DIPUTACIÓN DE ZAMORA

Pza. Viriato s/n
980.559.300
980.533.752

Cristina Zapatero Alfonso (1 de 2)
Tesorera
Fecha Firma: 07/11/2022
HASH: b692111e7c08734e2f19a6da45634a4a1

JOSE ANDRES BARBERO CALZADA (2 de 2)
Jefe de Serv. de Informatica
Fecha Firma: 08/11/2022
HASH: c3b88e28f18e6059986c53ad728919408

PLIEGO DE PRESCRIPCIONES TÉCNICAS PARA LA CONTRATACIÓN, MEDIANTE PROCEDIMIENTO ABIERTO Y SUJETO A REGULACIÓN ARMONIZADA DEL SUMINISTRO DE UNA LICENCIA DE USO DE UNA APLICACIÓN INFORMÁTICA PARA LA GESTIÓN TRIBUTARIA, RECAUDACIÓN E INSPECCIÓN, SERVICIOS DE IMPLANTACIÓN Y PUESTA EN PRODUCCIÓN, MANTENIMIENTO Y LOS SERVICIOS TECNOLÓGICOS, PROFESIONALES Y DE CENTRO DE PROCESO DE DATOS, PARA LA EXPLOTACIÓN BAJO MODELO “CLOUD” O “EN LA NUBE” POR LA DIPUTACIÓN DE ZAMORA

ÍNDICE

Introducción

1. Objeto del contrato.
2. Duración del contrato
3. Presupuesto base de licitación, valor estimado del contrato y plan de pagos.
   3.1. Plan de pagos
4. Descripción de la aplicación y servicios a prestar.
   4.1. Requisitos funcionales.
   4.2. Arquitectura de la aplicación.
5. Entorno de comunicaciones y redes.
6. Seguridad.
7. Documentación técnica y manuales
8. Código fuente.
9. Licencias de productos de terceros

Cód. Validación: 6GXYSDNZ6EAK7JCA6GZF9ZZDZ | Verificación: https://diputaciondezamora.sedelectronica.es/
Documento firmado electrónicamente desde la plataforma esPublico Gestiona | Página 1 de 53

10. Servicios de soporte, hospedaje y administración del CPD remoto.
    10.1. Requerimientos del Centro de Proceso de Datos (CPD) donde se va a hospedar la aplicación.
    10.2. Servicios incluidos
    10.3. Servicios de soporte operativo
    10.4. Medición del Servicio y Herramientas
11. Plan de implantación
12. Gestión del cambio y plan de formación.
    12.1. Plan de formación
13. Migración de datos del sistema actual.

14. Dirección, Organización y Seguimiento del proyecto.
    14.1. Seguimiento y control de la ejecución del servicio
15. Equipo de trabajo.
16. Prestación de servicios de mantenimiento.
    16.1. Mantenimiento evolutivo
    16.2. Mantenimiento correctivo
    16.3. Actualizaciones y cambios de versión
17. Confidencialidad y Protección de datos de carácter personal.
18. Criterios de valoración

Cód. Validación: 6GXYSDNZ6EAK7JCA6GZF9ZZDZ | Verificación: https://diputaciondezamora.sedelectronica.es/
Documento firmado electrónicamente desde la plataforma esPublico Gestiona | Página 2 de 53

INTRODUCCIÓN

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

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

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

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

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

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

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

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

Cód. Validación: 6GXYSDNZ6EAK7JCA6GZF9ZZDZ | Verificación: https://diputaciondezamora.sedelectronica.es/
Documento firmado electrónicamente desde la plataforma esPublico Gestiona | Página 3 de 53

municipal, regido por los principios de eficiencia, suficiencia, agilidad y unidad en la gestión.

También es objeto de este proyecto, dar respuesta a las Leyes 39/2015, de 1 de octubre, del Procedimiento Administrativo Común y 40/2015, de 1 de octubre, de Régimen Jurídico del Sector Público que introducen importantes novedades en materia de expediente electrónico, notificaciones telemáticas, cómputo de plazos por horas, etc.

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

Los objetivos generales de este proyecto comprenden:

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

Cód. Validación: 6GXYSDNZ6EAK7JCA6GZF9ZZDZ | Verificación: https://diputaciondezamora.sedelectronica.es/
Documento firmado electrónicamente desde la plataforma esPublico Gestiona | Página 4 de 53

1. OBJETO DEL CONTRATO,

El objeto de la contratación comprende el suministro de una licencia de una aplicación informática para la gestión tributaria, recaudación e inspección y de los servicios de implantación, puesta en marcha y mantenimiento de la misma, así como los servicios tecnológicos, profesionales y de centro de proceso de datos, para la explotación bajo modelo “cloud” o “en la nube” por la Diputación de Zamora bajo el marco de la administración electrónica.

Para la correcta explotación de la aplicación informática, el adjudicatario deberá contemplar para ello las siguientes tareas:

1. Suministro de una licencia de una aplicación informática, que cubra las funcionalidades de gestión, inspección y recaudación de los ingresos locales de los municipios que tienen delegadas dichas competencias en el Servicio Provincial.
2. Alojamiento de la aplicación y gestión integral de la infraestructura tecnológica durante la vigencia del contrato, incluyendo servicios integrales de mantenimiento del Centro de Proceso de Datos donde se aloje la aplicación y comunicaciones seguras entre este y la red corporativa de la Diputación.
3. Parametrización de las funcionalidades conforme al contexto y necesidades de la Diputación de Zamora.
4. Integración con las plataformas corporativas de la Diputación de Zamora y sistemas externos implicados.
5. Migración de los datos desde la aplicación actualmente utilizada por la Diputación, hacia la nueva herramienta. La aplicación utilizada actualmente por la Diputación es WINGT de la empresa Aytos Berger Levrault.
6. Formación del personal de las áreas implicadas en cuatro niveles, a los que se destinarán cursos por un mínimo de 200 horas:
    - Formación de usuarios de Gestión.
    - Formación de usuarios de Atención al Ciudadano.
    - Formación de usuarios de Dirección.
    - Formación de usuarios Técnicos.
7. Asistencia in-situ” en las instalaciones de la Diputación los días laborables según calendario laboral, y en horario de 08:00 a 15:00, posterior a la puesta en producción del sistema. Esta prestación será, como mínimo, de 2 personas durante 3 meses, por parte de expertos en el manejo de la aplicación.
8. Servicios de apoyo y soporte a la gestión y explotación del sistema posteriores a la puesta en producción del sistema, incluido el mantenimiento evolutivo y correctivo.

Cód. Validación: 6GXYSDNZ6EAK7JCA6GZF9ZZDZ | Verificación: https://diputaciondezamora.sedelectronica.es/
Documento firmado electrónicamente desde la plataforma esPublico Gestiona | Página 5 de 53

2. DURACIÓN DEL CONTRATO

El presente contrato tendrá una duración de 5 años desde a partir del 01 de enero de 2023 o fecha de formalización del contrato si fuera posterior.

Durante la ejecución del contrato se plantean dos fases diferentes:

Fase 1: Tareas iniciales. Las tareas comprendidas en esta fase comprenden, de manera amplia, las actividades de migración de datos, parametrización y adaptación del sistema y formación de usuarios. En definitiva, en esta fase se realizarán todos los trabajos preparatorios conducentes a la entrada en producción del sistema de información. Esta fase tendrá una duración máxima de 10 meses desde la firma del contrato.

En concreto, en esta fase se ejecutarán las tareas incluidas en los puntos 1, 2, 3, 4, 5 y 6 del punto 1 de este PPT (Objeto del contrato) y que se detallan en este pliego técnico.

Fase 2: Puesta en producción del sistema cubriendo las necesidades de la Diputación en los ámbitos tributario y recaudatorio y expuestas en este pliego. Esta fase se iniciará una vez finalice la fase 1 y finalizará 5 años después de la firma del contrato.

En concreto, en esta fase ejecutarán las tareas incluidas en los puntos 7 y 8 del objeto del contrato y que se detallarán en este pliego técnico.

3. PRESUPUESTO BASE DE LICITACIÓN, VALOR ESTIMADO DEL CONTRATO Y PLAN DE PAGOS

El **presupuesto base de licitación** de este contrato es 2.014.650 € desglosado en:

Valor estimado:	1.665.000,00 €
IVA (21%):	349.650,00 €

De conformidad con lo establecido en el apartado 2 del artículo 100 de la Ley 9/2017, de 8 de noviembre de Contratos del Sector Público, el presupuesto base de licitación se ha adecuado a los precios del mercado, desglosándose en los siguientes costes directos e indirectos, calculados tomando en consideración los informes de la base de datos integrada por un conjunto de 29 ratios sectoriales de las sociedades no financieras, de la Central de Balances del Banco de España.

Importe de los costes directos:	1.319.937,94 Euros.
Importe de los costes indirectos:	238.502,06 Euros.
Beneficio industrial:	106.560,00 Euros.
I.V.A. (21%):	349.650,00 Euros.

Cód. Validación: 6GXYSDNZ6EAK7JCA6GZF9ZZDZ | Verificación: https://diputaciondezamora.sedelectronica.es/
Documento firmado electrónicamente desde la plataforma esPublico Gestiona | Página 6 de 53

En este contrato, debido a las características necesarias para su ejecución y en lo que afecta a la Administración contratante, los costes de los salarios de las personas empleadas para su ejecución no forman parte del precio total del contrato.

El cuadro de presupuesto base por anualidad es, como máximo, como sigue:

	2023	2024	2025	2026	2027	2028	TOTAL
Licencia de uso e implantación	690.000,00 €						690.000,00 €
Alojamiento y mantenimiento	163.000,00 €	195.000,00 €	195.000,00 €	195.000,00 €	195.000,00 €	32.000,00 €	975.000,00 €
TOTAL BASE IMPONIBLE	853.000,00 €	195.000,00 €	195.000,00 €	195.000,00 €	195.000,00 €	32.000,00 €	1.665.000,00 €
IVA (21%)	179.130,00 €	40.950,00 €	40.950,00 €	40.950,00 €	40.950,00 €	6.720,00 €	349.650,00 €
TOTAL	**1.032.130,00 €**	**235.950,00 €**	**235.950,00 €**	**235.950,00 €**	**235.950,00 €**	**38.720,00 €**	**2.014.650,00 €**

Componentes de la contratación	porcentaje	Importe	p. presupuest
Licencia de uso e implantación	41,44%	690.000,00 €	14 9202 63601
Alojamiento y mantenimiento	58,56%	975.000,00 €	14 9202 21600
Importe total, excluido IVA	100,00%	1.665.000,00 €	

El **valor estimado** del contrato es 1.665.000,00 €

Los códigos **CPV** relacionados con este contrato son:

48900000-7 Paquetes de software y sistemas informáticos diversos;

72212000-4 Servicios de programación de software de aplicación

72211000-7 Servicios de programación de sistemas y software de usuario

72267100-0 Mantenimiento de software de tecnología de la información

Los códigos **CNAE** relacionados con este contrato son:

6201.- Actividades de programación informática

6202.- Actividades de consultoría informática

6203.- Gestión de recursos informáticos

6311.- Proceso de datos, hosting y actividades relacionadas

6312.- Portales web

3.1 Plan de pagos

Cód. Validación: 6GXYSDNZ6EAK7JCA6GZF9ZZDZ | Verificación: https://diputaciondezamora.sedelectronica.es/
Documento firmado electrónicamente desde la plataforma esPublico Gestiona | Página 7 de 53

De acuerdo con la planificación expuesta en el punto 2 de este pliego, se establecen las siguientes recepciones parciales y plan de pagos:

-Una vez finalizada y recibida de conformidad la fase 1, se efectuará un pago parcial equivalente al 100% del importe de adjudicación de la licencia de uso e implantación más el 75% del importe de adjudicación del alojamiento y mantenimiento correspondiente al primer año. Este importe de adjudicación del alojamiento y mantenimiento correspondiente al primer año será el resultado de dividir el importe de adjudicación del alojamiento y mantenimiento entre cinco.

-A partir de la puesta en producción del sistema, se efectuará el pago del importe restante mediante pagos trimestrales a periodo vencido prorrateando dicho importe por cada trimestre (o fracción) de ejecución del contrato. La facturación se realizará en los meses de marzo, junio, septiembre y diciembre.

4. DESCRIPCIÓN DE LA APLICACIÓN Y SERVICIOS A PRESTAR

4.1. Requisitos funcionales.

El sistema debe realizar la gestión integral de los ingresos de cualquier clase tanto de la Diputación como de sus entidades delegantes, y estar diseñado para soportar los nuevos conceptos y procedimientos de ingresos que se puedan establecer en el futuro por los Ayuntamientos o sus entidades dependientes.

Será multiusuario y multientidad.

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

A. Oficina Virtual Tributaria

- Deberá integrarse en la Sede Electrónica de la Diputación, y constituye el punto de relación con los contribuyentes, debiendo contemplar al menos las siguientes posibilidades:
- Posibilidad de realizar actuaciones seleccionadas a través de un acceso no identificado.
- Solicitud de cita previa.
- Simulador de IIVTNU e IVTM
- Identificación mediante firma electrónica y sistema Cl@ve.
- Acceso a toda su información tributaria: valores en distintos estados, objetos tributarios, etc.
- Seguimiento del estado de expedientes a través de la Carpeta del contribuyente.
- Pago de valores mediante cargo en cuenta en entidades financieras o a través de la plataforma de pago que designe La Diputación.

Cód. Validación: 6GXYSDNZ6EAK7JCA6GZF9ZZDZ | Verificación: https://diputaciondezamora.sedelectronica.es/
Documento firmado electrónicamente desde la plataforma esPublico Gestiona | Página 8 de 53

- Autoliquidación vehículos, IIVTNU, tasas y precios públicos.
- Domiciliaciones bancarias.
- Informe de estar al corriente de obligaciones tributarias.
- Buzón de notificaciones telemáticas.
- Fraccionamientos, con emisión de resolución automatizada.
- Aportación de documentos
- Cualesquiera actuaciones administrativas relacionadas con el entorno tributario, con registro electrónico de las mismas e integración con la aplicación tributaria.
- Contemplará las relaciones de representación para actuaciones en nombre de tercero.

Asimismo, la Oficina Virtual permitirá el acceso autenticado del representante del contribuyente, con las siguientes funcionalidades:

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

B. Archivo de personas

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

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

Cód. Validación: 6GXYSDNZ6EAK7JCA6GZF9ZZDZ | Verificación: https://diputaciondezamora.sedelectronica.es/
Documento firmado electrónicamente desde la plataforma esPublico Gestiona | Página 9 de 53

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

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

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

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

C. Gestión Tributaria integral

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

- Bandejas de tareas por usuarios a departamentos.
- Integración con firma electrónica.
- Composición y foliado del expediente firmado electrónicamente de acuerdo con la Norma Técnica de Interoperabilidad ENI.
- Integración de las resoluciones que requieren fe pública con la aplicación informática sobre la que se lleva el Libro de Resoluciones
- Mantenimiento de plantillas de documentos para la gestión tributaria.
- Mantenimiento de versiones de las plantillas, con posibilidad de composición por el usuario de los textos a emplear en los procedimientos, sumando, de forma cómoda, varios textos parciales predefinidos y permitiendo campos de texto libre
- Tramitación completa y electrónica de fraccionamientos, aplazamientos, suspensiones, devoluciones, compensaciones de deuda, concursos, recursos de reposición y demás procedimientos tributarios. La tramitación de dichos procedimientos tendrá incidencia automatizada sobre el estado de los valores correspondientes

Cód. Validación: 6GXYSDNZ6EAK7JCA6GZF9ZZDZ | Verificación: https://diputaciondezamora.sedelectronica.es/
Documento firmado electrónicamente desde la plataforma esPublico Gestiona | Página 10 de 53

- Gestión y control de todo tipo de notificaciones convencionales o electrónicas de documentos generados por la aplicación de forma individual o masiva. Generación de remesas de notificación y su seguimiento. Generación de ficheros para la impresión de notificaciones a través entidades colaboradoras o empresas notificadoras y seguimiento de los mismos.

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

- Cada una de las figuras tributarias, precios públicos y sanciones recogidas en las ordenanzas municipales.
- Normalización, estructuración y programación de las ordenanzas fiscales, de precios públicos y otras que contengan ingresos por sanción.
- Programación y cálculo de figuras nuevas.
- Gestión de las exenciones y bonificaciones de cada figura.
- Archivo de ordenanzas por periodos de vigencia.
- Visualización de las ordenanzas desde la propia aplicación.
- Este módulo de Administración deberá permitir la adaptación sencilla y rápida del sistema a los cambios en la normativa o las ordenanzas

D. Gestión de ingresos

D.1 Generales para todos los tributos

- Resúmenes de Padrones y censos, reflejando elementos tributarios del mismo, número de recibos, importe total y cualesquiera otros elementos tributarios, permitiendo desglosar, por tipo, las exenciones y bonificaciones establecidas.
- Exportación de los resúmenes de censos a módulos de Información estadísticas, para dar respuesta a las solicitudes de otras Administraciones Públicas conforme con la estructura que estas solicitan (ej. Ministerio de Hacienda y Función Pública).
- Extracción de las exenciones y bonificaciones contenidas en el padrón de cada Tributo, identificándolas por tipo de bonificación, período de aplicación y objetos tributarios afectados por las mismas.
- Emisión de resoluciones agrupadas de aprobación de nuevas exenciones o bonificaciones, con posibilidad de notificarlas individualmente a cada uno de los beneficiarios.
- Obtención de los datos globales de cada tipo de exención y bonificación. Permitirá identificar la cuota total y la cuota bonificada.
- Descarga mensual de Ficheros de Fallecidos del INE, actualizando la base de datos de personas. Permitirá el cambio a “Herederos de”, indicando los recibos a

Cód. Validación: 6GXYSDNZ6EAK7JCA6GZF9ZZDZ | Verificación: https://diputaciondezamora.sedelectronica.es/
Documento firmado electrónicamente desde la plataforma esPublico Gestiona | Página 11 de 53

anular que hubieran sido emitidos a nombre del fallecido con posterioridad a la fecha de alteración.

- Obtención de estadísticas y gráficos con datos obtenidos en los Padrones y censos de cada año y con posibilidad de realizar comparativas entre los mismos.
- Notificación de alteraciones catastrales por cambio de titularidad.
- Gestión de baja de recibos y liquidaciones.
- Tramitación completa y electrónica de procedimientos de verificación de datos y de comprobación limitada.

D.2 Impuesto sobre Bienes Inmuebles

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

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

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

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

Deberá gestionarse un único callejero que sea compatible con Catastro, AEAT, INE, DGT, etc., que permita recoger la distinta codificación que cada una de las

Cód. Validación: 6GXYSDNZ6EAK7JCA6GZF9ZZDZ | Verificación: https://diputaciondezamora.sedelectronica.es/
Documento firmado electrónicamente desde la plataforma esPublico Gestiona | Página 12 de 53

Administraciones, tiene para la misma vía, evitando de este modo discrepancias en las direcciones tributarias y fiscales.

D.3 Impuesto sobre Vehículos de Tracción Mecánica (IVTM)

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

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

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

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

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

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

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

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

D.4 Impuesto sobre Actividades Económicas (IAE)

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

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

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

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

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

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

Cód. Validación: 6GXYSDNZ6EAK7JCA6GZF9ZZDZ | Verificación: https://diputaciondezamora.sedelectronica.es/
Documento firmado electrónicamente desde la plataforma esPublico Gestiona | Página 13 de 53

- Emisión de liquidaciones de forma interactiva y masiva por tratamiento de las cintas trimestrales de la AEAT.
- Emisión de liquidaciones individuales derivadas de declaraciones
- Procedimiento de Inspección tributaria de IAE: procedimiento sancionador

El sistema debe permitir la generación de ficheros con las cuotas bonificadas del IAE de las cooperativas, para su incorporación en las aplicaciones de Captura de Datos de Corporaciones Locales del Ministerio de Hacienda.

D.5 Impuesto sobre el Incremento del Valor de los Terrenos de Naturaleza Urbana (IIVTNU)

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

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

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

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

A través de la Oficina Virtual Tributaria o de forma presencial, los ciudadanos podrán presentar sus presentar sus declaraciones del impuesto de los municipios cuya gestión tributaria está delegada en la Diputación o realizar las liquidaciones con determinación de:

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

Cód. Validación: 6GXYSDNZ6EAK7JCA6GZF9ZZDZ | Verificación: https://diputaciondezamora.sedelectronica.es/
Documento firmado electrónicamente desde la plataforma esPublico Gestiona | Página 14 de 53

- Detalle del hecho, acto o negocio determinante en cada caso (compraventa, expropiación, dación en pago, herencia, usufructo temporal o vitalicio, derecho de habitación, etc.).
- Notario o Administración autorizante y protocolo o detalle del documento.
- Porcentaje transmitido.
- Datos registrales del objeto tributario.
- Periodo de generación de la plusvalía / fecha inicial y final para determinar el número de años.
- Referencia catastral del inmueble

  Permitirá saber el valor suelo del momento del devengo y generación de los automatismos necesarios para efectuar cambios de titularidad en otros tributos (IBI y Tasa de Gestión de Residuos Sólidos Urbanos)
- Beneficios fiscales aplicables (exención/bonificación) y el tipo concreto del mismo (Administraciones Públicas, entidades benéficas, transmisiones mortis causa entre familiares, ...)

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

Asimismo, el sistema debe permitir que, a través de la Oficina Virtual Tributaria, los ciudadanos puedan realizar una simulación del cálculo de la cuota a pagar del IIVTNU como consecuencia de una transmisión de un inmueble.

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

El sistema debe permitir cruzar los datos de la descarga mensual de Ficheros de Fallecidos del INE, con los padrones de IBI urbana, así como con las declaraciones de IIVTNU presentadas por los herederos e interesados en la herencia del causante, de forma que se detecten aquellas transmisiones mortis-causa que no han sido objeto de presentación de la correspondiente declaración, y permita efectuar los requerimientos oportunos.

D.6 Impuesto sobre Construcciones, Instalaciones y Obras (ICIO)

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

- Generación de liquidaciones provisionales.
- Registro de finales de obra y presupuesto.

Cód. Validación: 6GXYSDNZ6EAK7JCA6GZF9ZZDZ | Verificación: https://diputaciondezamora.sedelectronica.es/
Documento firmado electrónicamente desde la plataforma esPublico Gestiona | Página 15 de 53

- Generación de liquidaciones definitivas.
- Generación de autoliquidaciones de forma presencial o por Internet.

D.7 Tasas y precios públicos

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

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

Deberán poder presentarse autoliquidaciones de tasas y precios públicos a través de la Oficina Virtual.

La aplicación tendrá un módulo para lectura de contadores desde dispositivos móviles con detección de situaciones anómalas, y mecanismo automático de importación de los datos recogidos.

D.8 Sanciones de Tráfico

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

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

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

Implantación de la DEV

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

D.9 Otros ingresos no tributarios

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

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

Cód. Validación: 6GXYSDNZ6EAK7JCA6GZF9ZZDZ | Verificación: https://diputaciondezamora.sedelectronica.es/
Documento firmado electrónicamente desde la plataforma esPublico Gestiona | Página 16 de 53

E. Recaudación

E.1 Cobros

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

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

- Presencial en las oficinas de la Diputación mediante tarjeta de crédito
- A través de la Oficina Virtual Tributaria
- A través de la App del Organismo

Para ello, el sistema deberá contemplar las siguientes funcionalidades:

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

E.2 Documentos de pago

En todas las notificaciones y en las cartas de pago que se obtengan a través de la aplicación informática, además del código de barras identificativo del tributo a pagar, deberá dejarse un espacio específico donde la adjudicataria deberá incluir un Código QR, que estará compuesto por una URL fija que será proporcionada por la Entidad bancaria, que en cada momento sea la adjudicataria del servicio de pago y a la que habrá que añadir la numeración del código de barras mencionado de cada uno de los tributos, y que permitirá el pago de recibos con tarjeta de crédito por medio de ese Código QR.

E.3 Domiciliaciones

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

Cód. Validación: 6GXYSDNZ6EAK7JCA6GZF9ZZDZ | Verificación: https://diputaciondezamora.sedelectronica.es/
Documento firmado electrónicamente desde la plataforma esPublico Gestiona | Página 17 de 53

La gestión de las domiciliaciones se podrá realizar de forma:

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

Deberá contemplar las siguientes funcionalidades:

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

E.4 Fraccionamientos y aplazamientos

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

Cuando esta actuación se realice desde la Oficina Virtual Tributaria, se aplicarán los mismos criterios que en modo presencial, de acuerdo con la ordenanza que soporta dicha actuación.

Permitirá la gestión integral de los fraccionamientos y aplazamientos, el tratamiento e impresión de los distintos documentos asociados (recibos, vencimientos, reclamaciones, certificados, etc.) y generar el cobro de los recibos en periodo de pago a través de cuaderno CSB19 o emisión de cartas de pago en formato cuaderno C60 de la AEB.

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

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

Posibilidad de establecer un calendario provisional de pagos.

Posibilidad de fraccionamientos o aplazamientos por valor individual, por un conjunto de recibos o por importe total de la deuda acumulada, pudiéndose modificar o adaptar, de forma excepcional y justificada, y para procedimientos determinados, los importes de recargos e intereses de demora.

Cód. Validación: 6GXYSDNZ6EAK7JCA6GZF9ZZDZ | Verificación: https://diputaciondezamora.sedelectronica.es/
Documento firmado electrónicamente desde la plataforma esPublico Gestiona | Página 18 de 53

Cálculo y liquidación de los intereses en aplazamientos y fraccionamientos, distinguiendo entre intereses legales e intereses de demora, en función de la garantía aportada.

E.5 Devoluciones

Este sistema permitirá la devolución al interesado de los cobros realizados de forma indebida o debida en su momento, previa solicitud expresa del mismo o de oficio por parte del Servicio de Recaudación.

El sistema deberá contemplar los siguientes tipos de devolución:

- Cobros duplicados.
- Remanentes: devolución del saldo a favor del contribuyente producto de embargos que han resultado improcedentes, sobrantes o por fraccionamiento.
- Otras situaciones tales como las devoluciones derivadas de la normativa propia del tributo.

Se deberán contemplar todos los procesos y funcionalidades necesarias para la tramitación del expediente asociado a la devolución (total o parcial) así como los intereses que se aplicarán, en su caso.

Comprobación de si los titulares de un derecho de devolución tienen deudas pendientes en vía ejecutiva a efectos de su compensación.

La devolución se podrá efectuar por los siguientes medios:

- Por transferencia bancaria a la cuenta origen de los recibos domiciliados o, de ser señalada, a la cuenta indicada por el titular.
- Por compensación de deuda que el beneficiario pueda tener con la institución.

Debe estar prevista la aplicación al presupuesto de las devoluciones prescritas

E.6 Suspensión y paralización

El sistema permitirá el tratamiento de la suspensión de las deudas bien de forma automática cuando se interponga, en período voluntario, recurso contra una multa o sanción, o de forma manual cuando se sea un recurso contra un tributo o se reciba una orden judicial. Permitiendo cuando la suspensión se levante, revertir la deuda a su estado original recalculando los intereses correspondientes.

El sistema deberá estar parametrizado para calcular la fecha de prescripción en función de las distintas casuísticas de la suspensión, y contará con un sistema para controlar el período de vigencia de la suspensión y dispondrá de alarmas para los usuarios.

Asimismo, el sistema permitirá la paralización de manera equivalente a la suspensión, pero cuando traiga causa en una motivación administrativa y de gestión. El sistema deberá permitir la paralización automática cuando se ejecuten

Cód. Validación: 6GXYSDNZ6EAK7JCA6GZF9ZZDZ | Verificación: https://diputaciondezamora.sedelectronica.es/
Documento firmado electrónicamente desde la plataforma esPublico Gestiona | Página 19 de 53

determinadas operaciones tales como fraccionamientos y aplazamientos en período voluntario.

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

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

E.6.1 Régimen especial de Concursos

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

Permitirá identificar los contribuyentes sujetos a un procedimiento concursal, paralizando los recibos calificados como créditos concursales y deberá contener todas las especialidades del procedimiento y en especial el tratamiento de los recibos, la emisión, comunicación y control periódico de los certificados de créditos concursales y contra la masa, así como la posibilidad de incorporar al sistema el control de las fases del procedimiento concursal.

E.6.2 Régimen especial de las Administraciones públicas

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

E.7 Prescripción

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

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

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

Finalmente, el sistema permitirá la consulta de las deudas por fecha de prescripción y dispondrá de alertas asociadas para los usuarios.

E.8 Ejecutiva

Cód. Validación: 6GXYSDNZ6EAK7JCA6GZF9ZZDZ | Verificación: https://diputaciondezamora.sedelectronica.es/
Documento firmado electrónicamente desde la plataforma esPublico Gestiona | Página 20 de 53

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

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

- Generación de Providencias de Apremio.
- Cálculo de recargos de forma automática.
- Carga en ejecutiva de valores externos.
- Inicio automatizado de la fase de embargo por falta de pago tras la providencia de apremio.
- Solicitud de información y procedimientos de embargo, de forma individual o masiva de cuentas, salarios, vehículos, créditos, inmuebles y de otros tipos de bienes; compatibilidad de embargos
- Reposición a voluntaria.
- Aplicación parcial de las deudas cuando se produzcan ingresos que no cubran el importe total de un recibo/liquidación, de contribuyentes con deudas en periodo ejecutivo.
- Generación, lectura y carga de ficheros informáticos como consecuencia de la adhesión al Convenio AEAT-FEMP, en materia de recaudación ejecutiva.
- Gestión de Compensaciones
- Recaudación de valores en ejecutiva por comparecencia ante el personal de atención al público mediante TPV o datafono.
- Integración con el Portal de Subastas electrónicas de bienes del BOE.
- Gestión de fallidos mediante:
    - Tramitación y proposición, según las instrucciones, criterios y plazos que se señalen en función de los importes y características de la deuda, la declaración de fallido de aquellos deudores cuya insolvencia haya quedado acreditada en el expediente ejecutivo de acuerdo con los criterios fijados en la normativa tributaria aplicable, así como la baja de las liquidaciones, en su caso, cuando el crédito haya sido declarado incobrable.
    - Control de la posible solvencia sobrevenida y propuesta, en su caso, de la rehabilitación de créditos incobrables por solvencia sobrevenida o por conocimiento de nuevos responsables, para su estudio y aprobación por el órgano competente.

Cód. Validación: 6GXYSDNZ6EAK7JCA6GZF9ZZDZ | Verificación: https://diputaciondezamora.sedelectronica.es/
Documento firmado electrónicamente desde la plataforma esPublico Gestiona | Página 21 de 53

- Derivación de responsabilidad, mediante la tramitación completa de los procedimientos de derivación a los responsables solidarios y subsidiarios de acuerdo con las normas reguladoras de los mismos.
- Hipoteca Legal Tácita
- Gestión de afecciones de bienes; emisión de avisos en caso de transmisiones de dominio
- Gestión de supuestos de sucesión de deudas y automatización en base a la carga del fichero INE de fallecidos

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

E.9 Embargos

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

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

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

Cód. Validación: 6GXYSDNZ6EAK7JCA6GZF9ZZDZ | Verificación: https://diputaciondezamora.sedelectronica.es/
Documento firmado electrónicamente desde la plataforma esPublico Gestiona | Página 22 de 53

F. Contabilidad

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

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

La aplicación contable con la que cuenta actualmente la Diputación y con la que se deberá llevar a cabo la integración, es SICALWIN de la empresa Aytos– Berger Levrault.

Asimismo, el sistema deberá permitir

- La contabilización y la rendición de las Cuentas de Gestión a los Organismos Delegantes.
- El control y contabilización de los cargos, los ingresos, las anulaciones, las prescripciones, insolvencia, etc. con repercusión contable.
- La consulta de la Contabilidad, por Concepto, Ejercicio Fiscal, Ejercicio Valor, Municipio, Tipo de Liquidación, de forma individual o combinada.
- Integración con la contabilidad tanto de Diputación a través del módulo ROE, como de las entidades delegantes mediante servicios web o, en caso de no ser posible, mediante la emisión de un modelo de intercambio común de ficheros.

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

G. Gestión de anticipos a Ayuntamientos y entes delegantes

Se requiere la disponibilidad en la aplicación, de un módulo de gestión de los anticipos ordinarios y extraordinarios que se realizan o puedan realizarse a los Ayuntamientos y a los otros entes delegantes.

Deberá contar con opciones de parametrización y gestión del cálculo de los mismos para cada Ente delegante, incluyendo la selección de conceptos impositivos sobre los que se realiza el cálculo, tasas del servicio, porcentajes de anticipo, periodos de ingreso y liquidación, etc.

El proceso debe ser completo y automático, incluyendo la emisión del CSB-34 para transferencias y la generación de la liquidación final, contemplando todos los anticipos ordinarios y extraordinarios realizados en el proceso de rendición de

Cód. Validación: 6GXYSDNZ6EAK7JCA6GZF9ZZDZ | Verificación: https://diputaciondezamora.sedelectronica.es/
Documento firmado electrónicamente desde la plataforma esPublico Gestiona | Página 23 de 53

cuentas a los Ayuntamientos y a los otros entes delegantes, en cualquier momento en el que estos lo soliciten.

H. Procedimiento Inspector y sancionador tributario

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

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

I. Recursos

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

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

J. Seguimiento y control

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

- Estado de la gestión tributaria, recaudación voluntaria y ejecutiva y comparativa con ejercicios anteriores.

Cód. Validación: 6GXYSDNZ6EAK7JCA6GZF9ZZDZ | Verificación: https://diputaciondezamora.sedelectronica.es/
Documento firmado electrónicamente desde la plataforma esPublico Gestiona | Página 24 de 53

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

K. Acceso por los Entes Locales

La aplicación permitirá definir perfiles específicos para usuarios de los Ayuntamientos y otras entidades delegantes, con permisos de acceso a determinadas funcionalidades, siempre restringidas a su municipio en particular.

Dichos perfiles podrán ser mantenidos libremente por parte del Servicio Provincial, decidiendo el alcance de las funcionalidades que se ponen a disposición de cada Ayuntamiento y otras entidades delegantes, pudiendo abarcar la totalidad de las existentes en el Sistema, pudiendo incluso ser partícipes de la tramitación de determinados expedientes si así se requiere (ej. multas de tráfico).

Para utilizar este acceso, sólo debe requerirse un dispositivo conectado a Internet, con alguno de los navegadores Web exigidos en este pliego (Microsoft Edge, Chrome, Firefox o Mozilla).

L. Control de asistencias a contribuyentes

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

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

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

Cód. Validación: 6GXYSDNZ6EAK7JCA6GZF9ZZDZ | Verificación: https://diputaciondezamora.sedelectronica.es/
Documento firmado electrónicamente desde la plataforma esPublico Gestiona | Página 25 de 53

M. Gestión de Notificaciones

El sistema permitirá:

- Gestión y control de todo tipo de notificaciones convencionales o electrónicas de documentos generados por la aplicación de forma individual o masiva: prueba electrónica de entrega
- Generación de remesas de notificación y su seguimiento. Generación de ficheros para la impresión de notificaciones a través entidades colaboradoras o empresas notificadoras y seguimiento de los mismos.
- Gestión completa de notificaciones a través del sistema SICER.
- Gestión completa de los envíos ordinarios con retorno de información.
- Procesamiento masivo de la información procedente de Correos u otras empresas, que incluya alarma para la detección de notificaciones sin respuesta.
- Grabación de los datos relativos a la notificación efectiva, intentos de notificación, motivo de la devolución y sus datos asociados al expediente.
- En la recepción de acuses de recibo se dispondrá de una utilidad de lectura de códigos de barra y la posibilidad del escaneado de los acuses.
- Agrupación en una relación a los contribuyentes cuyas notificaciones sean devueltas por motivos desconocidos, ausencia o dirección incorrecta o incompleta, para su inclusión en un archivo informático.
- Selección de notificaciones con dos intentos fallidos para su inclusión en una remesa, al objeto de su publicación en el Boletín Oficial, con grabación de la fecha de éste y la fecha de notificación, que según el tipo de envío podrá ser un plazo desde la publicación.
- Asociación del documento y su acuse de recibo escaneado, a los valores o expedientes afectados.
- Envío a domicilios alternativos del destinatario, en caso de devoluciones.
- Notificación por comparecencia a través de la Sede Electrónica y Notific@ (ofrecido por el Gobierno de España) de manera indistinta y con las mismas consecuencias. Ambos buzones de notificaciones deberán estar sincronizados.
- Incorporación de imágenes escaneadas al sistema y posibilidad de vincular valores y documentos de un procedimiento a la imagen del acuse.
- Posibilidad de que la aplicación registre cada notificación, en caso de que se especifique mediante la configuración correspondiente, en el registro de entrada/salida corporativa de la entidad a la que corresponda la notificación.

Cód. Validación: 6GXYSDNZ6EAK7JCA6GZF9ZZDZ | Verificación: https://diputaciondezamora.sedelectronica.es/
Documento firmado electrónicamente desde la plataforma esPublico Gestiona | Página 26 de 53

- Permitirá el uso de la plataforma Editran para la gestión de los ficheros, tanto de envío como de retorno, a la empresa de Correos y abierta a otras compañías de notificación.

N. Gestión de documentos

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

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

O. Módulo de generación de informes

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

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

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

- Asimismo, incluirá cuadro de mando que permita diagnosticar sobre la situación de las entidades delegantes y sus contribuyentes, presentando métricas relevantes sobre los niveles de gestión y recaudación Deberá proporcionar un conjunto de informes y documentos que recoja, al menos, las siguientes características:
- Proporcionará indicadores sobre la explotación del sistema, y en especial de las actuaciones sobre expedientes, plazos, informes generados, notificaciones, y procesos planificados de cualquier tipo control de asignación y plazos de vencimiento de expedientes.
- Indicadores de gestión de expedientes en tramitación por procedimientos y estados.
- Seguimiento y control de atención al contribuyente.

Cód. Validación: 6GXYSDNZ6EAK7JCA6GZF9ZZDZ | Verificación: https://diputaciondezamora.sedelectronica.es/
Documento firmado electrónicamente desde la plataforma esPublico Gestiona | Página 27 de 53

- Indicadores de recaudación referente a las cuentas de recaudación, evolución de la recaudación voluntaria y ejecutiva y control de la prescripción, tanto a nivel global como de entidad y tributo.
- Realizar un seguimiento y control de las actuaciones, evaluando e informando de:
    - Seguimiento en tiempo real de la recaudación voluntaria y ejecutiva.
    - Seguimiento de la prescripción. Seguimiento de las suspensiones, fraccionamientos, gestión de bajas y otras paralizaciones.
    - Seguimiento de la evolución de las domiciliaciones.
    - Seguimiento de la situación de los expedientes iniciados, finalizados y pendientes de cada unidad.
    - Seguimiento en tiempo real de las asistencias personalizadas, personas a las que se ha atendido y personal que las ha atendido.
- Seguimiento de las actuaciones notificables de cada unidad.
- Permitirá la definición de consultas a medida, documentos e informes de forma “on-line”.

P. Integración con otros sistemas

P.1 Sistemas externos

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

- Dirección General de Catastro. On-line mediante Servicios Web
- Dirección General de Tráfico. On-line mediante Servicios Web
- Plataforma SIGA de Gestores Administrativos (IVTM). On-line mediante Servicios Web
- ANCERT. On-line mediante Servicios Web
- AEAT. Vía EDITRAN y ficheros convenio ejecutiva y ficheros convenio ejecutiva y ficheros de intercambio de información tributaria y colaboración en la gestión recaudatoria.
- Correos. SICER a través de EDITRAN o de servicios web, incluyendo imágenes y fichero de firma en tableta electrónica
- Plataforma de pago Red.es. On-line mediante Servicios Web
- INSS y TGSS. Mediante ficheros con perceptores de prestaciones
- Plataforma de intermediación de datos. Servicios de verificación y consulta de datos: la Ley 39/2015, en su artículo 28.2, establece el derecho del ciudadano a

Cód. Validación: 6GXYSDNZ6EAK7JCA6GZF9ZZDZ | Verificación: https://diputaciondezamora.sedelectronica.es/
Documento firmado electrónicamente desde la plataforma esPublico Gestiona | Página 28 de 53

no aportar los datos y documentos que obren en poder de las Administraciones Públicas.

- Registro Central de Índices. Mediante ficheros
- INE. Mediante ficheros de fallecidos

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

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

La Diputación pondrá a disposición de los licitadores que lo soliciten, la información correspondiente a otros sistemas corporativos adicionales susceptibles de ser integrados con la aplicación tributaria a contratar.

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

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

Se detallan a continuación determinadas integraciones exigidas:

<u>EDITRAN</u>

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

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

<u>ANCERT</u>

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

- Consulta de deuda pendiente en ejecutiva y emisión de certificado o carta de pago, en su caso.
- Descarga, vía Servicio Web, de la ficha notarial (pdf y XML), así como del documento de escritura.

Cód. Validación: 6GXYSDNZ6EAK7JCA6GZF9ZZDZ | Verificación: https://diputaciondezamora.sedelectronica.es/
Documento firmado electrónicamente desde la plataforma esPublico Gestiona | Página 29 de 53

- Generación automática del expediente de IIVTNU, incluyendo la emisión de la correspondiente liquidación, a partir de la ficha notarial.

CATASTRO

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

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

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

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

AEAT

La aplicación ofertada deberá contemplar el tratamiento de los ficheros de intercambio requeridos para hacer efectivo el convenio de recaudación de deuda en periodo ejecutivo con la AEAT.

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

- Notifica
- Dirección Electrónica Habilitada
- Punto de Acceso General – Carpeta Ciudadana
- SIA – Sistema de Información Administrativa
- Plataforma de Intermediación de datos
- Apodera
- Archive
- Portafirma

Cód. Validación: 6GXYSDNZ6EAK7JCA6GZF9ZZDZ | Verificación: https://diputaciondezamora.sedelectronica.es/
Documento firmado electrónicamente desde la plataforma esPublico Gestiona | Página 30 de 53

- Clavefirma
- Representa
- Notaria

P.2 Sistemas internos o corporativos

Se detallan a continuación determinadas integraciones exigidas con otras aplicaciones de la Diputación:

- Sistema contable
- Registro de Entrada y Salida
- Libro de Decretos y Resoluciones
- Sede Electrónica de la Diputación
- Servicio LDAP de acceso corporativo
- Portafirmas
- Archivo
- Pasarela de pagos

4.2 Arquitectura de la aplicación

La aplicación propuesta deberá cumplir los siguientes requisitos:

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

El Sistema de Información debe estar diseñado bajo arquitectura Web multinivel, basada en un patrón de desarrollo MVC (Modelo Vista Controlador), disponiendo de una interfaz de usuario única a través de un navegador Web, e incorporando las

Cód. Validación: 6GXYSDNZ6EAK7JCA6GZF9ZZDZ | Verificación: https://diputaciondezamora.sedelectronica.es/
Documento firmado electrónicamente desde la plataforma esPublico Gestiona | Página 31 de 53

herramientas necesarias para ser accedida desde entornos Intranet/Extranet indistintamente, manteniendo los niveles de seguridad que son exigibles para este tipo de aplicaciones.

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

Debe contemplar, al menos, los siguientes niveles:

4.2.1 Capa de gestión de datos.

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

La lógica de negocio deberá estar embebida en la propia base de datos, al efecto de optimizar el rendimiento global, evitando latencias.

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

4.2.2 Servidor de Aplicación.

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

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

Deberán indicarse explícitamente los métodos de integración entre la aplicación, el gestor de transacciones, el motor de Base de Datos y el Servidor Web.

4.2.3 Capa de servidor web.

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

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

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

Cód. Validación: 6GXYSDNZ6EAK7JCA6GZF9ZZDZ | Verificación: https://diputaciondezamora.sedelectronica.es/
Documento firmado electrónicamente desde la plataforma esPublico Gestiona | Página 32 de 53

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

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

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

4.2.4 Capa cliente final

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

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

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

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

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

5. ENTORNO DE COMUNICACIONES Y REDES

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

6. SEGURIDAD

Tanto la aplicación suministrada como el CPD donde se alojará deberá poseer la acreditación de cumplimento del Esquema Nacional de Seguridad de nivel MEDIO, expedido por empresa acreditada.

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

Como requerimientos básicos de seguridad:

Cód. Validación: 6GXYSDNZ6EAK7JCA6GZF9ZZDZ | Verificación: https://diputaciondezamora.sedelectronica.es/
Documento firmado electrónicamente desde la plataforma esPublico Gestiona | Página 33 de 53

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

b) Permitirá definir perfiles de usuarios externos a la propia Diputación, con el fin de proporcionar diferentes funcionalidades de Gestión Tributaria a colectivos concretos y a contribuyentes debidamente identificados.

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

d) El módulo de seguridad dispondrá de funciones de verificación de caducidad de palabras de paso, dato que debe ser parametrizable, así como mecanismos de validación de formato de palabras de paso (longitud mínima, símbolos, reglas), provocando la desactivación ante un número determinado de intentos fallidos de acceso en el proceso de autenticación.

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

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

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

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

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

Cód. Validación: 6GXYSDNZ6EAK7JCA6GZF9ZZDZ | Verificación: https://diputaciondezamora.sedelectronica.es/
Documento firmado electrónicamente desde la plataforma esPublico Gestiona | Página 34 de 53

j) Dispondrá de herramientas de auditoria que faciliten el diagnóstico y tratamiento de incidencias.

Las obligaciones recogidas en las letras de la a) a la g) se califican, en todo caso, como esenciales a lo previsto en la letra f) del apartado 1) del artículo 211 de la LCSP.

7. DOCUMENTACION TÉCNICA Y MANUALES.

Los manuales de usuario y toda la documentación del sistema técnica (arquitectura,

niveles, componentes, etc.) se entregarán en soporte digital y se mantendrá actualizada permanentemente con las nuevas funcionalidades y modificaciones realizadas en la herramienta.

Se debe contar con manuales de usuario en formato electrónico, con búsquedas a las diferentes opciones de menús de la aplicación. Los manuales y la documentación técnica deben abarcar información clara y precisa de cada uno de los puntos que se exigen en el apartado 4 de este pliego.

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

8. CÓDIGO FUENTE

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

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

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

9. LICENCIAS DE PRODUCTOS DE TERCEROS.

No se exigirá, para el correcto funcionamiento del Sistema, la adquisición, por parte de la Diputación, de otras herramientas o productos adicionales, exceptuando las de

Cód. Validación: 6GXYSDNZ6EAK7JCA6GZF9ZZDZ | Verificación: https://diputaciondezamora.sedelectronica.es/
Documento firmado electrónicamente desde la plataforma esPublico Gestiona | Página 35 de 53

carácter ofimático, que pudieran suponer costes de mantenimiento u otros que, en su caso, serían asumidos íntegramente por el adjudicatario durante todo el contrato.

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

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

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

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

Generales

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

Asimismo, deberá acreditarse el cumplimiento de, al menos, la clasificación TIER III, de que disponga el CPD, de acuerdo con el estándar TIA 942 o equivalente.

Particulares

Se deberá de especificar en las ofertas:

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

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

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

Cód. Validación: 6GXYSDNZ6EAK7JCA6GZF9ZZDZ | Verificación: https://diputaciondezamora.sedelectronica.es/
Documento firmado electrónicamente desde la plataforma esPublico Gestiona | Página 36 de 53

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

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

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

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

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

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

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

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

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

10.2 Servicios Incluidos

Servicios de Operación de Sistemas y Gestión de Red

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

- Monitorización del Sistema
- Servicio de Operación de Sistemas
- Primer nivel de incidencias, escalado y respuesta
- Cambios

Cód. Validación: 6GXYSDNZ6EAK7JCA6GZF9ZZDZ | Verificación: https://diputaciondezamora.sedelectronica.es/
Documento firmado electrónicamente desde la plataforma esPublico Gestiona | Página 37 de 53

- Seguimiento de backup
- Servicio de Operación de Gestión de Redes
- Monitorización de líneas y routers
- Gestión de averías en líneas y monitorización de firewalls, DNS, etc.
- Monitorización de elementos activos (software, hub's, etc.)
- Back-up de firewalls y DNS u Backup de elementos activos
- Reporting básico, escalado y primer nivel de incidencias.

Servicios de Administración

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

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

Cód. Validación: 6GXYSDNZ6EAK7JCA6GZF9ZZDZ | Verificación: https://diputaciondezamora.sedelectronica.es/
Documento firmado electrónicamente desde la plataforma esPublico Gestiona | Página 38 de 53

- Gestión de cambios
- Gestión de incidencias

Monitorización Automática

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

10.3 Servicios de Soporte operativo

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

Gestión de la Capacidad y Disponibilidad

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

Tiene como objetivos:

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

Gestión de la Continuidad

Para soportar la continuidad del sistema, asegurando que puede ser recuperado en los plazos requeridos es necesario que el adjudicatario disponga de un Plan de Recuperación de Desastres destinado a restablecer la operativa del sistema y de los servicios proporcionados en un sitio alternativo. Será probado regularmente, al menos una vez cada seis meses y medido según los niveles del servicio requeridos. El Plan deberá ser actualizado anualmente, y estarán sujetos al procedimiento de Gestión de Cambios que se definan.

Gestión de Cambios

Se clasificarán las peticiones de cambio de común acuerdo con la Diputación, como consecuencia de la necesidad de corrección de un incidente o problema en el Sistema. El adjudicatario tendrá que realizar el mantenimiento correctivo necesario para la correcta, eficaz y eficiente operativa diaria, sin coste adicional

Cód. Validación: 6GXYSDNZ6EAK7JCA6GZF9ZZDZ | Verificación: https://diputaciondezamora.sedelectronica.es/
Documento firmado electrónicamente desde la plataforma esPublico Gestiona | Página 39 de 53

para la Diputación. La corrección de datos que se hayan provocado por errores en el sistema también será responsabilidad del adjudicatario.

Gestión de Incidencias y Problemas

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

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

Gestión de los Niveles de Servicio

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

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

Gestión de la Mejora Continua

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

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

10.4 Medición del Servicio y Herramientas

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

Cód. Validación: 6GXYSDNZ6EAK7JCA6GZF9ZZDZ | Verificación: https://diputaciondezamora.sedelectronica.es/
Documento firmado electrónicamente desde la plataforma esPublico Gestiona | Página 40 de 53

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

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

11. PLAN DE IMPLANTACIÓN

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

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

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

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

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

Cód. Validación: 6GXYSDNZ6EAK7JCA6GZF9ZZDZ | Verificación: https://diputaciondezamora.sedelectronica.es/
Documento firmado electrónicamente desde la plataforma esPublico Gestiona | Página 41 de 53

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

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

12. GESTIÓN DEL CAMBIO Y PLAN DE FORMACIÓN

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

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

12.1 Plan de Formación

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

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

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

- Formación al personal técnico del Servicio de Informática de la Diputación, que asegure un debido traspaso de conocimiento al personal responsable de su

Cód. Validación: 6GXYSDNZ6EAK7JCA6GZF9ZZDZ | Verificación: https://diputaciondezamora.sedelectronica.es/
Documento firmado electrónicamente desde la plataforma esPublico Gestiona | Página 42 de 53

operación y administración. De esta manera el personal de la Diputación deberá poder realizar la administración de la aplicación. Asimismo, se les deberá formar en la estructura del modelo de datos del Sistema, de tal manera que desde el Servicio de Informática se puedan realizar y construir consultas directas a las Bases de Datos.

- Formación al personal que accederá a las aplicaciones en condición de tramitadores internos dentro del ámbito de este Proyecto y, en general, a todos aquellos usuarios que de alguna manera deban interactuar con el nuevo sistema. En este sentido habrá que diferenciar la formación para distintos roles, por ejemplo, gestores tributarios y recaudadores, la formación para los trabajadores de los servicios de atención a la ciudadanía y la formación para los directivos responsables del área tributaria y de recaudación.
- Consolidación del aprendizaje: El adjudicatario deberá prever la realización de sesiones de formación durante todo el periodo del contrato que permitan a los distintos colectivos consolidar los conocimientos aprendidos y mejorar o perfeccionar en el uso de la herramienta durante toda la ejecución del contrato. En este punto deberá estar incluida la formación a nuevos usuarios que se incorporen al manejo de la aplicación durante la ejecución del contrato.

La formación presencial, será impartida en las dependencias que la Diputación determine. La empresa adjudicataria preparar el entorno necesario para impartirla, así como realizar los correspondientes controles de asistencia, encuestas de evaluación y, en general, disponer los medios adecuados para garantizar su calidad. El resultado de la evaluación realizada por los asistentes será incorporado a un informe de ejecución del proyecto.

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

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

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

Cód. Validación: 6GXYSDNZ6EAK7JCA6GZF9ZZDZ | Verificación: https://diputaciondezamora.sedelectronica.es/
Documento firmado electrónicamente desde la plataforma esPublico Gestiona | Página 43 de 53

- Equipamiento necesario
- Contenido de los cursos

13. MIGRACION DE DATOS DEL SISTEMA ACTUAL.

El adjudicatario deberá realizar la migración de datos desde las aplicaciones actuales hacia el nuevo sistema.

El adjudicatario será responsable de garantizar la consistencia, integridad y fiabilidad de la información en todo el proceso de migración.

14. DIRECCIÓN, ORGANIZACIÓN Y SEGUIMIENTO DEL PROYECTO

Por parte de la Diputación de Zamora:

La Diputación nombrará un Comité Director, que se conformará, al menos, con un responsable funcional del Servicio de Recaudación y un responsable técnico del Servicio de Informática, y que será el interlocutor de máximo nivel con el adjudicatario.

La Dirección del contrato correrá a cargo de este Comité Director que será el encargado de supervisar y comprobar el correcto desarrollo de los trabajos, tanto en contenido como en plazos. Asimismo, la dirección del proyecto será responsable de emitir las certificaciones de recepción de los trabajos.

Por parte del adjudicatario:

Por su parte, el adjudicatario deberá designar un Director de Proyecto que actuará como interlocutor de máximo nivel con la Diputación y que tendrá, entre otras, las siguientes atribuciones:

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

Cód. Validación: 6GXYSDNZ6EAK7JCA6GZF9ZZDZ | Verificación: https://diputaciondezamora.sedelectronica.es/
Documento firmado electrónicamente desde la plataforma esPublico Gestiona | Página 44 de 53

como de cualquier incidencia que afecte o pueda afectar al Proyecto, proponiendo las medidas para su corrección o las medidas preventivas que correspondan.

14.1 Seguimiento y control de la ejecución del contrato

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

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

- Liderar la ejecución de los trabajos
- Revisión de los servicios realizados.
- Aprobar los resultados intermedios y finales realizados
- Controla la calidad de los trabajos
- Supervisar el correcto cumplimiento del contrato.
- Velar por la calidad de los trabajos.
- Tomar las decisiones con respecto al contrato
- Coordinar y organizar el plan de trabajo

La periodicidad de las reuniones del Comité de Dirección se acordará entre la Diputación de Zamora y la empresa adjudicataria.

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

15. EQUIPO DE TRABAJO

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

En el caso de los Recursos Humanos, los licitadores deberán aportar una relación nominal de las personas asignadas al equipo de trabajo del proyecto, acompañada de un curriculum vitae donde se reflejen sus características profesionales, experiencias en proyectos similares tanto a nivel de perfil profesional como de adecuación a las necesidades del proyecto. Esta lista debe estar agrupada por perfiles / roles dentro del Plan de Trabajo.

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

Cód. Validación: 6GXYSDNZ6EAK7JCA6GZF9ZZDZ | Verificación: https://diputaciondezamora.sedelectronica.es/
Documento firmado electrónicamente desde la plataforma esPublico Gestiona | Página 45 de 53

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

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

16. PRESTACION DE SERVICIOS DE MANTENIMIENTO

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

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

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

16.1 Mantenimiento Evolutivo

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

Las modificaciones que se produzcan como consecuencia de las operaciones de mantenimiento evolutivo, deberán ser objeto de aviso previo en el que se detallen los eventuales posibles cambios.

16.2 Mantenimiento Correctivo.

Cód. Validación: 6GXYSDNZ6EAK7JCA6GZF9ZZDZ | Verificación: https://diputaciondezamora.sedelectronica.es/
Documento firmado electrónicamente desde la plataforma esPublico Gestiona | Página 46 de 53

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

Tipo Incidencia	Plazo Respuesta	Plazo Resolución
Crítica	≤ 45’	≤ 4 horas
No crítica	≤ 4 horas	≤16 horas

Se entiende por.

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

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

16.3 Actualizaciones y cambios de versión.

En relación con las actualizaciones mediante instalación de nuevas versiones, el adjudicatario deberá:

- Planificar y controlar la instalación de nuevas versiones siendo responsabilidad del adjudicatario la implantación de las mismas de extremo a extremo
- Garantizar que toda nueva versión puesta en producción y los cambios que se efectúen sean seguros y que sólo sean instalables versiones correctas, autorizadas y probadas.
- Comunicar y gestionar las expectativas de la plataforma durante la planificación y puesta en producción de nuevas versiones.
- Transferir el conocimiento de las nuevas funcionalidades o correcciones que se incluyen en las nuevas versiones, a usuarios y a personal de la Diputación.

17. CONFIDENCIALIDAD Y PROTECCIÓN DE DATOS DE CARÁCTER PERSONAL

Cesión y/o tratamiento de datos de carácter personal: sí

Cód. Validación: 6GXYSDNZ6EAK7JCA6GZF9ZZDZ | Verificación: https://diputaciondezamora.sedelectronica.es/
Documento firmado electrónicamente desde la plataforma esPublico Gestiona | Página 47 de 53

Finalidad: alojamiento y mantenimiento de la aplicación informática, así como cumplimiento de los servicios incluidos en este contrato.

18. CRITERIOS DE VALORACIÓN

Los criterios que se tendrán en cuenta para valorar las Proposiciones y seleccionar la Oferta con mejor relación calidad-precio serán varios, conforme a lo establecido en el artículo 145.3.f) LCSP, según el siguiente detalle:

Criterios evaluables de forma automática por aplicación de fórmulas (hasta 70 puntos): SOBRE «C».

Oferta económica: hasta 25 puntos

La mayor cantidad de baja ofertada sobre el precio total del contrato (IVA excluido), será valorada con la máxima puntuación establecida para este criterio; la oferta que no realice ninguna baja con 0 puntos, atribuyéndose a los restantes importes (cantidades) de baja ofertados la puntuación que proceda proporcionalmente, por el procedimiento de regla de tres, simple directa.

En todo caso en la oferta económica que formulen los licitadores deberán desglosarse los siguientes conceptos:

-licencia de uso e implantación.

-alojamiento y mantenimiento.

Las ofertas formuladas no podrán superar los importes máximos señalados para cada concepto en el presente pliego y en el pliego de cláusulas administrativas particulares.

La formulación matemática de la regla de valoración es la siguiente:

$Pi=Z\cdot((T-Oi)/(T-Om))$

Donde:

P es la puntuación correspondiente a la oferta que se está valorando.

Z es la puntuación máxima del criterio económico.

T es el tipo de la licitación.

Om es la oferta económica más barata.

Oi es la oferta económica que se está valorando.

Asistencia presencial adicional para la puesta en producción: hasta 5 puntos

1 punto por cada semana y persona de asistencia presencial posterior a la puesta en producción, hasta un máximo de 5 puntos.

Cód. Validación: 6GXYSDNZ6EAK7JCA6GZF9ZZDZ | Verificación: https://diputaciondezamora.sedelectronica.es/
Documento firmado electrónicamente desde la plataforma esPublico Gestiona | Página 48 de 53

Esta asistencia será adicional a la requerida en el Pliego de Prescripciones Técnicas (fase 2 cláusula 2 PPT) y deberá prestarse por parte de profesionales expertos en el entorno del proyecto, así como en el manejo del Sistema de Información.

Reducción de la duración de la fase 1: 4 puntos

2 puntos por cada mes de reducción de la duración de la fase 1 cláusula 2 del Pliego de Prescripciones Técnicas hasta un máximo de 4 puntos.

Nivel ALTO - Esquema Nacional de Seguridad: 5 puntos

5 puntos si el CPD y la aplicación disponen de la Certificación sobre el Esquema Nacional de Seguridad a nivel ALTO, emitido por parte de una empresa certificadora autorizada por el ENAC. En caso de no disponer Certificación ENS nivel alto, 0 puntos.

Para valorar este aspecto deberá aportarse dicha certificación.

Nivel ALTO - Protección de datos de carácter personal: 5 puntos

5 puntos por disponer auditoría sobre Protección de datos de carácter personal nivel alto. En caso de no disponer de auditoría de nivel alto, 0 puntos.

Para valorar este aspecto deberá aportar el resultado de la auditoría.

Entorno tecnológico de la aplicación: máximo 6 puntos.

Se incluirá un documento denominado **"Memoria técnica"** que describirá, de forma detallada, el entorno tecnológico de la aplicación, que deberá cumplir con los requisitos especificados en el pliego técnico.

Los 6 puntos correspondientes a este apartado, se asignarán en base a lo siguiente:

- Capa cliente basada en HTML5/CSS3: 2 puntos. En caso de que la capa de cliente no esté basada en HTML5/CSS3, 0 puntos.
- Uso de XML/XSL para la definición de componentes de interfaz de usuario: 1 punto. En caso de no usar XML/XSL 0 puntos.
- Conector Transaccional entre la capa de presentación y la lógica de negocio: 1 punto. En caso de no disponer de conector transaccional entre la capa de presentación y la lógica de negocio, 0 puntos.
- Portal Web tributario para el contribuyente modelo Responsive Web Design: 1 punto. En caso de que el portal tributario no implemente modelo responsive, 0 puntos.

Cód. Validación: 6GXYSDNZ6EAK7JCA6GZF9ZZDZ | Verificación: https://diputaciondezamora.sedelectronica.es/
Documento firmado electrónicamente desde la plataforma esPublico Gestiona | Página 49 de 53

- Integración con Software telefónico: 1 punto. En caso de no disponer de integración con software telefónico: 0 puntos.

Se recomienda que la documentación correspondiente a la "**Memoria técnica"** no tenga una extensión superior a 25 páginas, sin contar portada ni índice y se presente en formato A4, con márgenes 2,5 cm, tipo de letra Calibri 10, interlineado 1,5.

Clasificación TIER en CPD principal: máximo 10 puntos

Clasificación TIER IV que recoja todas las características de la misma, en el Centro de Proceso de Datos principal desde el que se prestará el servicio Cloud: 10 puntos.

En caso de no disponer clasificación TIER IV, 0 PUNTOS.

Deberá adjuntarse en el sobre "C" el certificado acreditativo de la clasificación.

Centro de Respaldo: máximo 10 puntos

Hasta 10 puntos por la aportación de un Centro de Respaldo para servicio de Business Recovery System -BRS-, de acuerdo con la categoría TIER del mismo que recoja todas las características de la misma:

- Categoría inferior a TIER III o sin categorizar: 0 puntos.
- Categoría TIER III: 5 puntos
- Categoría TIER IV: 10 puntos

Deberá adjuntarse en el sobre "C" el certificado acreditativo de la clasificación.

Criterios cuya cuantificación depende de un juicio de valor (máximo 30 puntos). SOBRE "B".

(NOTA: en ningún caso podrá hacerse constar en este sobre ninguna referencia directa o indirecta sobre cualquier criterio que sea valorable de forma automática por aplicación de fórmulas y que se incluirá en el sobre C. La inclusión en la propuesta técnica del sobre B será motivo de exclusión del procedimiento de licitación).

Características funcionales: 15 puntos

En relación con las características funcionales se valorará:

- La cobertura funcional que contemple las capacidades, experiencias e interacciones previstas con los usuarios.
- La facilidad de uso, flexibilidad y facilidad de adaptación a la forma de trabajo de la Diputación de Zamora.
- Cuestiones que aportan valor añadido para una mejor interacción del contribuyente con el Servicio de Gestión Tributaria de la Diputación

Cód. Validación: 6GXYSDNZ6EAK7JCA6GZF9ZZDZ | Verificación: https://diputaciondezamora.sedelectronica.es/
Documento firmado electrónicamente desde la plataforma esPublico Gestiona | Página 50 de 53

- Potencial evolutivo en la gestión

Para ello, las empresas licitadoras deberán presentar un documento denominado **"Funcionalidad del sistema**" en el que desarrollen de forma detallada las funcionalidades exigidas en el subapartado 4.1 del pliego de prescripciones técnicas "Requisitos funcionales", así como las aportaciones adicionales a los requerimientos del PPT, prestando especial importancia a las posibilidades de la aplicación para su parametrización y adaptación a los requerimientos específicos de la Diputación.

Se recomienda que el documento **"Funcionalidad del sistema"**, no tenga una extensión superior a 50 páginas, tipo de letra Calibri 10, interlineado 1,5 sin contar portada ni índice, en formato A4, con márgenes de 2,5 cm.

No obstante, la puntuación quedará supeditada a la comprobación y demostración de funcionalidades que se exige en el PPT. Por ello, además de la documentación anterior, la Diputación exigirá a los licitadores demostración de que la aplicación ofertada, con todas las funcionalidades exigidas en el presente Pliego, está desarrollada y operativa, con el fin de verificar que se ajusta a sus exigencias.

Con este fin, citará a las empresas licitadoras para la verificación y valoración de sus ofertas.

Cada sesión se dividirá en dos partes, una primera de comprobación de la constancia en el aplicativo de las funcionalidades ofertadas y otra de valoración de las mismas.

- Comprobación de las funcionalidades:

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

  De contrastarse que no está contemplada en el aplicativo alguna de las funcionalidades exigidas no será necesaria la fase de demostración.

- Demostración de las funcionalidades:

  Finalizada la comprobación del apartado anterior, la Diputación exigirá la demostración de la resolución de varios casos prácticos en el aplicativo ofertado, en un entorno con datos de prueba.

El resultado de esta demostración, determinará la valoración de la oferta, con independencia de lo expresado en el documento escrito de la misma "**Funcionalidad del sistema**".

Plan de implantación, puesta en producción y gestión del cambio: 3 puntos

En relación con el plan de implantación, puesta en producción y gestión del cambio se valorarán:

Cód. Validación: 6GXYSDNZ6EAK7JCA6GZF9ZZDZ | Verificación: https://diputaciondezamora.sedelectronica.es/
Documento firmado electrónicamente desde la plataforma esPublico Gestiona | Página 51 de 53

1) Plan de implantación: Actividades, hitos, entregables y recursos que se compromete. Ha de tenerse especial precaución en NO indicar en esta documentación la duración de la fase 1 (punto 2 de este pliego) ni ninguna información de la que esta duración pudiera inferirse, pues ese dato es valorable mediante aplicación de fórmulas.

2) Gestión del cambio: plan de Formación, incluyendo cursos, duración, perfil de los formadores.

Para ello se deberá presentar un documento denominado **“Propuesta de implantación técnica”**. En dicho documento el licitador deberá exponer de forma esquematizada el contenido de los puntos 11 y 12 de este pliego técnico.

Se recomienda que el documento **“Propuesta de implantación técnica”** no tenga una extensión superior a 25 páginas, sin contar portada ni índice y se presente en formato A4, con márgenes 2,5 cm, tipo de letra Calibri 10, interlineado 1,5.

Integraciones e interoperabilidad: 4 puntos

En relación con la integración e interoperabilidad se valorarán:

- La capacidad de la solución propuesta para conectarse, integrarse y distribuir la información de forma automática, flexible, cómoda y usable entre los sistemas con los que debe interoperar descritos en el punto. 4.1.P de este pliego.

Se presentará un documento de "**Integración e Interoperabilidad”** en el que se detalle que cumplen y como realizan las funciones de integración e interoperabilidad de relación de servicios web de que dispone, tal y como se exige en el PPT.

Extensión del documento "**Integración e Interoperabilidad”** sin contar portada ni índice en formato A4, con márgenes 2,5 cm: El documento explicativo no podrá tener una extensión superior a 25 páginas, tipo de letra Calibri 10, interlineado 1,5.

APP para el ciudadano: máximo 4 puntos

En relación con la APP para el ciudadano se valorarán los siguientes criterios:

- La cobertura funcional que contemple las capacidades, experiencias e interacciones previstas con los usuarios.
- La facilidad de uso, flexibilidad y facilidad de adaptación a la forma de trabajo de la Diputación de Zamora

Se incluirá un documento denominado “APP para el ciudadano” en el que se detallará la funcionalidad y usabilidad de la APP.

Se recomienda que el documento denominado **“APP para el ciudadano”** no tenga una extensión superior a 10 páginas, sin contar portada ni índice y se presente en formato A4, con márgenes 2,5 cm, tipo de letra Calibri 10, interlineado 1,5.

APP para la gestión de contadores de agua: máximo 4 puntos

Cód. Validación: 6GXYSDNZ6EAK7JCA6GZF9ZZDZ | Verificación: https://diputaciondezamora.sedelectronica.es/
Documento firmado electrónicamente desde la plataforma esPublico Gestiona | Página 52 de 53

En relación con la APP para la gestión de contadores de agua se valorarán los siguientes criterios:

- La descarga automática sobre el sistema y la generación de rutas de lectura
- La cobertura funcional que contemple las capacidades, experiencias e interacciones previstas con los usuarios.
- La facilidad de uso, flexibilidad y facilidad de adaptación a la forma de trabajo de la Diputación de Zamora.

Se incluirá un documento denominado "**APP para la gestión de contadores de agua**" en el que se detallará la funcionalidad y usabilidad de la APP.

Se recomienda que el documento **"APP para la gestión de contadores de agua"** no tenga una extensión superior a 25 páginas, sin contar portada ni índice y se presente en formato A4, con márgenes 2,5 cm, tipo de letra Calibri 10, interlineado 1,5.

Cód. Validación: 6GXYSDNZ6EAK7JCA6GZF9ZZDZ | Verificación: https://diputaciondezamora.sedelectronica.es/
Documento firmado electrónicamente desde la plataforma esPublico Gestiona | Página 53 de 53