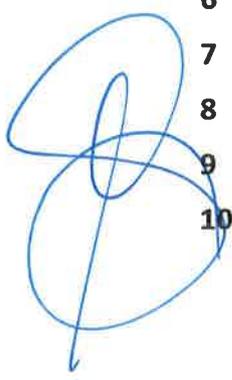


PLIEGO DE PRESCRIPCIONES TECNICAS PARA LA CONTRATACIÓN, MEDIANTE PROCEDIMIENTO ABIERTO, DE LOS SERVICIOS DE IMPLANTACIÓN, PUESTA EN MARCHA Y TECNOLÓGICOS INTEGRALES PARA SU EXPLOTACIÓN BAJO EL MODELO EN LA NUBE DE UN SISTEMA DE INFORMACIÓN PARA LA GESTION TRIBUTARIA, RECAUDATORIA Y DE INSPECCIÓN POR EL AYUNTAMIENTO DE BURGOS.

INDICE

1.	INTRODUCCIÓN	3
2.	OBJETO DEL CONTRATO	4
3.	REQUISITOS FUNCIONALES	5
1	3.1. Oficina Virtual Tributaria	5
2	3.2. Archivo de personas	6
3	3.3. Gestión Tributaria integral	7
	3.3.1 Gestión de ingresos	8
	3.3.2 Recaudación	12
	3.3.3 Contabilidad	17
	3.3.4 Procedimiento Inspector y sancionador tributario.....	17
	3.3.5 Recursos	18
	3.3.6 Seguimiento y control	18
	3.3.7 Control de asistencias a contribuyentes	19
	3.3.8 Gestión de Notificaciones	19
	3.3.9 Gestión de documentos	20
	3.3.10 Gestión de expedientes	20
	3.3.11 Procedimientos de gestión.....	22
	3.3.12 Fiscalización.....	23
	3.3.13 Módulo de generación de informes	24
	3.3.14 App Móvil	24
4.	INTEROPERABILIDAD	24
4	4.1	24
5	4.2	27
5.	ARQUITECTURA DE LA APLICACION.	28
	ENTORNO DE COMUNICACIONES Y REDES.....	30
6	SEGURIDAD	30
7	DOCUMENTACION.	32
8	CODIGO FUENTE	32
9	HERRAMIENTAS DE ORGANIZACIÓN DE TRABAJO.....	32
10	LICENCIAS DE PRODUCTOS DE TERCEROS.	33



11	COMPROBACION DE LAS FUNCIONALIDADES Y DEMOSTRACIONES.....	33
12	SERVICIOS DE SOPORTE, HOSPEDAJE Y ADMINISTRACIÓN DEL CPD	34
6	12.1.....Requerimientos del Centro de Proceso de Datos	34
7	12.2..... Servicios tecnológicos Incluidos	36
8	12.3.....Servicios de Soporte operativo	37
9	12.4..... Medición del Servicio y Herramientas	39
13	PLAN DE PROYECTO PARA LA PUESTA EN MARCHA DEL SISTEMA	39
10	13.1..... Plan de implantación	39
11	13.2..... Migración de datos	41
12	13.3..... Gestión del cambio	41
13	13.4..... Plan de Formación	42
14	13.5..... Organización del proyecto	43
15	13.6..... Seguimiento y control de la ejecución del servicio	44
16	13.7..... Continuidad del servicio	45
14	EQUIPO DE TRABAJO.....	45
15	COBERTURA DE LA LICENCIA	51
17	a.....Servicio de mantenimiento	52
18	b..... Actualizaciones y cambios de versión	53
19	c..... Políticas de desarrollo y mantenimiento	54
20	d.....Soporte a la gestión y a la explotación del Sistema	54
16	PROTECCION DE DATOS, PROPIEDAD, USO Y TRATAMIENTO DE DATOS.....	55
17	ACCESIBILIDAD.....	59
18	SEGURIDAD Y CONFIDENCIALIDAD	60
19	DURACION DEL CONTRATO Y PLAZO DE PUESTA EN MARCHA	60
20	LICENCIA DE USO DEL SISTEMA DE INFORMACIÓN	61
21	PENALIZACIONES	61

1. INTRODUCCIÓN

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

En este sentido, el pliego inicial de 3 de abril de 2019 y el posterior de 21 de noviembre de 2019, se han modificado para introducir las propuestas del servicio de informática de 6 de octubre de 2020 para darle mayor coherencia a la administración electrónica del Ayuntamiento de Burgos.

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 y el punto único de acceso electrónico general.

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, reduciendo, simplificando y eliminando trámites a la vez que posibilitando el establecimiento de mecanismos de medición de las actividades y de los resultados y de mejora continua de los procesos para evitar la redundancia en los procedimientos administrativos.
- Mejorar la orientación al contribuyente y al servicio.
- Posibilitar la gestión descentralizada de los procesos tributarios de manera que las distintas unidades administrativas a través del aplicativo puedan, entre otras

tareas, iniciar, subsanar, incorporar nueva documentación y hacer seguimiento de los expedientes a que dan lugar.

- Permitir la integración con los sistemas internos de la Corporación tales como: Registro de Entrada/Salida presencial y electrónico, gestión de expedientes, Contabilidad, Sede electrónica, Portafirmas, etc y con los sistemas externos proporcionados por otras administraciones y entidades.

2. OBJETO DEL CONTRATO

El alcance de la contratación comprende la prestación de un servicio para la puesta a disposición del Ayuntamiento de Burgos, de una aplicación para la gestión tributaria y recaudatoria bajo el marco de la administración electrónica en modalidad en la nube.

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

- La puesta a disposición del Ayuntamiento de una plataforma orientada a cubrir las necesidades de gestión, inspección y recaudación en los ingresos municipales.
- Parametrización de las funcionalidades conforme al contexto y necesidades del Ayuntamiento.
- Integración con las plataformas corporativas del Ayuntamiento y sistemas externos implicados.
- Migración de los datos desde la aplicación actualmente utilizada por el Ayuntamiento, hacia la nueva herramienta.
- Asistencia in-situ" en las instalaciones del Ayuntamiento los días laborables según calendario laboral, y en horario de 08:00 a 15:00, posterior a la puesta en funcionamiento del Sistema. Esta prestación será, como mínimo de 3 meses, por parte de expertos en el manejo de la aplicación.
- 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.
- Servicios de apoyo y soporte a la gestión y explotación del sistema, incluido el mantenimiento preventivo, evolutivo y correctivo.

- Formación del personal de las áreas implicadas en cuatro niveles, a los que se destinarán cursos por un mínimo de 300 horas:
 - Formación de usuarios de Gestión.
 - Formación de usuarios de Atención al Ciudadano.
 - Formación de usuarios de Dirección.
 - Formación de usuarios Técnicos.

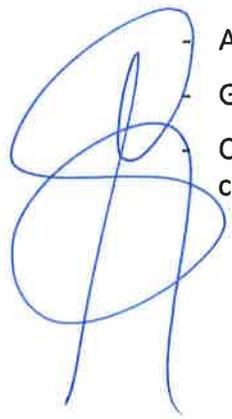
3. REQUISITOS FUNCIONALES

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

3.1. Oficina Virtual Tributaria

Dispondrá de una Oficina Virtual Tributaria que deberá integrarse transparentemente en la Sede Electrónica del Ayuntamiento en cuanto sea posible técnicamente, y constituirá el punto de relación con los contribuyentes, debiendo contemplar al menos las siguientes posibilidades:

- Posibilidad de realizar actuaciones seleccionadas a través de un acceso no identificado.
- Solicitud de cita previa.
- Simulador de IIVTNU e IVTM.
- Identificación y firma mediante certificados electrónicos y sistema Cl@ve Identificación y Cl@ve Firma, en función de la seguridad de los trámites y operaciones.
- Acceso a toda su información tributaria: valores en distintos estados, objetos tributarios, etc.
- Seguimiento del estado de expedientes a través de la Carpeta del contribuyente.
- Pago de valores mediante cargo en cuenta en entidades financieras o a través de la plataforma de pago que designe El Ayuntamiento, e integración con la misma.
- Domiciliaciones bancarias.
- Informe de estar al corriente de obligaciones tributarias.
- Buzón de notificaciones telemáticas.
- Fraccionamientos, con emisión de resolución automatizada.
- Aportación de documentos.
- Gestión de multas
- 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 los mismos métodos anteriores y asignación de claves de acceso, con las siguientes funcionalidades:

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

3.2. Archivo de personas

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

- Tipología: Personas físicas, personas jurídicas, comunidad de propietarios, comunidad de bienes, organismos oficiales, etc.
- NIF / NIE / Pasaporte
- Datos jurídicos e histórico de cambios
- Domicilio fiscal y direcciones alternativas, con histórico
- E-mail, teléfonos y otros datos de comunicación.
- Relaciones con otros terceros (representante, empleado, heredero, etc.)
- Documentos asociados
- Bienes (cuentas bancarias, datos S.Social, Vehículos DGT, etc.)
- Domiciliaciones
- Marca de fallecido s/n.
- Vinculación con toda la información del sistema.
- Se deberán tener en cuenta y quedar registrados los condicionantes impuestos por la LOPD respecto al consentimiento, oposición (y resto de derechos) del tratamiento en los casos en los que sea necesario.

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

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

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

- Integración con la base de terceros y territorio municipal, siempre que la normativa lo permita.

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

3.3. Gestión Tributaria integral

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

- Bandejas de tareas por usuarios a departamentos.
- Integración con firma electrónica. Firma a través del portafirmas corporativo cuando esté disponible y Autofirma.
- 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. Este mantenimiento deberá ser sencillo e intuitivo y ser fácilmente modificable por personal sin conocimientos informáticos. De no ser así la empresa adjudicataria deberá hacerse cargo de dicho mantenimiento.
- Mantenimiento de versiones de las plantillas, con posibilidad de composición por el usuario de los textos a emplear en los procedimientos, sumando, de forma cómoda, varios textos parciales predefinidos y permitiendo campos de texto libre
- Tramitación completa y electrónica de fraccionamientos, aplazamientos, suspensiones, devoluciones, compensaciones de deuda, concursos, recursos de reposición y demás procedimientos tributarios. La tramitación de dichos procedimientos tendrá incidencia automatizada sobre el estado de los valores correspondientes
- Gestión y control de todo tipo de notificaciones convencionales o electrónicas de documentos generados por la aplicación de forma individual o masiva. Generación de remesas de notificación y su seguimiento. Generación de ficheros para la impresión de notificaciones a través entidades colaboradoras o empresas notificadoras y seguimiento de los mismos.

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

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

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

3.3.1 Gestión de ingresos

3.3.1.1 Generales para todos los tributos

- Cumplimiento de la Ley 58/2003, de 17 de diciembre, General Tributaria.
- Resúmenes de Padrones y censos, reflejando elementos tributarios del mismo, número de recibos, importe total y cualesquiera otros elementos tributarios, permitiendo desglosar, por tipo, las exenciones y bonificaciones establecidas.

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

- Extracción de las exenciones y bonificaciones contenidas en el padrón de cada Tributo, identificándolas por tipo de bonificación, período de aplicación y objetos tributarios afectados por las mismas.
- Emisión de resoluciones agrupadas de aprobación de nuevas exenciones o bonificaciones, con posibilidad de notificarlas individualmente a cada uno de los beneficiarios.
- Obtención de los datos globales de cada tipo de exención y bonificación. Permitirá identificar la cuota total y la cuota bonificada.
- Descarga mensual de Ficheros de Fallecidos del INE, actualizando la base de datos de personas. Permitirá el cambio a "Herederos de", indicando los recibos a 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.
- Generación automática de datos abiertos para la publicación en el portal de datos abiertos municipal.
- 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.

3.3.1.2 Impuesto sobre Bienes Inmuebles

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

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

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

- Cálculo y generación de censos, provisionales y definitivos.
- Emisión de liquidaciones de forma interactiva y masiva por tratamiento de ficheros DOC de la DG de Catastro: posibilidad de emisión de liquidaciones agrupando años o por ejercicio; posibilidad de agrupación de ejercicios en riesgo de prescripción; notificación agrupada de liquidaciones.
- Emisión de liquidaciones individuales derivadas de declaraciones tributarias.
- Expediente de división de deuda por porcentaje de participación.
- Tramitación de alteraciones jurídicas –expedientes de transmisión de dominio (901)
- Integración mediante servicios web con la base de datos de la DGC y gestión de 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 el municipal, Catastro, AEAT, INE, DGT, etc., que permita recoger la distinta codificación que cada una de las Administraciones, tiene para la misma vía, evitando de este modo discrepancias en las direcciones tributarias y fiscales.

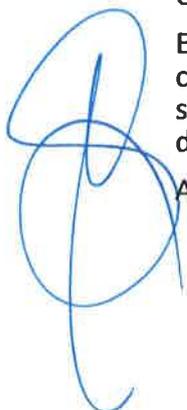
3.3.1.3 Impuesto sobre Vehículos de Tracción Mecánica (IVTM)

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

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

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

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.

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

Integrará la consulta de datos de vehículos y conductores mediante los Servicios Web de la DGT vigentes.

3.3.1.4 Impuesto sobre Actividades Económicas (IAE)

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

En caso de no tener asumida la gestión censal, 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

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

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

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

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

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

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

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

3.3.1.6 Impuesto sobre Construcciones, Instalaciones y Obras (ICIO)

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

- Integración con el sistema de gestión de expedientes municipal. Además, contará con los servicios web correspondientes para la generación de las liquidaciones asociadas.
- Generación de liquidaciones provisionales.
- Registro de finales de obra y presupuesto.
- Generación de liquidaciones definitivas.

3.3.1.7 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 se requiera.

3.3.1.8 Sanciones de Tráfico

La aplicación deberá soportar la gestión administrativa integral de las sanciones de tráfico (bajo los dos posibles sistemas de delegación) bajo la misma filosofía de

funcionamiento que el resto de conceptos tributarios del Sistema, soportándose bajo el modelo de Administración Electrónica integral, y con las siguientes funcionalidades:

- Tramitación completa del procedimiento sancionador en materia de tráfico, en todas sus fases, desde el momento de la denuncia y 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.).
- Trámites y actuaciones del procedimiento instructor y sancionador, incluidos sus documentales, integrados con el resto de la aplicación.
- Entrada de datos de reclamaciones y creación de expedientes de forma interactiva o automática desde distintos dispositivos, fijos o móviles, otras aplicaciones corporativas municipales o por descarga de ficheros.
- Cobro de boletines de denuncia y de sanciones en formato Q60 AEB.
- Captura de datos de los infractores desde la base de datos del Ayuntamiento y de la DGT.
- Consulta y seguimiento del estado de los expedientes sancionadores, en todas sus fases, con diferentes opciones.
- Control de pago de los boletines de denuncia antes de la creación del expediente sancionador.
- Incorporación de ficheros externos (ORA, radares, foto tojo, etc.). Será necesario la gestión de padrones tales como Tarjetas de Residentes ORA, Tarjetas de minusválidos o puestos de Mercados. Se realizará la gestión de los objetos tributarios y su posterior liquidación.
- Dispondrá de una aplicación tipo APP, sin limitación de licencias, que funcione sobre los sistemas operativos más usuales en los dispositivos Smartphones, IOS y Android indistintamente, en conexión directa con la aplicación suministrada y con la DGT, pudiendo funcionar en modo desconexión cuando no exista cobertura de datos.

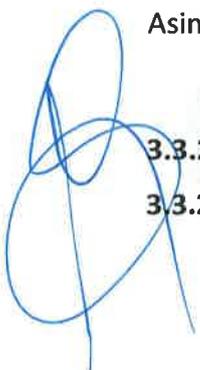
3.3.1.9 Otros ingresos no tributarios

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

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

3.3.2 Recaudación

3.3.2.1 Cobros



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

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

- Presencial en las oficinas del Ayuntamiento mediante tarjeta de crédito
- A través de la Oficina Virtual Tributaria
- A través de la web, app o cajero del Organismo

Para ello, el sistema deberá contemplar las siguientes funcionalidades:

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

3.3.2.2 Domiciliaciones

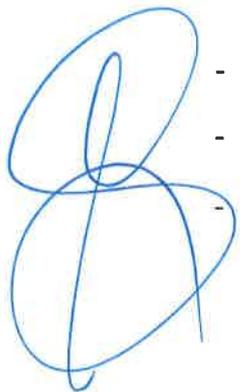
Se deberán habilitar las funcionalidades necesarias para que particulares, administradores, representantes y entidades financieras colaboradoras puedan gestionar la domiciliación de los cargos periódicos de los contribuyentes.

La gestión de las domiciliaciones se podrá realizar de forma:

- Presencial en las Oficinas del Ayuntamiento
- A través de la 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.
- Aplicación de bonificaciones por domiciliación.
- Generación y tratamiento del cuaderno 19 y sus anexos.
- Histórico de domiciliaciones.



3.3.2.3 Fraccionamientos

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.

3.3.2.4 Devoluciones

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

El sistema deberá contemplar los siguientes tipos de devolución:

- De gestión: devolución total o parcial del importe de uno o más pagos incluyendo principal, recargos, intereses y costas
- Cobros duplicados: devolución de los cobros duplicados
- 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 el Ayuntamiento.

3.3.2.5 Suspensión y paralización

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

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

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

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.

3.3.2.6 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.

3.3.2.7 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.

3.3.2.8 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 o por parte del contribuyente que interrumpan temporalmente el plazo de prescripción.

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

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

3.3.2.9 Ejecutiva

La aplicación gestionará de forma automática el paso de los valores a periodo ejecutivo, calculando los porcentajes de recargo (5-10-20%) que correspondan durante el proceso, así como 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.
- Generación, lectura, carga de ficheros informáticos y tratamiento de los mismos, en el marco del acuerdo de recaudación ejecutiva con GRECASA.
- Gestión de Compensaciones
- Subasta de bienes
- Gestión de fallidos
- Derivación de responsabilidad
- Hipoteca Legal Tácita
- Gestión de afecciones de bienes; emisión de avisos en caso de transmisiones de dominio
- Gestión de supuestos de sucesión de deudas; automatización en base a la carga del fichero INE de fallecidos

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

3.3.2.10 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
- Derivación de responsabilidad y sucesión en la deuda
- Derivación por afección del IBI.
- Subasta de bienes
- Gestión de fallidos y créditos incobrables. Bajas por insolvencia provisional.

3.3.3 Contabilidad

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

El sistema deberá permitir la conciliación y cuadro de los movimientos contables mediante servicios web cuando estén disponibles en la aplicación de gestión contable o mediante la generación de ficheros de intercambio con el Sistema contable hasta entonces:

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

3.3.4 Procedimiento Inspector y sancionador tributario

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

- Actuaciones del procedimiento inspector y sancionador, integrado con el resto de la aplicación y, en concreto, con los módulos de gestión tributaria y censal.
- 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. Deberá poder ser gestionado por usuarios sin conocimientos informáticos.

- 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.

3.3.5 Recursos

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

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

3.3.6 Seguimiento y control

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

- Estado de la recaudación voluntaria y ejecutiva y comparativa con ejercicios anteriores, distinguiendo importe principal, intereses y recargos del 5%, 10% y 20%.
- Cargos emitidos, 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, fraccionamientos, gestión de bajas y otras paralizaciones.
- Seguimiento de la evolución de las domiciliaciones.
- Seguimiento y estadísticas de expedientes de gestión, con selección multicriterio, incluyendo la situación de expedientes iniciados, finalizados y pendientes de cada Unidad y tipología.
- Evolución de la base de datos de contribuyentes
- Estadísticas sobre la actividad de Inspección

Se tendrán en cuenta en la evaluación, las distintas facilidades de Seguimiento y Control a la Dirección que, por distintos canales (entre otros, APP o similar, para su explotación desde Smartphones con sistema operativo IOS y Android), permitan al personal directivo tributario realizar un seguimiento "on-line" actualizado del estado de ingresos, control de la gestión de los expedientes, del servicio de asistencia a los/las contribuyentes, etc., con independencia de su ubicación física.

3.3.7 Control de asistencias a contribuyentes

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

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

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

3.3.8 Gestión de Notificaciones

- 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 Notific@ (incluyendo CIE) y 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, QR 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 de forma automatizada, con grabación de la fecha de éste y la fecha de notificación, que según el tipo de envío podrá ser un plazo desde la publicación.

- Asociación del documento y su acuse de recibo escaneado o certificación electrónica, 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 municipal y a través de DEH y de la carpeta ciudadana de la AGE.
- Incorporación de imágenes escaneadas al sistema y posibilidad de vincular valores y documentos de un procedimiento a la imagen del acuse.

3.3.9 Gestión de documentos

La aplicación debe disponer de un gestor documental y las herramientas para el tratamiento de los documentos que se generen desde la misma, contemplando el control de versiones por contenido.

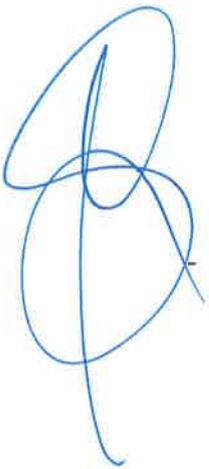
Deberá realizar la clasificación y archivado de toda la documentación relacionada con los expedientes tributarios y recaudatorios en un repositorio único de información. El sistema deberá admitir documentos externos en formato papel mediante la digitalización certificada de los mismos, y en formato electrónico. También deberá implementar un sistema amigable y de fácil uso para usuarios no informáticos para el mantenimiento y definición de las plantillas de documentos.

Se deberá cumplir estrictamente el Esquema Nacional de Interoperabilidad y la Política de Gestión documental del Ayuntamiento, debiendo contemplar todos los metadatos complementarios que se definan.

3.3.10 Gestión de expedientes

- Gestión completa de todos los tipos de expedientes relativos a los diferentes procedimientos tributarios, abarcando el ciclo completo de gestión, recaudación e inspección.
- Configuración de cada tipo de expediente con sus actuaciones según la fase del procedimiento.
- Integración de las actuaciones con sus respectivos módulos tributarios.
- Alta y mantenimiento de todo tipo de documentos que generan los procedimientos tributarios.
- Inclusión de firma electrónica longeva en los documentos y expedientes y sellado de tiempo, con TS@ y otras entidades.
- Acceso vía Internet a los documentos para comprobar su veracidad.
- Integración con el Sistema de gestión de expedientes corporativo.
- Tramitación electrónica de todos los tipos de expedientes tributarios, integrada con la base de datos, los módulos de gestión, el registro de documentos y los libros de resoluciones.

- Gestión de Expedientes con efectos automáticos en Gestión y Contabilidad, esto es, Gestión de Expedientes en la que cualquier acuerdo/resolución adoptada por el Órgano competente desencadene, de forma automática, sus consecuencias concretas sobre los elementos de gestión (Objetos Tributarios, valores, etc.) y también sus consecuencias contables.
- Tramitación de expedientes de forma individual y colectiva. Posibilidad de tramitación individual pero posibilitando, por motivos de eficacia y eficiencia en la gestión, el trámite de acuerdo/resolución de forma colectiva.
- Archivo en el gestor documental de todos los documentos generados.
- Gestión por Bandejas de Tareas, por usuarios o por departamentos, servicios u oficinas, con inclusión de un sistema de avisos y alertas personalizables de forma individual.
- Integración con firma electrónica.
- Captura de firma biométrica justificativa de la práctica de notificaciones o entrega de cualquier otro documento a los interesados.
- Escaneo certificado de documentos de forma individual o masiva, su vinculación a expedientes o recibos, liquidaciones o autoliquidaciones, en cualquier fase de tramitación, y acceso a estos documentos.
- Composición y foliado de expedientes firmados electrónicamente.
- Sistema integrado de notificación telemática.
- Control y visualización de los expedientes en sus diferentes etapas de tramitación, diferenciando por estados.
- Control y visualización de los expedientes con incidencias en su tramitación (por carga de información externa que modifica su validez o variación del estado de los valores, fundamentalmente), con ofrecimiento de posibilidades de actuación.
- Puesta a disposición de los expedientes al interesado con las restricciones impuestas por los metadatos del expediente y de cada uno de los documentos.
- Control en la tramitación de expedientes que impida alterar la propuesta de acuerdo una vez fiscalizada.
- Identificación en el alta de expedientes de:
 - o Tramitación "de oficio"
 - o "a instancia de parte" con alta de nuevo Registro de Entrada
 - o "a instancia de parte" con Registro de Entrada ya existente. La recuperación de instancias existentes desde Registro General de Entrada inmediato a través de Webservice.
- Posibilidad de disponer de número de expediente externo relacionado con el expediente de gestión.



- En la tramitación de expedientes, en la pantalla para la realización de la propuesta de aprobación, debe poderse:
 - o Indicar el Órgano de aprobación, colegiado o unipersonal.
 - o Indicar una breve descripción del Asunto.
 - o Incluir, al menos, cuatro cargos firmantes.
 - o Adjuntar documentos PDF a la propuesta.
 - o Indicar la información necesaria para su posterior notificación automática (destinatarios, pies de recurso, etc).
- Posibilidad de iniciar una nueva solicitud (expediente de gestión) desde otro expediente ya existente, utilizando los datos ya obrantes en éste.

3.3.11 Procedimientos de gestión

- Tramitación completa y electrónica de fraccionamientos y aplazamientos de deudas, tanto en periodo voluntario de pago como en periodo ejecutivo.
- Cancelación de aplazamientos y fraccionamientos no atendidos o atendidos parcialmente, con reposición de los valores a su estado original.
- Posibilidad de aplazamientos y fraccionamientos por valor individual, por un conjunto de valores o por el importe total de deuda acumulada.
- Domiciliación bancaria del pago de aplazamientos y fraccionamientos y emisión de documentos de pago en formato de cuaderno C60 de la AEB.
- Cálculo y liquidación de intereses en aplazamientos y fraccionamientos, distinguiendo entre intereses legales o de demora en función de la garantía y/o el concepto de ingreso.
- Tramitación con comunicación de concesión inmediata de aplazamientos y fraccionamientos de pago en las condiciones y cantidades establecidas en las Ordenanzas fiscales.
- Tramitación de "planes de pago personalizados" que permitan al deudor pagar la totalidad o una parte de su deuda anual en tributos de cobro periódico, mediante plazos mensuales domiciliados en su cuenta bancaria, a regularizar conforme al procedimiento que, en su caso, establezcan las Ordenanzas fiscales del Ayuntamiento.
- Tramitación completa de los procedimientos de devolución de ingresos.
- Liquidación de los intereses de demora a satisfacer por devolución de ingresos en función del concepto de ingreso.
- Comprobación de si los titulares de un derecho de devolución tienen deudas pendientes a los efectos de su cobro por compensación.
- Ordenación de las devoluciones de ingreso por transferencia a la cuenta de origen de recibos domiciliados o, de ser señalada, a la cuenta indicada por el titular.

- Tramitación completa de las suspensiones del procedimiento de cobro.
- Tramitación completa de aplazamientos y fraccionamientos de pago de autoliquidaciones.
- Posibilidad de indicar, en los acuerdos/resoluciones, consecuencias concretas que no tengan efectos automáticos en Gestión y Contabilidad. Por ejemplo, desistimientos, denegación de beneficios o fraccionamientos, etc. Posibilidad de la tramitación colectiva de los acuerdos/resoluciones de estos expedientes.
- Identificación de actuaciones que requieren ser notificadas (actuación notificable).
- Posibilidad de Notificación interactiva (inmediata o diferida), o por gestión masiva y/o por boletín, de cualquier actuación notificable.
- Tramitación de comunicación interactiva de concesión (beneficios fiscales, etc), previamente a la correspondiente aprobación de la solicitud, sin actuación posterior de notificación.
- Tramitación de la aprobación de valores previamente cobrados (ingresos asociados a actas de conformidad, denuncias de tráfico, etc.).
- Alta de expediente de gestión a partir de entrada ya existente en el Registro General. La recuperación de instancias existentes desde Registro General de Entrada inmediato a través de Webservice.
- Alta de expediente de gestión con registro de entrada tributario.
- Alta de expediente de oficio.
- Aportación de documentación a expediente a partir de entrada ya existente en el Registro General.
- Aportación de documentación a expediente con nuevo Registro de Entrada tributario

3.3.12 Fiscalización

- Proceso de fiscalización a priori o a posteriori de los expedientes.
- Posibilidad de generar informes de devolución al gestor por parte de la Intervención municipal.
- Identificación, en el proceso, del resultado de la fiscalización, para una posterior explotación de esta información.
- Facilidades de obtención de la información necesaria para los procesos de auditoría y control establecidos por el Servicio Fiscal de Ingresos de la Intervención municipal.

3.3.13 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. Los usuarios deberán tener formación clara y específica sobre el funcionamiento de este módulo.

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.

Se dispondrá de los informes predefinidos que sean de más uso e incluso se podrá planificar su ejecución automática y periódica.

3.3.14 App Móvil

Se pondrá a disposición una aplicación móvil para sistema android e ios para que el ciudadano acceda de manera identificada y segura, y pueda realizar al menos las siguientes actuaciones: aviso de notificaciones, consulta de deuda, pago de recibos, descarga de cartas de pago o modificación de datos.

4. INTEROPERABILIDAD

La empresa adjudicataria debe proporcionar mecanismos para dar soporte a la interoperabilidad y permitir el uso de datos y servicios a través de múltiples proveedores o a aplicaciones de desarrollo propio. Estas herramientas serán preferentemente servicios Web que deberán respetar los principios de Interoperabilidad con otras administraciones o agencias de acuerdo con el Esquema Nacional de Interoperabilidad -ENI –

El Ayuntamiento pondrá a disposición de las empresas licitadoras que así lo soliciten la ampliación de la información correspondiente a los sistemas corporativos susceptibles de integración con la aplicación tributaria a contratar.

Las mercantiles licitadoras deben presentar la relación de Servicios Web disponibles en el sistema, que estarán incluidos en el aplicativo, sin coste y convenientemente actualizados.

Además, la aplicación cuya licencia se contrata integrará todos los servicios de acceso disponibles en la actualidad con otras instituciones (DGT, Catastro, AEAT, Seguridad Social, etc.).

4.1 Sistemas externos

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

- Dirección General de Catastro. On-line mediante Servicios Web

- Dirección General de Tráfico. On-line mediante Servicios Web
- Plataforma SIGA de Gestores Administrativos (IVTM). On-line mediante Servicios Web
- ANCERT. On-line mediante Servicios Web
- AEAT. Vía EDITRAN, servicios web 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 seleccionada por el Ayuntamiento, en modo "on-line" mediante Servicios Web.
- INSS y TGSS. Mediante ficheros con perceptores de prestaciones y servicios web de interés.
- 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.

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 algunas de las integraciones exigidas, que se consideran imprescindibles, pudiendo ser objeto de exclusión aquellas propuestas que no las contemplen:

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.

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

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

AEAT

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

Asimismo, el tratamiento y la explotación integrada en el Sistema del censo de contribuyentes que facilita la AEAT a las Entidades Locales.

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

- Notific@, incluyendo Dirección Electrónica Habilitada y CIE.
- Punto de Acceso General – Carpeta Ciudadana de la AGE, tanto a nivel de notificaciones como de expedientes como de cualquier servicio adicional que se incluya.
- BOE, publicación TEU.
- DIR3 y DIRe
- SIA – Sistema de Información Administrativa
- Plataforma de Intermediación de datos: en aquellos procedimientos y expedientes, en los cuales sea necesario recabar información de la ciudadanía, una vez solicitado su consentimiento en caso de ser necesario. Será necesaria la

actuación automatizada – AAA - siempre que los datos proporcionados por la otra entidad lo permita.

- Apoder@
- Cl@vefirma
- Representa
- Notaria
- Archive
- INSIDE. Se deberán generar y reconocer expedientes ENI de forma manual y de forma automatizada tanto para INSIDE, Archivo electrónico y cualquier otra exportación/importación de expedientes.

4.2 Sistemas internos

Bajo la filosofía de dato único, el sistema se integrará con las aplicaciones de que dispone el Ayuntamiento que cuentan con los correspondientes conectores y bajo el estricto cumplimiento de los *requisitos de los Esquemas Nacionales ENI y ENS*; se detallan a continuación las integraciones exigidas

- Directorio Activo de Windows.
- Single-sign on con el directorio activo.
- Integración con la base de datos de terceros y territorio corporativa del Ayuntamiento, a nivel de consulta, edición, etc. El programa adquirido debe de ser capaz de consultar e insertar siempre que la normativa lo permita y fuese necesario dichas entidades, de manera transparente a las personas que utilicen las aplicaciones, no a través de cargas, las personas que se necesiten para la tramitación, con el cumplimiento del esquema Nacional de Interoperabilidad y Seguridad u otra legislación posterior que la sustituya.
- Consulta de datos del Padrón Municipal de Habitantes para la concesión/denegación de Bonificaciones/Exenciones de impuestos a través de Servicios Web.
- Registro electrónico: el sistema debe de disponer de, un sistema de registro electrónico de entrada y salida para todos los trámites que gestione, el cual se integrará con la aplicación de registro electrónico municipal. El sistema deberá de integrarse con el sistema de registro corporativo, para introducir o recuperar los registros de entrada y abrir expedientes tributarios si fuese necesario, así como anotar en el registro de salida todos los actos administrativos mediante servicios web.
- El sistema se integrará con la herramienta corporativa de expedientes de forma bidireccional, para relacionar si fuese necesario u obtener datos o documentación de expedientes ya existentes.
- Integración con el sistema portafirmas (web/móvil) y gestor documental corporativo del Ayuntamiento cuando sea técnicamente posible.
- Sede electrónica: el sistema debe disponer de todos los servicios web necesarios para realizar integraciones con la sede que se implante a nivel municipal, dichos servicios web serán de consulta y tramitación. Mientras no se disponga de dicha sede el licitador proporcionará su propia Oficina Virtual Tributaria.
- Archivo Electrónico Único. Mediante exportación/importación de expedientes ENI y mediante el uso de servicios web similares a Archive. Se podrán hacer de forma

manual y automatizada y de forma individualizada y por grupos. Asimismo, será necesaria la posibilidad de recuperación de expedientes desde el archivo electrónico.

- Libro de Resoluciones y Decretos.
- Generación de códigos seguros de verificación - CSV compatibles con el resto de aplicaciones municipales.
- La implantación del sistema contemplará el enlace con el sistema de información contable del Ayuntamiento. En un primer momento, cargas de todos los procesos tributarios que repercutan en contabilidad (alta de liquidaciones, cargos, cobros, devoluciones, etc.) y posteriormente, mediante servicios web, comunicación bidireccional y generación automática de cargas de los procesos de alta de liquidaciones (cargos), cobros, devoluciones, etc.
- El sistema deberá permitir utilizar software de ofimática de libre distribución, cumpliendo con los estándares de Open Document.
- Pasarela de pagos que tenga contratada el Ayuntamiento.
- En todo caso, deberá disponer de servicios web de lectura y escritura para que otras plataformas municipales se integren con ella. Si no los tuviera deberán incluirse cuando así lo requiera el Ayuntamiento.

5. 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.).
- Los usuarios no deberán tener permisos de administración de sus equipos para el uso de la aplicación. La gestión de las actualizaciones de los clientes, si es que fuera necesario algún módulo, se podrá realizar de forma centralizada.
- La oficina virtual tributaria debe poder ser accesible a través de Internet, utilizando los navegadores web de uso común (Internet Explorer, Chrome, Firefox, Safari) y cumplirá los requisitos de accesibilidad indicados en su correspondiente apartado.
- 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 clúster o de alta disponibilidad para asegurar la continuidad del servicio.

Debe contemplar, al menos, los siguientes niveles:

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.

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.

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.

Capa cliente final

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

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

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

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

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

No se requerirán permisos de administración para la ejecución de la aplicación ni ninguno de los módulos adicionales que pueda requerir. Asimismo, el mantenimiento de estos módulos accesorios deberá ser sencillo y gestionable de forma centralizada.

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.

6 SEGURIDAD

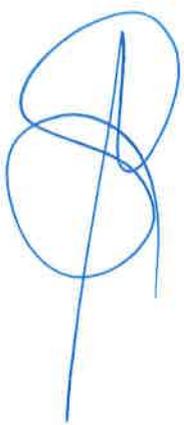
La empresa licitadora deberá poseer la acreditación de que la aplicación ofertada cumple lo requerido por la Ley Orgánica de Protección de Datos y el Esquema Nacional de Seguridad (ENS), debiendo aportar, en su caso, copia de la auditoría pertinente.

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

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

Como requerimientos básicos de seguridad:

- Proporcionará funcionalidad propia en cuanto a los controles de acceso a la misma, así como disponer de funciones que permitan personalizar, para cada perfil de usuario, sus características de acceso y operatividad. La administración de los perfiles debe estar centralizada en una figura (Administrador de perfiles) asociada a una o varias personas dentro del Ayuntamiento, quienes serán responsables de la asignación, modificación y/o denegación de permisos de acceso a los usuarios del sistema.
- Permitirá definir perfiles de usuarios externos al propio Ayuntamiento, con el fin de proporcionar diferentes funcionalidades de Gestión Tributaria a colectivos concretos y a contribuyentes debidamente identificados.
- El módulo de seguridad ofrecerá, a cada usuario, únicamente las funcionalidades asociadas a su perfil. Contará con una herramienta de administración de perfiles manejable por personal no informático, y desde la cual se permita personalizar el entorno de la aplicación bajo la premisa inicialmente requerida (interfaz de usuario determinado por su perfil).
- El módulo de seguridad dispondrá de funciones de verificación de caducidad de palabras de paso, dato que debe ser parametrizable, así como mecanismos de validación de formato de palabras de paso (longitud mínima, símbolos, reglas), provocando la desactivación ante un número determinado de intentos fallidos de acceso en el proceso de autenticación. Se valorarán mecanismos alternativos, sistemas de doble factor de autenticación, etc.
- La herramienta se integrará con el Directorio Activo corporativo del Ayuntamiento, con el objetivo de identificar a los usuarios gestores y administradores con sus credenciales corporativas. La herramienta también permitirá la identificación de otros usuarios que por cualquier circunstancia no se encuentren registrados en el directorio activo del Ayuntamiento.
- Registrará todos los movimientos realizados por cada usuario, a nivel de transacción puntual, incluyendo intentos de acceso infructuosos que se puedan producir. Estas trazas de auditoría permitirán un control exhaustivo e integrado de las operaciones que se realicen sobre el sistema.
- Dispondrá de un fichero histórico de movimientos para las operaciones tributarias y recaudatorias, ofreciendo consultas e informes específicos que permitan auditar las operaciones llevadas a cabo en base a múltiples criterios,



permitiendo obtener su estado y características tanto cronológica como operativamente.

- Permitirá la utilización de diferentes certificados digitales como parte del proceso de Autenticación/firma. Contemplará asimismo la utilización del sistema Cl@ve Identificación y Cl@ve Firma.
- Incorporará mecanismos que permitan la firma electrónica de los documentos que se generen en el propio sistema.
- Dispondrá de herramientas de auditoria que faciliten el diagnóstico y tratamiento de incidencias.

7 DOCUMENTACION.

Los manuales de usuario y toda la documentación del sistema se entregarán en soporte digital, y en papel en caso de que la dirección de proyecto por parte del Ayuntamiento 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 El Ayuntamiento, según los procedimientos que se establezcan.

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

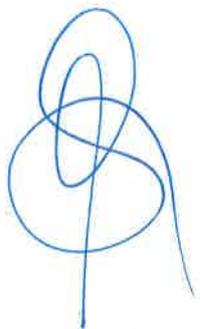
8 CODIGO FUENTE

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

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

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

9 HERRAMIENTAS DE ORGANIZACIÓN DE TRABAJO



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

10 LICENCIAS DE PRODUCTOS DE TERCEROS.

No se exigirá, para el correcto funcionamiento del Sistema, la adquisición, por parte del Ayuntamiento, de otras herramientas o productos adicionales, exceptuando las de carácter ofimático estándar, 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. En cualquier caso, deberán permitir el uso de las herramientas ofimáticas más utilizadas en sus versiones con soporte activo.

11 COMPROBACION DE LAS FUNCIONALIDADES Y DEMOSTRACIONES

Para la valoración de las ofertas presentadas, se creará un comité de valoración formado por la Dirección Operativa y los Jefes de Proyecto, que se entenderá válidamente constituido con la asistencia de un mínimo de tres personas.

Para la valoración de las ofertas presentadas, estas deberán presentar por cada subapartado del apartado 3-“Requisitos Funcionales”:

- Descripción general del tratamiento de cada módulo del aplicativo ofertado.
- Documentación funcional y técnica.
- Documentación de usuario disponible: Manuales de usuario, formación y de Administrador del módulo.
- Mención de las cuestiones que aportan valor añadido al mínimo solicitado en el Pliego.

Además de la documentación anterior, el Ayuntamiento exigirá a los licitadores demostración de que la aplicación ofertada, con todas las funcionalidades exigidas en el presente Pliego, está desarrollada y operativa, con el fin de verificar que se ajusta a sus exigencias. Para ello, citará a las empresas licitadoras para la verificación y valoración de sus ofertas. Cada sesión de demostración se dividirá en dos partes, una primera de verificación de la constancia en el aplicativo de las funcionalidades ofertadas y otra de valoración de las mismas.

Comprobación de las funcionalidades.

Para la comprobación de la constancia en el aplicativo de las funcionalidades exigidas por el Ayuntamiento y ofertadas por la mercantil licitadora, ésta se conectará a un entorno real con características lo más similares posible a las del Ayuntamiento.

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

Demostración de las funcionalidades.

Finalizada la verificación del apartado anterior, el Ayuntamiento 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 será evaluado a efectos de la oferta, según los siguientes criterios:

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

12 SERVICIOS DE SOPORTE, HOSPEDAJE Y ADMINISTRACIÓN DEL CPD

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

12.1. Requerimientos del Centro de Proceso de Datos

Generales

En virtud del artículo 122.2 de la Ley 9/2017 (modificación RDL 14/2019 de 31 de octubre), la empresa adjudicataria presentará antes de la formalización del contrato, una declaración en la que ponga de manifiesto dónde van a estar ubicados los servidores (CPD principal y Centro de respaldo), y desde dónde se van a prestar los servicios asociados a los mismos, debiendo acreditar en todo momento que la ubicación de los servidores, propios o de terceros, ya sea para la gestión de los datos o para las copias de seguridad, será siempre dentro del espacio económico europeo (EEE: Unión Europea, Islandia, Liechtenstein y Noruega). Así mismo, la obligación de comunicar cualquier cambio que se produzca a lo largo de la vida del contrato.

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

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

Particulares

Se deberá de especificar en las ofertas:

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

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

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

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

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

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

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

- Líneas de datos y dispositivos de conexión:

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

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, indicando claramente los recursos de uso exclusivo para el Ayuntamiento en el ámbito de este proyecto y los compartidos con otras entidades y deberá justificar las medidas contempladas para asegurar la independencia con el resto.

- Centro de respaldo:

Se exigirá 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 máximo de 12 horas y su reducción será valorable.

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

Por último, será necesario incluir un servicio de réplica de los datos en un servidor habilitado al efecto en las instalaciones del Ayuntamiento de Burgos, de forma que, con la periodicidad que se decida por parte del Ayuntamiento y de forma desasistida, se pueda obtener en su servidor una copia íntegra del software y los datos, que incluso podrá ser utilizado para la generación de informes e incluso si fuera posible la explotación del sistema de información.

12.2. Servicios tecnológicos Incluidos

Servicios de Operación de Sistemas y Gestión de Red

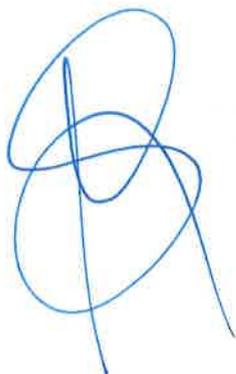
Mediante los Servicios de Operación y Gestión de Red, el personal de la empresa licitadora supervisará el correcto funcionamiento de las máquinas y sistemas del CPD, así como el funcionamiento de sus líneas de comunicaciones. Estos servicios habrán de detallarse en la oferta e incluirán, al menos:

- 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
- 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

Será necesario incluir 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. El Ayuntamiento tendrá acceso a dicho sistema de monitorización en las condiciones que acuerden los servicios técnicos.

12.3. Servicios de Soporte operativo

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

Gestión de la Capacidad y Disponibilidad

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

Tiene como objetivos:

- Garantizar que todos los servicios del sistema estén respaldados por una capacidad de proceso, rendimiento y almacenamiento suficiente, bien dimensionado y flexible para los usuarios funcionales y el contribuyente.
- Contribuir a diagnosticar problemas e incidencias relacionados con el rendimiento, capacidad y disponibilidad, así como proponer medidas proactivas para mejorar el rendimiento.
- Garantizar que los servicios del sistema están disponibles y funcionan 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. Se deberá enviar informe de resultados al personal técnico municipal. El Plan deberá ser actualizado anualmente, y estarán sujetos al procedimiento de Gestión de Cambios que se definan.

Gestión de Cambios

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

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

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

Gestión de Versiones

Entre otros objetivos del proceso se incluyen:

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

Gestión de Incidencias y Problemas

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

Ayuntamiento dedicado a ello. El Ayuntamiento tendrá acceso a dicha información en todo momento.

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

Gestión de los Niveles de Servicio

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

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

Gestión de la Mejora Continua

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

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

12.4. 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 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.

13 PLAN DE PROYECTO PARA LA PUESTA EN MARCHA DEL SISTEMA

13.1. 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, e incluirá, como mínimo, los siguientes apartados:

- Cronograma con indicación de los hitos y entregables más destacados.
- 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.
- Plan de Interoperabilidad e Integraciones.
- Plan de Migración.
- Plan de Formación.
- Plan de Comunicaciones.
- Plan de Implantación y Parametrización.
- Plan de Continuidad del servicio.

Las actuaciones a llevar a cabo en el Plan de implantación, estarán orientadas a la consecución de los siguientes objetivos:

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

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, garantizando la seguridad de la información existente referida a los ciudadanos. Asimismo, se incluirán procesos de corrección de posibles errores existentes, que deberán especificarse en la propuesta.

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.

13.2. Migración de datos

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

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

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

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

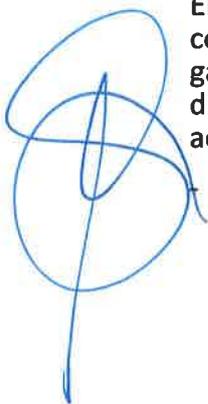
Se realizará una migración completa (respetando los identificadores actuales) de:

- Contribuyentes y todos sus datos asociados (direcciones, domiciliaciones, etc.), 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, con independencia de su estado.
- Datos y actuaciones de expedientes de gestión, incluyendo trámites realizados, documentos, consecuencias tributarias y efectos económicos de los mismos.
- Datos y actuaciones de los expedientes de ejecutiva.
- Referencias de pago.
- Emisiones de notificaciones.
- Emisiones domiciliadas.
- Información relacionada con la contabilidad.
- Fraccionamientos y aplazamientos de pago, devoluciones, suspensiones.
- Conceptos con sus tarifas, tipos impositivos e históricos.
- Listas de calles y, en su caso, tarifas asociadas según Ordenanzas municipales (callejero base, IAE, tasas)
- Ficheros procesados CSB (19, 60, 43, 34, 63)
- Soportes externos periódicos y anuales, histórico de las actuaciones realizadas sobre los mismos (IBI, IAE, DGT, ANCERT, S.Social, etc.)

13.3. 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 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 y a la ciudadanía en general.
- Ejecutar las acciones definidas para la Gestión del Cambio con la aprobación del equipo de dirección del proyecto del Ayuntamiento determine, que faciliten la incorporación del nuevo sistema y la adaptación de los usuarios al mismo.

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

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

13.4. 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 ofertados, indicando los datos de duración, modalidad del curso (presencial, teleformación o semi-presencial), número de horas, perfil del profesorado, número de alumnos y contenido, así como la secuencia en que serán impartidos, y los requisitos previos de los alumnos de cada curso para poder asistir a los mismos.

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

La formación que se incluya en las ofertas deberá cumplir un mínimo de 300 horas presenciales y 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, realizando el adjudicatario 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 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 impresa de la que se entregará por la empresa adjudicataria un ejemplar por alumno o asistente a cada curso, sin perjuicio de que se entregue además en soporte electrónico.

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

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

13.5. Organización del proyecto

Para la ejecución del proyecto, se asigna la dirección del proyecto, a la Tesorería del Ayuntamiento de Burgos.

La dirección operativa del proyecto se atribuye a la Tesorera, y le corresponderá supervisar y verificar el correcto desarrollo de los trabajos, tanto en contenido como en plazos, establecer los criterios sobre las cuestiones que se vayan planteando durante el desarrollo del proyecto y adoptar las decisiones que se estimen oportunas para garantizar su viabilidad. Así mismo será responsable de prestar conformidad a las facturas que presente la mercantil durante la prestación del servicio.

El equipo de trabajo estará compuesto los siguientes Jefes de Proyecto: la Vicetesorera, el Técnico Jefe de Tributos y Oficina de atención al contribuyente, el de Tesorería Recaudación, el de Ibi, el de inspección y la responsable de Banco de Datos.

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

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

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

13.6. Seguimiento y control de la ejecución del servicio

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

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

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

Este comité se reunirá mensualmente.

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

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

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

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



13.7. Continuidad del servicio

Se aportará por los licitadores, al objeto de garantizar la continuidad del Servicio en caso de incidentes no previstos, el Plan de continuidad de Servicio, en el que se detallarán, además de los planes de recuperación y medios alternativos aplicados por la mercantil, su política de copias de seguridad.

El RTO (Recovery Time Objective), tiempo durante el cual el Ayuntamiento puede tolerar la falta de funcionamiento de la aplicación y la caída del nivel de servicio asociada, sin afectar a la continuidad del negocio, queda establecido en un máximo de 12 horas.

El RPO (Recovery Point Objective), tiempo de riesgo de pérdida de datos que el Ayuntamiento considera tolerable, queda establecido en un máximo de 2 horas.

14 EQUIPO DE TRABAJO

La mercantil adjudicataria deberá proporcionar todos los recursos humanos y técnicos que se requieran para realizar las tareas contratadas dentro de los plazos comprometidos.

En el caso de los recursos humanos, los licitadores deberán proporcionar una relación nominal de los participantes en el Equipo de trabajo del Proyecto, que formarán parte de la estructura organizativa general de la empresa licitadora, acompañada de un currículum en el que se reflejen sus características profesionales, participación en proyectos similares y, en general, todos los datos pertinentes para su valoración, tanto a nivel de perfil profesional como su adecuación a las necesidades del proyecto, y cumpliendo siempre los mínimos establecidos en el presente apartado. Esta relación debe estar agrupada por perfiles/roles dentro del Plan de Proyecto.

A la cabeza de ese Equipo y siendo especialmente importante su perfil, la mercantil designará un Jefe de Proyecto, que actuará como responsable e interlocutor ante el Ayuntamiento en todos los aspectos relacionados con el Proyecto.

La relación de Perfiles del Equipo de Trabajo de la empresa adjudicataria definidos para el proyecto, es la siguiente:

- Jefe de Proyecto.
- Responsable de la Implantación.
- Responsable de Sistemas y Comunicación.
- Responsable de Migración.
- Responsable de Desarrollo y Arquitectura.
- Responsable de Formación y Gestión del Cambio.
- Responsable de Soporte a la Gestión.
- Responsable del Soporte a Explotación y Mantenimiento.
- Responsable de Seguridad y del Equipo Tecnológico y de Hosting (asistencia tecnológica 24x7).
- Consultores, Analistas y Técnicos.

El Equipo mínimo que se establece como Compromiso de medios del presente contrato será de un total de 19 personas (el Jefe de proyecto, los 8 Responsables arriba enumerados y 10 personas con categoría de consultor/analista/técnico).

Se establece como sigue, la descripción de cada uno de los perfiles del Equipo de Trabajo de la empresa adjudicataria, sus responsabilidades (siempre en coordinación con la Dirección operativa del Proyecto) y características profesionales. Se valorará la cualificación del personal en las tecnologías que soportan el Sistema de información.

Jefe de Proyecto

Funciones y Responsabilidades: Como se ha indicado, el Jefe de Proyecto actuará como responsable e interlocutor ante el Ayuntamiento en todos los aspectos relacionados con el Proyecto. Sin que esta relación tenga carácter limitativo, será el responsable de:

- Planificar y coordinar el Proyecto, así como de las tareas de cada uno los participantes de la empresa adjudicataria.
- Evaluar e informar al Ayuntamiento de las posibles variaciones de alcance, fechas y requerimientos que se reporten en el informe de seguimiento del Proyecto.
- Adoptar, junto con los responsables del Proyecto del Ayuntamiento, las decisiones estratégicas y operativas.
- Dimensionar las necesidades de recursos humanos de la empresa a asignar al Proyecto en las distintas fases del mismo, informando de ello al Ayuntamiento, así como de las eventuales variaciones que, a este respecto pudieran producirse.
- Planificar y distribuir el trabajo entre el personal de la empresa adjudicataria asignado al Proyecto.
- Asumir el liderazgo para la ejecución y la coordinación de los trabajos, supervisando el correcto desempeño de las tareas asignadas a los miembros del equipo de la empresa adjudicataria.
- Velar por el cumplimiento de los objetivos del Proyecto.
- Controlar, en reuniones periódicas, el avance del Proyecto y el cumplimiento de los plazos previstos, manteniendo puntualmente informado de ello al Ayuntamiento.
- Informar al Ayuntamiento de los riesgos y contingencias que pudieran producirse en cualquier área de actividad del Proyecto, así como proponer medidas preventivas y/o correctivas.

Características profesionales:

Profesional con más de 10 años de experiencia en puestos similares a los del perfil de Jefe de Proyecto en materia de Gestión Tributaria, acreditados mediante certificado expedido por la/s empresa/s donde haya ejercido como tal.

Titulación:

Nivel 2 (Grado) o Nivel 3 (Máster) MECES – anteriormente Grado medio o superior, Diplomatura o Licenciatura- en Empresariales/Derecho/Económicas/Administración y

Gestión de Empresas/Gestión y Administración Pública/Estadística/ Matemáticas/Físicas, o bien, Nivel 2 (Grado) o Nivel 3 (Máster) MECES –anteriormente Ingeniería Técnica/Superior- en Informática / Industrial / Telecomunicaciones, o equivalentes.

Responsable de la Implantación

Funciones y Responsabilidades: actuará como interlocutor ante el Ayuntamiento en todos los aspectos relacionados con proceso de Implantación. Sin que esta relación tenga carácter limitativo, será el responsable de:

- Promover y coordinar las actividades implicadas en la implantación.
- Ser el interlocutor operativo entre los jefes o responsables de área designados por el Ayuntamiento y la empresa adjudicataria en estas actividades.
- Coordinar y dar soporte en los trabajos de implantación, consultoría, parametrización y personalización de las funcionalidades de cara a la correcta puesta en marcha del Sistema en los plazos y condiciones previstas.
- Coordinar y supervisar la labor de los consultores tributarios que participarán en las tareas de apoyo a la Gestión durante la implantación.
- Encauzar la adecuación de las utilidades y parametrizaciones del Sistema derivadas de la implantación del mismo en el Ayuntamiento, procurando su mayor optimización.
- Realizar la revisión y validación de los resultados intermedios de acuerdo con los procedimientos de seguimiento, entrega y aceptación de resultados que se establezcan.
- Facilitar la disponibilidad de la documentación y los accesos a los Sistemas de información que puedan ser necesarios, así como la de los recursos funcionales, tecnológicos y operativos concedores del Sistema.
- Resolver las incidencias puntuales que puedan surgir durante la fase de implantación y puesta en marcha.
- Identificar y evaluar los riesgos de la implantación, determinando las medidas correctoras necesarias mediante el seguimiento de los factores críticos de éxito.

Características profesionales:

Profesional con más de 10 años de experiencia en puestos similares a los del perfil de Responsable de la Implantación en Sistemas de Gestión Tributaria, acreditados mediante certificado expedido por la/s empresa/s donde haya ejercido como tal.

Titulación:

Nivel 2 (Grado) o Nivel 3 (Máster) MECES – anteriormente Grado medio o superior, Diplomatura o Licenciatura- en Empresariales/Derecho/Económicas/Administración y Gestión de Empresas/Gestión y Administración Pública/Estadística/ Matemáticas/Físicas, o bien, Nivel 2 (Grado) o Nivel 3 (Máster) MECES –anteriormente

Ingeniería Técnica/Superior- en Informática/Industrial/Telecomunicaciones, o equivalentes.

Responsable de Sistemas y Comunicaciones

Funciones y Responsabilidades: actuará como interlocutor ante el Ayuntamiento en todos los aspectos relacionados con las infraestructuras y las comunicaciones. Sin que esta relación tenga carácter limitativo, será el responsable de:

- Planificar la instalación y configuración de la infraestructura informática.
- Planificar la instalación y configuración del software base.
- Coordinar las tareas necesarias para el despliegue del Aplicativo contratado.
- Supervisar las pruebas y el ajuste del Sistema de alta disponibilidad.
- Coordinar la elaboración y mantenimiento de los manuales de operación.
- Planificar y coordinar la formación necesaria en materia de seguimiento y de control, al personal del Ayuntamiento.

Características profesionales:

Profesional con más de 10 años de experiencia en puestos similares a los del perfil de Responsable de Sistemas y Comunicaciones en Sistemas de Gestión Tributaria, acreditados mediante certificado expedido por la/s empresa/s donde haya ejercido como tal.

Titulación:

Nivel 2 (Grado) o Nivel 3 (Máster) MECES –anteriormente Ingeniería Técnica/Superior en- Informática/Industrial/Telecomunicaciones, o equivalentes.

Responsable de Migración

Funciones y Responsabilidades: actuará como interlocutor ante el Ayuntamiento en todos los aspectos relacionados con el Plan de Migración. Sin que esta relación tenga carácter limitativo, será el responsable de:

- Planificar y supervisar la migración y el equipo de personas dedicado a ella.
- Determinar la estrategia de migración.
- Supervisar las pruebas de carga y validación de datos.
- Controlar todo el proceso migratorio y el cumplimiento de hitos y fechas.

Características profesionales:

Profesional con más de 10 años de experiencia en puestos similares a los del perfil de Responsable de Migración en Sistemas de Gestión Tributaria, acreditados mediante certificado expedido por la/s empresa/s donde haya ejercido como tal.

Titulación:



Nivel 2 (Grado) o Nivel 3 (Máster) MECES –anteriormente Ingeniería Técnica/Superior-en Informática/Industrial/Telecomunicaciones, o equivalentes.

Responsable de Desarrollo de los procesos de Integración y Arquitectura

Funciones y Responsabilidades: actuará como interlocutor ante el Ayuntamiento en todos los aspectos relacionados con este ámbito. Sin que esta relación tenga carácter limitativo, será el responsable de:

- Definir el modelo de integración con los diferentes Sistemas de información existentes en el Ayuntamiento y otras organizaciones o entidades.
- Supervisar y coordinar la elaboración de los análisis funcionales y técnicos necesarios.
- Supervisar y coordinar las pruebas de integración.
- Planificar y controlar el proceso de puesta en producción de los desarrollos realizados.
- Otras tareas relacionadas con aspectos técnicos del proyecto.

Características profesionales:

Profesional con más de 5 años de experiencia en puestos similares a los del perfil de Responsable de Desarrollo, Integración y Arquitectura en Sistemas de Gestión Tributaria, acreditados mediante certificado expedido por la/s empresa/s donde haya ejercido como tal.

Titulación:

Nivel 2 (Grado) o Nivel 3 (Máster) MECES –anteriormente Ingeniería Técnica/Superior-en Informática/Industrial/Telecomunicaciones, o equivalentes.

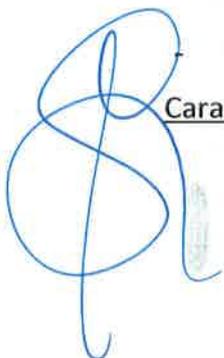
Responsable de Formación y Gestión del Cambio

Funciones y Responsabilidades: el Responsable de Formación y Gestión del Cambio, actuará como interlocutor ante el Ayuntamiento en todos los aspectos relacionados este ámbito. Sin que esta relación tenga carácter limitativo, será el responsable de:

- Confeccionar la propuesta formativa del Proyecto, adecuando sus contenidos a las necesidades específicas del Ayuntamiento.
- Organizar y supervisar la correcta impartición de los cursos (contenidos, medios adecuados, evaluación, etc.)
- Ser el interlocutor o enlace entre la Dirección operativa del Proyecto y los formadores de la empresa adjudicataria.

Proponer las acciones de comunicación del Proyecto.

Características profesionales:



Profesional con más de 10 años de experiencia en puestos similares a los del perfil de Responsable de Formación y Gestión del Cambio en Sistemas de Gestión Tributaria, acreditados mediante certificado expedido por la/s empresa/s donde haya ejercido como tal.

Titulación:

Nivel 2 (Grado) o Nivel 3 (Máster) MECES – anteriormente Grado medio o superior, Diplomatura o Licenciatura- en Psicología/Empresariales/Derecho/Económicas/Administración y Gestión de Empresas/Gestión y Administración Pública, o equivalentes.

Responsable del Soporte a la Gestión

Funciones y Responsabilidades: el Responsable de Soporte a la Gestión dirigirá el soporte a los usuarios del Ayuntamiento en todos los aspectos relacionados este ámbito. Sin que esta relación tenga carácter limitativo, será el responsable de:

En materia de Soporte a Usuarios:

- Definir un protocolo consensuado para la gestión de la atención a los Usuarios finales del Sistema (dudas, consultas, demandas de explotación de datos, nivel de satisfacción, apoyo y tutela en el manejo del Sistema, etc.)
- Canalizar las incidencias, las dudas y las consultas hacia el equipo de consultores hacia los especialistas correspondientes indicados por el Ayuntamiento.
- Planificar, controlar y asistir a los Usuarios en sus tareas cotidianas de explotación del Sistema coordinándose para ello con el equipo de soporte a la explotación.
- Detectar, comunicar y corregir posibles usos inadecuados del Sistema.
- Canalizar las comunicaciones de información desde la empresa adjudicataria hacia los Usuarios del Ayuntamiento (Ej.: Comunicados de pases a producción y su contenido, tareas programadas de mantenimiento del Sistema, etc.)

En materia de Soporte a la Explotación:

- Definir un protocolo consensuado para la gestión de las tareas de explotación.
- Canalizar las incidencias y las consultas a los especialistas correspondientes.
- Planificar y controlar las tareas de explotación del Sistema.
- Coordinar la elaboración y posterior mantenimiento de los manuales de explotación.

Características profesionales:

Profesional con más de 10 años de experiencia en puestos similares a los del perfil de Responsable de Soporte a la Gestión en materia de Gestión Tributaria, acreditados mediante certificado expedido por la/s empresa/s donde haya ejercido como tal.

Titulación:

Nivel 2 (Grado) o Nivel 3 (Máster) MECES – anteriormente Grado medio o superior, Diplomatura o Licenciatura- en Psicología/Empresariales/Derecho/Económicas/

Administración y Gestión de Empresas o equivalente/Gestión y Administración Pública, o Nivel 2 (Grado) o Nivel 3 (Máster) MECES –anteriormente Ingeniería Técnica/Superior- en Informática / Industrial / Telecomunicaciones, o equivalentes.

Responsable de Seguridad y del Equipo Tecnológico y de Hosting (asistencia tecnológica 24x7) de la empresa adjudicataria.

Funciones y Responsabilidades: el Responsable de Seguridad y del Equipo Tecnológico y de Hosting de la empresa adjudicataria, actuará como interlocutor ante el Ayuntamiento en todos los aspectos relacionados con esta materia. Sin que esta relación tenga carácter limitativo, tendrá la responsabilidad de:

- Seguridad del Sistema a todos los niveles y del CPD-Centro de Proceso de Datos
- Administración de Sistemas y Bases de Datos
- Administración y Operación de Redes

Características profesionales:

Profesional con más de 10 años de experiencia en puestos similares a los del perfil de Responsable de Seguridad y del Equipo Tecnológico y de Hosting en materia de Gestión Tributaria, acreditados mediante certificado expedido por la/s empresa/s donde haya ejercido como tal.

Titulación:

Nivel 2 (Grado) o Nivel 3 (Máster) MECES –anteriormente Ingeniería Técnica/Superior- en Informática/Industrial/Telecomunicaciones, o equivalentes.

Consultores, Analistas y Técnicos.

Cada Responsable con los perfiles anteriormente expuestos se apoyará en un equipo de trabajo de la mercantil formado por Consultores y/o Analistas y/o Técnicos según el caso, que, como mínimo, debe acreditar un mínimo de 5 años de experiencia en puestos similares a los que vayan a ser a desempeñar en este Proyecto, acreditados mediante certificado expedido por la/s empresa/s donde haya ejercido como tal.

Titulación:

Nivel 2 (Grado) o Nivel 3 (Máster) MECES – anteriormente Grado medio o superior, Diplomatura o Licenciatura- en Empresariales/Derecho/Económicas/Administración y Gestión de Empresas/Gestión y Administración Pública/Estadística/Matemáticas/Físicas, o bien, Nivel 2 (Grado) o Nivel 3 (Máster) MECES –anteriormente Ingeniería Técnica/Superior- en Informática/Industrial/Telecomunicaciones, o equivalentes.

15 COBERTURA DE LA LICENCIA

a. Servicio de mantenimiento

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

Mantenimiento Preventivo y predictivo: realización de las tareas de mantenimiento que tienen como objetivo mantener las instalaciones y los sistemas anticipándose a las averías.

Mantenimiento Correctivo ó reactivo: Realización de todas las operaciones necesarias para corregir el funcionamiento incorrecto de la aplicación durante el periodo de vigencia del contrato.

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.

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

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.

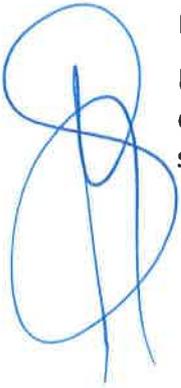
Mantenimiento Evolutivo

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 detallan los eventuales posibles cambios o nuevos requisitos en lo que a infraestructura de sistemas se refiere.

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 las 24 horas del día:



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

Se entiende por.

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

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

En el caso de que fuera conectarse a algún equipo de la red municipal, la empresa adjudicataria no se conectará con acceso remoto sin la previa autorización del Ayuntamiento.

Los trabajos de mantenimiento que afecten a la disponibilidad del servicio serán en fin de semana o de lunes a viernes siempre fuera del horario de 7:30 a 19:30 horas.

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.

b. Actualizaciones y cambios de versión

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

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

c. Políticas de desarrollo y mantenimiento

Las empresas licitadoras deberán detallar las políticas, metodologías, recursos y las infraestructuras asignadas para el desarrollo y mantenimiento de la aplicación. Se valorará la existencia de utilidades integradas de auditoría que permitan un diagnóstico rápido de incidencias.

d. Soporte a la gestión y a la explotación del Sistema

A los efectos de la cobertura de la Licencia de uso, se incluyen bajo el epígrafe de Soporte a la Gestión y Explotación del Sistema, el conjunto de servicios y tareas que, de forma no limitativa, se describen en esta sección:

Soporte a la Gestión

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

La empresa licitadora deberá especificar, con el mayor detalle posible, el alcance de esta prestación. A modo de ejemplo de las operaciones a incluir necesariamente, se indican las siguientes, de forma no limitativa:

- Asistencia a los/as usuarios/as en modo presencial/telemático en las instalaciones del Ayuntamiento.
- Respuesta a consultas sobre el acceso y operativa de las funcionalidades de la aplicación.
- Respuesta a consultas sobre interpretaciones normativas que han servido de criterio de diseño del aplicativo.
- Interpretaciones de resultados obtenidos por la aplicación.
- Aclaración de dudas y estudio conjunto de errores potenciales o aparentes, con el fin de evaluar con el/la usuario/a si se trata de un error de operación, de un uso indebido de una funcionalidad para fines no previstos en la misma o de un error de datos como resultado de un funcionamiento anómalo.
- Asistencia en la implantación y operación de nuevas versiones, nuevas funcionalidades o mejoras.

Además de este apoyo presencial/telemático, el soporte a la gestión para cuestiones genéricas o relativas a módulos horizontales se prestará telefónicamente desde una primera línea de atención, que redirigirá a una segunda línea de personal especializado las incidencias o consultas que así lo requieran.

El horario de prestación mínima de este soporte a la gestión será de lunes a viernes de 8 a 16 horas, sin interrupciones. La empresa licitadora deberá especificar, con el mayor detalle posible, la cobertura ofertada al respecto, detallando los horarios y los medios

humanos y tecnológicos asociados, así como los compromisos de tiempo de respuesta para cada tipo de petición, no pudiendo superar en ningún caso las 48 horas.

Soporte a la Explotación

Se llevarán a cabo por parte de la empresa adjudicataria actividades de soporte y asistencia en las tareas de producción, principalmente referidas a procesos masivos, procesos programados periódicamente, carga de ficheros, nuevos informes y emisiones específicas.

Se incluyen entre estas actividades la asistencia a los/as usuarios/as en materia de informes específicos, de problemas de datos, de asesoramiento sobre optimización de la explotación del sistema y soporte para la planificación de tareas repetitivas. Igualmente, la resolución de dudas sobre las transacciones y sus efectos e, incluso, la realización, mediante encargo exprés, de actuaciones de carácter correctivo en el caso de producirse, en estos procesos transaccionales, alguna anomalía no imputable a la aplicación.

La empresa licitadora deberá especificar, con el mayor detalle posible, la cobertura ofertada al respeto, detallando los horarios y los medios humanos y tecnológicos al servicio del soporte a la explotación. Entre las operaciones que también debe incluir necesariamente este soporte, se indican las siguientes, de forma no limitativa:

- Recepción, resolución y canalización de peticiones e incidencias.
- Procesos de recibos en voluntaria.
- Gestión de ficheros bancarios.
- Emisión y carga de ficheros de otras Administraciones.
- Emisiones masivas.
- Ejecución y validación de informes y estadísticas.

El tiempo de respuesta ante situaciones complejas no podrá ser superior a 48 horas.

16 PROTECCION DE DATOS, PROPIEDAD, FINALIDAD, USO Y TRATAMIENTO DE DATOS

Regulación específica de la prestación

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, por la que se transponen al ordenamiento jurídico español las Directivas del Parlamento Europeo y del Consejo 2014/23/UE y 2014/24/UE, de 26 de febrero de 2014, la empresa adjudicataria quedará sometida a la normativa específica siguiente:

Ley Orgánica 3/2018, de 5 de diciembre, de Protección de Datos Personales y garantía de los derechos digitales.

- Real Decreto 3/2010, de 8 de enero, por el que se regula el Esquema Nacional de Seguridad (ENS) en el ámbito de la Administración Electrónica.
- 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.
- Real Decreto-ley 14/2019, de 31 de octubre, por el que se adoptan medidas urgentes por razones de seguridad pública en materia de administración digital, contratación del sector público y telecomunicaciones.

En este mismo sentido:

- El adjudicatario queda obligado, asimismo, a incorporar las medidas que garanticen el cumplimiento de las nuevas regulaciones que se promulguen durante la vigencia del contrato, o el desarrollo de las existentes en el momento de su fecha de inicio.
- En materia de protección de datos y dada la naturaleza del objeto del presente contrato, el adjudicatario tendrá a todos los efectos la consideración de "encargado del tratamiento" y, como tal, tendrá que asumir las obligaciones que se deriven. En relación con estas materias y al margen de las prescripciones específicas que se establezcan en estos pliegos, la empresa adjudicataria acepta como documentación contractual:
 - o Las medidas técnicas y organizativas de prestador para garantizar la seguridad la gestión de documentos y la confidencialidad y protección de datos personales.
 - o Los requisitos específicos para la disponibilidad de los datos mediante un Acuerdo de Nivel de Servicio (SLA), con inclusión de los indicadores de calidad y los valores mínimos aceptables.
 - o La designación de un responsable del contrato por parte de la empresa adjudicataria, con arreglo a lo dispuesto en el Artículo 62 de Ley 9/2017, de 8 de noviembre, de Contratos del Sector Público, que junto con la persona designada por el Ayuntamiento, actuarán como interlocutores en su seguimiento y para resolver las incidencias que puedan surgir.
 - o El compromiso de que la gestión del servicio en materia de seguridad se lleve a cabo por personal cualificado, de conformidad con lo que establece el ENS.
- El adjudicatario asumirá la obligación de comunicar cualquier cambio que se produzca en las condiciones de prestación del contrato en relación con la infraestructura tecnológica, software, comunicaciones, seguridad, disponibilidad y uso de los datos, así como aquellos que puedan afectar a los subcontratistas involucrados en dicha prestación.

El adjudicatario deberá garantizar que puede habilitar mecanismos para permitir el acceso a la información del personal del Ayuntamiento para funciones control y auditoría en cualquier ámbito especificado en estas cláusulas, así como a efectos de investigación por las autoridades competentes.

Propiedad, finalidad y uso de datos

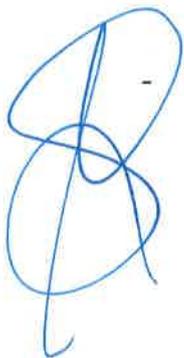
Con respecto a la propiedad, finalidad y el uso de los datos:

- 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.
- 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 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.
- La finalidad para la cual se accederá a los datos por parte de la empresa adjudicataria, será para la prestación del servicio de implantación, puesta en marcha y tecnológicos integrales para la explotación del programa informático de gestión tributaria, recaudación e inspección; dicho acceso será estrictamente el necesario y se realizará en concepto de encargado de tratamiento y por tanto sometido a las obligaciones legalmente previstas en la normativa vigente.

Subcontratación de servicios

La empresa adjudicataria, de conformidad con lo dispuesto en el Artículo 62 y 215 de Ley 9/2017 (modificación RDL 14/2019 31 de octubre), de 8 de noviembre, de Contratos del Sector Público, informará al Ayuntamiento, acreditará y asumirá expresamente los siguientes requisitos:

- El contratista principal asumirá la responsabilidad del cumplimiento de las obligaciones en materia medioambiental, social o laboral a que se refiere el artículo 201 y la obligación del artículo 202.1 referida al sometimiento a la normativa nacional de la Unión Europea en materia de protección de datos.
- Identificación de los subcontratistas, de modo que pueda ser verificada, delimitando de manera clara y detallada los servicios prestados por terceros.
- Regulación contractual entre el proveedor principal y los terceros, con inclusión de cláusulas específicas sobre la protección de los datos a los que éstos últimos tengan acceso como consecuencia del contrato.
- Regulación contractual específica sobre el tratamiento de datos por parte de terceros con las mismas garantías de seguridad y tratamiento que el proveedor principal.
- Si la subcontratación prevé el tratamiento de datos de carácter personal, el/la subcontratista también será considerado "encargado del tratamiento" del fichero y así debe constar en el contrato entre las partes, con las correspondientes condiciones y medidas de seguridad.



- El Ayuntamiento deberá dar su consentimiento expreso antes de cualquier nueva subcontratación o en la modificación de las condiciones en que estos proveedores realicen su prestación.

Portabilidad de datos

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

- La entrega de los datos y documentos se llevará a cabo al final del contrato en el formato convenido en el mismo.
- Los formatos de retorno se corresponderán con las especificaciones del Esquema Nacional de Interoperabilidad y su catálogo de estándares, es decir, serán estándares abiertos que garanticen la neutralidad tecnológica.
- El tiempo de entrega será lo más breve posible y en ningún caso impedirá la continuidad de la prestación si ha sido otorgada a otro proveedor, de acuerdo con el Plan de Retorno.
- La empresa adjudicataria asumirá que facilitará la transferencia de datos a otro proveedor.
- La entrega de los datos y documentos se acompañará de los requisitos necesarios para garantizar su integridad y su autenticidad, con arreglo a la ENI, ya sea al final del contrato o en cualquier otro momento que se estipule o se considera necesario por el Ayuntamiento.
- Los datos se entregarán en forma estructurada, basada en el modelo relacional y con la documentación necesaria para la adecuada migración y puesta en marcha.
- 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 del proveedor de las condiciones de la prestación.

Plan de retorno y Terminación del contrato.

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

Al efecto, las empresas licitadoras deben incluir en su oferta un Plan de Retorno de la prestación, que se acordará en el caso de ejecución del contrato, quedando el adjudicatario obligado al traspaso al Ayuntamiento, o a un tercero designado por éste,

de aquellos elementos afectos a la prestación del contrato, sin ningún coste adicional para el Ayuntamiento.

La mercantil saliente estará obligada a mantener el cumplimiento de sus obligaciones durante el período acordado, así como a colaborar con el fin de facilitar la transferencia a la mercantil entrante, traspasando los medios y procedimientos necesarios para la correcta prestación del contrato. El equipo de la mercantil saliente encargado de realizar la transferencia deberá haber formado parte de la gestión de la prestación.

Durante este período, que será planificado por el Ayuntamiento y tendrá una duración máxima de dos meses, la mercantil saliente no podrá aumentar los importes de la prestación, vigentes en el momento de la finalización formal del contrato.

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 empresa prestataria hayan realizado las correspondientes comprobaciones de integridad y puesta en marcha y firmado el correspondiente documento de recepción.

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

Código fuente

La empresa adjudicataria deberá garantizar la disponibilidad del código fuente de la aplicación de la versión desplegada en caso de cierre de la empresa por cualquier motivo, o bien por cambio en la línea de negocio de la empresa, medie o no fusión o absorción por otros. En tales supuestos la empresa adjudicataria deberá hacer entrega de los códigos fuente del aplicativo antes de la terminación del contrato.

En cualquier caso, se deberá proporcionar el modelo de datos documentado a los servicios técnicos municipales e impartir formación a los mismos para su completa explotación.

17 ACCESIBILIDAD

Se deberán garantizar los requisitos de accesibilidad de los sitios web y aplicaciones para dispositivos móviles de los organismos del sector público desde el primer

momento, tanto internos como externos, cumpliendo los requisitos establecidos en el Real Decreto 1112/2018, de 7 de septiembre, sobre accesibilidad de los sitios web y aplicaciones para dispositivos móviles del sector público.

Se proporcionará una declaración de accesibilidad detallada, exhaustiva y clara sobre la conformidad de sus respectivos sitios web y aplicaciones para dispositivos móviles con lo dispuesto en dicho real decreto. Dicha declaración será actualizada periódicamente, como mínimo una vez al año. Asimismo, se enlazará con el sistema de Comunicaciones, quejas y reclamaciones municipal.

18 SEGURIDAD Y CONFIDENCIALIDAD

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

El adjudicatario deberá firmar a la vez que el contrato de esta licitación un contrato de encargado de tratamiento de datos según establece la Ley Orgánica 3/2018, de 5 de diciembre, de Protección de Datos Personales y garantía de los derechos digitales.

En cumplimiento con lo dispuesto en el artículo 18 del Real Decreto 3/2010, de 8 de enero, por el que se regula el Esquema Nacional de Seguridad en el ámbito de la Administración Electrónica, el licitador incluirá referencia precisa, documentada y acreditativa de que los productos de seguridad, equipos, sistemas, aplicaciones o sus componentes, han sido previamente certificados por el Organismo de Certificación del Esquema Nacional de Evaluación y Certificación de Seguridad de las Tecnologías de la Información.

En el caso de que no exista la certificación indicada en el párrafo anterior, o esté en proceso, se incluirá, igualmente, referencia precisa, documentada y acreditativa de que son los más idóneos.

Cuando estos sean empleados para el tratamiento de datos de carácter personal, el licitador incluirá, también, lo establecido en la Disposición adicional única del Real Decreto 1720/2007, de 21 de diciembre. Asimismo, deberá incluir en su oferta la designación de la persona o personas que, sin perjuicio de la responsabilidad propia de la Empresa, estarán autorizadas para las relaciones con el equipo directivo a efecto del uso correcto del material y de la información a manejar. Se adjuntará una descripción de su perfil profesional, y sólo podrán ser sustituidas con la conformidad del Equipo.

19 DURACION DEL CONTRATO Y PLAZO DE PUESTA EN MARCHA

El contrato tendrá una duración de 4 años, con posibilidad de prórroga de 1 año contado a partir de la fecha de firma del mismo.

Plazo de puesta en marcha del Sistema

El Sistema de Información ofertado, deberá entrar en funcionamiento, cubriendo las necesidades generales del Ayuntamiento en los ámbitos tributario y recaudatorio, en un plazo máximo de 6 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.

El plazo de puesta en marcha que oferte cada licitador, forma parte de los criterios de valoración objetivos sujetos a fórmulas, por lo que el mismo se incluirá en el sobre C, junto con la proposición económica.

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.

20 LICENCIA DE USO DEL SISTEMA DE INFORMACIÓN

A la finalización del contrato, el Ayuntamiento será propietario de una licencia de uso del Sistema de Información Tributario aportado por el adjudicatario. Dicha licencia será para uso ilimitado y privativo del Ayuntamiento de Burgos, que podrá optar, si así lo considera oportuno, a la explotación de la misma sobre su propia infraestructura tecnológica, o bien seguir haciéndolo bajo modelo "cloud" o "en la nube".

21 PENALIZACIONES

La ENTIDAD ADJUDICATARIA deberá proporcionar en su oferta los valores comprometidos, que siempre deberán ser igual o mejor a los planteados.

Indicador 1: disponibilidad de los servicios contratados.

Descripción del indicador: porcentaje de tiempo en que los servicios han estado activos y dando servicio.

Unidad de media: porcentaje.

Métrica: $I1 = \frac{Tp - Tc}{Tp} * 100$

Tc: Tiempo total, medido en minutos, en que los servicios están fuera de servicio durante el tiempo medido.

Tp: Tiempo total, medido en minutos, del periodo medido.

Periodicidad mínima de los análisis: mensual.

Valor objetivo: 99,00% (o el indicado en la oferta por el adjudicatario si es mayor a éste).

Penalización: Los valores inferiores al valor objetivo implicarán una penalización del 10% de la factura mensual del período. En el caso de que dentro del mismo periodo mensual de incumplan los indicadores 1 y 2 no serán acumulativas las dos penalizaciones, aplicándose únicamente la mayor.

NOTA: no se considera tiempo fuera del servicio el correspondiente a los periodos de mantenimiento planificado fuera del horario principal de trabajo, de lunes a viernes de 7:30 a 19:30 horas, avisados con antelación.

Indicador 2: disponibilidad de los servicios contratados (en la franja de horario principal) con el objetivo de garantizar la disponibilidad de los servicios en la franja horaria principal de lunes a viernes de 07:30 a 19:30.

Descripción del indicador: porcentaje de disponibilidad de los servicios en la franja horaria principal de lunes a viernes de 07:30 a 19:30 durante el periodo medio.

Unidad de media: porcentaje.

Métrica: $I2 = \frac{Tp - Tc}{Tp} * 100$.

Tc: Tiempo total, medido en minutos, en el que los servicios están fuera de servicio durante el periodo medio y en horario de 07:30 a 19:30 horas.

Tp: Tiempo total del intervalo medio, medido en minutos, del periodo medio.

Periodicidad mínima de los análisis: mensual.

Valor objetivo: 99,98% (o el indicado en la oferta por el adjudicatario si es mayor a éste).

Penalización: Rango entre 99,60% y 99,97%: 5% de la facturación mensual del periodo.

Menor al 99,60%: 10% de la facturación mensual del periodo. En el caso que dentro del mismo periodo mensual se incumplan los indicadores 1 y 2 no serán acumulativas las dos penalizaciones, aplicándose únicamente la mayor.

Indicador 3: resolución de incidencias y problemas, con el objetivo de maximizar el número de incidencias y problemas resueltos.

Descripción del indicador: porcentaje de incidencias, problemas aceptados y resueltos.

Unidad de medida: porcentaje.

Métrica: $I3 = \frac{Nr}{Nt} * 100$.

Nr: número de incidencias, problemas resueltos durante el periodo de la medición.

Nt: número total de incidencias, problemas que estaban abiertos al inicio del periodo de medición sumados a aquellos que se han abierto durante dicho periodo.

Periodicidad mínima de los análisis: mensual

Valor objetivo: 95,00% (o el indicado en la oferta por el adjudicatario si es mejor que éste).

Penalización: 2% de la facturación del periodo.

Las incidencias y peticiones del servicio mantendrán un flujo con el comunicante, debiendo proceder a su cierre cuando hubiera comunicado al mismo y no se considere acción adicional. Se incluirá necesariamente en el registro:

- . Hora de inicio de incidencia y hora de finalización. (Incluyendo la hora en la que se produce la incidencia, la hora en la que se notifica y la hora de finalización de la resolución.
- . Hora de comunicación de inicio y hora de comunicación de finalización.
- . Tiempos de resolución.
- . Conclusiones y mejora.

En este sentido se tendrán en cuenta los puntos requeridos por la normativa aplicable, para la identificación, gestión y registro de incidencias, que pueden afectar al servicio, que serán acordados con el Ayuntamiento.

Ante las incidencias acaecidas y comunicadas correctamente, la entidad adjudicataria dispondrá de un tiempo de respuesta para la resolución de las mismas, que está definido en el pliego de prescripciones técnicas.

Se recopilarán datos para valorar el sistema de gestión de la incidencia, permitiendo conocer el número de incidentes de seguridad tratados (y específicamente):

Tiempo empleado para cerrar el 50% de los incidentes.

Tiempo empleado para cerrar el 90% de los incidentes.

Anualmente, se remitirán estos valores en modo informe a la entidad contratante.

Indicador 4: resolución de peticiones de cambio y/o actualizaciones, para fomentar la correcta realización de cambios y/o actualizaciones.

Descripción del indicador: porcentaje de instalaciones, cambios y actualizaciones del hardware/software correctamente ejecutados y con tiempo de resolución máximo 2 días.

Unidad de medida: porcentaje.

Métrica: $I4 = Nr/Nt * 100$.

Nr: número de cambios y/o actualizaciones correctamente ejecutados y con tiempo máximo de resolución de 2 días durante el periodo de medición.

Nt: de cambios y/o actualizaciones durante el periodo de medición.

Periodicidad mínima de los análisis: mensual.

Valor objetivo: 99% (o el indicado en la oferta por el adjudicatario si es mayor a éste).

Penalización: 4% de la facturación del periodo.

Se programarán las pruebas necesarias y, en su caso, previo acuerdo con la entidad contratante, generando el menor impacto en la operatividad del servicio. Todas las paradas técnicas del servicio serán en horarios previamente acordados con el Ayuntamiento de Burgos.

Indicador 5: disponibilidad de copias de seguridad, para garantizar la disponibilidad de las copias de seguridad.

Descripción del indicador: porcentaje de copias de seguridad planificadas que se han ejecutado con éxito.

Unidad de medida: porcentaje.

Métrica: $I5 = \frac{Np - Nf}{Np} * 100$.

Nf: número de backups planificados y no completados con éxito durante el periodo medido.

Np: número de backups planificados durante el periodo medido.

Periodicidad mínima de los análisis: mensual.

Valor objetivo: 99,90% (o el indicado en la oferta por el adjudicatario si es mayor a éste).

Penalización: 2,5% de la facturación del periodo.

Indicador 6: fiabilidad de la recuperación de datos; para garantizar la recuperación de datos.

Descripción del indicador: porcentaje de recuperación de datos desde copias de seguridad ejecutadas correctamente.

Unidad de medida: porcentaje.

Métrica: $I6 = \frac{Nr}{Nt} * 100$.

Nr: número de restauraciones de backups completadas con éxito durante el periodo medido.

Nt: número de restauraciones desde backups solicitadas durante el periodo medido.

Periodicidad mínima de los análisis: mensual

Valor objetivo: 99,00% (o el indicado en la oferta por el adjudicatario si es mayor a éste).

Penalización: 2,5% de la facturación del periodo.

Indicador 7: activación del servicio de respaldo en caso de desastre; para garantizar un tiempo máximo de activación del servicio de respaldo para los servicios indicados (RTO).

Descripción del indicador; tiempo consumido en poner en marcha el servicio de respaldo.

Unidad de medidas: tiempo de medida en horas.

Métrica: $I7 = Ta$.

-Ta: tiempo, medido en horas, empleado en preparar el servicio de respaldo para que ofrezca un servicio correcto, durante el periodo medido.

Periodicidad mínima de los análisis: mensual

Valor objetivo: 12 (o el indicado en la oferta por el adjudicatario si es menor a éste).

Penalización: 2,5% de la facturación del periodo.

Indicador 8: pérdida de datos en caso de desastre, para garantizar un tiempo mínimo de pérdida de datos que el Ayuntamiento considere tolerable en caso de desastre (RPO).

Descripción del indicador: tiempo consumido en poner en marcha el servicio de respaldo.

Unidad de medida: tiempo medido en horas.

Métrica: $I8=Ta$.

- Ta : tiempo medido en horas, tiempo de pérdida de datos en caso de desastre, durante el periodo medido.

Periodicidad mínima de los análisis: mensual.

Valor objetivo: 2 (o el indicado en la oferta por el adjudicatario si es menor a éste).

Penalización: 2,5% de la facturación del periodo.

Indicador 9: cumplimiento de las condiciones de seguridad

Descripción del indicador: si durante la vigencia del contrato el adjudicatario no mantuviese la vigencia de alguna de las certificaciones de conformidad, el contratista incurrirá en las siguientes penalidades:

. En el supuesto de pérdida de vigencia de alguna de las certificaciones presentadas debido el incumplimiento de llevar a cabo las auditorias de certificación en tiempo o forma, se aplicará una penalización del 10% correspondiente a la facturación anual del servicio Saas.

. En el supuesto de pérdida de vigencia de alguna de las certificaciones presentadas debido a la no superación de auditorías de certificación, aunque se esté en proceso de subsanación de no conformidades, se aplicará una penalización del 5% correspondiente a la facturación anual del servicios Saas.

El Ayuntamiento de Burgos tiene la potestad de decidir no aplicar las penalizaciones asociadas a incumplimientos de los indicadores cuando se den algunos de los siguientes supuestos:

. Cuando la desviación se deba a elementos que no están bajo la responsabilidad de la empresa adjudicataria.

. Existan situaciones extraordinarias que den lugar a alteraciones que desvirtúen la medida.

Dado el carácter técnico de estos indicadores y sus infracciones, el responsable del contrato propondrá al órgano de contratación aquellas penalidades que previamente hayan sido informadas por el Servicio de Informática con la periodicidad que se haya establecido, de acuerdo con el artículo 194 Ley 9/2017, de 8 de noviembre, de Contratos del Sector Público.