



Ilustre Ayuntamiento de la Ciudad Histórica de Yaiza

Expediente n.º: 5527/2023

PLIEGO DE PRESCRIPCIONES TECNICAS PARA LA CONTRATACIÓN DEL CONTRATO MIXTO, SUMINISTRO MEDIANTE ADQUISICIÓN DE LA LICENCIA DE UNA APLICACIÓN INFORMÁTICA DE GESTIÓN, INSPECCIÓN Y RECAUDACIÓN DE LOS INGRESOS MUNICIPALES, ASÍ COMO LOS SERVICIOS INTEGRALES, PROFESIONALES Y TECNOLÓGICOS NECESARIOS PARA SU PUESTA EN MARCHA Y MANTENIMIENTO, MEDIANTE PROCEDIMIENTO ABIERTO DE ADJUDICACIÓN Y TRAMITACIÓN ORDINARIA, SUJETO A REGULACIÓN ARMONIZADA.

Índice Pliego de Prescripciones Técnicas

1. INTRODUCCIÓN.....	4
2. OBJETO DEL CONTRATO.....	5
3. DURACIÓN, VALOR ESTIMADO DEL CONTRATO Y PRESUPUESTO BASE DE LICITACIÓN.....	5
4. NOMENCLATURA Y CLASIFICACIÓN DEL CONTRATO.....	6
5. REQUISITOS FUNCIONALES: CARACTERÍSTICAS DE LA APLICACIÓN.....	6
5.1. Funcionalidades: Oficina Virtual Tributaria.....	7
5.2 Funcionalidades: Base de datos de terceros.	7
5.3 Funcionalidades: Gestión de Expedientes Electrónicos para la recaudación y gestión tributaria integrales.....	8
5.4. Funcionalidades: Gestión de ingresos y gestión tributaria.....	10
5.5. Funcionalidades: Recaudación.....	15
5.6 Funcionalidades: Contabilidad auxiliar.....	19
5.7 Funcionalidades: Procedimiento Inspector y sancionador tributario.....	20
5.8 Funcionalidades: Recursos.....	20
5.9 Funcionalidades: Seguimiento y control.....	20
5.10 Funcionalidades: Control de asistencias a contribuyentes.....	21
5.11 Funcionalidades: Comunicaciones y Notificaciones.....	21
5.12 Funcionalidades: Gestión de documentos.....	22
5.13 Funcionalidades: Módulo de generación de informes.....	22
6. INTEGRACIÓN CON OTROS SISTEMAS.....	22
6.1 Sistemas externos	22
6.2 Sistemas internos o corporativos.....	24
7. ARQUITECTURA DE LA APLICACION.....	25
7.1 Capa de gestión de datos.....	26
7.2 Servidor de Aplicación.....	26
7.3 Capa de servidor web.....	26
7.4 Capa cliente final.....	27
8. ENTORNO DE COMUNICACIONES Y REDES.....	27
9. SEGURIDAD.....	27
10. DOCUMENTACION.....	29





Ilustre Ayuntamiento de la Ciudad Histórica de Yaiza

11. CODIGO FUENTE.....	29
12. HERRAMIENTAS DE ORGANIZACIÓN DE TRABAJO.....	30
13. LICENCIAS DE PRODUCTOS DE TERCEROS.....	30
14. COMPROBACIÓN DE LAS FUNCIONALIDADES Y DEMOSTRACIONES.....	30
15. SERVICIOS DE SOPORTE, HOSPEDAJE Y ADMINISTRACIÓN DEL CPD REMOTO.....	31
15.1 Requerimientos del Centro de Proceso de Datos (CPD) donde se va a hospedar la aplicación.	31
15.2 Servicios Incluidos.....	32
15.3 Servicios de Soporte operativo.....	33
15.4 Medición del Servicio y Herramientas.....	35
16. PLAN DE PROYECTO PARA LA PUESTA EN MARCHA DEL SISTEMA.....	36
16.1 Plan de implantación.....	36
16.2. Migración de datos del sistema actual.....	37
16.3 Gestión del cambio.....	37
16.4. Plan de Formación.....	38
17. ORGANIZACIÓN DEL PROYECTO.....	39
18. EQUIPO DE TRABAJO.....	40
19. PRESTACION DE SERVICIOS DE MANTENIMIENTO.....	41
19.1 Mantenimiento Evolutivo.....	41
19.2 Mantenimiento Correctivo.....	42
19.3 Actualizaciones y cambio de versión.....	42
20. SOPORTE A LA GESTIÓN Y A LA EXPLOTACIÓN DEL SISTEMA: SERVICIO DE ASISTENCIA TÉCNICA Y TRIBUTARIA.....	42
21. BOLSA DE HORAS.....	43
22. DIRECCION DEL PROYECTO.....	43
23. SEGUIMIENTO Y CONTROL DEL PROYECTO.....	44
24. PROTECCION DE DATOS, PROPIEDAD, USO Y TRATAMIENTO.....	44
24.1. Propiedad y uso de datos.....	44
24.2. Portabilidad de datos.....	45
24.3. Plan de Retorno.....	45
24.4. Terminación del contrato.....	45
24.5. Seguridad y confidencialidad.....	46
24.6. Copias de Seguridad.....	46
25. PLAZO DE PUESTA EN MARCHA.....	46
26. AS-BUILT.....	47





Ilustre Ayuntamiento de la Ciudad Histórica de Yaiza

1. INTRODUCCIÓN

El presente pliego de prescripciones técnicas tiene por objeto la adquisición de la licencia de una aplicación informática de gestión, inspección y recaudación de los ingresos municipales, así como los servicios para la puesta en marcha, funcionamiento y mantenimiento 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 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 del Ayuntamiento de Yaiza.

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 del Ilustre Ayuntamiento de Yaiza tales como: Registro de Entrada/Salida presencial y electrónico, Contabilidad, Sede electrónica, Portafirmas, etc.





Ilustre Ayuntamiento de la Ciudad Histórica de Yaiza

2. OBJETO DEL CONTRATO

El objeto de la licitación es la adquisición de la licencia de una aplicación informática que permita un Sistema Integral de Gestión Tributaria y Recaudatoria bajo el marco de la administración electrónica, así como los servicios integrales, profesionales y tecnológicos necesarios para su puesta en marcha, siguiendo el modelo de prestación de Software como Servicio (SaaS), y un despliegue en nube pública, que incluye los servicios de infraestructura, plataforma tecnológica y soporte operativo necesarios para su funcionamiento y evolución.

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

- o Suministro de una licencia de la aplicación informática, que cubra las funcionalidades de gestión, inspección y recaudación de los ingresos locales del Ayuntamiento de Yaiza.
- o Parametrización de las funcionalidades conforme al contexto y necesidades del Ayuntamiento de Yaiza.
- o Integración con las plataformas corporativas del Ayuntamiento de Yaiza y sistemas externos implicados.
- o Migración de los datos desde la aplicación actualmente utilizada por el Ayuntamiento de Yaiza, hacia la nueva herramienta.
- o Asistencia “in-situ” en las instalaciones del Ayuntamiento de Yaiza los días laborables según calendario laboral, y en horario de 08:00 a 15:00, posterior a la puesta en funcionamiento del Sistema, durante un periodo mínimo de 2 MESES, por parte de expertos en el manejo de la aplicación.
- o Gestión integral de la infraestructura tecnológica durante la vigencia del contrato, incluyendo servicios integrales de Centro de Proceso de Datos y comunicaciones seguras entre este y la red corporativa del Ayuntamiento de Yaiza.
- o Servicios de apoyo y soporte a la gestión y explotación del sistema, incluido el mantenimiento evolutivo y correctivo.
- o 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.

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

El contrato tendrá una duración de cuatro años, sin posibilidad de prórroga. El valor estimado del contrato asciende a la cantidad de SEISCIENTOS TREINTA Y CINCO MIL EUROS (635.000,00 €). El presupuesto base de licitación del contrato es de SEISCIENTOS TREINTA Y CINCO MIL EUROS (635.000,00 €) más CUARENTA Y CUATRO





Ilustre Ayuntamiento de la Ciudad Histórica de Yaiza

MIL CUATROCIENTOS CINCUENTA EUROS (44.450 €), en concepto de Impuesto General Indirecto Canario (IGIC), ascendiendo el total a SEISCIENTOS SETENTA Y NUEVE MIL CUATROCIENTOS CINCUENTA EUROS (679.450,00 €).

Las ofertas no podrán superar el importe máximo de licitación, y tampoco el importe por conceptos según lo siguiente (Sin IGIC):

- Adquisición de Licencia: 165.000,00 euros
- Servicio de Implantación: 170.000,00 €
- Mantenimiento y cloud: 300.000,00 €

La distribución de anualidades prevista de los conceptos es la siguiente

	1ª anualidad	2ª anualidad	3ª anualidad	4ª anualidad	TOTAL
Adquisición licencia	165.000,00 €	0 €	0 €	0 €	165.000,00 €
Implantación	170.000,00 €	0 €	0 €	0 €	170.000,00 €
Servicio cloud	75.000,00 €	75.000,00 €	75.000,00 €	75.000,00 €	300.000,00 €
Importe total (IGIC excl.)	410.000,00 €	75.000,00 €	75.000,00 €	75.000,00 €	635.000,00 €
IGIC	28.700,00 €	5.250,00 €	5.250,00 €	5.250,00 €	44.450,00 €
Importe total (IGIC incl.)	438.700,00 €	80.250,00 €	80.250,00 €	80.250,00 €	679.450,00 €

4. NOMENCLATURA Y CLASIFICACIÓN DEL CONTRATO.

Al tratarse de un contrato mixto, en el que prevalece la parte de servicios sobre la de suministro, por razón del importe, las codificaciones correspondientes, de nomenclatura Vocabulario Común de Contratos Públicos (CPV 2008) de la Comisión Europea, dado el objeto del mismo, son:

- 72000000-5: Servicios TI: consultoría, desarrollo de software, Internet y apoyo.
- 48000000-8: Paquetes de software y sistemas de información.

5. REQUISITOS FUNCIONALES: CARACTERÍSTICAS DE LA APLICACIÓN.

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

5.1. Funcionalidades: Oficina Virtual Tributaria.

La aplicación contará con una Oficina Virtual Tributaria propia, que deberá integrarse en la





Ilustre Ayuntamiento de la Ciudad Histórica de Yaiza

Sede Electrónica del Ayuntamiento de Yaiza, para el acceso de los contribuyentes, representantes y colaboradores sociales previa identificación, autenticación y firma con los certificados digitales aceptados por el Ayuntamiento de Yaiza y/o usuario y contraseña, distintos certificados y Cl@ve (permanente, PIN y Cl@veFirma). La aplicación suministrará el catálogo de los trámites tributarios susceptibles de realizarse en modo autogestión y que se deberán poder realizar a través de la sede electrónica. Además, deberá contemplar al menos las siguientes posibilidades:

- Acceso a toda su información tributaria: valores en distintos estados, objetos tributarios, etc.
- Seguimiento del estado de expedientes a través de la Carpeta del ciudadano/contribuyente, así como la aportación de documentos a los mismos.
- Buzón de notificaciones telemáticas.
- Informe de estar al corriente de obligaciones tributarias. Obtención de certificados de deudas.
- Fraccionamientos y aplazamientos de deuda, con emisión de resolución automatizada.
- Planes Personalizados de Pago, con emisión de resolución automatizada.
- Domiciliaciones bancarias.
- Pago de valores mediante cargo en cuenta en entidades financieras o a través de la plataforma de pago que designe el Ayuntamiento de Yaiza.
- Tramitar todos aquellos impuestos, tasas y precios públicos que según las ordenanzas municipales, tanto vigentes en este momento como las que se aprueben o modifiquen en el futuro, puedan ser gestionados en régimen de autoliquidación. Deberá permitirse la tramitación completa, desde la presentación del modelo hasta el pago de las mismas, con registro directamente en el módulo de gestión y recaudación.
- Permitir los siguientes trámites sin identificación: consultar calendario del contribuyente, simulador de tasas e impuestos y pago telemático de deudas a través de la plataforma de pago (tpv virtual) indicada por el Ayuntamiento.
- Autoliquidaciones asistidas
- Simulador de tasas e impuestos.
- 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 de Colaboradores sociales, mediante asignación de claves de acceso, con las siguientes funcionalidades:
 - Obtención de certificados de deudas.
 - Autoliquidaciones asistidas de impuestos, tasas y precios públicos.
 - Actuaciones en nombre de terceros utilizando la funcionalidad de representación.

5.2 Funcionalidades: Base de datos de terceros.

Deberá funcionar bajo la filosofía de dato único, debiendo la empresa adjudicataria integrarse con la base de datos de terceros del Ayuntamiento y se deberá incluir, al menos, los siguientes datos básicos:

- Tipología: Personas físicas, personas jurídicas, comunidad de propietarios, comunidad de bienes, organismos oficiales, etc.





Ilustre Ayuntamiento de la Ciudad Histórica de Yaiza

- Documento de identificación: NIF / NIE / Pasaporte.
- Datos jurídicos e histórico de cambios.
- Domicilio fiscal y direcciones alternativas, con histórico.
- E-mail, teléfonos y otros datos de comunicación.
- Relaciones con otros terceros de la base de datos (representante, empleado, heredero, etc.).
- Documentos asociados al tercero.
- Bienes relacionados con el tercero (cuentas bancarias, datos S.Social, Vehículos DGT, etc.).
- Domiciliaciones asociadas a los objetos tributarios.
- Vinculación con toda la información del sistema.
- Callejero municipal.
- Histórico de las modificaciones en terceros con auditoría de las mismas (fecha, usuarios, etc.).

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

5.2.3. Acceso sencillo y rápido desde la ficha del tercero/contribuyente a toda la información que conste en el sistema asociada al mismo (datos económicos, objetos tributarios, valores, expedientes de gestión, expedientes de ejecutiva, etc.). Todos estos datos podrán ser consultados a través de la Carpeta del ciudadano del Ayuntamiento.

5.2.4. Tratamiento singular para grandes contribuyentes y organismos públicos.

5.2.5. Mantenimiento y gestión de domicilios: principal y alternativos con histórico, y depuración de callejero y unificación de direcciones.

5.2.6. Gestión con un único callejero integrándose con la base de datos ciudad del Ayuntamiento, compatible con catastro, AEAT, INE, DGT, etc. Recogiendo las distintas codificaciones para la misma vía evitando discrepancias en las direcciones tributarias y fiscales. Depuración de callejero y unificación de direcciones.

5.2.7. Utilidades y herramientas de depuración: unificación de contribuyentes, unificación de domicilios y controles de coherencia (datos propios y externos incorporados por ficheros). Conectores Web services con la AEAT, para domicilios fiscales, Dirección general de la Policía, etc. Detección de posibles duplicidades, el sistema no debe permitir duplicidades y las detectadas deben ser marcadas para su posterior depuración. Se admiten nuevos contribuyentes con el mismo NIF, para casos excepcionales y previa depuración. Supresión de contribuyentes erróneos y agrupación de los duplicados existentes.

5.3 Funcionalidades: Gestión de Expedientes Electrónicos para la recaudación y gestión tributaria integrales.

5.3.1. El sistema de información debe permitir la tramitación de expedientes tanto en papel como electrónicos para el ciclo completo de gestión, inspección y recaudación. Estos procedimientos exigidos por la normativa se tramitarán por vía electrónica contemplando la gestión integral de todas las fases del ciclo de vida de los procedimientos administrativos y documentos generados garantizando la integridad y seguridad de las actuaciones garantizando el control de los tiempos y plazos, identificación de los órganos responsables y





Ilustre Ayuntamiento de la Ciudad Histórica de Yaiza

la tramitación ordenada de los expedientes, con simplificación y publicidad de los mismos.

5.3.2. El gestor de expedientes electrónicos deberá estar adecuado al Real Decreto 4/2010 de 8 de enero, por el que se regula el Esquema Nacional de Interoperabilidad en el ámbito de la Administración Electrónica y Normas técnicas de Interoperabilidad que desarrollan aspectos concretos de la interoperabilidad incluyendo sus guías de aplicación.

5.3.3. Las características mínimas del gestor de expedientes tributarios serán:

- Bandejas de tareas por usuarios a departamentos.
- Integración con firma electrónica.
- Composición y foliado del expediente firmado electrónicamente.
- 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. Las plantillas estarán normalizadas con estructura homogénea de formatos, diseño y estructura, pudiendo ser utilizadas en las entradas y salidas de documentación, adecuándose a las instrucciones del Ayuntamiento sobre la identidad corporativa y siendo editados los documentos a través de las herramientas ofimáticas disponibles o desde la propia aplicación.
- 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. Las plantillas deberán estar jurídicamente actualizadas a los cambios legislativos, novedades jurisprudenciales e interpretaciones legales de los órganos consultivos. El sistema notificará al usuario cuando la plantilla esté desactualizada.
- 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.
- Posibilidad de que un mismo documento forme parte de más de un expediente con secuencia coordinada de procesos, técnicas y operaciones de gestión de documentos según los procedimientos implementados.
- Control y visualización de los expedientes en sus diferentes etapas de tramitación con diferenciación por estados y también indicación de las incidencias con propuesta de actuación.
- 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.
- Normalización, estructuración y programación de las ordenanzas fiscales, de precios públicos y otras que contengan ingresos por sanción.





Ilustre Ayuntamiento de la Ciudad Histórica de Yaiza

- 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

5.3.4. El sistema garantizará la autenticidad, integridad, confidencialidad, disponibilidad y trazabilidad de los documentos y expedientes, permitiendo la protección, recuperación y conservación de los documentos. Archivo en el gestor documental de todos los documentos generados.

5.4. Funcionalidades: Gestión de ingresos y gestión tributaria.

5.4.1. Generales para todos los tributos

- El sistema informático permitirá el cumplimiento de todos los preceptos y procedimientos de gestión tributaria establecidos por la Ley general tributaria, Reglamento general de recaudación, las Ordenanzas municipales y las restantes normas tributarias vigentes en cada momento.
- Parametrización de las figuras tributarias, precios públicos y sanciones recogidas en las ordenanzas municipales y programación y cálculo de figuras nuevas. Dicha programación se podrá realizar por los propios administradores del Ayuntamiento.
- Adaptación sencilla y rápida del sistema a los cambios normativos (estatales, autonómicos y locales). Gestión tributaria por procesos, desarrollando los previstos en las ordenanzas fiscales y de otros ingresos de derecho público.
- La gestión tributaria deberá ser interoperable permitiendo la integración de las actuaciones con los módulos tributarios y la información básica de los elementos del municipio (territorio, población y organización).
- Procesos de validación, carga y actualización de los soportes informáticos provenientes de otras administraciones públicas: DGT, Catastro, AEAT, ANCERT, etc.
- 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.
- Gestión completa de las liquidaciones y autoliquidaciones, con control de las notificaciones, recibos, cobro, bajas y pase a ejecutiva, y la gestión de autoliquidaciones. Ingresos de naturaleza tributaria y no tributaria incorporados todos en un mismo





Ilustre Ayuntamiento de la Ciudad Histórica de Yaiza

módulo integrado, con acceso a todos los usuarios según su perfil Liquidación y aplicación de recargos por declaración o autoliquidaciones extemporáneas e intereses de demora exigibles, en su caso.

- Rectificación de valores incorrectos, liquidación y aplicación de recargos por declaración o autoliquidaciones extemporáneas e intereses de demora.
- 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 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.

5.4.2 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.

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





Ilustre Ayuntamiento de la Ciudad Histórica de Yaiza

tributarias y fiscales.

5.4.3 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.

5.4.4 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.
- 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.

5.4.5 Impuesto sobre el Incremento del Valor de los Terrenos de Naturaleza Urbana





Ilustre Ayuntamiento de la Ciudad Histórica de Yaiza

(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 declaraciones para la generación de 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).
- 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, Tasa de Gestión de Residuos Sólidos Urbanos, Vados).
- 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, de liquidación asistida, presentación y pago





Ilustre Ayuntamiento de la Ciudad Histórica de Yaiza

telemático del IIVTNU.

En el caso de que se establezca el sistema de autoliquidación a través de la modificación de la Ordenanza Fiscal correspondiente, como consecuencia de la revisión de las autoliquidaciones presentadas por los ciudadanos, el sistema deberá permitir la generación de autoliquidaciones complementarias y liquidaciones paralelas.

5.4.6 Impuesto sobre Construcciones, Instalaciones y Obras (ICIO)

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

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

5.4.7 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.

5.4.8 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 los 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.

5.4.9 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





Ilustre Ayuntamiento de la Ciudad Histórica de Yaiza

(incumplimiento órdenes de embargo, falta de atención a requerimientos, etc.), etc. Asimismo, las que pudieran producirse de “derecho privado”, tales como alquileres.

5.5. Funcionalidades: Recaudación.

5.5.1 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 del Ayuntamiento mediante tarjeta de crédito o débito.
- A través de la Oficina Virtual Tributaria.
- A través de una App municipal con tarjeta.
- En las entidades financieras colaboradoras de la recaudación municipal.

Para ello, el sistema deberá contemplar las siguientes funcionalidades:

- Gestión de todo tipo de cobro de forma interactiva o masiva (C60).
- 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.

5.5.2 Domiciliaciones

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

La gestión de las domiciliaciones se podrá realizar de forma:

- Presencial en las Oficinas del Ayuntamiento de Yaiza.
- 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.





Ilustre Ayuntamiento de la Ciudad Histórica de Yaiza

5.5.3 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 OVT, 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, 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.

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

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

5.5.4 Devoluciones de ingresos.

Se incluirá un módulo que permitirá la devolución al interesado de los cobros realizados de forma indebida previa solicitud expresa del mismo o de oficio por parte del Ayuntamiento de Yaiza.

El sistema deberá contemplar los siguientes tipos de devolución:

- De gestión: devolución total o parcial del importe de uno o más pagos incluyendo:
 - principal, recargos, intereses y costas.
- Cobros duplicados: devolución de los cobros duplicados.
- Deposito: Devolución de una fianza.
- Remanente: Devolución del saldo a favor del contribuyente producto de embargos.
 - que han resultado improcedentes o por fraccionamiento.
- Otras situaciones excepcionales.
- Este módulo deberá incluir todos los procesos y funcionalidades necesarias para la tramitación del expediente asociado a la devolución (total o parcial) así como los intereses que aplicaran en su caso. La devolución se podrá pagar por los siguientes medios:
 - Por transferencia bancaria.
 - Por compensación de deuda o multas que el beneficiario pueda tener con del Ayuntamiento de Yaiza.

5.5.5 Suspensión y paralización

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

El sistema deberá estar parametrizado para calcular la fecha de prescripción en función de





Ilustre Ayuntamiento de la Ciudad Histórica de Yaiza

las distintas casuísticas de la suspensión.

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

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

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

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

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

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

5.5.6 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, mediante la carga de ficheros remitidos, en su caso, por empresa especializada, 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.

5.5.7 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.

5.5.8 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 el Ayuntamiento de Yaiza o por parte del contribuyente que interrumpan temporalmente el plazo de prescripción.





Ilustre Ayuntamiento de la Ciudad Histórica de Yaiza

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.

5.5.9 Recaudación Voluntaria

La aplicación gestionará la puesta al cobro de los tributos y otros ingresos municipales, de cobro periódico en periodo voluntario y también de liquidaciones de ingreso directo, así como autoliquidaciones

Deberá permitir la posibilidad de emisión de padrones fraccionados en diferentes plazos o con varias fechas de cobro de los recibos domiciliados de un mismo padrón, incluso fuera del periodo de cobro para los recibos no domiciliados.

También la emisión de valores cuota cero (exención, no sujeción, etc) alta, consulta y registro de la aprobación.

Una vez finalizado el periodo voluntario de pago deberá pasar automáticamente los recibos a periodo ejecutivo.

5.5.10 Recaudación Ejecutiva

La aplicación gestionará de forma automática el paso de los valores a periodo ejecutivo, calculando los porcentajes de recargo 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.
- 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.
- 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.
- Subasta de bienes.
- Gestión de fallidos.
- Derivación de responsabilidad.
- Hipoteca Legal Tácita.
- Gestión de afecciones de bienes; emisión de avisos en caso de transmisiones de dominio.
- Gestión de supuestos de sucesión de deudas; automatización en base a la





Ilustre Ayuntamiento de la Ciudad Histórica de Yaiza

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.

5.5.11 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.

5.6 Funcionalidades: Contabilidad auxiliar.

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 de los movimientos contables mediante la generación de ficheros de intercambio con el sistema contable general del Ayuntamiento, para que haya un reflejo automático sobre la contabilidad general de ingresos y las fases de ejecución del presupuesto de ingresos.

- Control y contabilización de los cargos, los ingresos, las anulaciones, las prescripciones, insolvencia, etc. con repercusión contable.
- Consulta de la Contabilidad, por Concepto, Ejercicio Fiscal, Ejercicio Valor, Tipo de Liquidación, de forma individual o combinada.





Ilustre Ayuntamiento de la Ciudad Histórica de Yaiza

- 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.

5.7 Funcionalidades: 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.

5.8 Funcionalidades: Recursos.

El sistema deberá contemplar la tramitación completa y electrónica de los procedimientos de recursos de reposición, revisiones de oficio, solicitudes y reclamaciones de cualquier tipo, permitiendo el seguimiento de los mismos.

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





Ilustre Ayuntamiento de la Ciudad Histórica de Yaiza

- Seguimiento de las actuaciones notificables y de la situación de las remesas de notificaciones
- Estadísticas sobre la actividad de Inspección.

5.10 Funcionalidades: 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, 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.

5.11 Funcionalidades: Comunicaciones y Notificaciones.

El sistema deberá cumplir con la Ley general tributaria y la Ley 39/2015 de procedimiento administrativo común en lo relativo a las Notificaciones y comunicaciones. Notificaciones electrónicas para los obligados y notificaciones en papel y con puesta a disposición por medios electrónicos para los no obligados. Posibilidad de cambio en la forma de notificación en los no obligados y actualización a cualquier exigencia legal referente a las notificaciones electrónicas. Además, deberá contemplar, como mínimo, las siguientes características:

- 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





Ilustre Ayuntamiento de la Ciudad Histórica de Yaiza

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

5.12 Funcionalidades: 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.

5.13 Funcionalidades: 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.

6. INTEGRACIÓN CON OTROS SISTEMAS.

6.1 Sistemas externos

La aplicación propuesta, debe contemplar a la fecha de presentación de ofertas, los siguientes servicios de Interoperabilidad e intercambio de datos con Organismos externos:

- Dirección General de Catastro. On-line mediante Servicios Web.
- Dirección General de Tráfico. On-line mediante Servicios Web.
- Plataforma SIGA de Gestores Administrativos (IVTM). On-line mediante Servicios Web.
- ANCERT. On-line mediante Servicios Web.
- AEAT. Vía EDITRAN y ficheros convenio ejecutiva.
- Correos. SICER a través de EDITRAN o de servicios web, incluyendo imágenes y fichero de firma en tableta electrónica.
- Plataforma de pago Red.es. O cualquier otra seleccionada por el Ayuntamiento de





Ilustre Ayuntamiento de la Ciudad Histórica de Yaiza

Yaiza, en modo On-line mediante Servicios Web.

- INSS y TGSS. Mediante ficheros con perceptores de prestaciones.
- 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 Ayuntamiento de Yaiza (ATM-2 Grupo Maggioli).

El Ayuntamiento de Yaiza 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, y que en todo caso se entienden incluidos en el precio de su oferta.

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:

EDITRAN

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

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

ANCERT

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

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

CATASTRO

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.

AEAT

La aplicación ofertada deberá contemplar el tratamiento de los ficheros de





Ilustre Ayuntamiento de la Ciudad Histórica de Yaiza

intercambio requeridos para hacer efectivo el convenio de recaudación de deuda en periodo ejecutivo con la AEAT.

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, además de 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 se exigirá, en el proyecto, la integración con un software externo de Libro de Resoluciones y Decretos corporativo.

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 que dichas integraciones en ningún caso supondrán un coste adicional para el Ayuntamiento de Yaiza, 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.
- Clavefirma.
- Representa.

6.2 Sistemas internos o corporativos

Se detallan a continuación determinadas integraciones exigidas con otras aplicaciones del Ayuntamiento de Yaiza. El nuevo sistema a implantar, tendrá que cumplir los siguientes requerimientos de integración en el momento de puesta en marcha y durante la duración del contrato. Todos estos requerimientos deberán estar disponibles en el momento de la presentación de la oferta, salvo que se indique lo contrario en cuyo caso deberán proveerse en el transcurso de la fase de integración, o cuando por motivos de integración específicos municipales estén disponibles:

- Contabilidad General. El actual sistema es ATM-2 del Grupo Maggioli.
- Registro de entrada y salida. Actualmente el Ayuntamiento utiliza el sistema de esPúblico Gestiona.
- Libro de Decretos y Resoluciones. Actualmente el Ayuntamiento utiliza el sistema de





Ilustre Ayuntamiento de la Ciudad Histórica de Yaiza

esPúblico Gestiona.

- Sede electrónica y Carpeta Ciudadana. El Ayuntamiento actualmente utiliza la solución de la plataforma esPúblico Gestiona.
- Padrón municipal.
- Sistema de gestión de sanciones.
- Portafirmas.
- Archivo.
- Pasarela de pagos.
- Cualquier otro sistema que el Ayuntamiento de Yaiza tenga implantado y sea necesario para la correcta ejecución de las tareas propias del Departamento de Recaudación del Ayuntamiento de Yaiza, así como los nuevos sistemas que puedan surgir necesarios.

7. ARQUITECTURA DE LA APLICACION.

La aplicación propuesta deberá cumplir los siguientes requisitos:

- Estará desarrollada bajo una arquitectura Web, facilitando así el despliegue de nuevas versiones de la plataforma en las estaciones de trabajo.
- Cubrirá los niveles de seguridad exigidos en el pliego en lo que respecta a la confidencialidad y seguridad de la información y protección de datos de carácter personal”.
- Deberá ser accesible por los usuarios a través de los sistemas operativos comunes (Windows, OS X, iOS, Linux), así como desde diferentes dispositivos (Pc’s, Tablets, Móviles, etc.).
- La oficina virtual tributaria debe poder ser accesible a través de Internet, utilizando los navegadores web de uso común (Microsoft Edge, 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 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:





Ilustre Ayuntamiento de la Ciudad Histórica de Yaiza

7.1 Capa de gestión de datos.

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

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

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.

7.2 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.

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

7.3 Capa de servidor web.

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

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

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

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

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

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

7.4 Capa cliente final

La interfaz de usuario será única y basada en navegador internet, permitiendo su explotación desde "clientes ligeros", no requiriendo en ningún caso configuraciones potentes de





Ilustre Ayuntamiento de la Ciudad Histórica de Yaiza

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 exigirá 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.

8. ENTORNO DE COMUNICACIONES Y REDES

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

9. SEGURIDAD

De acuerdo con lo recogido en la Disposición Adicional Primera de la Ley Orgánica 3/2018, de 5 de diciembre, de Protección de Datos y garantía de derechos digitales y el artículo 2 del Real Decreto 311/2022, de 3 de mayo, por el que se regula el Esquema Nacional de Seguridad, se establece como requisito de solvencia técnica la adecuación al Esquema Nacional de Seguridad de los sistemas de información propuestos por el licitador.

En base a lo dispuesto anteriormente, y al análisis de los riesgos realizado, los sistemas ofertados por el licitador donde vayan a tratarse datos personales responsabilidad de la administración/entidad contratante o se utilicen para prestarle el servicio objeto del presente contrato, deberán contar con las medidas de seguridad del ANEXO II del Esquema Nacional de Seguridad en categoría MEDIA.

Para evidenciar el cumplimiento, el licitador deberá presentar Certificación de Conformidad con el Esquema Nacional de Seguridad, en dicha categoría. La certificación presentada será de conformidad con el contenido del Anexo II del Real Decreto 311/2022. Si bien se admiten, transitoriamente, aquellas que sean conformes con el Real Decreto 3/2010, según lo dispuesto en la Disposición Transitoria Única del Real Decreto 311/2022. La Certificación en categoría Alta será puntuable.

La entidad adjudicataria deberá comunicar al Ayuntamiento quien es la persona designada como Punto o Persona de Contacto (POC), según lo dispuesto en el artículo 13.5 del Real Decreto 311/2022, Si en la prestación intervienen subcontratistas les será de aplicación el presente requisito de solvencia en los mismos términos que los aquí relacionados. Debiendo presentar igualmente la debida declaración/certificación en función de la categorización de los sistemas.





Ilustre Ayuntamiento de la Ciudad Histórica de Yaiza

El adjudicatario deberá mantener la conformidad aportada durante la vigencia del contrato. Cuando el adjudicatario perdiera la correspondiente conformidad –certificación-, o se haya retirado temporalmente la misma, deberá comunicarlo de manera inmediata y sin dilación indebida al Ayto. De Yaiza, al tratarse de un requisito de solvencia técnica. Igualmente comunicará la actualización de la certificación de acuerdo con los plazos y requisitos de la Disposición Transitoria Única del Real Decreto 311/2022.

Como requerimientos básicos de seguridad a valorar:

- o Proporcionará funcionalidad propia en cuanto a los controles de acceso a la misma, así como disponer de funciones que permitan personalizar, para cada perfil de usuario, sus características de acceso y operatividad. La administración de los perfiles debe estar centralizada en una figura (Administrador de perfiles) asociada a una o varias personas dentro del Ayuntamiento de Yaiza, quienes serán responsables de la asignación, modificación y/o denegación de permisos de acceso a los usuarios del sistema.
- o Permitirá definir perfiles de usuarios externos del Ayuntamiento de Yaiza, con el fin de proporcionar diferentes funcionalidades de Gestión Tributaria a colectivos concretos y a contribuyentes debidamente identificados.
- o 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).
- o 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.
- o La herramienta se integrará con el Directorio Activo corporativo del Ayuntamiento, con el objetivo de identificar a los usuarios gestores y administradores con sus credenciales corporativas. La herramienta también permitirá la identificación de otros usuarios que por cualquier circunstancia no se encuentren registrados en el directorio activo del Ayuntamiento.
- o 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.
- o 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.
- o Permitirá la utilización de diferentes certificados digitales (al menos los emitidos por





Ilustre Ayuntamiento de la Ciudad Histórica de Yaiza

la FNMT) y del DNI electrónico como parte del proceso de Autenticación. Contemplará asimismo la utilización del sistema CI@ve.

- o Incorporará mecanismos que permitan la firma electrónica de los documentos que se generen en el propio sistema.
- o Dispondrá de herramientas de auditoria que faciliten el diagnóstico y tratamiento de incidencias.
- o Dispondrá de sistemas de autenticación de doble factor para acceder al sistema.

10. DOCUMENTACION.

Los manuales de usuario y toda la documentación del sistema se entregarán en soporte digital, y en papel en caso de que el Ayuntamiento de Yaiza lo requiera, y se mantendrá actualizada permanentemente con las nuevas funcionalidades y modificaciones realizadas en la herramienta.

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

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

11. CODIGO FUENTE

Las empresas ofertantes deberán garantizar la disponibilidad del código fuente de la aplicación aportada, 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 del Ayuntamiento de Yaiza, 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.

12. HERRAMIENTAS DE ORGANIZACIÓN DE TRABAJO

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

13. LICENCIAS DE PRODUCTOS DE TERCEROS.





Ilustre Ayuntamiento de la Ciudad Histórica de Yaiza

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

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

14. COMPROBACIÓN DE LAS FUNCIONALIDADES Y DEMOSTRACIONES.

Para que pueda evaluarse la oferta, y con objeto de verificar que se ajusta a las prestaciones exigidas, se podrá requerir que cada empresa licitadora realice una demostración del alcance de su aplicación, mediante acceso a través de Internet desde las dependencias que a tal efecto designe el Ayuntamiento de Yaiza.

Para ello, deberá resolver el conjunto de supuestos prácticos que se le comuniquen previamente, por parte del Ayuntamiento de Yaiza, con una antelación mínima de 5 días hábiles a la fecha que le sea asignada.

Cada sesión se dividirá en dos partes, una primera de comprobación de la constancia en el aplicativo de las funcionalidades exigidas, y otra de demostración 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 del Ayuntamiento de Yaiza.

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 el Ayuntamiento de Yaiza, exigirá la demostración de la resolución de algunos casos prácticos en el aplicativo ofertado, en un entorno con datos de prueba.

El resultado de esta demostración podrá condicionar la valoración de la oferta, con independencia de lo expresado en el documento escrito de la misma, teniendo en cuenta:

5. Cobertura funcional.
6. Facilidad de uso, flexibilidad y facilidad de adaptación a la forma de trabajo.
7. Cuestiones que aportan valor añadido.
8. Potencial evolutivo en la gestión.

15. 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





Ilustre Ayuntamiento de la Ciudad Histórica de Yaiza

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.

15.1 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 la clasificación TIER de que disponga el CPD, de acuerdo con el estándar TIA 942, o equivalente en función de la categoría correspondiente.

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 del Ayuntamiento de Yaiza, que deberá ser de alta disponibilidad y con enlaces redundantes.

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

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

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

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

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

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.





Ilustre Ayuntamiento de la Ciudad Histórica de Yaiza

- 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.

15.2 Servicios Incluidos

Servicios de Operación de Sistemas y Gestión de Red

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

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





Ilustre Ayuntamiento de la Ciudad Histórica de Yaiza

- Tunning.
- Administración de otro software de base (Servidores de aplicaciones, Servidores Web, etc.) Instalación y configuración.
- Políticas de seguridad.
- Políticas de seguridad Web.
- Monitorización y control.
- Gestión de cambios.
- Gestión de incidencias.

Monitorización Automática

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

15.3 Servicios de Soporte operativo

Se cubrirán todos los servicios requeridos para la correcta y óptima explotación de la plataforma, y para garantizar la adaptación constante, a lo largo de todo el proyecto, a las necesidades del Ayuntamiento de Yaiza. 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. Tiene como objetivo general disponer 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





Ilustre Ayuntamiento de la Ciudad Histórica de Yaiza

Para asegurar que los cambios propuestos del sistema se registran, evalúan, autorizan, se asigna prioridades, planifican, prueban, implantan y documentan, siguiendo los procedimientos establecidos y garantizando en todo momento la calidad y continuidad del servicio. En el Plan de implantación, se deben definir el alcance de los cambios que aplicarán a cualquier elemento que conformen los servicios del sistema en producción. El adjudicatario deberá proponer los canales y procedimientos para estar informado de todas las peticiones de cambio solicitadas o propuestas por el adjudicatario, las cuales serán gestionadas por el órgano que se establezca. Asimismo, se definirá los criterios de cambio estándar frente a otros tipos de cambios menores y que no requieran la intervención del órgano responsable.

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

Gestión de Versiones

Entre otros objetivos del proceso se incluyen:

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

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 del Ayuntamiento de Yaiza 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





Ilustre Ayuntamiento de la Ciudad Histórica de Yaiza

Donde se agregan, componen, consolidan, monitorizan y se analizan las diferentes medidas de servicios y elaboración de los indicadores periódicos, extremo a extremo. Tiene como objetivo, mantener y mejorar la calidad de los servicios relacionados con la plataforma y proporcionar la información necesaria sobre el grado de cumplimiento de los acuerdos en los servicios y otros indicadores clave de rendimiento que pueda proponer el adjudicatario.

Gestión de la Mejora Continua

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

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

15.4 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 control de la infraestructura tecnológica y ANS relacionados, que ayude al personal del Ayuntamiento de Yaiza 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.

16. PLAN DE PROYECTO PARA LA PUESTA EN MARCHA DEL SISTEMA.

16.1 Plan de implantación.

El Plan de implantación debe recoger todas las actividades relacionadas con la implantación efectiva del nuevo sistema, considerando su adecuación a las necesidades del Ayuntamiento de Yaiza, 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. El plan de implantación incluirá como mínimo los siguientes apartados:

- o Cronograma con indicación de los hitos y entregables más destacados.
- o Organización del equipo con descripción de las responsabilidades y experiencia de cada uno de sus miembros, que debe ser acorde con la actividad a realizar.
- o Plan de interoperabilidad e integraciones.





Ilustre Ayuntamiento de la Ciudad Histórica de Yaiza

- 0 Plan de migración.
- 0 Plan de formación.
- 0 Plan de Comunicaciones.
- 0 Plan de implantación y parametrización.
- 0 Plan de continuidad del servicio.

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

- Implantación del modelo de relación entre el Ayuntamiento de Yaiza y el adjudicatario, así como los procedimientos del proyecto: gobierno, gestión y control.
- Aprovisionamiento de la infraestructura tecnológica e implantación del software en la nube.
- Adecuar el nuevo sistema a los procesos y necesidades del Ayuntamiento de Yaiza 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 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.

16.2. Migración de datos del sistema actual.

El adjudicatario deberá disponer de herramientas y procedimientos que faciliten el proceso de migración de datos, desde las aplicaciones actuales hacia el nuevo sistema.

Se exigirán las características de los mismos, así como sus prestaciones en cuanto a





Ilustre Ayuntamiento de la Ciudad Histórica de Yaiza

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

Deberán reflejarse asimismo los procesos de verificación que se llevarán a cabo para comprobar la fiabilidad de la migración. Se realizará una migración completa (respetando los identificadores actuales) de:

- Contribuyentes y todos sus datos asociados, incluyendo históricos y documentación digitalizada.
- Objetos tributarios e histórico completo de los mismos.
- Valores y referencias vivas, independientemente de su antigüedad.
- Operaciones realizadas sobre valores.
- Datos y actuaciones de todos los expedientes tributarios.
- Referencias de pago.
- Emisiones de notificaciones.
- Emisiones domiciliadas.
- Información relacionada con la contabilidad.
- Fraccionamientos y aplazamientos de pago, devoluciones y suspensiones.
- Conceptos con sus tarifas, tipos impositivos e históricos.
- Lista de calles y, en su caso, tarifas asociadas según ordenanzas municipales.
- Ficheros procesados CSB.
- Soportes externos periódicos y anuales, histórico de las actuaciones realizadas sobre los mismos (IBI, IAE, DGT, ANCERT, Seguridad Social, etc.)

16.3 Gestión del cambio.

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 del Ayuntamiento de Yaiza o por quién este determine. Las actividades mínimas a realizar serán las siguientes:

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

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

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





Ilustre Ayuntamiento de la Ciudad Histórica de Yaiza

16.4. 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 incluidos, indicando los datos de duración, modalidad del curso (presencial, telemática 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, bajo los siguientes requerimientos mínimos:

- Formación al personal técnico del área de Informática y Telecomunicaciones del Ayuntamiento, que asegure un debido traspaso de conocimiento al personal responsable de su operación y administración. De esta manera el personal municipal deberá poder realizar el mantenimiento de todo el sistema, así como el diseño e implementación de nuevos procedimientos de forma autónoma. Asimismo, se les deberá formar en la estructura del modelo de datos del Sistema, de tal manera que desde la Sección de Informática se puedan realizar y construir consultas directas a las Bases de Datos.
- Formación al personal municipal que accederá a las aplicaciones en condición de tramitadores internos dentro del ámbito de este Proyecto y, en general, a todos aquellos empleados municipales que de alguna manera deban interactuar con el nuevo sistema. En este sentido habrá que diferenciar la formación para gestores tributarios y recaudadores, la formación para los trabajadores de los servicios de atención a la ciudadanía y la formación para los 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.

La formación presencial, será impartida en las dependencias que el Ayuntamiento de Yaiza determine. La empresa adjudicataria preparará 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, preferiblemente en formato electrónico (PDF), de la que se entregará por la empresa adjudicataria un ejemplar por alumno o asistente a cada curso.

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

- Número de cursos.





Ilustre Ayuntamiento de la Ciudad Histórica de Yaiza

- 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.
- Equipamiento necesario.
- Contenido de los cursos.

17. ORGANIZACIÓN DEL PROYECTO.

Durante el primer mes del servicio, deberá constituirse el Comité de Seguimiento, que estará integrado por el responsable del contrato, por parte del Ayuntamiento, el Director de proyecto, por parte del adjudicatario, y el personal técnico a designar por parte del Ayuntamiento y de la empresa adjudicataria.

Las principales funciones de este comité son las siguientes:

- Coordinar y organizar el plan de trabajo.
- Liderar la ejecución de los trabajos.
- Aprobar los resultados intermedios y finales realizados.
- Controlar la calidad de los trabajos.
- Revisión de los servicios realizados.
- Solución de conflictos.

Durante la implantación del sistema, el comité se reunirá quincenalmente para realizar seguimiento operativo del proyecto. Tras la implantación, si es necesario, el comité se podrá reunir de forma trimestral.

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

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

- Actuar como interlocutor del adjudicatario frente al Ayuntamiento de Yaiza, 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.





Ilustre Ayuntamiento de la Ciudad Histórica de Yaiza

- Informar al Ayuntamiento de Yaiza del grado de cumplimiento y evolución del Proyecto, garantizando el cumplimiento de plazos y requisitos de servicio.
- Informar al Ayuntamiento de Yaiza acerca de las variaciones, ocasionales o permanentes, en la composición del equipo de trabajo adscrito a la ejecución del contrato, así como de cualquier incidencia que afecte o pueda afectar al Proyecto, proponiendo las medidas para su corrección o las medidas preventivas que correspondan.

18. 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 y, en general, todo dato relevante para su valoración, tanto a nivel de perfil profesional como de adecuación a las necesidades del proyecto. Esta lista debe estar agrupada por perfiles / roles dentro del Plan de Trabajo.

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

- 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.

19. 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





Ilustre Ayuntamiento de la Ciudad Histórica de Yaiza

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.

Para efectuar las tareas de mantenimiento programadas, la empresa adjudicataria deberá contactar con la persona designada por el Ayuntamiento de Yaiza, con el fin de habilitar el mecanismo más conveniente en cada caso, para llevar a cabo las tareas requeridas, así como consensuar la franja horaria más idónea.

19.1 Mantenimiento Evolutivo.

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

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

19.2 Mantenimiento Correctivo.

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

Tipo Incidencia	Plazo Respuesta	Plazo Resolución
Crítica	≤ 1 hora	≤ 6 horas
No crítica	≤ 4 horas	≤ 24 horas

Se entiende por.

- “Incidencia crítica”: cuando funcionalidades relevantes del sistema quedan fuera de uso o no cumplen los requisitos funcionales o de explotación establecidos, por causas directamente imputables a la aplicación, sin que exista ninguna otra alternativa de operación, inhabilitando al usuario para el desarrollo de sus funciones. Afecta al normal funcionamiento del sistema de gestión de ingresos.
- “Incidencia no crítica”: cuando el sistema está 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.





Ilustre Ayuntamiento de la Ciudad Histórica de Yaiza

19.3 Actualizaciones y cambio de versión.

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

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

20. SOPORTE A LA GESTIÓN Y A LA EXPLOTACIÓN DEL SISTEMA: SERVICIO DE ASISTENCIA TÉCNICA Y TRIBUTARIA.

El adjudicatario deberá disponer de un sistema de asistencia para el Ayuntamiento de Yaiza que permita tramitar consultas técnicas durante la vigencia del contrato.

Los licitadores deberán incluir en la memoria técnica, con el mayor detalle posible, el alcance de esta prestación: los medios por los que el Ayuntamiento podrá presentar las consultas tanto tributarias como sobre las funcionalidades del aplicativo, y estas se resolverán (call center, correo electrónico, sistema de gestión de consultas, presencial en el Ayuntamiento, etc.), los horarios de atención, medios humanos y tecnológicos y cualesquiera otras particularidades.

Los servicios de asistencia técnica deberán cubrir los dos siguientes campos:

A) Consultoría en materia tributaria.

- Tiene especial relevancia cuando se dan cambios normativos y hay pronunciamientos de los tribunales sobre temas tributarios. Se trata de un servicio de asistencia para, por un lado, conocer cómo se van a parametrizar los cambios tributarios en el sistema y, por otro, resolver las dudas del personal sobre los mismos.
- Debe incluir la respuesta a consultas sobre interpretaciones normativas que han servido de criterio de diseño del aplicativo.
- Las vías de consulta establecidas por el adjudicatario deben asegurar un horario de atención, como mínimo, de 08:00 a 15:00 los días laborables.

B) Asistencia técnica sobre las utilidades y funcionamiento del sistema informático.

- Referida a la operativa del programa, que viene a complementar las acciones formativas e incluye mejorar la fluidez de los procesos.
- Las vías de consulta establecidas por el adjudicatario deben asegurar un horario de atención, como mínimo, de 08:00 a 15:00 todos los días laborables, y un servicio de





Ilustre Ayuntamiento de la Ciudad Histórica de Yaiza

atención de urgencias que incluya fines de semana y festivos.

21. BOLSA DE HORAS

Los licitadores deberán presentar una propuesta de bolsa de horas incluidas en el precio de adjudicación, para cubrir aquellos desarrollos futuros que por su entidad no impliquen modificación del contrato, o atender nuevas necesidades de formación que no quedan recogidos en el presente pliego, y que no forman parte del mantenimiento en sus distintas modalidades ni de las 200 horas establecidas para formación.

Esta bolsa se destina a cubrir futuros desarrollos fuera de los supuestos contemplados en el presente pliego, o a cubrir nuevas o mayores necesidades formativas. Será obligación del contratista prestar un número de 100 horas en total sin coste para el Ayuntamiento de Yaiza, y serán valorables en el apartado correspondiente de criterios de valoración del PCAP las horas que excedan esas 100 mínimas.

22. DIRECCION DEL PROYECTO.

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

23. SEGUIMIENTO Y CONTROL DEL PROYECTO.

El seguimiento y control del proyecto se efectuará mediante:

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

24. PROTECCIÓN DE DATOS, PROPIEDAD, USO Y TRATAMIENTO.

Además de estar sujeto al cumplimiento, en materia de contratación de lo establecido en la Ley 9/2017, de 8 de noviembre, de Contratos del Sector Público, el adjudicatario quedará sujeto a la normativa específica siguiente:

- Ley Orgánica 3/2018, de 5 de diciembre, de Protección de Datos Personales y





Ilustre Ayuntamiento de la Ciudad Histórica de Yaiza

Garantía de los Derechos Digitales.

- Reglamento (UE) 2016/679 del Parlamento Europeo y del Consejo, de 27 de abril de 2016, relativo a la protección de las personas físicas en lo que respecta al tratamiento de datos personales y a la libre circulación de estos datos y por el que se deroga la Directiva 95/46/CE (Reglamento general de protección de datos), a partir de su entrada en vigor.
- Real Decreto 311/2022, de 8 de enero, por el que se regula el Esquema Nacional de Seguridad (ENS) en el ámbito de la Administración Electrónica, en la medida de lo posible.
- Real Decreto 4/2010, de 8 de enero, por el que regula el Esquema Nacional de Interoperabilidad (ENI) en el ámbito de la Administración Electrónica, y cada una de las resoluciones de las normas técnicas que lo desarrollan, en la medida de lo posible.
- Real Decreto 203/2021, de 30 de marzo, por el que se aprueba el Reglamento de actuación y funcionamiento del sector público por medios electrónicos.

24.1. Propiedad y uso de datos.

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

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

24.2. Portabilidad de datos.

La empresa adjudicataria deberá garantizar en todo momento la portabilidad de los datos derivados de la gestión del contrato. La portabilidad de los datos y documentos no supondrá costes en ningún caso. La portabilidad de datos se podrá exigir anticipadamente a la finalización del contrato si se acredita el incumplimiento de las condiciones específicas de estos pliegos u otras causas que lo justifiquen, así como por el tratamiento inadecuado por parte de una empresa subcontratada o por la falta de seguridad en las transferencias de datos. También se podrá exigir cuando se produzcan modificaciones unilaterales por parte





Ilustre Ayuntamiento de la Ciudad Histórica de Yaiza

del proveedor de las condiciones de la prestación.

24.3. Plan de Retorno.

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

Al efecto, el adjudicatario quedará obligado al traspaso al Ayuntamiento de Yaiza, o a un tercero designado por esta, de aquellos elementos afectos a la prestación del contrato, sin ningún coste adicional para el Ayuntamiento. Para ello, el adjudicatario, una vez implantada la solución tributaria, deberá elaborar un dossier con el plan de retorno en el que se consigne la información que un tercer nuevo contratista pueda necesitar. Este documento podrá ser exigido por el Ayuntamiento en cualquier momento de la vigencia del contrato a partir de que la herramienta esté implantada.

El adjudicatario saliente estará obligado a mantener el cumplimiento de sus obligaciones durante el período acordado, así como a colaborar con el fin de facilitar la transferencia al nuevo adjudicatario, traspasando los medios y procedimientos necesarios para la correcta prestación del contrato.

24.4. Terminación del contrato.

La terminación de la prestación se traducirá en la aplicación del Plan de Retorno y la eliminación de todos los datos y documentos de forma que esta información no pueda ser recuperada ni reconstruida, incluyendo los metadatos asociados a esta información.

El plazo para llevar a cabo la eliminación completa y definitiva de la información será como máximo de 3 meses desde el momento en que el Ayuntamiento y la adjudicataria hayan realizado las correspondientes comprobaciones de integridad y puesta en marcha y firmado el correspondiente documento de recepción.

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

24.5. Seguridad y confidencialidad.

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

A tal fin, el oferente incluirá en su oferta memoria descriptiva de las medidas de seguridad que adoptará para asegurar la disponibilidad, confidencialidad e integridad de los datos





Ilustre Ayuntamiento de la Ciudad Histórica de Yaiza

manejados y de la documentación facilitada.

24.6. Copias de Seguridad.

El prestador del servicio deberá velar por la integridad de la información que se albergue en los sistemas que posibilitan la prestación del servicio objeto de contratación, siguiendo las directrices de buenas prácticas respetando el ENS. Para ello deberá someter la información a protocolos de copias de seguridad redundados de manera que, en caso de contingencia, la afectación sea mínima (si no nula) para los datos. Deberá ser posible recuperar, en todo momento, la información contenida en los sistemas de información de, como mínimo, los últimos 60 días.

25. PLAZO DE PUESTA EN MARCHA

Tal y como se ha señalado previamente, el contrato tendrá una duración de 4 años, sin posibilidad de prórroga.

Respecto a el plazo de puesta en marcha del Sistema, el Sistema de Información ofertado, deberá entrar en funcionamiento, cubriendo las necesidades generales del Ayuntamiento de Yaiza, en los ámbitos tributario y recaudatorio, en un plazo máximo de 9 meses, contados a partir de la fecha del contrato, debiendo haberse llevado a cabo en este plazo todas las actividades de migración de datos, parametrización y adaptación del sistema y formación de usuarios.

En el caso de que el adjudicatario no cumpla con el plazo de implantación que indique en su oferta, el Ayuntamiento ejercerá las acciones legales oportunas para exigir la compensación por los daños y perjuicios que dicho retraso le genere, siempre que el retraso fuera imputable al adjudicatario.

26. AS-BUILT

El contratista entregará un documento AS-BUILT al Ayuntamiento de Yaiza, que será validado por este para su aceptación, antes del inicio de la utilización del sistema. La no entrega de dicho documento será sancionada como falta muy grave.

El documento solicitado deberá incluir el detalle de todas aquellas configuraciones realizadas en la fase de implantación que puedan ser de utilidad para la explotación del servicio. Igualmente deberán incluirse todos aquellos esquemas, diagramas, ilustraciones, etc. que se consideren oportunas para facilitar la comprensión del mismo.

Si durante el periodo de vigencia del contrato se realizan cambios de configuración o modificaciones susceptibles de ser reflejadas en el documento, el contratista deberá entregar al Ayuntamiento de Yaiza una versión actualizada del mismo en un plazo máximo de 7 días, de manera que siempre se disponga de una versión actualizada y fiel a la realidad.

Obviamente, se deberá preservar la confidencialidad sobre este documento, pues contendrá información que pudiera comprometer o contribuir a la vulneración de la





Ilustre Ayuntamiento de la Ciudad Histórica de Yaiza

seguridad del sistema.

DOCUMENTO FIRMADO ELECTRÓNICAMENTE

