

Ayuntamiento de Siero

PLIEGO DE PRESCRIPCIONES TÉCNICAS QUE HA DE REGIR EL CONTRATO MIXTO PARA LA GESTIÓN ECONÓMICO-FINANCIERA Y PRESUPUESTARIA, GESTIÓN TRIBUTARIA Y RECAUDACIÓN DEL AYUNTAMIENTO DE SIERO

Contenido

1. OBJETO.....	2
2. ALCANCE.....	3
3. SITUACIÓN ACTUAL.....	5
4. DESCRIPCIÓN DE LOS SERVICIOS A PRESTAR.....	6
5. CARACTERÍSTICAS TÉCNICAS.....	7
5.1 Arquitectura de las aplicaciones.....	7
5.2 Derecho de uso.....	8
5.3 Plataforma tecnológica en modo SaaS.....	9
5.4 Requisitos de integración.....	10
5.5 Cumplimiento del Esquema Nacional de Seguridad (ENS).....	10
6. CARACTERÍSTICAS FUNCIONALES DEL SISTEMA.....	11
6.1 Características funcionales generales de todos los módulos.....	11
6.2 Características funcionales del módulo de gestión de contabilidad.....	12
6.3 Características funcionales del módulo para la gestión patrimonial.....	17
6.4 Características funcionales del módulo para la gestión tributaria y recaudatoria.....	18
a. Gestión tributaria.....	20
b. Gestión recaudatoria.....	21
c. Gestión de multas y aplicación móvil para agentes.....	24
d. Portal tributario / Oficina virtual del contribuyente.....	25
7. CARACTERÍSTICAS DE LOS SERVICIOS.....	26
7.1 Implantación y puesta en marcha.....	26
7.2 Migración de datos.....	27
7.3 Formación.....	29



Ayuntamiento de Siero

7.4 Soporte.....	30
7.5 Mantenimiento.....	31
7.5.1 Mantenimiento Correctivo.....	31
7.5.2 Mantenimiento Evolutivo.....	31
7.5.3 Mantenimiento Adaptativo.....	32
7.6 Plan de retorno.....	32
7.6.1 Portabilidad de los datos.....	32
8. ACUERDOS DE NIVEL DE SERVICIOS (ANS).....	33
9. DOCUMENTACIÓN A ENTREGAR.....	36
10. SEGURIDAD DE LA INFORMACIÓN.....	36
ANEXO.....	38
Formato del fichero de intercambio (Ayuntamiento - Servicios Tributarios del Principado de Asturias).....	38
Relación de códigos tributo.....	41

1. OBJETO

El objeto del presente pliego es llevar a cabo la contratación de sistema informático para gestionar la contabilidad pública municipal, la gestión patrimonial y la gestión tributaria y recaudatoria en modalidad SaaS, en un entorno web, incluyendo su configuración y parametrización, migración de datos, puesta en marcha, formación, soporte y mantenimiento de los módulos, así como su integración con distintas plataformas de administración electrónica de la AGE (FACE, DGT...) y con otras aplicaciones y sistemas municipales, lo que permitirá disponer de un servicio que facilite y agilice la realización de los trámites municipales relacionados con la gestión económica, reduciendo los tiempos de espera del ciudadano, optimizando el gasto y los recursos existentes.

Es también una necesidad adicional la plena integración de todos los módulos del nuevo sistema entre sí, dado que el mismo es considerado un sistema transversal, con el que habrán de interactuar los demás sistemas de información. Por tanto, la empresa que resulte adjudicataria del presente contrato ha de comprometerse de manera expresa e inequívoca a poner todos los medios necesarios para la consecución de este objetivo.

Se valorarán herramientas y soluciones que permitan la automatización de procesos en los distintos módulos del sistema para mejorar la eficiencia en la tramitación.

2. ALCANCE

El alcance de la licitación comprende la prestación de un servicio para la puesta a disposición del Ayuntamiento de Siero de un sistema informático y de los módulos



Ayuntamiento de Siero

necesarios para la gestión contable, patrimonial, tributaria y recaudatoria, así como los servicios de migración de datos, implantación (donde se incluye la consultoría, parametrización, formación y migración inicial de datos para el arranque del sistema), la puesta en marcha, soporte y mantenimiento y el suministro de todas las licencias necesarias para el uso del sistema y de la plataforma tecnológica que lo aloje.

Incluye también la configuración de los organismos dependientes del Ayuntamiento de Siero: el Patronato Deportivo Municipal (PDM) y la Fundación Municipal de Cultura (FMC), así como la migración de todos sus datos.

Se incluye por tanto en esta licitación:

- El suministro de las licencias de uso de no exclusivo de todos los módulos del sistema objeto de esta licitación y de las necesarias para el funcionamiento del sistema.
- El servicio de alojamiento en la plataforma tecnológica en modo SaaS donde se aloje el sistema.
- Los servicios de consultoría, análisis de requerimientos funcionales, análisis técnico, instalación, configuración y puesta en funcionamiento del software objeto de esta licitación.
- Los servicios de parametrización y desarrollo de las funcionalidades necesarias para cumplir con las necesidades requeridas.
- Los servicios de migración de datos, planes de pruebas, planes de formación, reuniones de seguimiento y puesta en funcionamiento.
- Apoyo, mantenimiento y evolución durante toda la duración del contrato para garantizar la adecuación y el rendimiento permanente de la solución a las necesidades de la Entidad.

Por todo lo anterior el contrato tiene la calificación de contrato de carácter mixto por contener diversas prestaciones de servicios y suministro. Constituyen la prestación principal del contrato los servicios asociados a los servicios continuados asociados a la plataforma tecnológica en modalidad SaaS y los de la implantación, el soporte, el mantenimiento y la evolución del sistema y todos sus módulos.

Las aplicaciones deberán contar con las siguientes funcionalidades:

- Contabilidad pública
- Plan y elaboración presupuestaria
- Ejecución del presupuesto
- Control y fiscalización
- Factura electrónica. Integración con FACe mediante servicios web
- Firma de facturas
- Gestión de inventario y patrimonio plenamente integrada con la contabilidad
- Contabilidad analítica de costes
- Coste efectivo de los servicios
- Gestión de deuda y tesorería
- Gestión tributaria y recaudación
- Portal tributario ciudadano



Ayuntamiento de Siero

- Gestión de multas y sanciones
- Interoperabilidad. Obtener una solución que permita interoperar con otros servicios y soluciones, tanto de uso interno como externo (otras Administraciones Públicas).

Con las anteriores funcionalidades se busca dar respuesta a las siguientes necesidades propias de las funciones derivadas de la gestión municipal:

- La gestión de los procedimientos presupuestarios y contables del Ayuntamiento.
- El uso interno de las tecnologías de la información y telecomunicación para su gestión, incluyendo la factura electrónica.
- Acceso al presupuesto y a la gestión económica por parte de los servicios gestores.
- Simplificación en la tramitación de la gestión económica mediante el uso de la firma electrónica, reduciendo o incluso llegando a eliminar la tramitación en papel.
- La gestión contable y de los medios de pago/cobro por parte de la Tesorería.
- El establecimiento de un módulo que permita la conciliación bancaria con los ordinales de Tesorería.
- Facilitar el control, seguimiento y suministro de información requerida por la normativa de estabilidad presupuestaria y sostenibilidad financiera, de morosidad y cualquier otra que sea aplicable.
- Contar con un módulo de rendición de cuentas, que permita la confección de los documentos que integran la Cuenta General, y que prevea los mecanismos de remisión de esta al Tribunal de Cuentas.
- Contar con un módulo que permita comunicar toda la información de carácter presupuestario y financiera, en los formatos requeridos por el Ministerio de Hacienda o cualquier otra entidad pública según la normativa aplicable.
- Disponer de un módulo de elaboración del presupuesto municipal.
- Disponer de un módulo que permita la gestión de los inmovilizados contables, y su total y automática integración con la aplicación contable.
- La gestión del patrimonio municipal.
- La gestión de la liquidación, recaudación y contabilización de todos los tributos municipales y precios públicos establecidos en las ordenanzas, así como aquellos que puedan establecerse en el futuro, de acuerdo con la legalidad (recibos, liquidaciones y autoliquidaciones).
- La gestión de multas y sanciones permitiendo la emisión de boletines sancionadores con todos los datos necesarios (fecha, hora, agente, artículo que infringió el denunciado, datos del infractor, gravedad de la falta, importe, matrícula, etc.)

Aquellas soluciones que no cumplan con las funcionalidades anteriormente detalladas serán excluidas.

3. SITUACIÓN ACTUAL

En la actualidad la empresa Berger-Levrault presta los sistemas y servicios objeto de esta licitación mediante las siguientes aplicaciones instaladas en un entorno cliente-servidor,



Ayuntamiento de Siero

existiendo integración entre ellas:

- Aytos CES. Coste efectivo de los servicios
- Aytos Firmadoc. Firma de documentos contables y facturas
- Aytos GPA. Gestión de patrimonio
- Aytos GPR. Gestión de presupuesto
- Aytos SicalWin. Contabilidad
- Aytos WinGT. Gestión tributaria, recaudación, gestión de multas y portal tributario

Con respecto al volumen de datos a migrar, los módulos dependientes de la gestión contable y presupuestaria contienen datos desde el año 1993, con un peso aproximado de 11 Gb. En cuanto a los módulos dependientes de la gestión tributaria y recaudatoria contienen datos desde el año 2006, con un peso aproximado de 113 Gb. El adjudicatario deberá tener en cuenta que el volumen de datos es aproximado y se incrementa diariamente al ser un sistema en uso constante por parte del Ayuntamiento de Siero.

En relación con la gestión de los ingresos municipales, el Ayuntamiento de Siero tiene delegada en los Servicios Tributarios del Principado de Asturias la gestión y recaudación, tanto en voluntaria como en vía de apremio, de los siguientes tributos:

- Impuesto sobre Bienes Inmuebles (IBI).
- Impuesto sobre vehículos de tracción mecánica (ITVM).
- Impuesto de Actividades Económicas (IAE).
- Impuesto sobre el incremento del valor de los terrenos de naturaleza urbana.

También está delegada la recaudación en vía de apremio del resto de ingresos tributarios y demás de derecho público del Ayuntamiento.

Por otra parte, el Ayuntamiento gestiona y recauda, en período voluntario y ejecutivo previo al procedimiento de apremio, sus tributos y demás ingresos de derecho público, que actualmente se concretan en:

- Impuesto sobre construcciones, instalaciones y obras (ICIO).
- Tasa sobre recogida y depósito de vehículos
- Tasa sobre licencia de apertura de establecimientos y verificación de cumplimiento de requisitos de actividades no sujetas a autorización o control previo.
- Tasa sobre la tramitación de documentos por la administración municipal.
- Tasa por prestación de servicio de suministro de agua.
- Tasa por ocupación de terrenos de uso público con mesas y sillas con finalidad lucrativa.
- Tasa por ocupaciones del subsuelo, suelo y vuelo del dominio público local.
- Tasa por la utilización privativa o el uso anormal del dominio público municipal.
- Tasa por la recogida de basura a domicilio.
- Tasa por la prestación del servicio y uso de las instalaciones del mercado de ganados.
- Tasa por la prestación del servicio de alcantarillado.
- Tasa por la expedición de licencias urbanísticas y verificación de cumplimiento de requisitos en aquellas actuaciones no sujetas a control previo.



Ayuntamiento de Siero

- Tasa por entrada de vehículos a través de aceras y reserva de la vía pública para aparcamiento, carga y descarga de mercancías de cualquier clase.
- Tasa de recogida y alojamiento de animales abandonados.
- Tasa por uso de áreas de servicio de autocaravanas.
- Precio público por la prestación del servicio de teleasistencia domiciliaria
- Precio público por la prestación del servicio de ayuda a domicilio
- Precio público por la prestación de servicio de comedores escolares
- Precio público por la prestación de servicio de comida a domicilio
- Tasa por la utilización privativa de las instalaciones culturales adscritas a la Fundación Municipal de Cultura de Siero.
- Tasa por uso de las instalaciones deportivas municipales.

4. DESCRIPCIÓN DE LOS SERVICIOS A PRESTAR

Los servicios a prestar por parte del adjudicatario durante la duración del contrato incluyen la parametrización y puesta en marcha de la aplicación y de todos sus módulos, la migración de todos los datos existentes en las aplicaciones actualmente instaladas en el Ayuntamiento de Siero, el servicio de alojamiento de la plataforma, la formación de los usuarios en el manejo del nuevo sistema y el soporte al usuario y el mantenimiento de los módulos del sistema objeto de esta licitación.

La empresa adjudicataria deberá elaborar un plan de implantación para la posterior ejecución del mismo, donde se detallen todos los hitos necesarios para la correcta puesta en marcha del sistema objeto de esta licitación.

La empresa adjudicataria deberá llevar a cabo la migración completa de los datos existentes en las aplicaciones actuales, desarrolladas por Berger-Levrault, al sistema objeto del presente pliego, garantizando la consistencia de los mismos y evitando en lo posible la manipulación manual de éstos. La empresa adjudicataria deberá elaborar un plan de migración de datos, de forma que el nuevo sistema disponga de la información necesaria para la puesta en marcha en el menor tiempo posible, no teniendo por qué realizarse una migración completa de los datos para el arranque del sistema.

También deberá realizar una gestión del cambio mediante un plan orientado al personal municipal para el aprendizaje de los aspectos técnicos y funcionales de la nueva herramienta, buscando con ello lograr la correcta puesta en marcha del sistema.

Se impartirán cursos presenciales de formación inicial para el aprendizaje de uso del nuevo entorno, tanto a nivel usuario como a nivel de administrador. Se exige un mínimo de 49 horas durante la implantación del sistema. Los cursos formativos posteriores serán telemáticos.

La formación será impartida por personal con experiencia suficiente en labores didácticas en cada una de las materias objeto del plan y con amplios conocimientos sobre las características y peculiaridades de la Administración Local.

Por parte del adjudicatario, deberá prestarse también el soporte al usuario que resuelva



Ayuntamiento de Siero

aquellas consultas, incidencias y solicitudes de información derivadas de la operativa y explotación del sistema objeto del presente pliego, pudiendo ser resuelta por vía telefónica o telemática, según el caso o complejidad.

Por último, la empresa garantizará el correcto mantenimiento de la herramienta mediante los servicios de mantenimiento correctivo, evolutivo y adaptativo que permitan la corrección de incidencias y la actualización de versiones.

5. CARACTERÍSTICAS TÉCNICAS

5.1 Arquitectura de las aplicaciones

El adjudicatario deberá proporcionar una solución basada en la nube, bajo el modelo SaaS (Software as a Service), accesible a través de un entorno web. No se admitirán soluciones que requieran ejecución de aplicaciones en modo cliente-servidor a través de tecnologías de virtualización o publicación de aplicaciones (como Citrix, Remote Desktop Services u otras equivalentes).

Las soluciones basadas en cliente-servidor mediante tecnologías de virtualización (Citrix, RDS, VDI o equivalentes) tienen una mayor complejidad operativa, menor eficiencia en la escalabilidad, incremento del coste total de propiedad, peor experiencia de usuario y dependencia de infraestructuras intermedias. Por ello, se considera más adecuado adoptar un modelo SaaS basado en aplicaciones web nativas, que permita un acceso directo mediante navegador, garantice una mejor evolución tecnológica, reduzca la superficie de exposición en seguridad y proporcione una mayor eficiencia en la gestión y operación del sistema llevando con ello a una mejor gestión de los recursos públicos reduciendo costes en infraestructuras hardware en local y los costes energéticos y de mantenimiento derivados.

La solución deberá garantizar altos niveles de disponibilidad, escalabilidad y seguridad, permitiendo el acceso de los usuarios mediante navegadores web estándar sin necesidad de instalaciones locales.

El adjudicatario será el único responsable del servicio de alojamiento de la plataforma SaaS, incluyendo la administración, monitorización, aplicación de actualizaciones y la gestión de copias de seguridad. Será, por lo tanto, responsabilidad de la empresa adjudicataria dotar la infraestructura necesaria para que el servicio funcione correctamente.

Además, los aplicativos deberán ser accesibles por los usuarios a través de los sistemas operativos comunes (Linux, Windows, MacOS) a través de Internet utilizando navegadores web de uso común (Mozilla Firefox, Microsoft Edge, Google Chrome, Safari) y desde diferentes dispositivos (PC, Tablet, Smartphone). En concreto, deberá contar con un portafirmas compatible con Android e IOS para la firma electrónica de documentos en dispositivos móviles.



Ayuntamiento de Siero

El diseño de la aplicación informática debe estar orientado hacia la navegación de forma sencilla, ágil e intuitiva entre sus diferentes módulos. El interfaz de usuario debe estar diseñado y construido bajo criterios de ergonomía para el usuario, con herramientas que optimicen la usabilidad del sistema, ofreciendo un entorno de operación intuitivo, consistente y guiado.

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

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

5.2 Derecho de uso

El Ayuntamiento de Siero tendrá el derecho de uso no exclusivo del sistema objeto de esta licitación durante toda la duración del contrato, así como a todas las licencias necesarias para su funcionamiento. Dicho derecho no implicará la transmisión de la titularidad del software ni de los derechos de propiedad intelectual de ningún tipo.

El derecho de uso comprenderá el acceso a todas las funcionalidades incluidas en todos los módulos del sistema para todos aquellos usuarios a los que el Ayuntamiento de Siero configure permisos de acceso. El derecho de uso de las licencias se entenderá incluido en el precio del contrato, sin que el adjudicatario pueda repercutir costes adicionales por este concepto.

Todos los datos generados en el sistema serán propiedad exclusiva del Ayuntamiento. El adjudicatario deberá garantizar en todo momento el acceso a dichos datos y su exportación en formatos estándar que permitan su reutilización en otros sistemas. A la finalización del contrato, el adjudicatario deberá facilitar la entrega de la totalidad de los datos en formatos accesibles, garantizando su integridad según se establece en la cláusula 7.6 del presente pliego.

5.3 Plataforma tecnológica en modo SaaS

La empresa adjudicataria deberá estar en condiciones de prestar de forma completa, adecuada y continua a lo largo de todo el periodo 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.

El servicio ofrecido garantizará que la infraestructura utilizada se aloje en un CPD con la certificación Tier III. El adjudicatario garantizará la disponibilidad, acceso, integridad, autenticidad, confidencialidad y conservación de los datos de toda la información y servicios. La infraestructura e información gestionada y almacenada estará ubicada en territorio de la Unión Europea.

La empresa adjudicataria será responsable de la gestión de las copias de seguridad de



Ayuntamiento de Siero

toda la información que está relacionada con el servicio ofrecido, garantizando, al menos:

- Copias completas mensuales.
- Copias diferenciales semanales.
- Copias incrementales diarias.
- Copias completas de toda la información del sistema que pudiese requerir el Ayuntamiento de Siero de forma puntal.

Todas ellas deberán realizarse en soportes seguros e incluirán, al menos, los siguientes elementos:

- Servidor de aplicaciones
- Base de datos
- Repositorios de documentos

Las labores de restauración de copias deberán ser realizada por el adjudicatario a demanda del Ayuntamiento de Siero.

La plataforma dispondrá de las capacidades y rendimiento necesarios para alojar toda la información y servicios suministrados al Ayuntamiento durante todo el contrato.

Todo el software utilizado en la plataforma estará dentro de soporte y dispondrá del adecuado licenciamiento. En caso de fin del ciclo de vida, de algún producto software utilizado, este será actualizado por el adjudicatario.

Los licitadores deberán contar con la certificación de la norma ISO/IEC 27001 de Sistema de Gestión de la Seguridad de la Información.

El adjudicatario deberá acreditar la Certificación de Conformidad con el Esquema Nacional de Seguridad en Categoría Media.

5.4 Requisitos de integración

Todos los módulos del sistema deberán integrarse entre sí para el intercambio de información, ya sea mediante integración directa o a través de intercambio de ficheros.

El sistema debe disponer de funciones de integración con software de terceros y que proporcione una colección de servicios web (API) a través de los que se pueda interactuar, así como realizar operaciones y consultar información desde sistemas externos.

El adjudicatario deberá garantizar la integración continua con las plataformas y servicios de obligado cumplimiento, así como con las soluciones de software que el Ayuntamiento tiene en producción y que se enumeran a continuación. Como mínimo, el sistema deberá integrar mediante intercambio de ficheros con las siguientes aplicaciones:

- o Endalia. Software de gestión de RRHH.



Ayuntamiento de Siero

- o Cronos de i2A. Programa de gestión de abonados del Patronato de Deportes Municipal y la Fundación Municipal de Cultura.
- o Ficheros de lectura contadores agua
- o Ficheros sanciones zona peatonal
- o Ficheros sanciones zona azul

Estas integraciones han de garantizarse a lo largo de la duración del contrato, manteniendo actualizado el sistema y garantizando la evolución técnica y funcional de dicha integración con estas soluciones u otras que las sustituyan.

Para facilitar la integración de otras soluciones (de mercado o propias) existirá una documentación actualizada con toda la información acerca de la especificación de la API, una descripción de los diferentes recursos que ofrece la arquitectura de interoperabilidad de la plataforma y códigos de ejemplo de uso de algunos de los espacios de recursos ofertados dentro de la plataforma.

La empresa adjudicataria estará obligada a presentar antes de la puesta en marcha del sistema una completa descripción de las funcionalidades API de los distintos módulos, así como el acceso a toda la documentación técnica de la misma.

5.5 Cumplimiento del Esquema Nacional de Seguridad (ENS)

De conformidad con lo dispuesto en el apartado VII de la Resolución de 13 de octubre de 2016, de la Secretaría de Estado de Administraciones Públicas, por la que se aprueba la Instrucción Técnica de Seguridad de conformidad con el Esquema Nacional de Seguridad (ENS), los licitadores declararán de forma responsable cumplir con el Esquema Nacional de Seguridad en, al menos, su categoría media para todos los sistemas de información objeto del contrato.

Antes de la formalización del contrato, el adjudicatario deberá presentar la Certificación de Conformidad con el Esquema Nacional de Seguridad en su CATEGORÍA MEDIA como mínimo en relación con los servicios ofrecidos en modalidad SaaS objeto del contrato, ofreciendo las máximas garantías disponibilidad, trazabilidad, integridad, autenticidad y confidencialidad de la información almacenada.

6. CARACTERÍSTICAS FUNCIONALES DEL SISTEMA

6.1 Características funcionales generales de todos los módulos

- El idioma de la totalidad de las aplicaciones deberá ser el Castellano.
- La operativa de la aplicación ha de ser sencilla e intuitiva, con menús y opciones claras para el usuario.



Ayuntamiento de Siero

- Deberá ser multiusuario, permitiendo trabajar simultáneamente desde diferentes puestos de trabajo.
- El sistema deberá ser multientidad, permitiendo gestionar tanto la información asociada al Ayuntamiento de Siero como la de sus organismos autónomos.
- Permitirá la identificación de usuarios mediante usuario/contraseña o certificado digital.
- Incorporará las medidas de seguridad necesarias, en la definición, administración y control de las actuaciones de los usuarios (tanto de los procesos de ejecución o modificación como de consulta de datos), manteniendo por tanto una trazabilidad de todas las operaciones realizadas en el sistema, debiendo garantizarse el cumplimiento de la normativa vigente en materia de protección de datos.
- Dispondrá de un sistema de seguridad, que permita la definición de autorizaciones a nivel de usuarios y de grupos de usuarios, determinando los niveles de acceso tanto al sistema como a las distintas opciones de cada aplicación.
- Permitirá la personalización de todos los documentos impresos, bien mediante la sustitución de las plantillas existentes, como mediante la adición de nuevas plantillas diseñadas de forma particular para cada entidad
- El sistema debe permitir elegir el mecanismo y el formato de salida de las consultas de información que se realicen. La información seleccionada, debe poder obtenerse en cualquiera de los formatos más habituales: html, pdf, doc / docx, odt, txt, xls, ods, xls / xlsx, csv, xml
- Deberá disponer de un módulo de portafirmas que permita llevar a cabo procesos de firma electrónica de documentos generados en el sistema.
- Todos los módulos incluirán sus correspondientes manuales técnicos de administración y los manuales de usuario.

6.2 Características funcionales del módulo de gestión de contabilidad

En este apartado se realizará una descripción detallada de los requisitos funcionales y técnicos, así como de los diferentes componentes que forman, en su conjunto, el sistema de contabilidad del presente pliego y que deben ser cubiertos, como mínimo, por la solución propuesta.

El sistema ha de incorporar una aplicación para la gestión económica, presupuestaria y contable con arreglo al marco legal definido, principalmente por la Orden HAP/1781/2013, de 20 de septiembre, por la que se aprueba la Instrucción del modelo normal de contabilidad local.

Como mínimo, incluirá los módulos de gastos, ingresos, no presupuestarias, proyectos de gastos y gastos con financiación afectada, anticipos de caja y pagos a justificar, recursos de otros entes, tesorería, contabilidad general, registro y auditoría de facturas, pasivos y patrimonio, elaboración del presupuesto y modificaciones presupuestarias. Además, dispondrá de Procedimiento de Conformación Electrónica de facturas y firma electrónica en documentos contables de Gastos y otros documentos (Relaciones de Facturas, Transferencias, ...).



Ayuntamiento de Siero

La aplicación deberá ser multientidad, permitiendo gestionar en línea la contabilidad del Ayuntamiento y de sus Organismos Autónomos, el Patronato Deportivo Municipal (PDM) y la Fundación Municipal de Cultura (FMC), mediante la misma aplicación, según las exigencias de la normativa establecida.

La aplicación debe permitir llevar la contabilidad centralizada en un único servicio, así como la posibilidad de llevar un sistema de contabilidad descentralizada: propuesta de contabilización de algunas fases con posterior validación por parte de la Intervención municipal, incluidas las retenciones de crédito, consulta de la información presupuestaria y contable por usuarios autorizados correspondiente a su servicio, etc.

La aplicación debe cumplir con las normas de intercambio con las entidades financieras. El sistema ofertado permitirá la gestión integral de la Contabilidad Municipal mediante un conjunto de módulos integrados e interrelacionados que compartirán la misma base de datos y podrán ser actualizados en tiempo real mediante la introducción de las operaciones. Se permitirá la realización de cualquier tipo de operación y proceso exigido por la normativa aplicable en esta materia. Por lo menos, deberá incluir:

- Presupuesto de gastos corrientes, cerrados y futuros.
- Presupuesto de ingresos corrientes, cerrados y futuros.
- Contabilidad Pública.
- Proyectos de gasto y gastos con financiación afectada.
- Recursos de otros entes.
- Tesorería.
- Gestión de pagos a justificar y anticipos de caja.
- Operaciones no presupuestarias.
- Registro de facturas.

6.2.1 Requerimientos funcionales

Los requerimientos funcionales que deberá cumplir el software son los siguientes:

- Realizar todas las operaciones y gestiones exigidas en la vigente normativa presupuestaria y contable aplicable a las Corporaciones Locales.
- Permitir la elaboración de los presupuestos municipales.
- Permitir la elaboración de la cuenta general, así como los modelos requeridos por los órganos de control externo u otros entes administrativos de acuerdo con la normativa aplicable en cada momento.
- Registrar la situación de los créditos, de las modificaciones presupuestarias, las operaciones de ejecución del presupuesto de gastos, los compromisos de ingreso y las operaciones de ejecución del presupuesto de ingresos, poniendo de manifiesto el resultado presupuestario.
- Permitir el registro de operaciones derivadas de obligaciones y derechos que provengan de presupuestos cerrados, y de las certificaciones, autorizaciones, compromisos de gastos e ingresos con cargo al presupuesto de ejercicios posteriores.



Ayuntamiento de Siero

- Realizar el seguimiento y control de los proyectos de gasto y de los gastos con financiación afectada, determinando con exactitud las desviaciones de financiación que se produzcan dentro de cada ejercicio y de forma acumulada por cada uno de los agentes financiadores, permitiendo en todo momento el cálculo de las magnitudes derivadas de la liquidación del presupuesto, así como la incorporación de remanentes de manera automática, incluido el Remanente de Tesorería.
- Registrar operaciones de naturaleza no presupuestaria.
- Registrar, en su caso, operaciones de administración de recursos por cuenta de otros entes públicos.
- Registrar y poner de manifiesto los movimientos y situación de tesorería, posibilitando el control y conciliación bancaria de las diferentes cuentas que constituyen la tesorería de la entidad contable.
- Contar con un módulo de Tesorería que recogerá todo lo necesario para el control de los cobros y pagos realizados por la Tesorería Municipal, tanto de forma individual como de forma agrupada en relaciones contables, de operaciones presupuestarias y no presupuestarias, así como para realizar el control de las cuentas bancarias y la emisión del correspondiente Acta de Arqueo. Deberá permitir:
 - o Registro de terceros: Recogerá los principales datos de los trabajadores, acreedores, etc., así como la cuenta bancaria asignada por éstos en la que se deban formalizar los pagos que a su favor haya de realizar el Ayuntamiento. Dicho Registro podrá ser consultado, al menos, por NIF, nombre y cuenta.
 - o Transferencias bancarias y cheques: La aplicación deberá contar con un módulo específico de transferencias a realizar por la Tesorería Municipal, de tal forma que permita la emisión de la relación de transferencias correspondientes a las órdenes de pago que se seleccionen para su presentación en el banco. También permitirá la emisión de cheques.
 - o Pagos de Tesorería: Registrará todos los pagos realizados por la Tesorería Municipal, recogiendo al menos, el beneficiario, el importe, la fecha, la Entidad Bancaria y cuenta del tercero a través de la que se ha formalizado el pago, forma en la que se hizo efectivo el pago (cheque, transferencia, compensación, etc.), así como si es parcial o total. Dicho registro podrá ser consultado al menos, por importe, por los datos del contribuyente (nombre, NIF), fecha, etc. Este módulo deberá permitir la impresión de comunicaciones a terceros sobre las transferencias realizadas por el Ayuntamiento y emitir las correspondientes Cartas de Pago.
 - o Libro de bancos: Deberá contener el aplicativo un Libro de Bancos que recoja todos y cada uno de los movimientos realizados en las cuentas bancarias de titularidad municipal, tanto de cobro como de pago, arrojando listados de movimientos entre fechas y saldo final del período consultado.
 - o Acta de arqueos y conciliación bancaria: Deberá elaborar el correspondiente Acta de Arqueo a la fecha que se solicite con los datos exigidos por la normativa vigente, las directrices del Tribunal de Cuentas o la Intervención o la Tesorería Municipal, que contemplará en todo caso, Existencias entradas, salidas y saldo del período seleccionado, tanto de



Ayuntamiento de Siero

- presupuesto corriente como de operaciones no presupuestarias y de valores, así como cuentas bancarias municipales y saldo existente en las mismas a la fecha del Arqueo. También debe permitir movimientos de las cuentas bancarias a efecto de elaborar las correspondientes conciliaciones. Permitirá la importación de los movimientos de las cuentas bancarias.
- o Operaciones de crédito: Permitirá el seguimiento individualizado de las operaciones de crédito formalizadas por el Ayuntamiento, tanto a largo como a corto plazo. Debe permitir la periodificación de los gastos financieros anticipados y/o diferidos.
 - o Control de avales: Recogerá un módulo de registro de avales bancarios otorgados por el Ayuntamiento o presentados ante la Administración Municipal, que además de grabar todos los datos del correspondiente aval (avalista, banco o entidad avalante, concepto, importe, fecha de presentación, etc.), permita grabar las distintas gestiones realizadas sobre dicho aval: presentación, incautación, devolución, etc. así como emitir los correspondientes documentos justificativos de las distintas operaciones (carta de pago, justificante de la incautación o devolución, etc.).
 - o Endosos y embargos: Permitirá la gestión de los endosos y los embargos que se realizan.
 - o Permitirá realizar pagos desde diferentes ordinales de tesorería en una misma operación contable.
 - o Operaciones con terceros según los modelos del Ministerio de Hacienda. Posibilidad de incluir, excluir y modificar.
- Registrar la información de los terceros que se relacionan con la entidad contable.
 - Registro y control de las operaciones de endoso, embargo y factoring.
 - Realizar el seguimiento y control de los anticipos de caja fija y de los pagos a justificar.
 - Realizar el seguimiento y control de los valores recibidos en depósito de la entidad contable.
 - Gestionar las facturas electrónicas con el formato definido por la Agencia Estatal de Administración Tributaria o autoridad competente, contando con las siguientes características:
 - o El sistema debe cumplir la normativa vigente de facturación electrónica, estando integrado con FACe.
 - o El intercambio de datos debe realizarse de forma automática a través de los webservices de FACe.
 - o El estado de las facturas debe actualizarse automáticamente, reflejándose en FACe el estado con cada cambio.
 - o El aplicativo debe tener de un procedimiento de tramitación electrónica para la conformación electrónica de las facturas de gastos mediante la utilización de firma digital.
 - o Permitir la gestión de las Solicitudes de Anulación por parte del proveedor.
 - o Incorporar mecanismos de control de plazos según los criterios establecidos por el Ayuntamiento.
 - Obtener la consolidación de presupuestos y cuentas entre el Ayuntamiento y sus entes dependientes.



Ayuntamiento de Siero

- Deberá contemplar las operaciones necesarias para trabajar con los ejercicios presupuestarios de forma que:
 - o Permitirá realizar los procesos de apertura y cierre del ejercicio.
 - o Podrán ser generados y anulados tantas veces como sea necesario hasta que no sea definitivo.
 - o Permitirá traspasar los datos de un ejercicio para la elaboración del nuevo, posibilitando la continuidad de las operaciones en curso.
 - o Controlará que todos los informes y estados contables se elaboren teniendo en cuenta los datos de todo el ejercicio o en una fecha de referencia, permitiendo la obtención de resultados en períodos parciales inferiores al ejercicio económico.
- Elaborar los datos estadísticos de la liquidación del presupuesto que se deben remitir al Ministerio de Hacienda telemáticamente. Preparación y remisión de toda la documentación o, en su caso, los ficheros en el formato establecido, así como a otras entidades públicas que así lo requieran y en el formato que especifiquen.
- La aplicación permitirá la confección y tratamiento de archivos en el formato regulado y normalizado por el Ministerio de Hacienda y Función Pública para la presentación telemática de los datos del presupuesto aprobado y de su liquidación y de la información económico-financiera adicional requerida por dicho Ministerio. Al menos deberá generar:
 - o Presupuesto de las Entidades Locales en formato XBRL (PENLOC).
 - o Liquidación de los presupuestos en formato XBRL (LENLOC).
 - o Datos de la ejecución trimestral de los Presupuestos (XBRL TRIMLOC).
 - o Informe del cálculo del Periodo Medio de pago a Proveedores (PMPP) en el formato XML establecido.
 - o Informe trimestral de Morosidad.
- Igualmente, la aplicación deberá permitir la generación de todos los informes, documentos y ficheros que sean necesarios para la remisión de datos al Tribunal de Cuentas. Por lo menos deberá contemplar:
 - o Balance.
 - o Cuenta del resultado económico-patrimonial.
 - o Estado de cambios en el patrimonio neto.
 - o Estado de flujos de efectivo.
 - o Estado de Liquidación del Presupuesto.
 - o Memoria.
 - o Cuenta General de las Entidades Locales en formato XML.
- Además, el sistema deberá generar cualquier archivo o informe que sea requerido por las distintas administraciones competentes, ya sean estatales o autonómicas, que sean exigibles en la actualidad o por futuras modificaciones legislativas o administrativas.
- También deberá permitir obtener la información necesaria para su correcta publicación para su difusión en el Portal de Transparencia Municipal de acuerdo con lo establecido en la legislación aplicable.
- El aplicativo de gestión contable deberá permitir el intercambio de datos con otras aplicaciones usadas en el Ayuntamiento, utilizando tecnologías de Web Services o ficheros de intercambio de datos.



Ayuntamiento de Siero

- o La integración deberá ser lo más automatizada posible evitando con ello procesos manuales o asistidos.
- o Serán por cuenta de la empresa adjudicataria los gastos que pudieran derivarse de la integración con los aplicativos propios del Ayuntamiento, sin que implique coste adicional para la Entidad.

En general, el sistema deberá cumplir, en todo caso, la funcionalidad exigida por la normativa vigente, o aquella que se pueda aprobar en el futuro.

6.2.2 Sistema de firma

La solución deberá disponer de un módulo para llevar a cabo el procedimiento de conformación de facturas y la firma electrónica de documentos de todo tipo de operaciones contables.

El portafirmas deberá consistir en una solución Web, para poder firmar documentos en el ordenador desde cualquier lugar, así como una App para permitir la firma electrónica desde dispositivos móviles, tanto IOS como Android. Indistintamente, desde un medio u otro, los usuarios deberán poder firmar electrónicamente los documentos enviados por la aplicación contable, previa visualización de estos, siguiendo el circuito de firma definido para cada uno de ellos.

Asimismo, debe tener implícitas las funcionalidades necesarias para ejecutar los procedimientos asociados al envío de documentos contables a la firma electrónica, condicionando el avance de los procesos, y/o de las fases contables, a la firma de los documentos correspondientes.

La asignación de firmantes a los documentos debe poder configurarse mediante reglas de firma por múltiples campos (NIF del tercero remitente, órgano contable, unidad tramitadora...). Una vez definida dicha regla, el sistema podrá asignar el circuito de firma de forma automática al documento sin necesidad de intervención por parte del personal del Ayuntamiento de Siero. Por ejemplo, poder definir firmante según el tercero que remite la factura, pasando directamente a la bandeja del portafirmas del usuario o usuarios que deban conformar dicho documento.

El sistema debe disponer de consultas específicas de tramitación electrónica, que permitan consultar el estado de firma de los documentos enviados a tramitación (pendiente de firma, firmado...), etc.

Por otro lado, se valorará como mejora que el sistema de firma integre con el gestor de expedientes municipal, siendo este en la actualidad Gestiona de esPúblico. Todos los documentos e informes que se generen por la aplicación de contabilidad y que requieran firma (documentos contables, relaciones de facturas, actas de conformidad, actas de arqueo, informes de situación, informes de terceros, etc.), así como otros que reciba de forma externa (facturas electrónicas, etc.), puedan ser enviados automáticamente al gestor de expedientes para proceder a su firma por el firmante o el circuito asignado en el sistema de origen, así como para su posterior archivo electrónico.



Ayuntamiento de Siero

El aplicativo de contabilidad deberá tener capacidad para recibir, también de forma automática, la información sobre el estado de tramitación y firma de dichos documentos, o informe en cuanto al estado de la firma (firmado, pendiente de firma, rechazado, etc.), al objeto de condicionar en la aplicación contable el avance de los procesos y/o fases contables tras de la firma de los documentos relacionados.

6.3 Características funcionales del módulo para la gestión patrimonial

- Debe permitir gestionar todo tipo de operaciones jurídicas y contables relativas al Patrimonio del Ayuntamiento de Siero y sus organismos autónomos.
- Deberá asegurar la gestión integral de todas las tipologías de bienes y derechos permitiendo a través de los datos conocer: su identificación, definición, situación jurídica, naturaleza, vida económica, coste y valor, inversiones realizadas, realidad patrimonial, características técnicas y funcionales, seguros y otros.
- Deberá permitir la trazabilidad en fechas y acciones: históricos, previsiones de amortización, deterioro, alteraciones de calificación jurídica o asientos contables
- Contará con un histórico de todo lo ocurrido a cada bien y derecho que integra el patrimonio de la Entidad.
- Permitirá gestionar el cierre del inventario.

En general, el sistema deberá cumplir, en todo caso, la funcionalidad exigida por la normativa vigente, o aquella que se pueda aprobar en el futuro.

6.4 Características funcionales del módulo para la gestión tributaria y recaudatoria

En este apartado se realizará una descripción detallada de los requisitos funcionales y técnicos, así como de los diferentes componentes que forman, en su conjunto, el sistema de gestión tributaria y recaudatoria del presente pliego y que deben ser cubiertos, como mínimo, por la solución propuesta.

La aplicación gestionará la liquidación, recaudación y contabilización de todos los tributos municipales y precios públicos establecidos en las ordenanzas, así como aquellos que puedan establecerse en el futuro, de acuerdo con la legalidad (recibos, liquidaciones y autoliquidaciones) y de otros ingresos de derecho público municipales que gestione el Ayuntamiento de Siero, tales como cuotas urbanísticas, reintegro de subvenciones, ejecuciones subsidiarias...

El aplicativo de gestión tributaria y recaudatoria deberá permitir el intercambio de datos con otras aplicaciones usadas en el Ayuntamiento, utilizando tecnologías de Web Services o ficheros de intercambio de datos.

La integración deberá ser lo más automatizada posible evitando con ello procesos manuales o asistidos.



Ayuntamiento de Siero

Serán por cuenta de la empresa adjudicataria los gastos que pudieran derivarse de la integración con los aplicativos propios del Ayuntamiento sin que implique coste adicional para la Entidad.

La aplicación deberá garantizar la interoperabilidad mediante intercambio de ficheros con los Servicios Tributarios del Principado de Asturias.

Se valorará como mejora la integración del módulo con el gestor de expedientes municipal, Gestiona de la empresa EsPúblico, con respecto a las siguientes funcionalidades:

- Integración con el portafirmas del gestor de expedientes, de tal manera que los documentos generados en el sistema de gestión tributaria (fraccionamientos, providencias de apremio, etc.) puedan ser firmados desde el portafirmas de dicho gestor.
- Integración con el intercambio de documentación y generación de expedientes, de tal manera que permita la incorporación de documentos generados en el módulo de gestión tributaria a expedientes de Gestiona.
- Integración con la generación y gestión de notificaciones, de tal manera que todas las notificaciones generadas en el módulo de gestión tributaria se hagan en la aplicación Gestiona, sincronizándose también en el sistema tributario según los cambios de estado que se produzcan en el gestor de expedientes.

El módulo de gestión tributaria deberá integrarse con el de contabilidad para el intercambio de información mediante integración directa o a través de intercambio de ficheros.

En general la aplicación a suministrar debe:

- Permitir traspasar la información a contabilidad cuando se realicen las siguientes operaciones:
 - o Derechos reconocidos cuando se cierre un cargo.
 - o Operaciones de ingresos y bajas.
 - o Cuando se reponga un ingreso o se lleve a cabo una baja se realizará la operación contable correspondiente.
- Permitir que la contabilización se realice en el mismo momento que se ejecute la operación o que sean tareas parametrizables de forma periódica. Ésta última permitirá una fiscalización previa antes de asentar en el sistema contable.
- La información contable tendrá que visualizarse en cada valor y cargo:
 - o Número de operación.
 - o Ordinal.
 - o Partida Económica
 - o Referencia externa, etc.
- Posibilidad de saldar los ingresos con los conceptos pendientes de aplicación.
- Control de operaciones ya contabilizadas para evitar el envío duplicado de información.
- Contabilización de fraccionamientos.



Ayuntamiento de Siero

- Parametrización del datado de cargos, ingresos y bajas.
- Realizar consultas y elaborar listados y estadísticas de todos los posibles elementos que configuren un tributo, a nivel de gestión o a efectos de realización de estudios económicos. Por ejemplo, estadísticas por contribuyentes, conceptos, tarifas, objetos impositivos, ubicación, parroquias, importes, etc. al máximo grado de detalle de cualquiera de las categorías, tanto sobre recibos, liquidaciones y autoliquidaciones como sobre unidades fiscales.

En general, el sistema deberá cumplir, en todo caso, la funcionalidad exigida por la normativa vigente, o aquella que se pueda aprobar en el futuro.

a. Gestión tributaria

La aplicación deberá dar cumplimiento a los siguientes objetivos:

- Facturación por padrones, registro de liquidaciones y autoliquidaciones de tributos y otros ingresos de derecho público.
- Facilidad de utilización por parte del usuario final, reduciendo al máximo la intervención de los servicios informáticos para su manejo y para la obtención de cualquier información contenida en la base de datos.
- Seguimiento informatizado de las autoliquidaciones, liquidaciones y recibos hasta su cobro, aprobación o baja y contabilización.

a.1 Generación de autoliquidaciones, liquidaciones y recibos

Cada autoliquidación, liquidación o recibo irá referida a un objeto impositivo (dirección, expediente, vehículo, punto de suministro, beneficiario del servicio, etc.) y se identificará con un número fijo y único.

Deberá recoger información acerca de la situación de autoliquidación, liquidación o recibo: autoliquidación ingresada, autoliquidación aprobada, liquidación complementaria provisional o definitiva, liquidación provisional, definitiva, firme, baja provisional, baja definitiva, devolución, suspensión, etc., con posibilidad de crear nuevas situaciones.

Deberá contener la información acerca del origen o motivo de la autoliquidación, liquidación o recibo.

Admitirá un sistema de tarifas independientes para cada concepto, cada categoría y año, de manera que permita su actualización, e incluso modificación de la forma de cálculo, elaborando un histórico de las mismas que permita recalcular liquidaciones anteriores. Estas tareas deberán ser realizadas a nivel de usuario sin necesidad de intervención de los servicios informáticos.

a.2 Padrones de agua, basura, alcantarillado e impuesto sobre afecciones



Ayuntamiento de Siero

- Permitirá altas, bajas y cambios de titularidad y del número de contador, detectando posibles duplicidades.
- Permitirá el almacenamiento de datos generando así un histórico que refleje el origen de las altas iniciales y las posteriores alteraciones o modificaciones de cualquier carácter o naturaleza, con indicación de su origen, del usuario que la ha realizado y la fecha de la modificación.
- Las unidades fiscales deberán recoger la información relativa a los contribuyentes, ya sean personas físicas o jurídicas y del domicilio fiscal. El acceso a esta información podrá hacerse a través de distintas formas o campos de consultas, como NIF/CIF, nombre y apellidos, número liquidación, número de recibo, número de autoliquidación, referencia catastral, epígrafe IAE y actividad que se ejerce, y en su caso número de cuenta, número de contador, propietario, etc., con la posibilidad de crear nuevos campos si se precisan. La unidad fiscal permitirá la visualización de un histórico de recibos mínimo de 5 años.
- Deberá recoger información acerca de la situación del usuario: alta, alta provisional, baja provisional, baja por impago, centro municipal, control provisional, etc.
- Deberá contener la información acerca de las características del suministro: doméstico, no doméstico, obras, profesionales en vivienda, otros usos, etc., con la posibilidad de crear otras si en el futuro fueran precisas.
- Deberá contener información acerca de la vivienda, local o establecimiento al que se presta el servicio (edificio de viviendas, vivienda unifamiliar, local comercial...), con indicación en su caso del número de viviendas, superficie del local, etc.
- Cuando se trate de comunidades, deberá permitir la coexistencia de comuneros pertenecientes a distintas categorías, con indicación del número que pertenece a cada una de ellas
- Ha de generar periódicamente el soporte que contenga la base de datos de todos los contadores para lectura por la empresa que tenga adjudicado dicho servicio, así como cargar las lecturas que dicha empresa remita también en soporte informático y tratamiento de las incidencias observadas.
- Deberá permitir la rectificación de las lecturas y de los cálculos manualmente.
- Generación de ejemplares informativos.
- Generación de los modelos y ficheros de declaración del Impuesto sobre Afecciones que se determinen por la Intervención Municipal

a.3 Resto de padrones

- Permitirá el almacenamiento de datos generando así un histórico que refleje el origen de las altas iniciales y las posteriores alteraciones o modificaciones de cualquier carácter o naturaleza, con indicación de su origen, del usuario que la ha realizado y la fecha de la modificación.
- Las unidades fiscales deberán recoger la información relativa a los contribuyentes, ya sean personas físicas o jurídicas y del domicilio fiscal, así como órdenes de domiciliación bancaria. El acceso a esta información podrá hacerse a través de distintas formas o campos de consultas, como NIF/CIF, nombre y apellidos, número de recibo, los elementos de cada tributo y tarifas y, en su caso, número de cuenta.



Ayuntamiento de Siero

La unidad fiscal permitirá la visualización de un histórico de recibos mínimo de 5 años.

b. Gestión recaudatoria

b.1 Recaudación en voluntaria

- Emisión de los correspondientes Cargos a Recaudación por Liquidaciones, Autoliquidaciones y Recibos con referencia C60
- Domiciliados cuaderno 19.
- Gestión de cobros en voluntaria, tanto de forma manual como mediante procesos informáticos de tratamiento de soportes magnéticos remitidos por las Entidades Bancarias, de acuerdo con los distintos formatos bancarios, así como carga automática de devoluciones de domiciliaciones bancarias mediante procesos masivos
- Cobros a Cuenta.
- Control de ingresos duplicados o excesivos, que permitan la posterior tramitación de expedientes de devolución de ingresos, bien de oficio o bien a instancia de los interesados.
- Tratamiento y control de las suspensiones de procedimiento de cobro por presentación de recursos.
- Devoluciones de Ingresos debidos o indebidos del artículo 31 y 32, respectivamente de la Ley 58/2003.
- Histórico de movimientos de cobro.
- Emisión de arqueos en voluntaria, con detalle individualizado y por resúmenes de los cobros realizados, parametrizable por diferentes criterios (fecha de cobro, conceptos, cargos, etc.), con emisión de informes.
- Contabilización directa en el programa contable.

b.2 Recaudación en ejecutiva

- Devengo automático de recargo ejecutivo
- Remisión de datos a los Servicios Tributarios del Principado de Asturias para su recaudación en vía ejecutiva (ficheros de remisión compatibles con exigencias de los Servicios Tributarios). Especial tratamiento del Impuesto sobre afecciones ambientales del uso del agua del Principado de Asturias, cuyo cobro en voluntaria gestiona el Ayuntamiento, hecho que deberá ser tenido en cuenta en el momento de remisión de los recibos al organismo externo.
- Carga automática de ficheros de liquidación anual de cobros en período ejecutivo realizados por los Servicios Tributarios, incluyendo entre otras las siguientes variables:
 - o Cobros totales
 - o Cobros parciales
 - o Bajas totales



Ayuntamiento de Siero

- o Bajas parciales
 - o Cobros rehabilitación de bajas
 - o Control de duplicados
 - o Cobros derivados de responsabilidad
- Bajas por créditos incobrables
- Derivaciones de responsabilidad

b.3 Acciones a realizar en cualquier momento del proceso recaudatorio

- Generación de Cartas de Pago C60.
- Compensación de oficio de deudas que se encuentren en período ejecutivo con créditos reconocidos a favor del deudor pendientes de pago, o a instancia del obligado en cualquier momento del proceso recaudatorio
- Gestión de propuestas de baja de derechos a la recaudación, con campos que permiten incluir: concepto, motivo de la baja, fecha del acuerdo, órgano administrativo que lo aprueba, etc. seguimiento de la deuda.
- Seguimiento de deuda de contribuyentes en concurso de acreedores.
- Gestión de contribuyentes fallecidos.

b.4 Fraccionamiento y aplazamiento de deudas tributarias

- Elaboración de fraccionamientos.
- Tratamiento y control de fraccionamientos y aplazamientos, de deudas acumuladas con cálculo de intereses de demora y/o legales de acuerdo a dicha acumulación, con seguimiento del cobro y amortización de las deudas originales y posibilidad de fraccionamiento en cuotas desiguales según las condiciones pactadas con el deudor durante el tiempo que dure el fraccionamiento.
- Unificación de fracciones o cancelación anticipada de fraccionamiento o aplazamiento con recalcule de intereses.
- Mantenimiento en recaudación de la deuda fraccionada con el mismo nombre del tributo. Posibilidad de seguimiento de todos los plazos y mantenimiento de histórico, así como de cambiar la domiciliación de uno o varios plazos simultáneamente desde recaudación y grabación en gestión de fraccionamientos.
- Posibilidad de entregar a los interesados en cualquier momento recibo o plazos fraccionados, para su abono descontando la cantidad abonada donde proceda hasta ese momento y poder generar documento tanto de C60 como de C19.
- Integración contable de los fraccionamientos/aplazamientos.

b.5 Generador de consultas e informes

- Definición de Consultas.
- Diseño y parametrización de Informes.
- Diseño de Gráficas.



Ayuntamiento de Siero

- Obtención de listados para su tratamiento en formato editable (hoja de cálculo o procesador de textos).
- Generación de fichero de información a remitir a la Agencia Tributaria en modelo 347 respecto a cobros por prestación de servicio, con posibilidad de integrar con fichero del programa de contabilidad para exportar homogéneamente a la aplicación de informativas de la Agencia Tributaria.
- Generación de fichero de información a remitir a la Agencia Tributaria en modelo 995 de Cesión de Información Urbanística por Entidades Locales que contiene información urbanística relativa al Impuesto sobre Construcciones, Instalaciones y Obras.

c. Gestión de multas y aplicación móvil para agentes

El módulo de gestión de multas deberá cumplir con las garantías procedimentales que establece el RDL 6/2015, de 30 de octubre, por el que se aprueba el Texto Refundido de la Ley sobre Tráfico, Circulación de Vehículos a Motor y Seguridad Vial.

El sistema contará con una aplicación móvil que permitirá:

- Dar de alta los boletines con todos los datos necesarios (fecha, hora, agente, artículo que infringió el denunciado, datos del infractor, gravedad de la falta, importe, matrícula, etc.), dando origen a la creación de un expediente.
- La conexión con la DGT para poder consultar en tiempo real diversos datos como datos del titular del vehículo a fecha de infracción.
- El cálculo de la sanción a aplicar.
- La incorporación de fotos e imágenes.
- La firma biométrica del boletín.
- La impresión del boletín.

El módulo de gestión de multas permitirá la tramitación del expediente sancionador correspondiente, valorándose como mejora la integración con el gestor de expedientes municipal. Si hubiese cambios, éstos deberán anotarse en el seguimiento del expediente, pudiendo añadir documentos tales como imágenes digitalizadas de la situación del vehículo objeto de la denuncia y documentos presentados por el contribuyente a los que posteriormente puedan acceder los usuarios mediante las consultas.

En cuanto a la gestión de notificaciones, el módulo de gestión de multas deberá permitir un control completo del proceso de notificación. Deberá permitir realizar un control de notificaciones a través de la gestión de los acuses de recibo mediante códigos de barras masivos, SICER, dirección electrónica vial o TEU/TESTRA. Se valorará como mejora la integración para la gestión de las notificaciones con el gestor de expedientes municipal.

Debe permitir la notificación de los expedientes sancionadores mediante el sistema "NOSTRA-DEV (Notificaciones electrónicas seguras de tráfico y Dirección Electrónica Vial) creado por la Dirección General de Tráfico.

Permitirá la conexión con Boletín Oficial del Estado y el Tablón Edictal de Sanciones de



Ayuntamiento de Siero

Tráfico (TESTRA) de la Dirección General de Tráfico, en la forma regulada en los artículos 90 a 92 de la Ley de Seguridad Vial.

La herramienta permitirá consultar por múltiples filtros: matrícula, agente, expediente, artículo, estados, tipos de denuncias, fechas de alta del boletín, fecha de estado, así como realizar todo tipo de informes, gráficos y estadísticas. Tendrá un control de estados por los que van pasando los boletines en función de la tramitación del que sea objeto cada expediente.

La aplicación deberá permitir la configuración de parámetros del sistema para el funcionamiento básico, así como la definición y personalización de las plantillas necesarias para el funcionamiento del módulo, de forma que un usuario final pueda mantenerlas (agentes, articulado de la ley, % de descuento, tipos de denuncias, etc.), minimizando la necesidad de recurrir al departamento de informática para estas labores.

Asimismo, deberá remitir las sanciones firmes y detracción de puntos a la Dirección General de Tráfico, en las condiciones y forma previstas legalmente y solicitadas por la DGT.

d. Portal tributario / Oficina virtual del contribuyente

El sistema deberá contar con un portal tributario que permita el acceso a la ciudadanía a los principales trámites de recaudación y gestión tributaria. Esta oficina virtual tributaria deberá integrarse plenamente con la identidad visual corporativa del Ayuntamiento, respetando la guía de estilo y diseño vigente, incluyendo colores, tipografías, componentes, iconografía y estructuras de navegación. Asimismo, deberá garantizar una experiencia homogénea con el resto de los portales municipales y permitir su adaptación futura ante cambios en la imagen institucional.

El portal tributario deberá tener una disponibilidad ininterrumpida en el servicio a la ciudadanía, permitiendo el acceso 24/7 y evitando así desplazamientos físicos de los contribuyentes a la oficina de recaudación municipal. Además, deberá ser multidispositivo, diseñado con un enfoque “responsive” para ofrecer una experiencia óptima a la ciudadanía en cualquier tipo de dispositivo, ya sea un ordenador de escritorio, un portátil, una Tablet o un teléfono móvil. Asimismo, la oficina virtual del contribuyente deberá asegurar un uso sencillo para la ciudadanía, siendo comprensible y operable por cualquier persona independientemente de sus capacidades o del dispositivo utilizado.

Mediante el portal tributario se podrán realizar las siguientes acciones de forma telemática:

- Pago de tributos. Pasarela de pago seguro que permita abonar recibos tanto en periodo voluntario como ejecutivo.
- Carpeta tributaria y perfil personal. Permitirá la consulta de expedientes tributarios y de datos fiscales del ciudadano, proporcionando el acceso al historial de recibos, liquidaciones, padrones fiscales, etc.



Ayuntamiento de Siero

- Domiciliación de recibos en cuenta bancaria, permitiendo gestionar el pago de impuestos recurrentes en la cuenta indicada por el ciudadano.
- Modificación de los datos fiscales del ciudadano.
- Fraccionamiento de la deuda.
- Emisión de documentos, permitiendo la descarga de justificantes de pago, autoliquidaciones, certificados de estar al corriente de pago, duplicados de documentos, etc.
- Autoliquidaciones. Cálculo y presentación online de impuestos que requieren declaración previa.
- Bonificaciones y exenciones. Permitirá la solicitud telemática de beneficios fiscales.
- Consulta del calendario fiscal de la entidad.
- Gestión de multas. Consulta de estado de las sanciones impuestas al ciudadano, identificador del conductor, etc.

El portal deberá ofrecer mecanismos de identificación seguros y flexibles, permitiendo a los ciudadanos identificarse mediante certificado digital o DNI electrónico para el acceso a la parte privada del portal y desde donde el ciudadano podrá realizar distintas operaciones, como la consulta de su carpeta ciudadana, la modificación de sus datos fiscales, la gestión de los tributos, consulta de recibos y padrones, obtención de justificantes de pago. Asimismo, el portal permitirá el acceso sin certificado facilitando al ciudadano el uso de diversas funcionalidades, tales como el pago de autoliquidaciones, el pago de liquidaciones o la consulta del calendario fiscal.

7. CARACTERÍSTICAS DE LOS SERVICIOS

Durante la ejecución de los trabajos objeto del contrato el adjudicatario se compromete, en todo momento, a facilitar a las personas designadas por parte del Ayuntamiento, la información y documentación que se soliciten para disponer de un pleno conocimiento de los trabajos desarrollados, así como de los eventuales problemas que puedan plantearse y de las tecnologías, métodos y herramientas utilizados para resolverlos.

La documentación generada durante la ejecución del contrato es propiedad exclusiva del Ayuntamiento de Siero. El contratista no podrá conservarla, ni obtener copia de esta, ni facilitarla a terceros sin autorización expresa.

Toda documentación se entregará en medios electrónicos.

7.1 Implantación y puesta en marcha

El plan de implantación deberá recoger todas las actividades relacionadas con la puesta en marcha efectiva del nuevo sistema, considerando su adecuación a las necesidades del Ayuntamiento, migración de los datos necesarios para el arranque y transferencia de los servicios al adjudicatario, en términos de continuidad, cumplimiento y mejora de la calidad percibida, transformando un modelo de servicios instalado en local a un modelo de servicios en la nube.



Ayuntamiento de Siero

El plazo máximo para la puesta en marcha del sistema desde la formalización del contrato será de 180 días.

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

- La definición del modelo de relación entre el Ayuntamiento y el adjudicatario, así como los procedimientos del proyecto.
- El aprovisionamiento de la infraestructura tecnológica e instalación del software en la nube.
- La adecuación del nuevo sistema a los procesos y necesidades del Ayuntamiento.
- El análisis y diseño de los procesos necesarios.
- El rediseño del sistema adaptándolo a las necesidades particulares.
- La configuración y parametrización del nuevo sistema.
- La correcta realización de la fase 1 de migración (detallada en la cláusula 7.2 del presente pliego) de las actuales aplicaciones de Gestión Tributaria, Patrimonio y Contabilidad al nuevo sistema. Ésta debe ser detallada en el plan de migración, garantizando la calidad e integridad de estos.
- El soporte presencial de dos técnicos de la empresa adjudicataria para la implantación del sistema, durante un mínimo de dos semanas.
- La correcta formación inicial de los usuarios en el uso del sistema.
- El establecimiento y puesta en marcha de 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.

El adjudicatario propondrá en su plan de implantación cuáles son las actividades, plazos e hitos, entregables y recursos a los que se compromete, junto con los mecanismos que aportará para garantizar el nivel de servicio reflejado en los ANS del presente pliego y el éxito del proyecto. El plan atenderá como mínimo a:

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

7.2 Migración de datos

El adjudicatario deberá disponer de herramientas y procedimientos que faciliten el proceso de migración de datos, desde las aplicaciones actuales hacia el nuevo sistema, garantizando la consistencia, integridad y fiabilidad en todo este proceso.

Tras la formalización del contrato, consensuando el plazo de entrega con el personal técnico municipal, el adjudicatario deberá aportar un plan de migración en el que se deberá detallar:

- Cronograma con las etapas e hitos del proceso de migración.
- Las actividades que desarrollará durante el proceso.



Ayuntamiento de Siero

- Los medios técnicos para realizar el proceso y donde se indiquen el número y los perfiles de profesionales.
- El tiempo estimado para la migración.
- La metodología que se propone para minimizar el impacto que pueda suponer el proceso.
- Los procesos de verificación que se llevarán a cabo para comprobar la fiabilidad de la migración.

Debido al volumen de datos a migrar por parte del adjudicatario y siguiendo las indicaciones de los técnicos responsables de las distintas áreas del Ayuntamiento de Siero, se establecen dos fases según la importancia de los datos y sistema de partida, definiéndose de la siguiente forma:

Migración de los datos del módulo de gestión tributaria y recaudatoria

- Fase 1. Migración de datos necesarios para la puesta en marcha del sistema, siendo estos:
 - o Los datos correspondientes a valores en período de voluntaria.
 - o Los datos correspondientes a valores en período de ejecutiva no enviados a los servicios tributarios autonómicos.
 - o Los datos correspondientes a valores en período de ejecutiva pendientes enviados a los servicios tributarios autonómicos.
 - o Los datos de todos los terceros del sistema.
- Fase 2. Migración del histórico de datos. Migración de datos desde el año 2006 y no englobados en la fase 1.

Migración de los datos del módulo de gestión contable y patrimonial

- Fase 1. Migración de datos necesarios para la puesta en marcha del sistema, siendo estos:
 - o Los datos del ejercicio o ejercicios abiertos.
 - o Los datos de todos los terceros del sistema.
- Fase 2. Migración del histórico de datos. Migración de datos desde el año 1993 y no englobados en la fase 1.

Es condición indispensable la migración de la totalidad de la información a los nuevos sistemas por parte del adjudicatario. El plazo máximo para la migración de los datos de cada una de las fases será el siguiente:

- Datos de la fase 1. El plazo máximo para la migración de todos los datos necesarios para la puesta en marcha de todos los sistemas será de 180 días desde la formalización del contrato.
- Datos de la fase 2. El plazo máximo para la migración de todos los datos históricos no englobados en la fase 1 será de 365 días desde la puesta en marcha del sistema.

Los trabajos de migración o de instalación de los datos migrados que conlleven parada en los actuales sistemas implantados en el Ayuntamiento de Siero se realizarán fuera de la



Ayuntamiento de Siero

jornada laboral de los empleados que presten servicio en los departamentos de intervención y tesorería. Por ello deberán realizarse en horario de tarde a partir de las 15:00 o durante los fines de semana con el fin de no obstaculizar el correcto funcionamiento de estos servicios.

El Adjudicatario contará con la colaboración de los técnicos municipales en lo referente al acceso a los actuales sistemas. Las tareas de extracción y tratamiento de datos de los sistemas actuales se tendrán que realizar exclusivamente por parte del adjudicatario.

La migración incluirá un registro de auditoría para detectar los posibles errores derivados del proceso, para permitir su corrección y posterior inserción en el sistema. Será responsabilidad del adjudicatario del contrato las correcciones y cambios necesarios para garantizar la migración completa sin errores, la cual deberá de ser validada por los técnicos del Ayuntamiento de Siero.

7.3 Formación

La empresa adjudicataria deberá formar al personal municipal de los servicios de Intervención, Tesorería, Recaudación, Patrimonio y Servicio de Informática que utilizarán el sistema informático objeto de esta licitación antes de la puesta en marcha de este.

Las jornadas presenciales de formación inicial se impartirán en las oficinas del Ayuntamiento de Siero.

Se establece un mínimo de 7 jornadas de formación presencial (7 horas/jornada), repartidas de forma consensuada entre la empresa adjudicataria y el Ayuntamiento de Siero que deberá incluir:

- La formación de todos los usuarios de los aplicativos, distribuida de la siguiente forma:
 - o Dos jornadas para el servicio de intervención.
 - o Tres jornadas para los servicios de tesorería, recaudación y gestión de multas.
 - o Una jornada para el servicio de patrimonio.
 - o Una jornada para el servicio de informática.
- La formación para el personal del servicio de informática para la gestión y configuración de la parte cliente, así como todos los aspectos que sean necesarios para la correcta explotación del producto.

La empresa adjudicataria deberá diseñar un plan de formación para el personal de las áreas implicadas.

El objetivo del plan de formación será la utilización y aprovechamiento máximo, en los diferentes niveles de gestión, del sistema de información propuesto. Se planificará en el tiempo de manera que coincida, preferiblemente, con el periodo inmediatamente anterior a la puesta en marcha del módulo correspondiente y deberá recoger, al menos, los siguientes aspectos:



Ayuntamiento de Siero

- Cronograma completo del plan de formación.
- Cursos a impartir cuyo horario se adaptará a las necesidades que determine el Ayuntamiento.
- Contenido de cada uno de los cursos.
- Número de sesiones y duración de cada uno de los cursos.

La duración de cada uno de los cursos debe ser la suficiente para resolver todas las posibles dudas que puedan surgir a los usuarios en su trabajo cotidiano.

Las acciones formativas para los usuarios de aplicativos deberán acompañarse al menos del manual de usuario y de una guía rápida de usuario para cada módulo y perfil de acceso. Las acciones formativas dirigidas al personal del servicio de informática deberán ir acompañadas de un manual de administrador de la aplicación. Este material didáctico deberá ser proporcionado en formato electrónico.

Se incluye también dentro del contrato una bolsa de 40 horas de formación complementaria de refuerzo, en modalidad de teleformación para los usuarios del sistema que deberá impartir la empresa a petición del Ayuntamiento de Siero.

Asimismo, debe quedar garantizado que todas las versiones y actualizaciones de la solución objeto de la presente contratación durante el tiempo de ejecución del servicio, incluirán de manera inexcusable, toda la información necesaria para su correcta utilización por parte del personal municipal y formación si fuese precisa.

7.4 Soporte

La empresa adjudicataria debe comprometerse a ofrecer durante toda la vida del contrato un servicio de soporte de primer nivel al que podrá recurrir cualquier usuario autorizado por el Ayuntamiento en el momento que lo necesite para resolver dudas, incidencias, problemas de configuración, etc., las cuales se resolverán en la medida de lo posible de forma inmediata o según los ANS (Acuerdos de Nivel de Servicio) establecidos en este Pliego en función de su prioridad.

Los servicios que debe incluir este soporte son:

- Soporte telefónico y telemático directo, disponible durante el horario laboral (de 7:00 a 16:00 horas).
- Soporte de urgencia 24x7 para caídas en el sistema e incidencias de Prioridad.
- Sistema web de gestión de incidencias que permitirá dar de alta incidencias y solicitudes, consultar el estado de estas, aportar información, listar las incidencias generadas, computar los plazos de resolución, etc.
- Correo electrónico de soporte.

El servicio de soporte, además, debe complementarse con herramientas que habiliten el acceso a la documentación y a los manuales de usuario. También deberá tener un servicio de información sobre actualizaciones.



Ayuntamiento de Siero

El soporte incluirá tanto consultas sobre funcionalidades y parametrización de los aplicativos como comunicación y resolución de incidencias.

7.5 Mantenimiento

El adjudicatario estará obligado a realizar un mantenimiento permanente de las aplicaciones durante toda la vigencia del contrato. Este mantenimiento se realizará tanto para la corrección de errores y averías, como para mejorar la plataforma debido a cambios normativos o la incorporación de nuevas funcionalidades.

7.5.1 Mantenimiento Correctivo

El mantenimiento correctivo se aplicará cuando se produzca una incidencia, donde parte o la totalidad de la aplicación pierde su funcionalidad, afectando al normal desarrollo de las actividades de los usuarios que emplean o dependen de la misma, por lo tanto, este mantenimiento deberá de asegurar el correcto funcionamiento de los todos los módulos del sistema.

7.5.2 Mantenimiento Evolutivo

La empresa adjudicataria pondrá a disposición del Ayuntamiento, sin coste adicional, las nuevas versiones y actualizaciones de cada uno de los módulos del sistema, incorporando las funcionalidades adicionales conforme a su política de licenciamiento y al ciclo de vida de sus productos.

La empresa adjudicataria estará obligada a desarrollar nuevas versiones en las que estarán incluidas las adaptaciones a los cambios legislativos y/o normativos, de cualquier nivel de la administración, así como a las especificaciones de las autoridades de control en materia de protección de datos de carácter personal o del esquema nacional de seguridad.

Asimismo, estará obligada a desarrollar las adaptaciones a los cambios que afecten a la operación del sistema con respecto al intercambio de datos entre las aplicaciones o plataformas.

La actualización de versiones correrá a cargo de la adjudicataria, debiendo tener un protocolo para la vuelta atrás en caso de necesidad y para la gestión de las copias de seguridad.

7.5.3 Mantenimiento Adaptativo

Consiste en la modificación de un programa debido a cambios en el entorno (hardware o software) en el que se ejecuta. Desde cambios en el sistema operativo, navegadores



Ayuntamiento de Siero

web, cambios en la arquitectura física o lógica del sistema informático, hasta cambios en el entorno de desarrollo del software. La empresa adjudicataria dispondrá del licenciamiento necesario en la plataforma SaaS.

La empresa adjudicataria se compromete al mantenimiento adaptativo de los aplicativos, objeto del presente pliego, cuando esté justificado, asegurando su continuidad conforme a la evolución de los sistemas actuales de los cuales depende.

Del mismo modo, las integraciones desarrolladas e implementadas en el sistema para integrarse con el resto de los servicios del Ayuntamiento son consideradas como parte del sistema, por lo que las adaptaciones necesarias a realizar por cambios en los sistemas externos serán catalogadas como mantenimiento adaptativo.

7.6 Plan de retorno

Cuando se requiera o finalice la prestación, se exigirá la obtención de los datos estructurados que ha utilizado el sistema, para, posteriormente, realizar la eliminación completa y permanente de estos datos en la infraestructura de la empresa contratista saliente, así como la certificación de que el proceso de eliminación se ha realizado correctamente.

Consideraciones al respecto del Plan de Retorno:

- La terminación de la prestación se traducirá en la aplicación del Plan de Retorno y la eliminación de todos los datos y documentos de forma que esta información no pueda ser recuperada ni reconstruida, incluyendo los metadatos asociados a esta información.
- El plazo para llevar a cabo la eliminación completa y definitiva de la información será como máximo de 3 meses tras la firma del documento de recepción. Este se realizará una vez que desde el Ayuntamiento se hayan realizado las correspondientes comprobaciones de integridad de los datos.

La empresa adjudicataria incluirá en su Plan de Retorno el compromiso de certificar la eliminación de los datos y garantizar la trazabilidad y auditoría por parte del Ayuntamiento.

7.6.1 Portabilidad de los datos

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

- La entrega de los datos y documentos se llevará a cabo al final del contrato en el formato convenido en el mismo.
- La portabilidad de datos se podrá exigir anticipadamente a la finalización del contrato si se acredita el incumplimiento de las condiciones específicas de estos pliegos u otras causas que lo justifiquen, así como por el tratamiento inadecuado



Ayuntamiento de Siero

por parte de una empresa subcontratada o por la falta de seguridad en las transferencias de datos. También se podrá exigir cuando se produzcan modificaciones unilaterales por parte del proveedor de las condiciones de la prestación.

- Los formatos de retorno deberán garantizar la total accesibilidad a los mismos una vez importados a un nuevo sistema. Dicha entrega se hará cumpliendo todos los requisitos de integridad, autenticidad, seguridad y confidencialidad y permitirá la completa identificación de los datos afectados, tal y como existían en el sistema de origen, de forma que puedan ser reproducidas en otro entorno y permitan la continuidad de la actividad municipal con el menor coste posible.
- El tiempo de entrega será lo más breve posible y en ningún caso impedirá la continuidad de la prestación si ha sido otorgada a otro proveedor, de acuerdo con el Plan de Retorno.
- La empresa adjudicataria asumirá que facilitará la transferencia de datos a otro proveedor.
- La portabilidad de los datos y documentos no supondrá costes en ningún caso.
- El adjudicatario deberá, a petición del Ayuntamiento, destruir toda la información derivada del servicio prestado una vez se produzca la finalización del contrato, siguiendo para ello la norma técnica aplicable del ENS en su punto 5.5.5.

8. ACUERDOS DE NIVEL DE SERVICIOS (ANS)

Durante la vigencia del contrato, la empresa adjudicataria deberá facilitar un informe mensual sobre las incidencias ocurridas durante el mes anterior donde se indique el tiempo de resolución.

El contratista deberá ofrecer un nivel de servicio con al menos las siguientes características:

Nivel	Descripción del impacto	Tiempo de respuesta	Tiempo de resolución
1	Servicio no disponible. • El servicio no está disponible o no puede ser utilizado. • Hay deterioro crítico del funcionamiento normal del servicio.	30 minutos	2 horas
2	Incidencias urgentes • Solicitud de restauración de copias de seguridad • Lentitud en las consultas	1 hora	4 horas



Ayuntamiento de Siero

	- Errores no críticos - Consultas formativas que afectan a varios usuarios		
3	Incidencias normales - Consulta de un usuario para un caso concreto - Incidencia que solo afecta a un usuario y no compromete el normal funcionamiento del servicio	2 horas	18 horas
4	Petición de servicios. - Solicitudes de parametrización - Solicitudes de cambios a realizar mediante BBDD	4 horas	36 horas

Tiempo de respuesta: Tiempo transcurrido entre la notificación de la incidencia o problema y el inicio de las actividades encaminadas a su resolución.

Tiempo de resolución: Tiempo transcurrido entre la notificación de la incidencia o problema y la implantación y aceptación definitiva de una nueva versión o un cambio en la configuración que supone una resolución total.

El horario de recepción de incidencias de nivel 1, las que son referidas a caídas en el servicio, deberá ser 24x7 y los tiempos de respuesta y resolución se calcularán conforme a dicho horario.

El horario de recepción de incidencias urgentes y normales o peticiones de servicio, niveles 2, 3 y 4, será de 7:00 a 16:00 los días laborables y el cálculo de los tiempos de respuesta y resolución se hará conforme a dicho horario.

Catalogación del tipo de incidencia en función de su impacto:

Prioridad	Descripción del impacto	Ejemplo
1	Incidencia crítica. Servicio no disponible o con deterioro crítico.	Incidencias que afectan a la mayoría de los usuarios y se producen dentro de los horarios habituales de los servicios municipales (de 7:00 horas a 16:00 horas). Fallos en el acceso a la aplicación o sus módulos. Caídas del portal tributario.



Ayuntamiento de Siero

		...
2	Incidencia urgente	Incidentes que afectan al servicio de forma parcial o solo a algunos de los usuarios dentro de los horarios habituales de los servicios municipales (de 7:00 horas a 16:00 horas). Solicitudes de restauración de copias de seguridad Lentitud en el servicio Errores de funcionamiento no críticos Consultas formativas ...
3	Incidencia normal	Incidentes menores en la aplicación que no afectan el normal funcionamiento del servicio, que solo afectan a un usuario puntual o que se producen fuera de horario de servicio ...
4	Petición de servicio	Solicitudes de parametrización Solicitudes a realizar mediante base de datos ...

9. DOCUMENTACIÓN A ENTREGAR

El adjudicatario estará obligado a entregar la siguiente documentación:

- Antes de la puesta en marcha del sistema:
 - o Plan de implantación del proyecto.
 - o Plan de migración del proyecto.
 - o Manuales técnicos del sistema.
 - o Manuales de usuario de todos los módulos.
 - o Documento técnico de la API de todos los módulos del sistema, así como una descripción de todas las funcionalidades de dicha API.
 - o Documento técnico con parametrizaciones aplicadas.
 - o Documento técnico sobre la infraestructura SaaS utilizada.
 - o Plan de pruebas de migración y validación.



Ayuntamiento de Siero

- En el plazo de 30 días tras la puesta en marcha del sistema:
 - o Información y documentación sobre el plan de retorno:
 - Formatos de exportación.
 - Cronograma y fases del plan de retorno.
- Durante la duración del contrato:
 - o Informes de niveles de los acuerdos de servicio de forma mensual.
 - o Si hay actualizaciones funcionales de los módulos, manual de usuario.
 - o Plan de pruebas de exportación y validación si así lo requiriese el Ayuntamiento de Siero.
- A la finalización del contrato cuando sea requerido por parte del Ayuntamiento:
 - o Certificado de borrado de datos.
 - o Documentación técnica de exportación de la información.

10. SEGURIDAD DE LA INFORMACIÓN

El adjudicatario, que tendrá condición de encargado del tratamiento, se compromete a mantener el secreto sobre los datos personales e información que, en la ejecución del contrato de prestación del servicio, pueda conocer de forma directa o indirecta. La documentación o información facilitada por el Ayuntamiento de Siero, que será el responsable del tratamiento, al adjudicatario tiene carácter confidencial, debiendo ser tratada por éste como tal.

En particular será considerado como dato personal cualquiera información que pueda identificar o hacer identificable a una persona física, según lo dispuesto en el artículo 4 del RGPD, e información como cualquier tipo de documento o dato, incluyendo el saber hacer (“know how”) de los servicios contratados que el adjudicatario pueda llegar a conocer por cualquier medio.

El adjudicatario se compromete a mantener la información antes referida en reserva y secreto y no revelarla en ninguna forma, en todo o en parte, a ninguna persona física o jurídica ni durante la duración del contrato ni una vez finalizado el mismo y por tiempo indefinido. Esta obligación se extiende a toda persona que pudiera intervenir en la ejecución de los servicios, quedando el adjudicatario obligado a instruir a las personas que de él dependan, de esta obligación de confidencialidad, y del mantenimiento de la misma aún después de la terminación de la prestación de los servicios o de su desvinculación con el Ayuntamiento.

El adjudicatario no podrá utilizar la información confidencial relacionada con el Ayuntamiento con otros fines distintos a los indicados, excepto si previamente hubiera obtenido la correspondiente autorización expresa y por escrito del Ayuntamiento de Siero.

En caso de producirse una incidencia durante la ejecución de los servicios que implique un acceso accidental o incidental a datos personales por parte del adjudicatario, éste deberá ponerlo en conocimiento del Ayuntamiento de Siero, en concreto al Delegado de Protección de Datos con la mayor diligencia y a más tardar en el plazo de 48 horas.



Ayuntamiento de Siero

DOCUMENTO FIRMADO ELECTRÓNICAMENTE



Ayuntamiento de Siero

ANEXO

Formato del fichero de intercambio (Ayuntamiento - Servicios Tributarios del Principado de Asturias)

Campo	Descripción	Longitud	Obligatorio	Observaciones
EJ	Ejercicio	2	SI	
ENTEMI	Entidad emisora	3	SI	Código del Ayuntamiento del 001 al 078. Si se enviase solamente Canon sería el 901.
AYTO	Ayuntamiento	3	SI	
TRIBUTO	Código del tributo	3	SI	Según relación adjunta más abajo
ANUALIDAD	Año de liquidación de la deuda	2	SI	
NUMLIQ	Nº de liquidación / recibo del Ayuntamiento.	12	SI	Dato a utilizar en la remisión de información
NOMCER	Nº. de certificación.	12	NO	Conviene indicarlo, se usará en la remisión de información. Puede ser el nº de liquidación
PRINCI	Principal (Sin IVA)	9	SI	
INIVOL	Inicio de voluntaria	6	SI	
FINVOL	Fin de voluntaria	6	SI	
CONTRI	Contribuyente	40	SI	
DNI	NIF	9	SI	
SIGLAS	Siglas dirección	2	NO	
LUGAR	Domicilio completo	38	SI	Calle + numero + escalera + planta + puerta
POBLACION	Población	15	SI	
MUNICIPIO	Código de municipio	3	SI	
PROVINCIA	Provincia	2	SI	
CPP	Código postal	5	SI	
CONCEPTO	Concepto	20	NO	Descripción del código de tributo



Ayuntamiento de Siero

CLAVE1	<>	1	NO	En blanco
CONYUGE	Cónyuge	40	NO	
NIFCON	NIF cónyuge	9	NO	
FECHACER	Fecha certificación de descubierto	6	NO	
DETALLE	Detalle	64	NO	Líneas que forman el cuerpo de la carta de pago a enviar al contribuyente
OTRA1	Ampliación detalle	64	NO	Se incluirán literalmente tal y como se especifiquen en estos campos
OTRA2	Ampliación detalle 2	64	NO	Contendrán la información precisa para la notificación de apremio
LOTE	Lote	4	NO	Secuencial del nº de envío. Conveniente
MODONOT	Modo de notificación en voluntaria	1	NO	Correo, BOPA
FECHALIQ	Fecha liquidación	6	NO	
PERIODO	Periodo	2	NO	1T, 2T, 3T, 4T, 1S, 2S, 0A, 1B, 2B, ...
FECHAFIR	Fecha firmeza	6	Condicionad o	Obligatorio para multas. Tributo 256
REPRE	Representante	40	NO	
DIREPRE	Dirección representante	55	NO	
MUNIREPRE	Municipio representante	3	NO	
PROVIREPRE	Provincia representante	2	NO	
CPPREPRE	Código postal representante	5	NO	
IMPENT	Importe ya ingresado (si existiera)	9	Condicionad o	Obligatorio, sólo si hay importe previo al cargo
FINGRE	Fecha del ingreso (si existiera)	6	Condicionad o	Obligatorio, sólo si hay importe previo al cargo
ORGOFI	Organismo oficial	2	SI	00 No, 97 Si
IVA	IVA	9	SI	
	Fecha de apremio	6	Condicionad o	Obligatorio, sólo en caso de nuevo convenio con el EPSTPA. Formato ddmmaa o 000000
	Código del subconcepto de agua para tributo 180	2	NO	Código = "AP"
	Importe del subconcepto de agua para el tributo 180	8	Condicionad o	Obligatorio, sólo si se indica CODAGUA180



Ayuntamiento de Siero

	Importe del IVA para el subconcepto de agua para el tributo 180	8	NO	
	Código del subconcepto de basura para tributo 180	2	NO	Código = "BA"
	Importe del subconcepto de basura para el tributo 180	8	Condicionad o	Obligatorio, sólo si se indica CODBASURA180
	Código del subconcepto de alcantarillado para tributo 180	2	NO	Código = "AL"
	Importe del subconcepto de basura para el tributo 180	8	Condicionad o	Obligatorio, sólo si se indica CODALC180
	Código del subconcepto de mínimo para tributo 180	2	NO	Código = "MI"
	Importe del subconcepto de mínimo para el tributo 180	8	Condicionad o	Obligatorio, sólo si se indica CODMIN180
	Código del subconcepto de tasa de contadores para tributo 180	2	NO	Código = "CT"
	Importe del subconcepto de tasa de contadores para tributo 180	8	Condicionad o	Obligatorio, sólo si se indica CODTCONT180
	Importe del IVA para el subconcepto de tasa de contadores para el tributo 180	8	NO	
	Código del subconcepto de canon para tributo 180	2	NO	Código = "CA"
	Importe del subconcepto de canon para tributo 180	8	Condicionad o	Obligatorio, sólo si se indica CODCANON180
	Ampliación 1 para nuevo código de subconcepto de tributo 180	2	NO	
	Ampliación 1 para nuevo importe de subconcepto de tributo 180	8	Condicionad o	Obligatorio, sólo si se indica CODOTRO1180
	Ampliación 2 para nuevo código de subconcepto de tributo 180	2	NO	
	Ampliación 2 para nuevo importe de subconcepto de tributo 180	8	Condicionad o	Obligatorio, sólo si se indica CODOTRO2180
	Período de prescripción en meses	3	Condicionad o	Obligatorio, sólo para conceptos no tributarios. Período máximo 120 meses (10 años)



Ayuntamiento de Siero



Ayuntamiento de Siero

Relación de códigos tributo

Código Tributo	Descripción	Conc. Tributas
101	Impuesto incremento valor terrenos	PV
102	Impuesto construcciones y obras	IC
103	Impuesto gastos suntuarios	GT
104	Contribuciones especiales	CE
105	Tasas expedición documentación	ED
106	Tasas utilización escudos	UE
107	Tasas licencia taxis	LT
108	Tasas guardería rural	GR
109	Tasas voz publica	VP
110	Tasa vigilancia especial	VE
111	Tasa servicios especiales	SE
112	Tasa licencias urbanísticas	LU
113	Tasa licencia apertura	LA
114	Tasa inspección motor	IM
115	Tasa extinción incendios	EI
116	Tasa licencia ocupación viviendas y locales	OL
117	Tasa sanidad preventiva	SP
118	Tasa asistencia sanitaria	AS
119	Tasa estancias residenciales	ER
120	Tasa piscinas	PI
121	Tasa servicios fúnebres	SF
122	Tasa util. conductores	CO
123	Tasa alcantarillado	AL
124	Tasa recogida de basuras	BA
125	Tasa suministro de agua	AP
126	Tasa servicio matadero	MA

Código Tributo	Descripción	Conc. Tributas
206	Precios públicos utilización escudos	RU
207	Precios públicos licencia taxis	PK
208	Precios públicos guardería rural	PU
209	Precios públicos voz publica	RC
210	Precios públicos voladizos	RZ
211	Precios públicos venta ambulante	RN
221	Asist escuelas municipales ciclo 1 ed infant	EM
222	Prestación servicios y actividades culturales, ocio y educación	OE
223	Reintegro de subvenciones	UV
225	Precio público suministro de agua	PA
226	Precio publico servicio matadero	PM
230	Precio público utilización columnas	PC
233	Precios públicos saca arenas	RS
234	Precios públicos construcción aljibes	PJ
235	Precios públicos disf. balnearios	PL
236	Precio público. desagüe canalones	PD
237	Precios públicos ocupación subsuelo	RO
238	Precios públicos apertura zanjas	PO
239	Precios públicos ocupación materiales	RM
240	Precio pub. entrada de vehículos	PR
241	Precios públicos lucernarios	RL
242	Precio público terrazas	PT
243	Precios públicos rieles-cables	RR
244	Precio público ocupación sillas	PO
245	Precios públicos ocupación. tribunas	RT
246	Precios públicos ocupación. quioscos	RO



Ayuntamiento de Siero

173	Tasa señalizaciones informativas	IF	281	I.D.pub uso instalaciones deportivas municipales	II
174	Tasa por apertura de zanjas	AZ	283	I.D.pub cursos-tall-semin-congr f.m.c.	GO
175	Tasa ocupación vallas y andamios	VM	284	I.D.pub visitas pabellón expo	IX
176	Tasa instalación casetas playa	CP	285	Costes urbanización. proy urb en general	CG
177	Tasa mercados municipales	MM	286	Costes urbanización polig. industriales	UR
180	Tasa agua, basura, alcantarillado	AP	287	Canones y concesiones administrativas	CC
191	Impuesto Plusvalía	VT	288	Ejecuciones subsidiarias	ES
192	Impuesto publicidad	BC	289	Compensación por cesión derechos urbanis	CM
193	Impuesto radicación	RD	290	Sanciones de consumo	SC
194	Impuesto solares	SL	291	Cargos derivados de juntas compensación	JC
195	Tributos no fiscales	NF	292	Resp no cub gar defi (art 46.2 ley 13/95)	GD
201	Precios públicos centros ocupacionales	PN	293	Sanción prot med acuat vert no domestico	SV
202	Precios públicos actividades ocio	OC	294	Sanción ley desechos y rd 1163/86	SD
203	Precios públicos por estancias	RE	295	Sanción prot med ambiente atmosférico	SA
204	Precios público asistencia sanitaria	AN	296	Precio publico comedores escolares	SK
205	Precios públicos expedición documentación	PX	297	Sanciones por infraccion administrativa	SO



Ayuntamiento de Siero

DILIGENCIA: Se extiende para hacer constar que los presentes Pliegos de Prescripciones técnicas y sus Anexos, extendidos en cuarenta y cinco folios con membrete del Ayuntamiento, fueron aprobados por Acuerdo del Pleno Municipal con fecha 30 de julio de 2026.

