al proyecto los siguientes perfiles mínimos:

- Responsable de implantación (puede ser el propio Responsable del Proyecto)
- Responsable del Formación
- Responsable de Seguridad

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

21. PRESTACIÓN DE SERVICIOS DE MANTENIMIENTO

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

- Mantenimiento Evolutivo: Realización de las operaciones necesarias para la actualización e inclusión de los nuevos contenidos, nuevas funcionalidades, mejoras sobre las funcionalidades actuales y cambios derivados de modificaciones de carácter legal.
- Mantenimiento Correctivo: Realización de todas las operaciones necesarias para corregir el funcionamiento incorrecto de la aplicación durante el periodo de vigencia del contrato.

Cód. Validación: X7QNNKNLNHRK3LTEZTA7PG2EW
Verificación: https://rivasciudad.sedelectronica.es/
Documento firmado electrónicamente desde la plataforma esPublico Gestiona | Página 61 de 72

- Formación de Usuarios: Instrucción de los usuarios en el manejo de las nuevas funcionalidades o modificaciones producidas como consecuencia de las actividades de mantenimiento anteriores, así como para los casos de deficiencias o errores sistemáticos en la operación de la aplicación por parte de los usuarios.

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

21.1 Mantenimiento Evolutivo

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

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

21.2 Mantenimiento Correctivo.

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

Tipo Incidencia	Plazo Respuesta	Plazo Resolución
Crítica	≤ 1 hora	≤ 4 horas
No crítica	≤ 4 horas	≤ 24 horas

Se entiende por.

- "Incidencia crítica": cuando funcionalidades relevantes del sistema quedan fuera de uso o no cumplen los requisitos funcionales o de explotación establecidos, por causas directamente imputables a la aplicación, sin que exista ninguna otra alternativa de operación, inhabilitando al usuario para el

Cód. Validación: X7QNNKNLNHRK3LTEZTA7PG2EW
Verificación: https://rivasciudad.sedelectronica.es/
Documento firmado electrónicamente desde la plataforma esPublico Gestiona | Página 62 de 72

desarrollo de sus funciones. Afecta al normal funcionamiento del sistema de gestión de ingresos.

- “Incidencia no crítica”: cuando el sistema esta degradado y, por lo tanto, no funciona de forma continuada y ágil. No llega a ser crítico para el desarrollo normal de la actividad.

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

22. ACTUALIZACIONES Y CAMBIOS DE VERSIÓN

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

Las actualizaciones de nuevas versiones deben estar planificadas y controladas, siendo responsabilidad del adjudicatario la implantación de las mismas de extremo a extremo. Es necesario asegurar que toda nueva versión puesta en producción y los cambios que se efectúen sean seguros y que sólo sean instalables versiones correctas, autorizadas y probadas.

No deberá de tener coste para el ayuntamiento nuevas funcionalidades o módulos que se desarrollen, por parte de la empresa , toda funcionalidad que se incorporen a otras implantaciones se incorporarán de manera gratuita, dicho coste será asumido por el mantenimiento anual

Para el Ayuntamiento si existe un cambio tecnológico por parte del adjudicatario, la licencia de dicho cambio deberán estar asumidas por el adjudicatario

23. DIRECCIÓN DEL PROYECTO.

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

Cód. Validación: X7QNNKNLNHRK3LTEZTA7PG2EW
Verificación: https://rivasciudad.sedelectronica.es/
Documento firmado electrónicamente desde la plataforma esPublico Gestiona | Página 63 de 72

24. SEGUIMIENTO Y CONTROL DEL PROYECTO.

El seguimiento y control del proyecto se efectuará mediante:

- Seguimiento continuo de la evolución del Proyecto entre el responsable del equipo de trabajo por parte del adjudicatario y la dirección de proyecto designada por El Ayuntamiento.

- Reuniones de seguimiento y revisiones técnicas, en las que participarán el responsable del equipo de trabajo por parte del adjudicatario, y del equipo de trabajo del Ayuntamiento, al objeto de revisar el grado de cumplimiento de los objetivos, las reasignaciones y variaciones de efectivos de personal dedicado al proyecto y la validación de las programaciones de actividades realizadas.

25. DEVOLUCIÓN DEL SERVICIO

Finalizado por cualquier causa el contrato, los ficheros que contengan los datos en el formato que han sido almacenados, serán entregados ordenados de forma lógica, estructurada, relacionada y cronológica al Ayuntamiento de Rivas Vaciamadrid. A tal efecto, durante la ejecución del contrato, el proveedor presentará una propuesta de plan de devolución del servicio a la dirección del proyecto, para ejecutar durante el periodo comprendido en los últimos nueve meses antes de la finalización del contrato. Este plan de devolución deberá contemplar estos puntos en los mismos términos o equivalentes acordados y aprobados por la dirección del proyecto:

- La titularidad municipal del módulo de analítica, su instancia o soporte replicado.
- La disposición en formato ENI de todos los expedientes gestionados en la plataforma.
- Todos los datos gestionados en la plataforma serán facilitados acorde con el Esquema Nacional de Interoperabilidad y sus guías técnicas, de forma que estos datos sean fácilmente exportables a cualquier otra plataforma que cumpla con las citadas guías técnicas.
- La disposición en INSIDE de los libros oficiales y todos los expedientes en tramitación dentro de la plataforma.
- La disposición en archivos SIP de todos los expedientes de procedimientos finalizados.
- La indexación a partir de sus metadatos en el módulo de analítica de titularidad municipal, de todos los expedientes en INSIDE o finalizados.
- La gestión de la desconexión SIR.

Cód. Validación: X7QNNKNLNHRK3LTEZTA7PG2EW
Verificación: https://rivasciudad.sedelectronica.es/
Documento firmado electrónicamente desde la plataforma esPublico Gestiona | Página 64 de 72

La documentación generada durante la ejecución del contrato es propiedad del Ayuntamiento de Rivas Vaciamadrid sin que la empresa adjudicataria pueda conservarla ni obtener copia de la misma o facilitar a terceros sin la expresa autorización del Ayuntamiento, lo que requerirá, en su caso, petición formal previa con expresión del fin.

El pago de las últimas facturas (9 últimos meses), se condicionará a la ejecución del plan de devolución del servicio.

25. SEGURIDAD Y CONFIDENCIALIDAD

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

El adjudicatario quedará obligado al cumplimiento de la Ley Orgánica 15/1999, de 13 de diciembre, sobre protección de datos de carácter personal, especialmente en lo indicado en su artículo 12.

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

26. CONSULTORÍA SOBRE EL MODELO ORGANIZATIVO.

La puesta en marcha del nuevo Sistema de Información podrá exigir cambios en el modelo organizativo del Ayuntamiento, tanto en los servicios centrales como en las oficinas territoriales distribuidas en la provincia.

Se valorará la prestación, por parte del adjudicatario, de servicios de asistencia técnica de apoyo a la definición del modelo organizativo del Ayuntamiento, que deberán ser prestados por parte de profesionales que puedan acreditar haber

Cód. Validación: X7QNNKNLNHRK3LTEZTA7PG2EW
Verificación: https://rivasciudad.sedelectronica.es/
Documento firmado electrónicamente desde la plataforma esPublico Gestiona | Página 65 de 72

llevado a cabo procesos de este tipo en entidades supramunicipales similares. Se aportará el currículum vitae de los profesionales a destinar a esta tarea.

Las empresas licitadoras deberán detallar la metodología y el plan de trabajo para el desarrollo de esta tarea, que será contemplada entre los criterios de valoración.

27. REQUISITOS DE SOLVENCIA TÉCNICO-ECONÓMICA

La entidad licitadora presentará declaración responsable comprensiva de la solvencia exigida. Únicamente la entidad licitadora propuesta como adjudicataria deberá acreditar tal elemento a requerimientos del Ayuntamiento de Rivas Vaciamadrid.

1. Una relación de los principales suministros realizados de igual o similar naturaleza que los que constituyen el objeto del contrato en los tres últimos años, en la que se indique el importe, la fecha y el destinatario, público o privado de los mismos. Dichos suministros efectuados se acreditarán mediante certificados expedidos o visados por el órgano competente, cuando el destinatario sea una entidad del sector público o, cuando el destinatario sea un sujeto privado, mediante un certificado expedido por éste, o, a falta de este certificado, mediante una declaración del empresario acompañado de los documentos obrantes en poder del mismo que acrediten la realización de la prestación, cuyo importe anual acumulado en el año de mayor ejecución sea igual o superior al 70 por ciento de la anualidad media del contrato (cuyo importe en euros sería 78.750,00 €).

2. Certificación ISO 9001: 2015 (Gestión de la calidad de los servicios) o equivalente.

3. Certificación ISO 27001 que garanticen la seguridad de los datos para la plataforma sobre la que se aloje la infraestructura Cloud o equivalente.

4. Certificación ENS (Esquema Nacional de Seguridad) a NIVEL ALTO que garanticen la seguridad de los datos para la plataforma sobre la que se aloje la infraestructura Cloud o equivalente.

Cód. Validación: X7QNNKNLNHRK3LTEZTA7PG2EW
Verificación: https://rivasciudad.sedelectronica.es/
Documento firmado electrónicamente desde la plataforma esPublico Gestiona | Página 66 de 72

28. PRESENTACIÓN DE OFERTAS

Las ofertas se presentarán por medios electrónicos a través de la Plataforma de Contratación del Sector Público y del siguiente modo:

Deberá presentarse documentación relativa a:

- Archivo electrónico 1: Declaración Responsable.
- Archivo electrónico 2: Criterios evaluables por Valoración Técnica:

Los videos demostrativos, en su caso, deberán entregarse en formato electrónico y deberán estar accesibles para su visualización a través de una dirección en internet o similar.

El Ayuntamiento de Rivas Vaciamadrid se reserva el derecho de solicitar a las entidades licitadoras una o varias presentaciones para valorar de este modo las soluciones ofertadas.

No se realizará mención acerca de las características de la oferta, objeto de evaluación en el Archivo electrónico 3.

Se tendrá en cuenta la claridad de la oferta, adecuación a las necesidades expresadas en el pliego técnico, cumplimiento de los requisitos específicos y la solución integral de la infraestructura global.

- Archivo electrónico 3: Criterios evaluables por aplicación de fórmula.

29. CRITERIOS DE ADJUDICACIÓN

Los criterios de adjudicación que servirán de base para la valoración de las ofertas son los siguientes:

1.- Evaluables por valoración técnica (45 puntos) (Archivo electrónico 2)

Cód. Validación: X7QNNKNLNHRK3LTEZTA7PG2EW
Verificación: https://rivasciudad.sedelectronica.es/
Documento firmado electrónicamente desde la plataforma esPublico Gestiona | Página 67 de 72

a) Características técnicas y funcionales de la infraestructura ofertada, hasta un máximo de **25 puntos.**

Se valorarán los requisitos funcionales claves, la interoperabilidad, la usabilidad del sistema, la arquitectura de la solución, la posible migración de datos, la seguridad, plan de soporte, apoyo y asistencia, el entorno de comunicaciones, el plan de continuidad y de retorno, la protección de datos y confidencialidad y la presentación global de la oferta.

b) Plan de proyecto, hasta un máximo de **10 puntos.**

- Se valorarán aspectos como el cronograma, el plan de implantación, migración y parametrización, la descripción del alcance de las funcionalidades, la organización y formación del equipo, responsabilidades y experiencia de sus miembros. También se valorará el plan de interoperabilidad e integraciones, la gestión de las incidencias y el soporte, la transferencia de conocimiento y el plan de formación (sin incluir las horas adicionales ofertadas, elemento que es objeto de valoración en el archivo electrónico nº 3 criterios mediante la aplicación de fórmula.)

c) Mejoras de la Herramienta, hasta un máximo de **10 puntos.**

La enditad licitadora ofertará en este apartado aquellas mejoras relacionadas con la mejor ejecución del objeto del contrato.

Por ejemplo, que todos los ingresos del ayuntamiento se encuentran en el sistema integral, de modo que todas las tasas o ingresos del ayuntamiento que puedan encontrarse fuera de la herramienta puedan ser integradas mediante ficheros de carga bien DR o DRI, tanto las tasas de exámenes, como de actividades deportivas, de retirada de vehículos, etc …

O que los grandes contribuyentes, con cientos de recibos pendientes puedan saldar su deuda de manera parcial, a través de la carpeta ciudadana u oficina virtual tributaria, agrupando recibos en referencias, generando cartas de pago y no de manera individual o global, de forma completa.

2.- Evaluables Automáticamente mediante aplicación de fórmulas 55 puntos) (Archivo electrónico 3)

Cód. Validación: X7QNNKNLNHRK3LTEZTA7PG2EW
Verificación: https://rivasciudad.sedelectronica.es/
Documento firmado electrónicamente desde la plataforma esPublico Gestiona | Página 68 de 72

a) Precio de la oferta , hasta **10 puntos**

Se otorgarán 10 puntos al mayor porcentaje de baja y al resto de forma proporcional, conforme a la siguiente fórmula:

X puntos obtendrá = % de baja ofertada * 10 puntos / % de la mayor baja ofertada.

Las ofertas al tipo de licitación se valorarán con 0 puntos.

Para la apreciación de baja temeraria serán de aplicación los criterios contenidos en el Art. 85 del RD 1098/2001, Reglamento General de la Ley de Contratos de las Administraciones Públicas.

b) Formación adicional hasta un máximo de **15 puntos.**

Se valorará el número de horas de formación adicional ofertadas al mínimo exigido en la cláusula 18.1 de este pliego.

Se otorgarán 3 puntos por cada 20 horas de formación adicional ofertadas, hasta un máximo de 15 puntos.

c) Integración, durante el primer año de contrato, con un software externo (sistema de gestión de expedientes del Ayto) del Libro de Resoluciones y Decretos corporativos, en el que quede reflejo automático de la firma de cualquier resolución en el marco del procedimiento administrativo, **10 puntos**.

Se asignarán 10 puntos el compromiso expreso firmado del cumplimiento dentro del primer año de contrato de esta integración.

d) Integración con BBDD Terceros, **10 puntos.**

Integración, durante el primer año de contrato, bajo la filosofía de dato único las propuestas de integración con la BBDD única (de terceros y territorio) del Ayuntamiento de Rivas, describiendo los datos básicos que se podrán incluir en esa integración (NIF/NIE/Pasaporte; Tipología de

Cód. Validación: X7QNNKNLNHRK3LTEZTA7PG2EW
Verificación: https://rivasciudad.sedelectronica.es/
Documento firmado electrónicamente desde la plataforma esPublico Gestiona | Página 69 de 72

persona física, jurídica, organismo, comunidad de propietarios, …; Domicilio fiscal; Referencia catastral, Datos de titularidad, etc …)

Se asignarán **10 puntos** el compromiso expreso firmado del cumplimiento dentro del primer año de contrato de esta integración.

e) Nivel de disponibilidad acreditado del 99,995 % para la infraestructura informática que soporta los Servicios Cloud, **5 puntos**.

Por acreditación de un nivel de disponibilidad del 99,995% para la infraestructura informática que soporta los Servicios Cloud, 5 puntos.

Se asignarán 5 puntos por la presentación del certificado en el que conste que los CPD´s intervinientes, principal y de respaldo, estén clasificados como Tier IV o equivalente que recoja todas las características del sistema y garantice dicho nivel de disponibilidad.

f) Certificación oficial del Esquema Nacional de Seguridad (ENS) NIVEL ALTO o equivalente en los CPD´s, **5 puntos**.

Se asignarán **5 puntos** por disponer de la Certificación sobre el Esquema Nacional de Seguridad (ENS) NIVEL ALTO o equivalente, emitido por parte de una empresa Certificadora autorizada, para los CPD´s.

30. PROTECCIÓN DE DATOS DE CARÁCTER PERSONAL. CONFIDENCIALIDAD.

La ejecución del contrato **IMPLICA** la cesión u obtención de datos de carácter personal por la contratista.

El contratista no podrá utilizar la información obtenida en la actividad desarrollada como consecuencia de este contrato, y particularmente las bases de datos de incidencias y soluciones, no pudiendo hacer uso externo de dicho conocimiento sin el consentimiento del Ayuntamiento de Rivas Vaciamadrid.

El contratista no podrá realizar, por su cuenta y riesgo, modificaciones en el hardware, aplicativos o infraestructuras sin el consentimiento del Ayuntamiento de Rivas Vaciamadrid. Aquellas modificaciones que se realicen deberán reflejarse en la documentación de seguimiento del servicio. Al término de la duración del contrato,

Cód. Validación: X7QNNKNLNHRK3LTEZTA7PG2EW
Verificación: https://rivasciudad.sedelectronica.es/
Documento firmado electrónicamente desde la plataforma esPublico Gestiona | Página 70 de 72

todas las infraestructuras de procesamiento y transmisión de datos, así como los aplicativos que hayan estado bajo el soporte y asistencia del contratista, mantendrán al menos sus niveles habituales de funcionamiento y operatividad.
La contratista y personal destinado a la ejecución del contrato asegurarán la privacidad e integridad de los datos manejados y de la documentación facilitada, siendo responsable subsidiario frente a la exigencia de responsabilidades en este sentido a que hubiera lugar.

El adjudicatario se compromete a no suministrar ni a revelar o ceder datos o documentos a terceros, o copia de los mismos, proporcionados por el Ayuntamiento de Rivas Vaciamadrid para cualquier otro uso no previsto como necesarios en el presente pliego, así como a cumplir en todo momento la legislación existente en materia de protección de datos.

Igualmente, las entidades licitadoras no hará uso de la información que se suministrará en la documentación de este procedimiento para otros fines que la utilización para la elaboración de la correspondiente oferta, no pudiendo trasladar su contenido o copia de los mismos a terceros.

31. INCUMPLIMIENTO. CUMPLIMIENTO DEFECTUOSO. PENALIDADES.RESOLUCIÓN.

Las penalidades en la LCSP como consecuencia de incumplimiento o cumplimiento defectuoso de la prestación se impondrán por acuerdo del órgano de contratación, adoptado a propuesta de la persona responsable y sustanciando el correspondiente procedimiento reglamentario, que será inmediatamente ejecutivas, y se harán efectivas mediante deducción de las cantidades que, en concepto de pago total o parcial, deban abonarse a la contratista o sobre la garantía que, en su caso, se hubiese constituido, cuando no puedan deducirse de los mencionados pagos, además de la exigencia de los daños y perjuicios sufridos por esta Administración que procedan y al margen de la adopción de medidas pertinentes al objeto de evitar perturbación de la prestación, todo ello sin perjuicio de la facultad de la Administración de proceder a la resolución del contrato conforme a las exigencias establecidas en la LCSP.

32. MODIFICACIÓN DEL CONTRATO

No se contempla.

Cód. Validación: X7QNNKNLNHRK3LTEZTA7PG2EW
Verificación: https://rivasciudad.sedelectronica.es/
Documento firmado electrónicamente desde la plataforma esPublico Gestiona | Página 71 de 72

En Rivas Vaciamadrid, a la fecha de la firma electrónica

Cód. Validación: X7QNNKNLNHRK3LTEZTA7PG2EW
Verificación: https://rivasciudad.sedelectronica.es/
Documento firmado electrónicamente desde la plataforma esPublico Gestiona | Página 72 de 72