

## ÍNDICE

<b>1. OBJETO DEL CONTRATO.....</b>	<b>5</b>
<b>2. ARQUITECTURA DE LA APLICACIÓN.....</b>	<b>6</b>
<b>3. ENTORNO DE COMUNICACIONES Y REDES.....</b>	<b>9</b>
<b>4. ADMINISTRACION DEL SISTEMA .....</b>	<b>9</b>
<b>5. MANUALES Y DOCUMENTACIÓN TECNICA.....</b>	<b>10</b>
<b>6. REQUERIMIENTOS TÉCNICOS.....</b>	<b>11</b>
<b>7. IMPLANTACIÓN DEL SISTEMA .....</b>	<b>11</b>
<b>8. REQUERIMIENTOS FUNCIONALES .....</b>	<b>11</b>
A. FUNCIONALIDADES GENÉRICAS .....	12
B. MODULO DE ATENCIÓN AL CONTRIBUYENTE .....	12
C. ADMINISTRACIÓN ELECTRÓNICA INTEGRAL.....	12
D. GESTIÓN DE NOTIFICACIONES .....	13
E. APLICABLES A TODOS LOS CONCEPTOS IMPOSITIVOS .....	14
F. OFICINA VIRTUAL TRIBUTARIA.....	15
G. ARCHIVO DE PERSONAS .....	16
H. IMPUESTO SOBRE BIENES INMUEBLES .....	16
I. IMPUESTO SOBRE VEHÍCULOS DE TRACCIÓN MECÁNICA (IVTM) .....	17
J. IMPUESTO SOBRE ACTIVIDADES ECONÓMICAS (IAE) .....	18
K. IMPUESTO SOBRE EL INCREMENTO DEL VALOR DE LOS TERRENOS DE NATURALEZA URBANA (IIVTNU).....	18
L. IMPUESTO SOBRE CONSTRUCCIONES, INSTALACIONES Y OBRAS (ICIO) .	20
M. TASAS Y PRECIOS PÚBLICOS .....	21
N. OTROS INGRESOS .....	21
O. RECAUDACIÓN .....	21
P. PROCEDIMIENTO DE INSPECCIÓN Y SANCIONADOR TRIBUTARIO.....	26
Q. RÉGIMEN ESPECIAL DE LAS ADMINISTRACIONES PÚBLICAS .....	27
<b>9. PROCESOS MASIVOS.....</b>	<b>27</b>
<b>10. SEGUIMIENTO Y CONTROL.....</b>	<b>28</b>
<b>11. ACCESO POR LOS ENTES LOCALES .....</b>	<b>28</b>
<b>12. INTEROPERABILIDAD .....</b>	<b>29</b>
<b>13. SOLUCIONES DEL CENTRO DE TRANSFERENCIA DE TECNOLOGÍA.....</b>	<b>31</b>
<b>14. INTEGRACIÓN CONTABLE.....</b>	<b>32</b>
<b>15. GESTIÓN DE ANTICIPOS A AYUNTAMIENTOS Y CONSORCIOS.....</b>	<b>32</b>
<b>16. GESTIÓN DE DOCUMENTOS.....</b>	<b>33</b>
<b>17. CONTROL DE ASISTENCIAS A CONTRIBUYENTES.....</b>	<b>33</b>
<b>18. MODULO DE GENERACIÓN DE INFORMES.....</b>	<b>33</b>

<b>Código Seguro De Verificación</b>	D87p03kSQot4pckOnPAgGw==	<b>Estado</b>	<b>Fecha y hora</b>
<b>Firmado Por</b>	Alicia Mozos Hidalgo - Jefa del Servicio de Nuevas Tecnologías Diputacion de Almería	Firmado	15/07/2021 14:29:07
	María Jose Perez Choin - Tesorera Provincial de Diputacion de Almería	Firmado	15/07/2021 14:05:53
<b>Observaciones</b>		<b>Página</b>	1/45
<b>Uri De Verificación</b>	<a href="https://ov.dipalme.org/verifirma/code/D87p03kSQot4pckOnPAgGw==">https://ov.dipalme.org/verifirma/code/D87p03kSQot4pckOnPAgGw==</a>		
<b>Normativa</b>	Este informe tiene carácter de copia electrónica auténtica con validez y eficacia administrativa de ORIGINAL (art. 27 Ley 39/2015).		



19.	HERRAMIENTAS DE ORGANIZACIÓN DE TRABAJO .....	34
20.	COMPROBACIÓN DE LAS FUNCIONALIDADES Y DEMOSTRACIONES .....	34
21.	PLAN DE IMPLANTACIÓN.....	35
22.	MIGRACIÓN DE DATOS DEL SISTEMA ACTUAL. ....	36
23.	GESTIÓN DEL CAMBIO Y PLAN DE FORMACIÓN .....	37
24.	ORGANIZACIÓN PARA LA EJECUCIÓN DEL CONTRATO .....	38
25.	EQUIPO DE TRABAJO.....	40
26.	PRESTACIÓN DE SERVICIOS DE MANTENIMIENTO Y SOPORTE .....	42
	a)    Mantenimiento Evolutivo.....	42
	b)    Mantenimiento Correctivo y Soporte. ....	42
27.	ACTUALIZACIONES Y CAMBIOS DE VERSIÓN.....	43
28.	CONFIDENCIALIDAD Y SEGURIDAD .....	43
29.	PLAZO DE PUESTA EN MARCHA .....	45
30.	GARANTIA DEL SUMINISTRO .....	45

<b>Código Seguro De Verificación</b>	D87p03kSQot4pckOnPAgGw==	<b>Estado</b>	<b>Fecha y hora</b>
<b>Firmado Por</b>	Alicia Mozos Hidalgo - Jefa del Servicio de Nuevas Tecnologías Diputacion de Almería	Firmado	15/07/2021 14:29:07
	María Jose Perez Choin - Tesorera Provincial de Diputacion de Almería	Firmado	15/07/2021 14:05:53
<b>Observaciones</b>		<b>Página</b>	2/45
<b>Url De Verificación</b>	<a href="https://ov.dipalme.org/verifirma/code/D87p03kSQot4pckOnPAgGw=">https://ov.dipalme.org/verifirma/code/D87p03kSQot4pckOnPAgGw=</a>		
<b>Normativa</b>	Este informe tiene carácter de copia electrónica auténtica con validez y eficacia administrativa de ORIGINAL (art. 27 Ley 39/2015).		



**PLIEGO DE PRESCRIPCIONES TÉCNICAS QUE HAN DE REGIR EL CONTRATO PARA ADQUISICIÓN DE UNA LICENCIA DE USO PARA UNA APLICACIÓN INFORMÁTICA DE GESTIÓN TRIBUTARIA, RECAUDACIÓN E INSPECCIÓN, IMPLANTACIÓN, PUESTA EN MARCHA Y MANTENIMIENTO DE LA MISMA. PARA SU EXPLOTACIÓN POR LA DIPUTACIÓN PROVINCIAL DE ALMERÍA.**

La Ley 39/2015, de 1 de octubre, del Procedimiento Administrativo Común de las Administraciones Públicas (en adelante LPAC) y La Ley 40/2015, de 1 de octubre, de Régimen Jurídico del Sector Público, (en adelante LRJSP) han venido a profundizar decididamente, en un proceso que deberán seguir todas las Administraciones Públicas para que los ciudadanos y empresas tengan a su disposición canales no presenciales de acceso a los servicios públicos, permitiéndoles realizar a través de los mismos cualesquiera tramitaciones administrativas, incluido el conocimiento del estado de tramitación de sus expedientes.

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

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

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

El sistema deberá aportar la funcionalidad requerida para:

- Llevar a cabo cuantos procesos o tareas sean necesarias para la gestión tributaria, recaudación e inspección que tiene delegada la Institución por parte de los Ayuntamientos y otras Entidades de la provincia.
- El acceso a información y realización de trámites por parte de ciudadanos, empresas, colaboradores sociales y otras Administraciones que lo requieran.
- La gestión local por parte de los Ayuntamientos que la delegan, así como el acceso actualizado al estado de las gestiones encomendadas.

El nuevo sistema de información debe permitir llevar a cabo una gestión integral del contribuyente facilitando, desde un único punto de atención, con independencia de su ubicación física, la resolución de cualquier gestión de

Código Seguro De Verificación	D87p03kSQot4pckOnPAgGw==	Estado	Fecha y hora
Firmado Por	Alicia Mozos Hidalgo - Jefa del Servicio de Nuevas Tecnologías Diputación de Almería	Firmado	15/07/2021 14:29:07
	María Jose Perez Choin - Tesorera Provincial de Diputación de Almería	Firmado	15/07/2021 14:05:53
Observaciones		Página	3/45
Url De Verificación	<a href="https://ov.dipalme.org/verifirma/code/D87p03kSQot4pckOnPAgGw==">https://ov.dipalme.org/verifirma/code/D87p03kSQot4pckOnPAgGw==</a>		
Normativa	Este informe tiene carácter de copia electrónica auténtica con validez y eficacia administrativa de ORIGINAL (art. 27 Ley 39/2015).		



carácter tributario que plantee un ciudadano o empresa, eliminando la compartimentación basada en conceptos impositivos o funciones administrativas específicas.

Los licitadores deberán aportar toda la documentación necesaria para evaluar el alcance funcional del sistema de información, así como los servicios tecnológicos y profesionales que incluyen en su oferta, ya que serán la base del estudio para la valoración de las propuestas, junto con la demostración práctica de su disponibilidad y buen funcionamiento, de acuerdo a las exigencias del presente pliego.

### **INTRODUCCIÓN**

El presente pliego de prescripciones técnicas tiene por objeto la adjudicación del suministro y servicio para la puesta en marcha y funcionamiento de un sistema integral de aplicación de tributos y otros ingresos municipales o provinciales.

También es objeto de este contrato dar respuesta a la LPAC y a la LRJSP, así como al Real Decreto 203/2021, de 30 de marzo, por el que se aprueba el Reglamento de actuación y funcionamiento del sector público por medios electrónicos.

Asimismo, 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, la recaudación y la asistencia al contribuyente), deberá disponer de las funcionalidades necesarias para permitir la comunicación e interacción con los ciudadanos a través de la sede electrónica de la Excm. Diputación Provincial de Almería (en adelante “Diputación”).

El sistema se implantará transversalmente, de modo que permita una gestión descentralizada y modular por parte de los distintos departamentos u organismos involucrados en la gestión tributaria y recaudatoria, y deberá quedar integrado con los múltiples componentes que configuran el mapa de sistemas provincial, y abarcara tanto el Servicio Provincial de Administración Tributaria cómo la Diputación, Organismos Autónomos y Entidades Públicas dependientes.

Los objetivos generales de este contrato comprenden:

1. Implantar un sistema de tramitación de expedientes tributarios que los gestione en todas sus fases y tramites, y que facilite, entre otras cosas, la generación electrónica de documentos, el control de plazos y el estado y situación de los expedientes.
2. Racionalizar y normalizar la tramitación actual reduciendo, simplificando y eliminando tramites a la vez que posibilitando el establecimiento de mecanismos de medición de las actividades y de los resultados y de mejora continua de los procesos para evitar la redundancia en los procedimientos administrativos.
3. Mejorar la orientación al contribuyente y al servicio.

Código Seguro De Verificación	D87p03kSQot4pckOnPAgGw==	Estado	Fecha y hora
Firmado Por	Alicia Mozos Hidalgo - Jefa del Servicio de Nuevas Tecnologías Diputacion de Almería	Firmado	15/07/2021 14:29:07
	María Jose Perez Choin - Tesorera Provincial de Diputacion de Almería	Firmado	15/07/2021 14:05:53
Observaciones		Página	4/45
Url De Verificación	<a href="https://ov.dipalme.org/verifirma/code/D87p03kSQot4pckOnPAgGw==">https://ov.dipalme.org/verifirma/code/D87p03kSQot4pckOnPAgGw==</a>		
Normativa	Este informe tiene carácter de copia electrónica auténtica con validez y eficacia administrativa de ORIGINAL (art. 27 Ley 39/2015).		



4. Posibilitar la gestión descentralizada de los procesos tributarios de manera que las distintas unidades administrativas a través del aplicativo puedan, entre otras tareas, iniciar, subsanar, incorporar nueva documentación y hacer seguimiento de los expedientes a que dan lugar.
5. Asegurar la integración con otros sistemas internos de la Diputación, que estén relacionados con el objeto de este contrato.

A lo largo de este pliego se hace referencia al término “RPC”, siendo este el acrónimo de Red Provincial de Comunicaciones que comprende todo el conjunto de elementos físicos y lógicos a través de los cuales se accede a los servicios que son prestados por la propia Diputación y por las Entidades Adheridas a ésta (mediante convenio para la prestación de dichos servicios).

Dentro de los elementos lógicos se encuentran el conjunto de aplicaciones, interfaces de programación de aplicaciones (API), así como el conjunto de bases de datos que permiten la persistencia de los datos que gestionan.

También se hace referencia a **DPM2A**, que significa «Disponible a la hora de la Puesta en Marcha de la aplicación, o dentro de los 2 próximos años desde la puesta en marcha». Con esto se quiere indicar que la funcionalidad o requisito al que hace referencia debe estar implementado y en correcto funcionamiento en el momento de la puesta en marcha de la aplicación, o en caso de no estarlo, debe estar implementado y en correcto funcionamiento dentro de los 2 años siguientes al comienzo de la puesta en marcha de la aplicación.

En caso de no especificar la modalidad de implementación DPM2A debe entenderse que la funcionalidad o requisito al que hace referencia debe estar implementado en el momento de la puesta en marcha de la aplicación.

## CLÁUSULAS

### 1. OBJETO DEL CONTRATO

El objeto del contrato es el suministro y posterior servicio de mantenimiento de una licencia de una aplicación informática, que cubra las funcionalidades de gestión, recaudación e inspección de los ingresos de la Diputación de Almería y de los municipios y otras entidades que tienen delegadas dichas competencias en la Diputación.

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

1. Implantación de la aplicación informática suministrada en el equipamiento tecnológico que, a tal efecto, disponga la Diputación de Almería.
2. Parametrización de las funcionalidades conforme al contexto y las necesidades de la Diputación de Almería.

Código Seguro De Verificación	D87p03kSQot4pckOnPAgGw==	Estado	Fecha y hora
Firmado Por	Alicia Mozos Hidalgo - Jefa del Servicio de Nuevas Tecnologías Diputacion de Almería	Firmado	15/07/2021 14:29:07
Observaciones	María Jose Perez Choin - Tesorera Provincial de Diputacion de Almería	Firmado	15/07/2021 14:05:53
Uri De Verificación	<a href="https://ov.dipalme.org/verifirma/code/D87p03kSQot4pckOnPAgGw==">https://ov.dipalme.org/verifirma/code/D87p03kSQot4pckOnPAgGw==</a>		
Normativa	Este informe tiene carácter de copia electrónica auténtica con validez y eficacia administrativa de ORIGINAL (art. 27 Ley 39/2015).		



3. Integración con las plataformas corporativas de la propia Diputación y sistemas externos implicados.
4. Migración de datos desde el sistema de información actual, hacia el nuevo sistema.
5. Formación de usuarios, a los que se les dedicarán un mínimo de 300 horas, y que deberá impartirse en cuatro niveles:
  - Formación de usuarios de Gestión.
  - Formación de usuarios de Atención al Ciudadano.
  - Formación de usuarios de Dirección.
  - Formación de usuarios Técnicos.
6. Asistencia “in situ” de, al menos, una persona, desde la puesta en marcha del nuevo sistema, prestada en las instalaciones de la Diputación por parte de expertos en el manejo del sistema implantado, los días laborables según calendario laboral de Almería, en horario de 08:00 a 15:00, durante un periodo mínimo de diez (10) meses Los gastos de desplazamientos/ dietas (alojamientos, manutención.) correrán a cargo de la empresa adjudicataria).
7. Mantenimiento correctivo, evolutivo y actualización de modificaciones legales en el sistema, durante todo el periodo de duración del contrato.

## 2. ARQUITECTURA DE LA APLICACIÓN

La aplicación propuesta deberá cumplir los siguientes requisitos:

- Estará desarrollada íntegramente bajo una **arquitectura Web**, facilitando así el despliegue de nuevas versiones de la plataforma en las estaciones de trabajo. **Será multientidad.**
- 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, así como en lo que respecta al ENS y Política de Seguridad de la Diputación.
- Deberá ser accesible por los usuarios desde diferentes dispositivos (sistemas de escritorio, dispositivos móviles, tabletas, etc.).
- La oficina virtual tributaria debe poder ser accesible a través de Internet, utilizando los navegadores web de uso común (Internet Edge, Chrome, Firefox, Safari), independientemente del sistema operativo desde el que se ejecute el navegador.
- El sistema estará desplegado bajo un modelo de nube privada alojada en los centros de procesos de datos de Diputación de Almería.

Dispondrá 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.

Código Seguro De Verificación	D87p03kSQot4pckOnPAgGw==	Estado	Fecha y hora
Firmado Por	Alicia Mozos Hidalgo - Jefa del Servicio de Nuevas Tecnologías Diputacion de Almería	Firmado	15/07/2021 14:29:07
	Maria Jose Perez Choin - Tesorera Provincial de Diputacion de Almería	Firmado	15/07/2021 14:05:53
Observaciones		Página	6/45
Uri De Verificación	<a href="https://ov.dipalme.org/verifirma/code/D87p03kSQot4pckOnPAgGw==">https://ov.dipalme.org/verifirma/code/D87p03kSQot4pckOnPAgGw==</a>		
Normativa	Este informe tiene carácter de copia electrónica auténtica con validez y eficacia administrativa de ORIGINAL (art. 27 Ley 39/2015).		



Las capas críticas del sistema (capa de gestión de datos y capa de aplicación) 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:

#### a) Capa de gestión de datos

El sistema deberá utilizar como mecanismo de persistencia relacional alguno de los sistemas corporativos de bases de datos, que en la actualidad son Oracle 12c y PostgreSQL 9.6.

Para el caso de utilizar Oracle 12c deberá permitir la especificación de conexión corporativa con especificación de RAC + Data Guard.

A pesar de que el sistema sea multientidad, la información debe ser persistida en un único esquema (o más por restricciones de la información de la funcionalidad destinada a persistir) en el que se hará internamente distinción de la entidad a la que pertenece. No se aceptará la necesidad de uno o más esquemas para cada entidad que se gestione desde la aplicación.

Así mismo deberá utilizar como único mecanismo de persistencia de documentos y ficheros el ECM Alfresco 5.2 Enterprise Edition o superior. No serán aptos los sistemas que obliguen a la persistencia de esta información en la base de datos relacional, en sistema de archivos locales o remotos, o cualquier otro sistema distinto de Alfresco.

El acceso a los servicios de Alfresco se realizará mediante el API CMIS que provee.

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

#### b) Capa de Aplicación

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

La capa de aplicación será la encargada de proveer toda la lógica de negocio, así como la interfaz de usuario y de programación (API).

Esta capa podrá estar compuesta por otro conjunto de subcapas especializadas en tareas concretas de la aplicación.

Tanto esta capa, como todas sus subcapas, deben permitir configuraciones de agregaciones activo/activo típicas de sistemas en alta disponibilidad, con acceso a sus interfaces (de usuario y programación) mediante el balanceador corporativo (F5), permitiendo a los usuarios trabajar indistintamente con cualquier nodo de la agregación, y permitiendo, en su caso, la parada de alguno de ellos sin que ello provoque imposibilidad de acceso global a la aplicación.

Debe poseer la interfaz de usuario basada en las especificaciones WEB conforme a las tendencias de desarrollo web actuales, acorde a las normas de

Código Seguro De Verificación	D87p03kSQot4pckOnPAgGw==	Estado	Fecha y hora
Firmado Por	Alicia Mozos Hidalgo - Jefa del Servicio de Nuevas Tecnologías Diputación de Almería	Firmado	15/07/2021 14:29:07
Observaciones	María Jose Perez Choin - Tesorera Provincial de Diputación de Almería	Firmado	15/07/2021 14:05:53
Uri De Verificación	<a href="https://ov.dipalme.org/verifirma/code/D87p03kSQot4pckOnPAgGw==">https://ov.dipalme.org/verifirma/code/D87p03kSQot4pckOnPAgGw==</a>		
Normativa	Este informe tiene carácter de copia electrónica auténtica con validez y eficacia administrativa de ORIGINAL (art. 27 Ley 39/2015).		



accesibilidad y diseño web adaptativo según las características de los dispositivos desde los que se accede.

Debe ofrecer toda su funcionalidad sin la necesidad de instalación de complementos de navegador ni aplicaciones adicionales. Quedan excluidas de esta restricción:

- La aplicación Autofirma ofrecida por el gobierno de España o por la Junta de Andalucía.
- Las herramientas ofimáticas y visores PDF.
- La aplicación de lectura de contadores y su dispositivo.

El diseño de la aplicación informática debe estar orientado hacia la navegabilidad lógica entre sus diferentes módulos mediante pestañas de aplicación (o equivalente, embebidas dentro de la misma página de la aplicación y no en pestañas o ventanas de navegador adicionales), ofreciendo a los usuarios la posibilidad de acceder de forma intuitiva 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.

La interfaz de usuario debe estar diseñada y construida bajo criterios de ergonomía para el usuario, ofreciendo un entorno de operación intuitivo, consistente y guiado.

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

La interfaz de usuario debe estar diseñada y construida con herramientas que optimicen la usabilidad del sistema utilizando tecnologías basadas en HTML5 y CSS3

Por su parte, la interfaz de programación de aplicaciones (API) debe consistir en un conjunto de servicios web acordes con las especificaciones SOA respecto a «web services», servicios Restful, descripciones WSDL, y trasiego de información en lenguaje XML y/o JSON, ambos bien formados conforme a sus especificaciones.

Esta interfaz debe proveer una funcionalidad extensa (aunque no tiene por qué ser completa) parecida a la ofrecida mediante la interfaz de usuario.

### c) Capa cliente final

La interfaz de usuario será única y basada en navegador internet, 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 Edge, Chrome, Firefox y Safari).

En caso de necesitarse herramientas ofimáticas, deberán ser compatibles y suficientes la ofrecidas por libreoffice u openoffice, aunque también podrá ser compatibles (aunque no suficientes) con Microsoft Office. La presentación de

<b>Código Seguro De Verificación</b>	D87p03kSQot4pckOnPAgGw==	<b>Estado</b>	<b>Fecha y hora</b>
<b>Firmado Por</b>	Alicia Mozos Hidalgo - Jefa del Servicio de Nuevas Tecnologías Diputacion de Almería	Firmado	15/07/2021 14:29:07
	María Jose Perez Choin - Tesorera Provincial de Diputacion de Almería	Firmado	15/07/2021 14:05:53
<b>Observaciones</b>		<b>Página</b>	8/45
<b>Url De Verificación</b>	<a href="https://ov.dipalme.org/verifirma/code/D87p03kSQot4pckOnPAgGw==">https://ov.dipalme.org/verifirma/code/D87p03kSQot4pckOnPAgGw==</a>		
<b>Normativa</b>	Este informe tiene carácter de copia electrónica auténtica con validez y eficacia administrativa de ORIGINAL (art. 27 Ley 39/2015).		



documentos deberá utilizar visores integrados en los navegadores y/o visores PDF de los comúnmente existentes en el mercado.

### 3. 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.

### 4. ADMINISTRACION DEL SISTEMA

Requerimientos de Administración del Sistema:

- Proporcionar 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, 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 Servicio Provincial, 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).
- La herramienta se integrará con el servicio LDAP corporativo de la Diputación de Almería, 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 servicio mencionado.
- Registrará todas las acciones realizadas por cada usuario, 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

Código Seguro De Verificación	D87p03kSQot4pckOnPAgGw==	Estado	Fecha y hora
Firmado Por	Alicia Mozos Hidalgo - Jefa del Servicio de Nuevas Tecnologías Diputacion de Almería	Firmado	15/07/2021 14:29:07
	María Jose Perez Choin - Tesorera Provincial de Diputacion de Almería	Firmado	15/07/2021 14:05:53
Observaciones		Página	9/45
Url De Verificación	<a href="https://ov.dipalme.org/verifirma/code/D87p03kSQot4pckOnPAgGw==">https://ov.dipalme.org/verifirma/code/D87p03kSQot4pckOnPAgGw==</a>		
Normativa	Este informe tiene carácter de copia electrónica auténtica con validez y eficacia administrativa de ORIGINAL (art. 27 Ley 39/2015).		



criterios, permitiendo obtener su estado y características tanto cronológica como operativamente.

- Permitirá la utilización de diferentes certificados digitales (al menos los emitidos por la FNMT) y del DNI electrónico como parte del proceso de Autenticación. Contemplará asimismo la utilización del sistema CI@ve 2.0.
- Incorporará mecanismos que permitan la firma electrónica de los documentos que se generen en el propio sistema. La firma, en caso de ser con certificado digital, utilizará los servicios de la plataforma corporativa federada @Firma de Diputación de Almería. También será válida la utilización de la aplicación corporativa Port@firmas, o la firma con evidencias de firma soportada por la plataforma del estado CI@ve2.
- Todo el proceso de validación de firma o certificado electrónico deberá realizarse mediante la plataforma @Firma corporativa mencionada en el punto anterior.
- Todo documento firmado deberá ser accesible mediante un código CSV (ya sea provisto por la propia aplicación o por la aplicación corporativa Port@firmas mencionada anteriormente) accesible, al menos, desde la aplicación desde la que se realizó la firma.
- Dispondrá de herramientas de auditoria que faciliten el diagnóstico y tratamiento de incidencias.

## 5. MANUALES Y DOCUMENTACIÓN TÉCNICA

Los manuales de usuario y toda la documentación técnica (arquitectura, niveles, componentes, etc.), se entregarán en soporte digital (en alguno de los formatos habituales para documentación).

Se debe contar con manuales de usuario en formato electrónico, con búsquedas a las diferentes opciones de menús de la aplicación. Los manuales y la documentación técnica deben abarcar información clara y precisa de cada uno de los puntos que se exigen en el apartado 8 de este pliego.

La empresa adjudicataria deberá mantener actualizados permanentemente, dichos manuales 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 Servicio Provincial, según los procedimientos que se establezcan.

La aplicación debe entregarse documentada en cuanto al modelo de datos, con, al menos, indicación de los esquemas, tablas, restricciones de integridad, y explicación y dominio (en caso de ser relevante) de las columnas. Deberá poseer un diagrama entidad-relación que permita la focalización de las tablas y sus relaciones sin perder calidad suficiente como para interpretarlo.

Código Seguro De Verificación	D87p03kSQot4pckOnPAgGw==	Estado	Fecha y hora
Firmado Por	Alicia Mozos Hidalgo - Jefa del Servicio de Nuevas Tecnologías Diputacion de Almería	Firmado	15/07/2021 14:29:07
	Maria Jose Perez Choin - Tesorera Provincial de Diputacion de Almería	Firmado	15/07/2021 14:05:53
Observaciones		Página	10/45
Uri De Verificación	<a href="https://ov.dipalme.org/verifirma/code/D87p03kSQot4pckOnPAgGw==">https://ov.dipalme.org/verifirma/code/D87p03kSQot4pckOnPAgGw==</a>		
Normativa	Este informe tiene carácter de copia electrónica auténtica con validez y eficacia administrativa de ORIGINAL (art. 27 Ley 39/2015).		



## 6. REQUERIMIENTOS TÉCNICOS

El licitador deberá detallar en su oferta información sobre el equipamiento tecnológico, software y comunicaciones que se requiera para el correcto funcionamiento del Sistema pero que deberá ser acorde al entorno tecnológico descrito en el apartado 2. ARQUITECTURA DE LA APLICACION, que se describe en este pliego.

Para calcular el dimensionamiento del mismo, podrá solicitar al Servicio Provincial los datos relativos a número de usuarios y volúmenes de datos a gestionar.

## 7. IMPLANTACIÓN DEL SISTEMA

La aplicación informática se instalará sobre infraestructura tecnológica propiedad de la Diputación, acorde con los requisitos que se hayan aportado por el adjudicatario en el punto anterior.

El adjudicatario prestará la asistencia técnica necesaria para la instalación de la aplicación en dicho equipamiento, siendo responsable de dicho proceso hasta su entrada en funcionamiento.

Asimismo, impartirá al equipo profesional que designe la Diputación, la formación necesaria para que, en sucesivas ocasiones, pudieran replicar dicho proceso de manera autónoma, así como para llevar a cabo la administración integral de la infraestructura que dará soporte al Sistema.

A tal efecto, deberá hacer entrega de toda la documentación técnica, en la que se recojan las instrucciones detalladas para llevar a cabo dichas actuaciones.

No obstante, lo anterior, el adjudicatario deberá soportar, sobre su propia infraestructura tecnológica, con cargo al contrato, todas las actividades relacionadas con el proceso de implantación y puesta en marcha de la aplicación informática.

Esta prestación deberá mantenerla hasta que hayan transcurrido dos (2) meses desde el arranque de la aplicación, momento en el que transferirá las bases de datos a la infraestructura tecnológica de la Diputación Provincial, excepción hecha de que la propia Diputación decida llevar adelante este proceso con anterioridad a dicho plazo.

## 8. REQUERIMIENTOS FUNCIONALES

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

Será multiusuario y multientidad.

<b>Código Seguro De Verificación</b>	D87p03kSQot4pckOnPAgGw==	<b>Estado</b>	<b>Fecha y hora</b>
<b>Firmado Por</b>	Alicia Mozos Hidalgo - Jefa del Servicio de Nuevas Tecnologías Diputacion de Almería	Firmado	15/07/2021 14:29:07
	María Jose Perez Choin - Tesorera Provincial de Diputacion de Almería	Firmado	15/07/2021 14:05:53
<b>Observaciones</b>		<b>Página</b>	11/45
<b>Uri De Verificación</b>	<a href="https://ov.dipalme.org/verifirma/code/D87p03kSQot4pckOnPAgGw==">https://ov.dipalme.org/verifirma/code/D87p03kSQot4pckOnPAgGw==</a>		
<b>Normativa</b>	Este informe tiene carácter de copia electrónica auténtica con validez y eficacia administrativa de ORIGINAL (art. 27 Ley 39/2015).		



Además, a nivel funcional el sistema debe cumplir los siguientes requerimientos considerados básicos o de obligado cumplimiento:

#### A. FUNCIONALIDADES GENÉRICAS

- a) Parametrizable para definir entre otros:
- Cálculos aplicables según las ordenanzas fiscales y normativa vigente.
  - Entradas a la gestión ejecutiva de forma automática o manual.
  - Elementos a archivar en cada tipo de ingreso.
  - Intercambio de información con las aplicaciones corporativas de la Diputación y/o Ayuntamientos que se describen en el presente pliego.
- b) Permitirá la liquidación o autoliquidación de cualquier tipo de ingreso con las siguientes características:
- Control automático de la extemporaneidad, así como el recargo e interés de demora.
  - Configuración por conceptos impositivos de la gestión de las prorratas para las altas y bajas.
  - Aplicación de beneficios fiscales.
  - Control de aprobación y notificación de las liquidaciones ya sea por remesas o individualmente.
  - Intercambiar datos con otras administraciones o instituciones con competencias en la tramitación de los tipos de ingresos, ya sea de forma interactiva o mediante ficheros de intercambio.

#### B. MODULO DE ATENCIÓN AL CONTRIBUYENTE

- Integración del módulo de solicitudes de información de los contribuyentes vía web (actual SOLINSAT) sin autenticación electrónica.
- Estadística de las atenciones.
- Encuestas de satisfacción.

#### C. ADMINISTRACIÓN ELECTRÓNICA INTEGRAL

- Todas las actuaciones que generen operaciones sobre valores deben realizarse desde un expediente administrativo, bien sea este individual o colectivo.
- Tramitación electrónica integral de todos los procedimientos tributarios, recaudatorios y de inspección, integrada con la base de datos.

Código Seguro De Verificación	D87p03kSQot4pckOnPAgGw==	Estado	Fecha y hora
Firmado Por	Alicia Mozos Hidalgo - Jefa del Servicio de Nuevas Tecnologías Diputacion de Almería	Firmado	15/07/2021 14:29:07
Observaciones	María Jose Perez Choin - Tesorera Provincial de Diputacion de Almería	Firmado	15/07/2021 14:05:53
Uri De Verificación	<a href="https://ov.dipalme.org/verifirma/code/D87p03kSQot4pckOnPAgGw==">https://ov.dipalme.org/verifirma/code/D87p03kSQot4pckOnPAgGw==</a>		
Normativa	Este informe tiene carácter de copia electrónica auténtica con validez y eficacia administrativa de ORIGINAL (art. 27 Ley 39/2015).		



- Gestión de plantillas documentales asociadas a procedimientos y trámites de los mismos.
- Las consecuencias tributarias, cuando deban producirse en el marco de la gestión de cualquier tipo de expediente (recurso, devolución, etc.), así como los cambios de estado de los valores (suspensiones, paralizaciones, bajas, etc.), deben generarse automáticamente desde los propios expedientes.
- Posibilidad de composición, por el usuario, de los textos a emplear en los documentos asociados a los procedimientos, añadiendo, de forma cómoda, textos parciales predefinidos y/o campos de texto libre.
- Las resoluciones firmadas deben contener el número y fecha de resolución, obtenidos del Libro de Decretos y Resoluciones, mediante Servicio Web.
- Bandejas de tareas por usuarios y departamentos.
- Composición y foliado electrónico de expedientes de acuerdo con la Norma Técnica de Interoperabilidad ENI.
- Deberá permitir la transferencia de expedientes en formato ENI para su ingesta en la herramienta de gestión de archivo electrónico corporativo, en la modalidad de implementación DPM2A (especificada en la introducción).

#### **D. 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.
- Generación de remesas de notificación y su seguimiento. Generación de ficheros para la impresión de notificaciones a través entidades colaboradoras o empresas notificadoras y seguimiento de los mismos.
- Gestión completa de notificaciones a través del sistema SICER, debiendo soportar el modelo de Prueba de Entrega Electrónica (PEE).
- Procesamiento masivo de la información procedente de Correos u otras empresas, que incluya alarma para la detección de notificaciones sin respuesta.
- Grabación de los datos relativos a la notificación efectiva, intentos de notificación, motivo de la devolución y sus datos asociados al expediente.
- En la recepción de acuses de recibo se dispondrá de una utilidad de lectura de códigos de barra y la posibilidad del escaneado de los acuses.
- Agrupación en una relación a los contribuyentes cuyas notificaciones sean devueltas por motivos desconocidos, ausencia o dirección incorrecta o incompleta, para su inclusión en un archivo informático.

<b>Código Seguro De Verificación</b>	D87p03kSQot4pckOnPAgGw==	<b>Estado</b>	<b>Fecha y hora</b>
<b>Firmado Por</b>	Alicia Mozos Hidalgo - Jefa del Servicio de Nuevas Tecnologías Diputacion de Almería	Firmado	15/07/2021 14:29:07
	María Jose Perez Choin - Tesorera Provincial de Diputacion de Almería	Firmado	15/07/2021 14:05:53
<b>Observaciones</b>		<b>Página</b>	13/45
<b>Url De Verificación</b>	<a href="https://ov.dipalme.org/verifirma/code/D87p03kSQot4pckOnPAgGw==">https://ov.dipalme.org/verifirma/code/D87p03kSQot4pckOnPAgGw==</a>		
<b>Normativa</b>	Este informe tiene carácter de copia electrónica auténtica con validez y eficacia administrativa de ORIGINAL (art. 27 Ley 39/2015).		



- Selección de notificaciones con dos intentos fallidos para su inclusión en una remesa, al objeto de su publicación en el Boletín Oficial, con grabación de la fecha de éste y la fecha de notificación, que según el tipo de envío podrá ser un plazo desde la publicación.
- Asociación del documento y su acuse de recibo escaneado, a los valores o expedientes afectados.
- Envío a domicilios alternativos del destinatario, en caso de devoluciones.
- Notificación por comparecencia a través de la Sede Electrónica y/o Notific@ (ofrecido por el Gobierno de España) de manera indistinta y con las mismas consecuencias.
- Incorporación de imágenes escaneadas al sistema y posibilidad de vincular valores y documentos de un procedimiento a la imagen del acuse.
- Posibilidad de que la aplicación registre cada notificación, en caso de que se especifique mediante la configuración correspondiente, en el registro de entrada/salida corporativa de la entidad a la que corresponda la notificación.
- Permitirá el uso de la plataforma Editran para la gestión de los ficheros, tanto de envío como de retorno, a la empresa de Correos y abierta a otras compañías de notificación.

#### **E. APLICABLES A TODOS LOS CONCEPTOS IMPOSITIVOS**

- Resúmenes de Padrones Fiscales, 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 Padrones a módulos de Información estadísticas, para dar respuesta a las solicitudes de otras Administraciones Públicas conforme con la estructura que estas solicitan (Ministerio de Hacienda, esfuerzo fiscal, estadísticas de catastro, IBI, IAE, etc.).
- 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.

Código Seguro De Verificación	D87p03kSQot4pckOnPAgGw==	Estado	Fecha y hora
Firmado Por	Alicia Mozos Hidalgo - Jefa del Servicio de Nuevas Tecnologías Diputacion de Almería	Firmado	15/07/2021 14:29:07
	Maria Jose Perez Choin - Tesorera Provincial de Diputacion de Almería	Firmado	15/07/2021 14:05:53
Observaciones		Página	14/45
Uri De Verificación	<a href="https://ov.dipalme.org/verifirma/code/D87p03kSQot4pckOnPAgGw==">https://ov.dipalme.org/verifirma/code/D87p03kSQot4pckOnPAgGw==</a>		
Normativa	Este informe tiene carácter de copia electrónica auténtica con validez y eficacia administrativa de ORIGINAL (art. 27 Ley 39/2015).		



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

## **F. OFICINA VIRTUAL TRIBUTARIA**

Deberá integrarse en la Sede Electrónica de la Diputación Provincial de Almería, contemplando, al menos, las siguientes posibilidades:

- Posibilidad de realizar actuaciones seleccionadas a través de un acceso no identificado.
- Identificación mediante certificado electrónico (validado con la plataforma corporativa federada @Firma comentada anteriormente) o sistema CI@ve 2.0.
- Acceso a toda su información tributaria: valores en distintos estados, objetos tributarios, etc.
- Seguimiento del estado de expedientes a través de la Carpeta Tributaria.
- Pago de valores mediante cargo en cuenta en entidades financieras o a través de la plataforma de pago que designe el Servicio Provincial.
- Pago con TPV
- Autoliquidación vehículos, IIVTNU, tasas y precios públicos.
- Domiciliaciones bancarias.
- Certificado de estar al corriente de obligaciones tributarias.
- Buzón de notificaciones telemáticas.
- Fraccionamientos, con emisión de resolución automatizada.
- Planes personalizados de pago, con emisión de resolución automatizada.
- Aportación de documentos
- Cualesquiera actuaciones administrativas relacionadas con el entorno tributario, con registro electrónico de las mismas e integración con la aplicación tributaria.
- Contemplará las relaciones de representación para actuaciones en nombre de tercero.
- Acceso de Colaboradores sociales, mediante convenio, con las siguientes funcionalidades:
  - Obtención de certificados de deudas en el IBI.

<b>Código Seguro De Verificación</b>	D87p03kSQot4pckOnPAgGw==	<b>Estado</b>	<b>Fecha y hora</b>
<b>Firmado Por</b>	Alicia Mozos Hidalgo - Jefa del Servicio de Nuevas Tecnologías Diputacion de Almería	Firmado	15/07/2021 14:29:07
<b>Observaciones</b>	Maria Jose Perez Choin - Tesorera Provincial de Diputacion de Almería	Firmado	15/07/2021 14:05:53
<b>Uri De Verificación</b>	<a href="https://ov.dipalme.org/verifirma/code/D87p03kSQot4pckOnPAgGw==">https://ov.dipalme.org/verifirma/code/D87p03kSQot4pckOnPAgGw==</a>		
<b>Normativa</b>	Este informe tiene carácter de copia electrónica auténtica con validez y eficacia administrativa de ORIGINAL (art. 27 Ley 39/2015).		



- Autoliquidaciones asistidas de IVTM y IIVTNU.
- Autoliquidación asistida de tasas y precios públicos.
- Actuaciones en nombre de terceros utilizando la funcionalidad de representación. Se deberá proveer la integración con los servicios Represent@ y Apoder@ del Gobierno de España (conforme se indica en punto «SOLUCIONES DEL CENTRO DE TRANSFERENCIA DE TECNOLOGÍA») en la modalidad de implementación DPM2A (especificada en la introducción).

## G. 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, etc.
- NIF / NIE / Pasaporte
- Datos jurídicos e histórico de cambios
- Domicilio fiscal y direcciones alternativas, con histórico
- Correo electrónico, teléfonos y otros datos de comunicación.
- Relaciones con otros terceros (representante, empleado, heredero, etc.)
- Documentos asociados
- Bienes (cuentas bancarias, datos S. Social, Vehículos DGT, etc.)
- Domiciliaciones
- Deberá contener un campo de observaciones en el que poder hacer anotaciones o comentarios relacionados con el tercero

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

Este módulo debe disponer de herramientas de depuración, tales como unificación de contribuyentes, unificación de domicilios y controles de coherencia, tanto para los datos ya existentes como para los incorporados de ficheros externos.

## H. IMPUESTO SOBRE BIENES INMUEBLES

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.

Código Seguro De Verificación	D87p03kSQot4pckOnPAgGw==	Estado	Fecha y hora
Firmado Por	Alicia Mozos Hidalgo - Jefa del Servicio de Nuevas Tecnologías Diputación de Almería	Firmado	15/07/2021 14:29:07
Observaciones	María Jose Perez Choin - Tesorera Provincial de Diputación de Almería	Firmado	15/07/2021 14:05:53
Uri De Verificación	<a href="https://ov.dipalme.org/verifirma/code/D87p03kSQot4pckOnPAgGw==">https://ov.dipalme.org/verifirma/code/D87p03kSQot4pckOnPAgGw==</a>	Página	16/45
Normativa	Este informe tiene carácter de copia electrónica auténtica con validez y eficacia administrativa de ORIGINAL (art. 27 Ley 39/2015).		



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

- Cálculo y generación de Padrones Fiscales, provisionales y definitivos.
- Emisión de liquidaciones de forma interactiva y masiva por tratamiento de ficheros DOC de la DG de Catastro.
- Emisión de liquidaciones individuales derivadas de declaraciones tributarias.
- Expediente de división de deuda por porcentaje de participación.
- Tramitación de alteraciones jurídicas –cambio de estructura de la propiedad-
- Integración mediante SW con la base de datos de la DGC y gestión de alteraciones de orden jurídico.
- Tramitación del resto de alteraciones catastrales (900D) y alteraciones no declaradas.
- Generación y tratamiento de todos los ficheros catastrales.
- Visualizador GIS integrado con la información territorial.
- Expedientes de devolución consecuencia de la modificación de valores catastrales.

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

### **I. IMPUESTO SOBRE VEHÍCULOS DE TRACCIÓN MECÁNICA (IVTM)**

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.

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.

<b>Código Seguro De Verificación</b>	D87p03kSQot4pckOnPAgGw==	<b>Estado</b>	<b>Fecha y hora</b>
<b>Firmado Por</b>	Alicia Mozos Hidalgo - Jefa del Servicio de Nuevas Tecnologías Diputación de Almería	Firmado	15/07/2021 14:29:07
	María Jose Perez Choin - Tesorera Provincial de Diputación de Almería	Firmado	15/07/2021 14:05:53
<b>Observaciones</b>		<b>Página</b>	17/45
<b>Uri De Verificación</b>	<a href="https://ov.dipalme.org/verifirma/code/D87p03kSQot4pckOnPAgGw==">https://ov.dipalme.org/verifirma/code/D87p03kSQot4pckOnPAgGw==</a>		
<b>Normativa</b>	Este informe tiene carácter de copia electrónica auténtica con validez y eficacia administrativa de ORIGINAL (art. 27 Ley 39/2015).		



- Emisión de liquidaciones individuales derivadas de declaraciones tributarias.

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

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

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

### **J. IMPUESTO SOBRE ACTIVIDADES ECONÓMICAS (IAE)**

A través de la Oficina Virtual Tributaria o de forma presencial, los ciudadanos podrán presentar el modelo 704, de declaraciones de altas, bajas y variaciones, y cualquier otra documentación complementaria que presenten.

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

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

Procesos de gestión tributaria del IAE, tales como exenciones y bonificaciones, recursos de reposición, devoluciones de indebidos, etc., mediante los correspondientes expedientes electrónicos, integrando modelos de informes, requerimientos de documentación, propuestas de resolución y resoluciones.

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.

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 los datos trimestrales de la AEAT.
- Emisión de liquidaciones individuales derivadas de declaraciones incluyendo los posibles recargos e intereses de demora.

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

### **K. IMPUESTO SOBRE EL INCREMENTO DEL VALOR DE LOS TERRENOS DE NATURALEZA URBANA (IIVTNU)**

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 Notarial (pdf y XML), así como del documento de escritura.

Código Seguro De Verificación	D87p03kSQot4pckOnPAgGw==	Estado	Fecha y hora
Firmado Por	Alicia Mozos Hidalgo - Jefa del Servicio de Nuevas Tecnologías Diputacion de Almería	Firmado	15/07/2021 14:29:07
	María Jose Perez Choin - Tesorera Provincial de Diputacion de Almería	Firmado	15/07/2021 14:05:53
Observaciones		Página	18/45
Uri De Verificación	<a href="https://ov.dipalme.org/verifirma/code/D87p03kSQot4pckOnPAgGw==">https://ov.dipalme.org/verifirma/code/D87p03kSQot4pckOnPAgGw==</a>		
Normativa	Este informe tiene carácter de copia electrónica auténtica con validez y eficacia administrativa de ORIGINAL (art. 27 Ley 39/2015).		



- 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 y Tasa de Gestión de Residuos Sólidos Urbanos 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 Tasa de Gestión de Residuos Sólidos Urbanos y detectar sus omisiones.
- Generación de requerimientos masivos o individuales de IIVTNU, IBI y Tasa de Gestión de Residuos Sólidos Urbanos a partir de las omisiones detectadas por la carga de ficheros ANCERT.

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

- Del obligado (contribuyente/sustituto) y del interviniente no obligado, en su caso.
- Distintas formas de realizar el hecho imponible (inter vivos o mortis causa; transmisión de la propiedad o constitución o transmisión de derechos reales de goce limitativos del dominio).
- Detalle del hecho, acto o negocio determinante en cada caso (compraventa, expropiación, dación en pago, herencia, usufructo temporal o vitalicio, derecho de habitación, etc.).
- Notario o Administración autorizante y protocolo o detalle del documento.
- Porcentaje transmitido.
- Datos registrales del objeto tributario.
- Periodo de generación de la plusvalía / fecha inicial y final para determinar el número de años.
- Referencia catastral del inmueble (permitirá saber el valor suelo del momento del devengo y generación de los automatismos necesarios para efectuar cambios de titularidad en otros tributos (IBI y Tasa de Gestión de Residuos Sólidos Urbanos)

<b>Código Seguro De Verificación</b>	D87p03kSQot4pckOnPAgGw==	<b>Estado</b>	<b>Fecha y hora</b>
<b>Firmado Por</b>	Alicia Mozos Hidalgo - Jefa del Servicio de Nuevas Tecnologías Diputación de Almería	Firmado	15/07/2021 14:29:07
	María Jose Perez Choin - Tesorera Provincial de Diputación de Almería	Firmado	15/07/2021 14:05:53
<b>Observaciones</b>		<b>Página</b>	19/45
<b>Url De Verificación</b>	<a href="https://ov.dipalme.org/verifirma/code/D87p03kSQot4pckOnPAgGw==">https://ov.dipalme.org/verifirma/code/D87p03kSQot4pckOnPAgGw==</a>		
<b>Normativa</b>	Este informe tiene carácter de copia electrónica auténtica con validez y eficacia administrativa de ORIGINAL (art. 27 Ley 39/2015).		



- Beneficios fiscales aplicables (exención/bonificación) y el tipo concreto del mismo (Administraciones Públicas, entidades benéficas, transmisiones mortis causa entre familiares, ...)

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

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

Como consecuencia de comprobación de las declaraciones presentadas por los ciudadanos, el sistema deberá permitir la generación de las liquidaciones oportunas, o requerimientos de documentación complementaria.

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

El sistema debe permitir generar un duplicado de las liquidaciones de IIVTNU en aquellos casos que, intentada la notificación en un domicilio del contribuyente ésta venga devuelta por dirección incorrecta o desconocido, y el Servicio de Administración Tributaria disponga de otros domicilios del contribuyente en los que poder intentar efectuar la notificación de la liquidación.

Procesos de gestión tributaria del IIVTNU, tales como exenciones y bonificaciones, recursos de reposición, devoluciones de indebidos, etc. mediante los correspondientes expedientes electrónicos, integrando modelos de informes, requerimientos de documentación, propuestas de resolución y resoluciones. 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.

### **L.IMPUESTO SOBRE CONSTRUCCIONES, INSTALACIONES Y OBRAS (ICIO)**

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

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

<b>Código Seguro De Verificación</b>	D87p03kSQot4pckOnPAgGw==	<b>Estado</b>	<b>Fecha y hora</b>
<b>Firmado Por</b>	Alicia Mozos Hidalgo - Jefa del Servicio de Nuevas Tecnologías Diputacion de Almería	Firmado	15/07/2021 14:29:07
	María Jose Perez Choin - Tesorera Provincial de Diputacion de Almería	Firmado	15/07/2021 14:05:53
<b>Observaciones</b>		<b>Página</b>	20/45
<b>Url De Verificación</b>	<a href="https://ov.dipalme.org/verifirma/code/D87p03kSQot4pckOnPAgGw==">https://ov.dipalme.org/verifirma/code/D87p03kSQot4pckOnPAgGw==</a>		
<b>Normativa</b>	Este informe tiene carácter de copia electrónica auténtica con validez y eficacia administrativa de ORIGINAL (art. 27 Ley 39/2015).		



## M. TASAS Y PRECIOS PÚBLICOS

Contemplará las funcionalidades necesarias para la libre definición y gestión de las tasas y precios públicos:

- Mantenimiento de parámetros y tarifas.
- Generación de objetos tributarios vinculados al territorio.
- Generación de autoliquidaciones, liquidaciones y recibos, partiendo de los objetos tributarios.
- Asociación de los objetos tributarios a referencia catastral, cuando sea posible.
- Especificidades propias de la gestión de padrones de agua y alcantarillado, con aplicación del canon autonómico del agua.

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

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

## N. OTROS INGRESOS

La aplicación deberá permitir la liquidación y recaudación de ingresos tales como sanciones por infracción de las Ordenanzas, reintegro por percepción indebida de devoluciones, subvenciones no justificadas, costas procesales, sanciones tributarias diversas (por incumplimientos órdenes de embargo o falta de atención a requerimientos entre otras). O las que pudieran producirse de “derecho privado” tales como alquileres.

## O. RECAUDACIÓN

### ➤ 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:

- A través de la Oficina Virtual Tributaria <sup>1</sup>
- Por comparecencia ante el personal de atención al público, mediante TPV PC con Cuaderno 60. (Si bien este servicio, de contratación de TPV, es

<sup>1</sup> Para la recogida de datos personales a través de Oficina Virtual, para los trámites electrónicos anteriormente citados: El licitador deberá acreditar en la memoria técnica que se establece en el apartado de documentación a incluir en el sobre de los criterios de adjudicación no valorables mediante fórmulas, como la aplicación ofertada cumple lo requerido por el Reglamento (UE) 2016/679, relativo a la protección de las personas físicas en lo que respecta al tratamiento de datos personales -RGPD-, así como con lo establecido en la Ley Orgánica 3/2018, de 5 de diciembre, de Protección de Datos Personales y garantía de los derechos digitales (LOPDGDD)

Código Seguro De Verificación	D87p03kSQot4pckOnPAgGw==	Estado	Fecha y hora
Firmado Por	Alicia Mozos Hidalgo - Jefa del Servicio de Nuevas Tecnologías Diputacion de Almería	Firmado	15/07/2021 14:29:07
Observaciones	María Jose Perez Choin - Tesorera Provincial de Diputacion de Almería	Firmado	15/07/2021 14:05:53
Uri De Verificación	<a href="https://ov.dipalme.org/verifirma/code/D87p03kSQot4pckOnPAgGw==">https://ov.dipalme.org/verifirma/code/D87p03kSQot4pckOnPAgGw==</a>		
Normativa	Este informe tiene carácter de copia electrónica auténtica con validez y eficacia administrativa de ORIGINAL (art. 27 Ley 39/2015).		



objeto de otro procedimiento de contratación y la entidad bancaria adjudicataria, en cada momento, tendrá que desarrollar los correspondientes paramentos tecnológicos, es necesario que la empresa adjudicataria de este procedimiento de contratación efectúe los desarrollos necesarios para que el Programa de Recaudación pueda comunicar con el mencionado TPV PC Cuaderno 60).

- A través de los cajeros automáticos instalados o que se instalen, en los municipios incluidos en el Programa de Lucha contra la Exclusión Financiera.

El programa debe permitir que se siga prestando este servicio de pago a través de estos cajeros automáticos, mediante los servicios web correspondientes, en concreto:

- ✓ Pago de recibos y tributos y otros ingresos de derecho público emitidos por el Servicio de Administración Tributaria de la Diputación de Almería, para clientes y no clientes.
- ✓ Consulta y gestión de recibos y deudas de Tributos gestionados por la Diputación.

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.
- ✓ Gestión de la puesta al cobro y conciliación a través de transferencia bancaria (Cuaderno 43), en aquellos casos que se considere.
- ✓ 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.

#### ➤ Documentos de pago

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

<b>Código Seguro De Verificación</b>	D87p03kSQot4pckOnPAgGw==	<b>Estado</b>	<b>Fecha y hora</b>
<b>Firmado Por</b>	Alicia Mozos Hidalgo - Jefa del Servicio de Nuevas Tecnologías Diputacion de Almería	Firmado	15/07/2021 14:29:07
	Maria Jose Perez Choin - Tesorera Provincial de Diputacion de Almería	Firmado	15/07/2021 14:05:53
<b>Observaciones</b>		<b>Página</b>	22/45
<b>Url De Verificación</b>	<a href="https://ov.dipalme.org/verifirma/code/D87p03kSQot4pckOnPAgGw==">https://ov.dipalme.org/verifirma/code/D87p03kSQot4pckOnPAgGw==</a>		
<b>Normativa</b>	Este informe tiene carácter de copia electrónica auténtica con validez y eficacia administrativa de ORIGINAL (art. 27 Ley 39/2015).		



➤ **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 de Atención al Ciudadano del Servicio Provincial.
- A través de la Oficina Virtual Tributaria.
- A través del cuaderno 60 y el cuaderno 19.

Deberá contemplar las siguientes funcionalidades:

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

➤ **Fraccionamientos y Aplazamientos**

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

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 o emisión de cartas de pago en formato cuaderno C60 de la AEB.

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

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

Posibilidad de establecer un calendario provisional de pagos.

Posibilidad de fraccionamientos o aplazamientos por valor individual, por un conjunto de recibos o por importe total de la deuda acumulada, pudiéndose

<b>Código Seguro De Verificación</b>	D87p03kSQot4pckOnPAgGw==	<b>Estado</b>	<b>Fecha y hora</b>
<b>Firmado Por</b>	Alicia Mozos Hidalgo - Jefa del Servicio de Nuevas Tecnologías Diputacion de Almería	Firmado	15/07/2021 14:29:07
	Maria Jose Perez Choin - Tesorera Provincial de Diputacion de Almería	Firmado	15/07/2021 14:05:53
<b>Observaciones</b>		<b>Página</b>	23/45
<b>Url De Verificación</b>	<a href="https://ov.dipalme.org/verifirma/code/D87p03kSQot4pckOnPAgGw==">https://ov.dipalme.org/verifirma/code/D87p03kSQot4pckOnPAgGw==</a>		
<b>Normativa</b>	Este informe tiene carácter de copia electrónica auténtica con validez y eficacia administrativa de ORIGINAL (art. 27 Ley 39/2015).		



modificar o adaptar, de forma excepcional y justificada, y para procedimientos determinados, los importes de recargos e intereses de demora.

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

Tramitación de fraccionamientos y aplazamientos con resolución instantánea automatizada en las condiciones e importes establecidos en las ordenanzas fiscales.

#### ➤ **Devolución de ingresos**

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

La aplicación deberá contemplar los siguientes tipos de devolución:

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

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

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

La devolución se podrá efectuar por los siguientes medios:

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

Debe estar prevista la aplicación al presupuesto de las devoluciones prescritas.

#### ➤ **Suspensiones**

Tratamiento y control de las suspensiones de procedimientos de cobro por presentación de recursos.

Deberá contemplar los diversos motivos de suspensión del procedimiento: aportación de garantías, cautelar, concurso de acreedores.

Sistema de alarma sobre recibos y liquidaciones suspendidas en riesgo de prescripción, configurable según el tipo de suspensión.

Código Seguro De Verificación	D87p03kSQot4pckOnPAgGw==	Estado	Fecha y hora
Firmado Por	Alicia Mozos Hidalgo - Jefa del Servicio de Nuevas Tecnologías Diputación de Almería	Firmado	15/07/2021 14:29:07
	María Jose Perez Choin - Tesorera Provincial de Diputación de Almería	Firmado	15/07/2021 14:05:53
Observaciones		Página	24/45
Uri De Verificación	<a href="https://ov.dipalme.org/verifirma/code/D87p03kSQot4pckOnPAgGw==">https://ov.dipalme.org/verifirma/code/D87p03kSQot4pckOnPAgGw==</a>		
Normativa	Este informe tiene carácter de copia electrónica auténtica con validez y eficacia administrativa de ORIGINAL (art. 27 Ley 39/2015).		



➤ **Régimen especial de Concursos**

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

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

➤ **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.
- Inicio automatizado de la fase de embargo por falta de pago tras la providencia de apremio.
- Aplicación parcial de las deudas cuando se produzcan ingresos que no cubran el importe total de un recibo/liquidación, de contribuyentes con deudas en periodo ejecutivo.
- Solicitud de información y procedimientos de embargo, de forma individual o masiva de cuentas, salarios y pensiones (intercambiando información con la TGSS y el INSS), vehículos, créditos, inmuebles y de otros tipos de bienes.
- 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, de ficheros para solicitar información tributaria al amparo del convenio de intercambio de información tributaria y colaboración en la gestión recaudatoria, así como lectura y carga del fichero respuesta.
- Gestión de Compensaciones.

<b>Código Seguro De Verificación</b>	D87p03kSQot4pckOnPAgGw==	<b>Estado</b>	<b>Fecha y hora</b>
<b>Firmado Por</b>	Alicia Mozos Hidalgo - Jefa del Servicio de Nuevas Tecnologías Diputacion de Almería	Firmado	15/07/2021 14:29:07
	Maria Jose Perez Choin - Tesorera Provincial de Diputacion de Almería	Firmado	15/07/2021 14:05:53
<b>Observaciones</b>		<b>Página</b>	25/45
<b>Url De Verificación</b>	<a href="https://ov.dipalme.org/verifirma/code/D87p03kSQot4pckOnPAgGw==">https://ov.dipalme.org/verifirma/code/D87p03kSQot4pckOnPAgGw==</a>		
<b>Normativa</b>	Este informe tiene carácter de copia electrónica auténtica con validez y eficacia administrativa de ORIGINAL (art. 27 Ley 39/2015).		



- Recaudación de valores en ejecutiva por comparecencia ante el personal de atención al público mediante TPV PC Cuaderno 60 .
- Subasta de bienes.
- Gestión de fallidos mediante:
  - Tramitación y proposición, según las instrucciones, criterios y plazos que se señalen en función de los importes y características de la deuda, la declaración de fallido de aquellos deudores cuya insolvencia haya quedado acreditada en el expediente ejecutivo de acuerdo con los criterios fijados en la normativa tributaria aplicable, así como la baja de las liquidaciones, en su caso, cuando el crédito haya sido declarado incobrable.
  - Control de la posible solvencia sobrevenida y propuesta, en su caso, de la rehabilitación de créditos incobrables por solvencia sobrevenida o por conocimiento de nuevos responsables, para su estudio y aprobación por el órgano competente.
- Derivación de responsabilidad, mediante la tramitación completa de los procedimientos de derivación a los responsables solidarios y subsidiarios de acuerdo con las normas reguladoras de los mismos.
- Hipoteca Legal Tácita.

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.

## **P. PROCEDIMIENTO DE INSPECCIÓN Y SANCIONADOR TRIBUTARIO**

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

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

<b>Código Seguro De Verificación</b>	D87p03kSQot4pckOnPAgGw==	<b>Estado</b>	<b>Fecha y hora</b>
<b>Firmado Por</b>	Alicia Mozos Hidalgo - Jefa del Servicio de Nuevas Tecnologías Diputacion de Almería	Firmado	15/07/2021 14:29:07
<b>Observaciones</b>	María Jose Perez Choin - Tesorera Provincial de Diputacion de Almería	Firmado	15/07/2021 14:05:53
<b>Uri De Verificación</b>	<a href="https://ov.dipalme.org/verifirma/code/D87p03kSQot4pckOnPAgGw==">https://ov.dipalme.org/verifirma/code/D87p03kSQot4pckOnPAgGw==</a>		
<b>Normativa</b>	Este informe tiene carácter de copia electrónica auténtica con validez y eficacia administrativa de ORIGINAL (art. 27 Ley 39/2015).		



- Consultas, informes y estadísticas de gestión.

## Q. 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.

## 9. PROCESOS MASIVOS.

La aplicación dispondrá de una herramienta de planificación de procesos masivos, mediante la cual, el Servicio Provincial podrá administrar la ejecución y control de trabajos fuera del entorno transaccional.

Se incluirán al menos los siguientes tipos de trabajos:

- Cargas de ficheros de cobros procedentes de las entidades bancarias colaboradoras en formatos C60, C19 y C43. Cargas de domiciliaciones del C19 en formato SEPA.
- Cargas de ficheros procedentes de la Dirección General de Catastro: formatos PAD, DOC y generación de consecuencias tributarias.
- Cargas de ficheros procedentes de la AEAT referentes a la gestión del IAE: matriculas provisional y definitiva, coeficientes de situación, exentos, cargas trimestrales, etc.
- Cargas de ficheros procedentes de la DGT.
- Cargas de ficheros generados por la tesorería de la Entidad para el embargo de pagos ajustado al modelo 997 de la AEAT
- Cargas de ficheros procedentes del Sistema SICER de Correos o empresa distinta suministradora de resultados de notificaciones y de imágenes de avisos de recibo.
- Cargas de ficheros procedentes del C63 para el embargo de cuentas.
- Cargas de ficheros procedentes de la TGSS e INSS para el embargo de sueldos y salarios.
- Cargas de ficheros procedentes del servicio de Índices del Colegio de Registradores de España para el embargo de bienes inmuebles.
- Cargas procedentes del sistema ANCERT.
- Procesos de contabilización periódica de la recaudación.
- Procesos masivos para la creación de expedientes de apremio, devolución, recursos, beneficios fiscales, etc.
- Procesos de aprobación de padrones de recibos.

Código Seguro De Verificación	D87p03kSQot4pckOnPAgGw==	Estado	Fecha y hora
Firmado Por	Alicia Mozos Hidalgo - Jefa del Servicio de Nuevas Tecnologías Diputacion de Almería	Firmado	15/07/2021 14:29:07
Observaciones	María Jose Perez Choin - Tesorera Provincial de Diputacion de Almería	Firmado	15/07/2021 14:05:53
Uri De Verificación	<a href="https://ov.dipalme.org/verifirma/code/D87p03kSQot4pckOnPAgGw==">https://ov.dipalme.org/verifirma/code/D87p03kSQot4pckOnPAgGw==</a>		
Normativa	Este informe tiene carácter de copia electrónica auténtica con validez y eficacia administrativa de ORIGINAL (art. 27 Ley 39/2015).		



- Procesos de cancelación de embargos de salarios, sueldos, pensiones, inmuebles, etc. cuando la orden de embargo que los ocasionó deje de tener importes pendientes de cobro.
- Proceso de asignación de expedientes de apremio a unidades responsables de su tramitación.
- Procesos para la ejecución de consultas específicas y extracción de datos.
- Cualquier otro proceso de negocio susceptible de ser ejecutado de forma desatendida.

La gestión de los procesos planificados deberá permitir especificar el momento de inicio de la ejecución, la prioridad respecto a otros tipos de procesos, gestión de los posibles errores durante la ejecución y cualquier otro parámetro específico que sea necesario.

## 10. SEGUIMIENTO Y CONTROL

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

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

## 11. ACCESO POR LOS ENTES LOCALES

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

Dichos perfiles podrán ser mantenidos libremente por parte del Servicio Provincial, decidiendo el alcance de las funcionalidades que se ponen a disposición de cada Ayuntamiento, pudiendo abarcar la totalidad de las existentes

<b>Código Seguro De Verificación</b>	D87p03kSQot4pckOnPAgGw==	<b>Estado</b>	<b>Fecha y hora</b>
<b>Firmado Por</b>	Alicia Mozos Hidalgo - Jefa del Servicio de Nuevas Tecnologías Diputación de Almería	Firmado	15/07/2021 14:29:07
<b>Observaciones</b>	María Jose Perez Choin - Tesorera Provincial de Diputación de Almería	Firmado	15/07/2021 14:05:53
<b>Uri De Verificación</b>	<a href="https://ov.dipalme.org/verifirma/code/D87p03kSQot4pckOnPAgGw==">https://ov.dipalme.org/verifirma/code/D87p03kSQot4pckOnPAgGw==</a>		
<b>Normativa</b>	Este informe tiene carácter de copia electrónica auténtica con validez y eficacia administrativa de ORIGINAL (art. 27 Ley 39/2015).		



en el Sistema, pudiendo incluso ser partícipes de la tramitación de determinados expedientes si así se requiere (ej. multas de tráfico).

Asimismo, se podrán conceder permisos de gestión sobre conceptos de tributos concretos de distintas entidades para la gestión propia de los consorcios.

## 12. INTEROPERABILIDAD

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

- Dirección General de Catastro en línea mediante Servicios Web.
- Dirección General de Tráfico en línea mediante Servicios Web.
- Dirección General de Tráfico. ATEX5 para la consulta de datos de vehículos. o Integración de ficheros de la DGT MOVE Y PADRON. o ATMV para identificar impagos asociados al padrón de vehículos.
- Plataforma SIGA de Gestores Administrativos (IVTM) en línea mediante Servicios Web.
- ANCERT en línea mediante Servicios Web.
- AEAT. Vía EDITRAN y ficheros convenio ejecutiva y ficheros de intercambio de información tributaria y colaboración en la gestión recaudatoria.
- AEAT: o Modelo 996. Embargo de devoluciones gestionadas por la AEAT.
- AEAT: Suministro de información para finalidades tributarias. o Intercambio de ficheros para la gestión y recaudación de IAE. o Declaraciones de IAE, que permita gestionar altas, bajas variaciones y declaraciones complementarias de los grupos 833 y 965, así como modificaciones en los datos del sujeto pasivo, consecuencia de declaraciones presentadas por los/as contribuyentes.
- Correos. SICER a través de EDITRAN, incluyendo imágenes y fichero de firma en tableta electrónica.
- TGSS ficheros de intercambio de información de situación laboral de deudores.
- INSS. Mediante ficheros con perceptores de prestaciones.
- Registro Central de Indices, mediante ficheros.
- INE. Mediante ficheros de fallecidos.
- Plataforma de intermediación de datos. Servicios de verificación y consulta de datos: la Ley 39/2015, en su artículo 28.2, establece el derecho del ciudadano a no aportar los datos y documentos que obren en poder de las Administraciones Públicas.
- Integración registro de la propiedad (FLOTI). Sistema FLOTI según las especificaciones de integración publicadas por el CORPME para el acceso

Código Seguro De Verificación	D87p03kSQot4pckOnPAgGw==	Estado	Fecha y hora
Firmado Por	Alicia Mozos Hidalgo - Jefa del Servicio de Nuevas Tecnologías Diputacion de Almería	Firmado	15/07/2021 14:29:07
	María Jose Perez Choin - Tesorera Provincial de Diputacion de Almería	Firmado	15/07/2021 14:05:53
Observaciones		Página	29/45
Uri De Verificación	<a href="https://ov.dipalme.org/verifirma/code/D87p03kSQot4pckOnPAgGw==">https://ov.dipalme.org/verifirma/code/D87p03kSQot4pckOnPAgGw==</a>		
Normativa	Este informe tiene carácter de copia electrónica auténtica con validez y eficacia administrativa de ORIGINAL (art. 27 Ley 39/2015).		



a FLOTI-XML. o Web Services del Colegio de Registradores de la Propiedad, Mercantiles y Bienes Muebles de España para el envío de documentos electrónicos.

- Solicitud de información sobre la titularidad y las cargas de los inmuebles inscritos en todos los Registros de la Propiedad de España. o Servicio de Presentación telemática de documentos (Colegio Registradores).
- Portal subastas del BOE: Para el intercambio de los mensajes se utilizará el protocolo SOAP. Para garantizar la integridad y confidencialidad de los datos enviados, estos mensajes serán firmado según el estándar OASIS WS-Security (WSS).

El acceso a los servicios web se hará a través de la plataforma de intermediación corporativa de la Diputación de Almería (federada de la del Gobierno de España), si provee dicha funcionalidad y es posible. En caso de no ser posible o no estar provista, se deberá hacer mediante los servicios web de su proveedor correspondiente, a no ser que dicho servicio no sea provisto por ningún servicio web de la entidad con la que se desea enviar/recibir la información.

Los licitadores podrán contactar con el Servicio Provincial de Administración Tributaria si precisan de información correspondiente sobre sistemas corporativos adicionales susceptibles de ser integrados con la aplicación tributaria que se pretende contratar.

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

Se detallan a continuación determinadas integraciones exigidas:

1. 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.

2. 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:

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

3. CATASTRO

<b>Código Seguro De Verificación</b>	D87p03kSQot4pckOnPAgGw==	<b>Estado</b>	<b>Fecha y hora</b>
<b>Firmado Por</b>	Alicia Mozos Hidalgo - Jefa del Servicio de Nuevas Tecnologías Diputacion de Almería	Firmado	15/07/2021 14:29:07
	María Jose Perez Choin - Tesorera Provincial de Diputacion de Almería	Firmado	15/07/2021 14:05:53
<b>Observaciones</b>		<b>Página</b>	30/45
<b>Uri De Verificación</b>	<a href="https://ov.dipalme.org/verifirma/code/D87p03kSQot4pckOnPAgGw==">https://ov.dipalme.org/verifirma/code/D87p03kSQot4pckOnPAgGw==</a>		
<b>Normativa</b>	Este informe tiene carácter de copia electrónica auténtica con validez y eficacia administrativa de ORIGINAL (art. 27 Ley 39/2015).		



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 Servicio Provincial considere de utilidad, sin coste adicional.

#### 4. INTEGRACIÓN CON LAS APLICACIONES Y SERVICIOS DE LA RPC

Deberá integrarse con la aplicación de registro de las entidades correspondientes.

También deberá integrarse con el servicio de libro de resoluciones y decretos, plataforma de intermediación y Port@firmas de la RPC, todos ellos en la modalidad de implementación DPM2A (especificada en la introducción).

#### 5. AEAT

La aplicación ofertada deberá contemplar el tratamiento de los ficheros de intercambio requeridos para hacer efectivo el convenio de recaudación de deuda en periodo ejecutivo con la AEAT. El intercambio de ficheros será mediante servicios web, y sólo en caso de no ser posible, mediante ficheros.

### 13. SOLUCIONES DEL CENTRO DE TRANSFERENCIA DE TECNOLOGÍA

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

- Notifica
- Punto de Acceso General – Carpeta Ciudadana (sin coste, en la modalidad de implementación DPM2A especificada en la introducción).
- Intermediación de datos
- Apodera (sin coste, en la modalidad de implementación DPM2A especificada en la introducción).
- Portafirma
- Clavefirma
- Representa (sin coste, en la modalidad de implementación DPM2A especificada en la introducción).
- Notaria Ancert .

Código Seguro De Verificación	D87p03kSQot4pckOnPAgGw==	Estado	Fecha y hora
Firmado Por	Alicia Mozos Hidalgo - Jefa del Servicio de Nuevas Tecnologías Diputacion de Almería	Firmado	15/07/2021 14:29:07
	María Jose Perez Choin - Tesorera Provincial de Diputacion de Almería	Firmado	15/07/2021 14:05:53
Observaciones		Página	31/45
Uri De Verificación	<a href="https://ov.dipalme.org/verifirma/code/D87p03kSQot4pckOnPAgGw==">https://ov.dipalme.org/verifirma/code/D87p03kSQot4pckOnPAgGw==</a>		
Normativa	Este informe tiene carácter de copia electrónica auténtica con validez y eficacia administrativa de ORIGINAL (art. 27 Ley 39/2015).		



#### 14. INTEGRACIÓN CONTABLE.

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 su anotación contable, según la normativa presupuestaria y contable vigente.

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

El sistema deberá permitir la conciliación y cuadro de los movimientos contables mediante la generación de ficheros de intercambio con el Sistema contable y, específicamente con el módulo de Gestión de Recursos de Otros Entes –ROE-.56/83.

Asimismo, el sistema deberá permitir:

- Fiscalización previa y a posteriori por muestreo, teniendo en cuenta que la modalidad aplicable podrá ser autorizada en función de las características y volúmenes de los derechos económicos a fiscalizar.
- Posibilidad de establecimiento de la modalidad de Control Financiero Permanente en sustitución de la fiscalización mediante puesta a disposición de la Intervención de procedimientos de ingresos ya finalizados.
- 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 provincial.
- Integración con la contabilidad tanto de Diputación como de las entidades delegantes o conveniadas mediante servicios web o, en caso de no ser posible, mediante intercambio de ficheros.

#### 15. GESTIÓN DE ANTICIPOS A AYUNTAMIENTOS Y CONSORCIOS.

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

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

El proceso debe ser completo y automático, incluyendo la emisión del CSB-34 para transferencias y la generación de la liquidación final, contemplando todos los anticipos ordinarios y extraordinarios realizados en el proceso de rendición de cuentas a los Ayuntamientos y Consorcios, en cualquier momento en el que estos lo soliciten.

Código Seguro De Verificación	D87p03kSQot4pckOnPAgGw==	Estado	Fecha y hora
Firmado Por	Alicia Mozos Hidalgo - Jefa del Servicio de Nuevas Tecnologías Diputacion de Almería	Firmado	15/07/2021 14:29:07
	María Jose Perez Choin - Tesorera Provincial de Diputacion de Almería	Firmado	15/07/2021 14:05:53
Observaciones		Página	32/45
Uri De Verificación	<a href="https://ov.dipalme.org/verifirma/code/D87p03kSQot4pckOnPAgGw==">https://ov.dipalme.org/verifirma/code/D87p03kSQot4pckOnPAgGw==</a>		
Normativa	Este informe tiene carácter de copia electrónica auténtica con validez y eficacia administrativa de ORIGINAL (art. 27 Ley 39/2015).		



## 16. GESTIÓN DE DOCUMENTOS.

La aplicación debe disponer de herramientas para el tratamiento de los documentos que se generen desde la misma.

Deberá realizar la clasificación y archivado de toda la documentación relacionada con los expedientes tributarios y recaudatorios en un repositorio único de información. El sistema deberá admitir documentos externos en formato papel mediante la digitalización de los mismos, y en formato electrónico.

Los documentos gestionados por la aplicación deben ser conformes a la norma técnica de interoperabilidad ENI y a la política de gestión del documento y expediente electrónico de Diputación de Almería.

## 17. CONTROL DE ASISTENCIAS A CONTRIBUYENTES.

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

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

## 18. MODULO DE GENERACIÓN DE INFORMES

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

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

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

Cuadro de mando que permita diagnosticar sobre la situación de las entidades delegantes y sus contribuyentes, presentando métricas relevantes sobre los niveles de gestión y recaudación

Deberá proporcionar un conjunto de informes y documentos que recoja, al menos, las siguientes características:

- Proporcionará indicadores sobre la explotación del sistema, y en especial de las actuaciones sobre expedientes, plazos, informes generados,

Código Seguro De Verificación	D87p03kSQot4pckOnPAgGw==	Estado	Fecha y hora
Firmado Por	Alicia Mozos Hidalgo - Jefa del Servicio de Nuevas Tecnologías Diputacion de Almería	Firmado	15/07/2021 14:29:07
	María Jose Perez Choin - Tesorera Provincial de Diputacion de Almería	Firmado	15/07/2021 14:05:53
Observaciones		Página	33/45
Url De Verificación	<a href="https://ov.dipalme.org/verifirma/code/D87p03kSQot4pckOnPAgGw==">https://ov.dipalme.org/verifirma/code/D87p03kSQot4pckOnPAgGw==</a>		
Normativa	Este informe tiene carácter de copia electrónica auténtica con validez y eficacia administrativa de ORIGINAL (art. 27 Ley 39/2015).		



notificaciones, y procesos planificados de cualquier tipo control de asignación y plazos de vencimiento de expedientes.

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

## 19. HERRAMIENTAS DE ORGANIZACIÓN DE TRABAJO

El Sistema dispondrá de herramientas que permitan la organización y planificación del trabajo, así como la distribución entre el personal del Servicio.

## 20. COMPROBACIÓN DE LAS FUNCIONALIDADES Y DEMOSTRACIONES

Para la valoración de las ofertas presentadas, se llevará a cabo la comprobación relativa a la Cobertura de las funcionalidades respecto a los requisitos del presente pliego de prescripciones técnicas.

Para ello, las ofertas deberán presentar, **por cada subapartado del apartado 8 - Requerimientos funcionales:**

- **Descripción general** del tratamiento de cada Módulo en el Aplicativo ofertado.

Los mencionados requisitos deberán recogerse en la “MEMORIA TECNICA” que se exige en el criterio 1 de “Criterios cuya cuantificación depende de un juicio de valor”

Código Seguro De Verificación	D87p03kSQot4pckOnPAgGw==	Estado	Fecha y hora
Firmado Por	Alicia Mozos Hidalgo - Jefa del Servicio de Nuevas Tecnologías Diputacion de Almería	Firmado	15/07/2021 14:29:07
	María Jose Perez Choin - Tesorera Provincial de Diputacion de Almería	Firmado	15/07/2021 14:05:53
Observaciones		Página	34/45
Url De Verificación	<a href="https://ov.dipalme.org/verifirma/code/D87p03kSQot4pckOnPAgGw==">https://ov.dipalme.org/verifirma/code/D87p03kSQot4pckOnPAgGw==</a>		
Normativa	Este informe tiene carácter de copia electrónica auténtica con validez y eficacia administrativa de ORIGINAL (art. 27 Ley 39/2015).		



Además de la documentación anterior, la Diputación exigirá a los licitadores demostración de que la aplicación ofertada, con todas las funcionalidades exigidas en el presente Pliego, está desarrollada y operativa, con el fin de verificar que se ajusta a sus exigencias.

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

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

- **Comprobación de las funcionalidades**

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

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

- **Demostración de las funcionalidades**

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

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

- 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

**21. 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 Servicio Provincial, migración de los datos y transferencia de los servicios al adjudicatario, en términos de continuidad, cumplimiento y mejora de la calidad percibida.

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

- Implantación del modelo de relación entre el Servicio Provincial y el adjudicatario, así como los procedimientos de gobierno, gestión y control.

<b>Código Seguro De Verificación</b>	D87p03kSQot4pckOnPAgGw==	<b>Estado</b>	<b>Fecha y hora</b>
<b>Firmado Por</b>	Alicia Mozos Hidalgo - Jefa del Servicio de Nuevas Tecnologías Diputación de Almería	Firmado	15/07/2021 14:29:07
	María Jose Perez Choin - Tesorera Provincial de Diputación de Almería	Firmado	15/07/2021 14:05:53
<b>Observaciones</b>		<b>Página</b>	35/45
<b>Url De Verificación</b>	<a href="https://ov.dipalme.org/verifirma/code/D87p03kSQot4pckOnPAgGw==">https://ov.dipalme.org/verifirma/code/D87p03kSQot4pckOnPAgGw==</a>		
<b>Normativa</b>	Este informe tiene carácter de copia electrónica auténtica con validez y eficacia administrativa de ORIGINAL (art. 27 Ley 39/2015).		



- Implantación del software sobre la infraestructura tecnológica que designe la Diputación.
- Adecuar el nuevo sistema a los procesos y necesidades del Servicio Provincial 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.

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

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

## 22. MIGRACIÓN DE DATOS DEL SISTEMA ACTUAL.

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

Las Aplicaciones de la RPC desde las que se debe realizar la migración son SIRA, SER, EHALO, GIT, PISAT entre otras.

Se deberá garantizar la consistencia, integridad y fiabilidad en todo este proceso de migración.

Esta no se considerará finalizada hasta que no se certifique su validez por el Comité de Dirección.

Código Seguro De Verificación	D87p03kSQot4pckOnPAgGw==	Estado	Fecha y hora
Firmado Por	Alicia Mozos Hidalgo - Jefa del Servicio de Nuevas Tecnologías Diputación de Almería	Firmado	15/07/2021 14:29:07
	María Jose Perez Choin - Tesorera Provincial de Diputación de Almería	Firmado	15/07/2021 14:05:53
Observaciones		Página	36/45
Uri De Verificación	<a href="https://ov.dipalme.org/verifirma/code/D87p03kSQot4pckOnPAgGw==">https://ov.dipalme.org/verifirma/code/D87p03kSQot4pckOnPAgGw==</a>		
Normativa	Este informe tiene carácter de copia electrónica auténtica con validez y eficacia administrativa de ORIGINAL (art. 27 Ley 39/2015).		



En el plan de trabajo para la migración de datos, que se debe aportar en la oferta, se deberán detallar las fases del proceso de migración, 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.

### 23. GESTIÓN DEL CAMBIO Y PLAN DE FORMACIÓN

El adjudicatario, deberá realizar todas las labores necesarias para asegurar una correcta gestión del cambio y comunicación del nuevo aplicativo, con objeto de garantizar su efectiva implantación, todo ello bajo la supervisión y aceptación de la dirección del contrato por parte del Servicio Provincial 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 contrato a los diferentes agentes implicados en el Servicio Provincial.
- Ejecutar las acciones definidas para la Gestión del Cambio con la aprobación del equipo de dirección del contrato del Servicio Provincial determine, que faciliten la incorporación del nuevo sistema y la adaptación de los usuarios al mismo.

#### 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, tele formación 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 y bajo los siguientes requerimientos mínimos:

- Formación al personal técnico del área de Informática y Telecomunicaciones del Servicio Provincial (25 horas) que asegure un debido traspaso de conocimiento al personal responsable de su operación

Código Seguro De Verificación	D87p03kSQot4pckOnPAgGw==	Estado	Fecha y hora
Firmado Por	Alicia Mozos Hidalgo - Jefa del Servicio de Nuevas Tecnologías Diputacion de Almería	Firmado	15/07/2021 14:29:07
	Maria Jose Perez Choin - Tesorera Provincial de Diputacion de Almería	Firmado	15/07/2021 14:05:53
Observaciones		Página	37/45
Uri De Verificación	<a href="https://ov.dipalme.org/verifirma/code/D87p03kSQot4pckOnPAgGw==">https://ov.dipalme.org/verifirma/code/D87p03kSQot4pckOnPAgGw==</a>		
Normativa	Este informe tiene carácter de copia electrónica auténtica con validez y eficacia administrativa de ORIGINAL (art. 27 Ley 39/2015).		



y administración. De esta manera el personal provincial 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 el Servicio de Nuevas Tecnologías se puedan realizar y construir consultas directas a las Bases de Datos.

- Formación al personal (275 horas) que accederá a las aplicaciones en condición de tramitadores internos dentro del ámbito de este contrato y, en general, a todos aquellos empleados que de alguna manera deban interactuar con el nuevo sistema. En este sentido habrá que diferenciar la formación para gestores tributarios y recaudadores (145 horas) la formación para los trabajadores de los servicios de atención a la ciudadanía (100 horas) y la formación para los directivos responsables del área tributaria y de recaudación (30 horas).

La formación será presencial (salvo que las circunstancias, pandemia u otras, impidan o aconsejen su impartición de forma online). Esta será impartida en las dependencias que la Diputación Provincial determine. La empresa adjudicataria preparará el entorno necesario para impartirla, así como realizará 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 contrato.

Toda acción formativa estará soportada por su correspondiente documentación electrónica.

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 contrato y, en su caso, periodicidad
- Horas de duración
- Número de formadores
- Experiencia de los formadores
- Equipamiento necesario
- Contenido de los cursos

## 24. ORGANIZACIÓN PARA LA EJECUCIÓN DEL CONTRATO

La Diputación Provincial nombrará un **Comité Director** que será el interlocutor de máximo nivel con el adjudicatario y que se conformará, por la

Código Seguro De Verificación	D87p03kSQot4pckOnPAgGw==	Estado	Fecha y hora
Firmado Por	Alicia Mozos Hidalgo - Jefa del Servicio de Nuevas Tecnologías Diputación de Almería	Firmado	15/07/2021 14:29:07
Observaciones	María Jose Perez Choin - Tesorera Provincial de Diputación de Almería	Firmado	15/07/2021 14:05:53
Uri De Verificación	<a href="https://ov.dipalme.org/verifirma/code/D87p03kSQot4pckOnPAgGw=">https://ov.dipalme.org/verifirma/code/D87p03kSQot4pckOnPAgGw=</a>		
Normativa	Este informe tiene carácter de copia electrónica auténtica con validez y eficacia administrativa de ORIGINAL (art. 27 Ley 39/2015).		



Tesorera y por la Jefa del Servicio de Nuevas Tecnologías. También se nombrará, por el Comité a dos personas (uno funcional y otro técnico) que serán los encargados de la coordinación y seguimiento detallado de los trabajos realizados por el adjudicatario.

A efectos del artículo 62.1 LCSP, el referido Comité Director será el Responsable del Contrato, con las facultades detalladas en el artículo 62 citado.

Por su parte, el adjudicatario deberá designar un **director de ejecución** del contrato que actuará como interlocutor de máximo nivel con la Diputación Provincial y que tendrá, entre otras, las siguientes atribuciones:

- Actuar como interlocutor del adjudicatario frente al Servicio de Administración Tributaria, 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 Servicio de Administración Tributaria del grado de cumplimiento y evolución del desarrollo del contrato, garantizando el cumplimiento de plazos y requisitos de servicio.
- Informar al Servicio de Administración Tributaria 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 desarrollo del contrato proponiendo las medidas para su corrección o las medidas preventivas que correspondan.

### **Seguimiento y control de la ejecución del contrato**

Para realizar un seguimiento y control de la ejecución de los trabajos, tras la firma del contrato se deberá constituir un **Comité de Dirección**.

Formarán parte de éste Comité representantes de la Diputación de Almería y representantes de la empresa que resulte adjudicataria, integrando el mismo, al menos el Comité Director del contrato y el Director de ejecución del contrato designado por la empresa. 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
- Controlar la calidad de los trabajos
- Supervisar el correcto cumplimiento del contrato.

Código Seguro De Verificación	D87p03kSQot4pckOnPAgGw==	Estado	Fecha y hora
Firmado Por	Alicia Mozos Hidalgo - Jefa del Servicio de Nuevas Tecnologías Diputacion de Almería	Firmado	15/07/2021 14:29:07
Observaciones	Maria Jose Perez Choin - Tesorera Provincial de Diputacion de Almería	Firmado	15/07/2021 14:05:53
Uri De Verificación	<a href="https://ov.dipalme.org/verifirma/code/D87p03kSQot4pckOnPAgGw==">https://ov.dipalme.org/verifirma/code/D87p03kSQot4pckOnPAgGw==</a>		
Normativa	Este informe tiene carácter de copia electrónica auténtica con validez y eficacia administrativa de ORIGINAL (art. 27 Ley 39/2015).		



- Tomar las decisiones del más alto nivel con respecto al contrato

Este comité se reunirá con la periodicidad que se estime oportuna.

## 25. EQUIPO DE TRABAJO

Para la ejecución del contrato, incluidas las actividades de garantía y mantenimiento del sistema implantado, será necesario que el contratista aporte personal especializado. A estos efectos deberá aportar cuantos recursos humanos y técnicos sean necesarios para realizar las tareas contratadas en los plazos comprometidos, y que, como mínimo, son los que se indica a continuación:

1.- **Director de ejecución del contrato**, quien actuará como responsable e interlocutor ante esta Diputación, en todos los asuntos relativos a la ejecución del contrato, ya que deberá coordinar y garantizar la adecuada ejecución de los trabajos de implantación del sistema y posterior garantía y mantenimiento de acuerdo con lo expresado en este pliego.

Tendrá titulación universitaria y, además, deberá cumplir con una experiencia demostrable de haber participado en, al menos, una (1) implantación del sistema informático propuesto por el licitador.

2.- **Equipo profesional**, compuesto por el número de personas que estime la empresa, pero que deberán agruparse en los siguientes perfiles:

2.1.- **Perfil tecnológico**: Encargado de la instalación, con experiencia demostrable en cuanto al dominio de la administración del motor de las bases de datos y en configuraciones de sistemas de alta disponibilidad, tal y como se especifica en apartado de arquitectura tecnológica del presente ppt, en los aspectos relativos de la capa de gestión de datos y en la capa de aplicación que se indica.

La experiencia mínima exigible, que se acreditará mediante certificado de la empresa contratista, será la siguiente:

- En el caso de que la solución presentada, ofrezca gestor de base de datos ORACLE: Haber realizado al menos 2 instalaciones en Oracle 12c, Con especificación de RAC + Data Guard.ámbitos similares a los exigidos en este pliego.
- En el caso de que la solución presentada ofrezca gestor de base de datos PostgreSQL : Haber realizado al menos 2 instalaciones en PostgreSQL 9.6
- Haber realizado al menos 2 instalaciones en ECM Alfresco 5.2 Enterprise Edition o superior.
- Haber realizado al menos 2 configuraciones de agregaciones activo/activo típicas de sistemas en alta disponibilidad, mediante el balanceador corporativo (F5).

2.2.- **Personal para la ejecución del contrato, para las actividades de implantación y migración.**

Código Seguro De Verificación	D87p03kSQot4pckOnPAgGw==	Estado	Fecha y hora
Firmado Por	Alicia Mozos Hidalgo - Jefa del Servicio de Nuevas Tecnologías Diputacion de Almería	Firmado	15/07/2021 14:29:07
Observaciones	Maria Jose Perez Choin - Tesorera Provincial de Diputacion de Almería	Firmado	15/07/2021 14:05:53
Uri De Verificación	<a href="https://ov.dipalme.org/verifirma/code/D87p03kSQot4pckOnPAgGw==">https://ov.dipalme.org/verifirma/code/D87p03kSQot4pckOnPAgGw==</a>		
Normativa	Este informe tiene carácter de copia electrónica auténtica con validez y eficacia administrativa de ORIGINAL (art. 27 Ley 39/2015).		



### 2.3.- Personal necesario para la ejecución del contrato, para las actividades de formación y asistencia in-situ.

En relación al resto del personal necesario para la ejecución del contrato, respecto a la prestación del servicio de mantenimiento y soporte que no se esté contemplando en los apartados anteriores, será el que, con carácter general, disponga el contratista para estos menesteres, sin que sea necesario realizar ninguna comunicación.

A estos efectos, además de que todos los licitadores presenten el compromiso de adscripción obligatoria de medios personales a la ejecución del contrato, el licitador que resulte propuesto como adjudicatario, deberá presentar, para la acreditación de estos medios, la siguiente documentación:

**Designación nominal del director de ejecución**, acompañado de su título universitario, relativo a cualquier carrera o grado, curriculum vitae y la experiencia mínima exigida que se acreditará mediante certificado de la empresa contratista.

**Relación nominal de los profesionales** que la empresa pondrá a disposición para los **trabajos tecnológicos**, acompañada de un curriculum vitae de cada uno de los profesionales indicados en dicha relación, y del certificado de la empresa acreditativo de la experiencia mínima exigida.

**Relación nominal del resto del personal** asignadas al equipo de trabajo del contrato, acompañada de un curriculum vitae de cada uno de los profesionales indicados en dicha relación donde se reflejen sus características profesionales, experiencias en contratos similares y, en general, todo dato relevante tanto a nivel de perfil profesional como de adecuación a las necesidades del contrato. Esta lista debe estar agrupada por perfiles / roles del Plan de Trabajo dentro de las actividades de implantación, migración, formación y asistencia in-situ.

En caso de producirse cualquier modificación en la composición del equipo de trabajo designado, el adjudicatario deberá garantizar que la persona que se proponga en sustitución acredite como mínimo el mismo conocimiento y experiencia que la persona saliente, circunstancia que deberá ser comunicada y acreditada ante esta Diputación antes de su sustitución.

El personal que adscriba la empresa adjudicataria a la prestación del contrato formará parte exclusivamente de su empresa, no teniendo relación laboral alguna con la Diputación de Almería.

El responsable del contrato comunicará a la empresa adjudicataria aquellas incidencias o servicios insatisfactorios desarrollados por parte del personal adscrito al contrato, la cual deberá adoptar las medidas que considere convenientes para solventar el problema de modo que el contrato se preste satisfactoriamente.

Código Seguro De Verificación	D87p03kSQot4pckOnPAgGw==	Estado	Fecha y hora
Firmado Por	Alicia Mozos Hidalgo - Jefa del Servicio de Nuevas Tecnologías Diputacion de Almería	Firmado	15/07/2021 14:29:07
	María Jose Perez Choin - Tesorera Provincial de Diputacion de Almería	Firmado	15/07/2021 14:05:53
Observaciones		Página	41/45
Uri De Verificación	<a href="https://ov.dipalme.org/verifirma/code/D87p03kSQot4pckOnPAgGw==">https://ov.dipalme.org/verifirma/code/D87p03kSQot4pckOnPAgGw==</a>		
Normativa	Este informe tiene carácter de copia electrónica auténtica con validez y eficacia administrativa de ORIGINAL (art. 27 Ley 39/2015).		



## 26. PRESTACIÓN DE SERVICIOS DE MANTENIMIENTO Y SOPORTE

El servicio de mantenimiento responderá a los términos y condiciones que se detallan a continuación:

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

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

### a) 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.

### b) Mantenimiento Correctivo y Soporte.

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

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

Se entiende por.

Código Seguro De Verificación	D87p03kSQot4pckOnPAgGw==	Estado	Fecha y hora
Firmado Por	Alicia Mozos Hidalgo - Jefa del Servicio de Nuevas Tecnologías Diputación de Almería	Firmado	15/07/2021 14:29:07
Observaciones	María Jose Perez Choin - Tesorera Provincial de Diputación de Almería	Firmado	15/07/2021 14:05:53
Uri De Verificación	<a href="https://ov.dipalme.org/verifirma/code/D87p03kSQot4pckOnPAgGw==">https://ov.dipalme.org/verifirma/code/D87p03kSQot4pckOnPAgGw==</a>	Página	42/45
Normativa	Este informe tiene carácter de copia electrónica auténtica con validez y eficacia administrativa de ORIGINAL (art. 27 Ley 39/2015).		



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

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

## 27. 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.

## 28. CONFIDENCIALIDAD Y SEGURIDAD

La empresa licitadora **deberá poseer la acreditación de que la aplicación ofertada** cumple lo requerido por el Reglamento (UE) 2016/679, relativo a la protección de las personas físicas en lo que respecta al tratamiento de datos personales -RGPD-, así como con lo Establecido en la Ley Orgánica 3/2018, de 5 de diciembre, de Protección de Datos Personales y garantía de los derechos digitales (LOPDGDD).

El adjudicatario queda obligado a mantener en secreto todos los datos e informaciones facilitados por la Diputación de Almería y que sean concernientes a la prestación de los servicios regulados en el presente pliego. En particular, será considerado como información confidencial los datos de carácter personal a los que tenga acceso como consecuencia de la ejecución de los servicios contratados, debiendo el adjudicatario mantener dicha reserva y secreto y no revelarla de ninguna forma, en todo o en parte, a ninguna persona física o jurídica que sea parte del contrato.

Código Seguro De Verificación	D87p03kSQot4pckOnPAgGw==	Estado	Fecha y hora
Firmado Por	Alicia Mozos Hidalgo - Jefa del Servicio de Nuevas Tecnologías Diputacion de Almería	Firmado	15/07/2021 14:29:07
	María Jose Perez Choin - Tesorera Provincial de Diputacion de Almería	Firmado	15/07/2021 14:05:53
Observaciones		Página	43/45
Uri De Verificación	<a href="https://ov.dipalme.org/verifirma/code/D87p03kSQot4pckOnPAgGw==">https://ov.dipalme.org/verifirma/code/D87p03kSQot4pckOnPAgGw==</a>		
Normativa	Este informe tiene carácter de copia electrónica auténtica con validez y eficacia administrativa de ORIGINAL (art. 27 Ley 39/2015).		



De conformidad con la Disposición adicional 25ª de la Ley 9/2017, de 8 de noviembre, de Contratos del Sector Público, los contratos que impliquen el tratamiento de datos de carácter personal deberán respetar en su integridad el Reglamento (UE) 2016/679 General de Protección de Datos (RGPD), la Ley Orgánica 3/2018 de Protección de Datos (LOPDGDD), así como cualquier otra normativa complementaria.

Para el cumplimiento del objeto del presente pliego, el adjudicatario deberá tratar datos personales de los cuales la Diputación de Almería es Responsable del Tratamiento, lo que conlleva que el adjudicatario actúe en calidad de Encargado del Tratamiento y, por tanto, tiene el deber de cumplir con la normativa en materia de protección de datos vigente en cada momento, tratando y protegiendo debidamente los datos personales.

El adjudicatario como encargado del tratamiento, solo podrá tratar los datos a los cuales tenga acceso para la correcta ejecución de los servicios regulados en el presente pliego, respondiendo de las infracciones en que hubiera incurrido personalmente si destinase los datos personales a otra finalidad, los comunicará o los utilizará incumpliendo las estipulaciones del contrato y/o a la normativa vigente, actuando en estos casos como responsable del tratamiento.

Con el fin de dar cumplimiento a lo establecido en el artículo 28 del RGPD, el adjudicatario firmará el anexo VII del pliego de cláusulas, como encargado del tratamiento en los términos previstos en el precitado artículo, así como aquellos documentos necesarios para cumplir con la vigente normativa en cada momento.

Según lo previsto en la disposición adicional primera de la LOPDGDD, el adjudicatario quedará obligado a aplicar a los tratamientos de datos personales las medidas de seguridad que correspondan de las previstas en el esquema Nacional de Seguridad (Real Decreto 3/2010).

El sistema tiene que ofrecer funcionalidades para dar soporte al cumplimiento de la ley 3/2018 que faciliten el servicio que debe prestar la Diputación de Almería al ciudadano con respecto a sus derechos de acceso, rectificación y supresión de datos por el titular o herederos, al derecho al olvido, etc.

### **Esquema Nacional de Seguridad**

Considerando lo dispuesto en el artículo 29 del ENS, modificado por el Real Decreto 951/2015 de 23 de octubre, y específicamente la Resolución de 13 de octubre de 2016, la Secretaria de Estado de Administraciones Públicas, por la que se aprueba la Instrucción Técnica de seguridad de conformidad con el ENS, donde se describe la obligación de exigir a los operadores del sector privado que presten servicios o provean soluciones a las entidades públicas, de conformidad con el ENS.

En base a lo dispuesto anteriormente, y al análisis de los riesgos a los que están expuestos los servicios objeto de licitación, la Diputación de Almería, establece como necesario que el adjudicatario deberá estar en condiciones de

Código Seguro De Verificación	D87p03kSQot4pckOnPAgGw==	Estado	Fecha y hora
Firmado Por	Alicia Mozos Hidalgo - Jefa del Servicio de Nuevas Tecnologías Diputación de Almería	Firmado	15/07/2021 14:29:07
	María Jose Perez Choin - Tesorera Provincial de Diputación de Almería	Firmado	15/07/2021 14:05:53
Observaciones		Página	44/45
Uri De Verificación	<a href="https://ov.dipalme.org/verifirma/code/D87p03kSQot4pckOnPAgGw==">https://ov.dipalme.org/verifirma/code/D87p03kSQot4pckOnPAgGw==</a>		
Normativa	Este informe tiene carácter de copia electrónica auténtica con validez y eficacia administrativa de ORIGINAL (art. 27 Ley 39/2015).		



exhibir la correspondiente Certificación de conformidad con ENS, al menos de categoría MEDIA de los servicios objeto de contratación.

La empresa deberá asegurar que, durante el periodo de vigencia del contrato, la aplicación mantenga dicha acreditación, siendo motivo de penalización, o incluso rescisión del contrato, la pérdida de dicha certificación.

## 29. PLAZO DE PUESTA EN MARCHA

El sistema de información ofertado, deberá entrar en funcionamiento, cubriendo las necesidades generales del Servicio Provincial en los ámbitos tributario y recaudatorio, en un plazo máximo de doce (12) meses, contados a partir de la fecha de inicio del contrato, debiendo haberse llevado a cabo en este plazo todas las actividades relacionadas con la implantación. No obstante, se valorará la reducción de tiempo de finalización.

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, la Diputación ejercerá las acciones legales oportunas para exigir la compensación por los daños y perjuicios que dicho retraso le genere, siempre que el mismo fuera imputable al adjudicatario.

## 30. GARANTIA DEL SUMINISTRO

Una vez finalizado el despliegue del sistema informático en el entorno de producción y aceptada la entrega de la documentación por los responsables del contrato, tras el acta de recepción, se inicia el plazo de garantía del suministro de 12 meses.

La garantía implica que el contratista reparará sin coste cualquier defecto del sistema informático o desajuste con las especificaciones acordadas con carácter previo a su puesta en marcha y a lo contenido en el presente pliego de prescripciones técnicas. Adicionalmente, deberán resolverse las anomalías detectadas y que sean imputables al contratista.

Las resoluciones de incidencias relacionadas con la garantía se harán de acuerdo con los mismos parámetros en cuanto a tiempos de respuesta y tipos de incidencias señalados en la cláusula 26.

<b>Código Seguro De Verificación</b>	D87p03kSQot4pckOnPAgGw==	<b>Estado</b>	<b>Fecha y hora</b>
<b>Firmado Por</b>	Alicia Mozos Hidalgo - Jefa del Servicio de Nuevas Tecnologías Diputacion de Almería	Firmado	15/07/2021 14:29:07
	María Jose Perez Choin - Tesorera Provincial de Diputacion de Almería	Firmado	15/07/2021 14:05:53
<b>Observaciones</b>		<b>Página</b>	45/45
<b>Url De Verificación</b>	<a href="https://ov.dipalme.org/verifirma/code/D87p03kSQot4pckOnPAgGw==">https://ov.dipalme.org/verifirma/code/D87p03kSQot4pckOnPAgGw==</a>		
<b>Normativa</b>	Este informe tiene carácter de copia electrónica auténtica con validez y eficacia administrativa de ORIGINAL (art. 27 Ley 39/2015).		

