Galdakaoko Udala

www.galdakao.eus Kurtzeko plaza 1. 48960 Galdakao. Tf.: 94 401 05 00. Faxa: 94 456 78 43. IFK / CIF P4804400B

Nerea Berganza Larrinaga (1, guztira 3)
Diruzaina / Tesorera
Sinaduraren data: 10/09/2019
HASH: 9731557c9ebe178e8b3f90f6107e47d3

José Antonio Arana Arizaga (2, guztira 3)
Dirubilketa Teknikaria / Tec. Recaudación
Sinaduraren data: 10/09/2019
HASH: 76a5420a2f3a989c97c1fc4d0ca60daa

Jon Karla Larrañaga Otxoa de Egileor (3, guztira 3)
Informatika eta Telekomunikazio Arduraduna / Responsable de Informática y Telecomunicación
Sinaduraren data: 11/09/2019

PLIEGO DE PRESCRIPCIONES TECNICAS PARA EL SUMINISTRO E IMPLANTACIÓN DE LAS APLICACIONES INFORMÁTICAS DE GESTIÓN TRIBUTARIA Y RECAUDACIÓN, SEDE ELECTRÓNICA TRIBUTARIA, INDICADORES DE GESTIÓN ECONÓMICA, EN EL AYUNTAMIENTO DE GALDAKAO

Baliozkotze Kod.: ADGS3QKTQ535D43CRELL95W2C | Egiaztapena: http://galdakao.egoitzaelektronikoa.eus/esPublico Gestiona plataformatik elektronikoki sinatutako dokumentua | 1. orrialdea, guztira 52

© Berger-Levrault

1. Índice

1. Índice1
2. Objeto del contrato.3
   2.1. Introducción.3
   2.2. Objeto.7
   2.3. Entorno tecnológico actual7
3. Requisitos técnicos8
   3.1. Requisitos del Entorno Tecnológico8
   3.2. Entorno Servidor.8
   3.3. Entorno de Trabajo.8
      3.3.1 Requisitos Técnicos Específicos para el Módulo Sede electrónica.8
      3.3.2 Requisitos Técnicos Específicos para el Módulo de Firma Electrónica.9
4. Requisitos funcionales de Gestión tributaria y recaudación10
   4.1. Características Generales10
   4.2. Módulos que ha de disponer la Gestión Tributaria.11
   4.3. Impuesto sobre Vehículos de Tracción Mecánica.13
   4.4. Impuestos sobre las Instalaciones, Construcciones y Obras.14
   4.5. Gestión de Multas de Tráfico15
   4.6. Impuesto sobre el Incremento del Valor de los Terrenos de Naturaleza Urbana.17
   4.7. Tasas, Precios Públicos y demás Exacciones18
   4.8. Cementerios19
   4.9. Gestión integrada de domiciliaciones bancarias20
   4.10. Recaudación Voluntaria21
   4.11. Recaudación Ejecutiva24
   4.12. Sistema Especial de Pagos25
   4.13. Seguimiento de Gestión y Recaudación.26
   4.14. Integración con la aplicación de Contabilidad27
5. Módulo de Gestión del Ciudadano. Portal del Contribuyente28
   5.1. Aspecto del portal29
   5.2. Configuración general29
   5.3. Configuración de acceso a la plataforma30
   5.4. Funcionalidades30
   5.5. Notificaciones electrónicas31
   5.6. Requisitos Técnicos Específicos para el Módulo Sede electrónica31
   5.7. Módulo de gestión de representaciones32
6. Condiciones Funcionales de la Gestión Documental, Firma Electrónica y Gestor de expedientes33
   6.1. Gestión Documental33
   6.2. Conservación de los documentos34
   6.3. Foliado del expediente34
   6.4. Cuadro de clasificación35
   6.5. Calendario de Conservación36

Baliozkotze Kod.: ADGS3QKTQ535D43CRELL95W2C | Egiaztapena: http://galdakao.egoitzaelektronikoa.eus/esPublico Gestiona plataformatik elektronikoki sinatutako dokumentua | 2. orrialdea, guztira 52

6.6. Acceso a los documentos y expedientes: Seguridad y visibilidad37
6.7. Modelado de formularios37
6.7.1 Formularios37
6.7.2 Plantillas39
7. Firma Electrónica40
7.1. Portafirmas Web y app móvil41
7.2. Seguridad e Integridad Global42
8. Módulo de Indicadores de Gestión (Business Intelligence)43
9. Servicios incluidos45
9.1. Instalación46
9.2. Parametrización e integración46
9.3. Migración46
9.4. Formación46
9.5. Puesta en Marcha47
9.6. Mantenimiento y Asistencia en Soporte47
10. Ejecución del proyecto48
10.1. Equipo de Trabajo de la empresa adjudicataria48
10.2. Organización del Proyecto.48
10.2.1 Comité de Dirección49
10.2.2 Dirección de Proyecto49
11. Plazo y lugar de entrega.50
12. Documentación a entregar.50
13. Estructura normalizada y contenido de las ofertas.50
14. Condiciones en la ejecución.50
14.1. Confidencialidad de la Información y Seguridad.50
14.2. Transferencia Tecnológica.51
14.3. Aceptación Final.51
14.4. Asistencia al Contratista.51
14.5. Otros.51

Baliozkotze Kod.: ADGS3QKTQ535D43CRELL95W2C | Egiaztapena: http://galdakao.egoitzaelektronikoa.eus/es/Público Gestiona plataformatik elektronikoki sinatutako dokumentua | 3. orrialdea, guztira 52

2. Objeto del contrato.

2.1. Introducción.

La normativa que a lo largo de los últimos años ha ido incorporando las transformaciones tecnológicas y sociales ha intentado mantener el difícil equilibrio de las garantías y derechos de los administrados y la eficaz actuación administrativa por medios electrónicos.

La publicación de la Ley 39/2015, de 1 de octubre, del Procedimiento Administrativo Común de las Administraciones Públicas, [L 39/2015] y de la Ley 40/2015, de 1 de octubre, de Régimen Jurídico del Sector Público, [L 40/2015], suponen un fuerte impulso a la digitalización de las administraciones públicas españolas. Como anteriores normas, establecen múltiples obligaciones en torno a la Administración Electrónica que propician una mayor eficacia, innovación y modernización de las mismas, incluyendo disposiciones para profundizar en la implantación de la transformación digital de las Administraciones Públicas.

Estas dos leyes se enmarcan dentro de la reforma integral de la organización y funcionamiento de las administraciones, de acuerdo con el proyecto general de mejora de la calidad normativa derivado del informe aprobado por la Comisión para la Reforma de las Administraciones Públicas (CORA).

La [L 39/2015], norma dedicada a la ordenación de las relaciones ad extra de las administraciones con los ciudadanos, hace especial énfasis en la regulación de la Administración Electrónica y la obligación de algunos sujetos de relacionarse por medios electrónicos con las Administraciones Públicas. Al incorporar la tramitación electrónica como el medio habitual de relacionarse con los ciudadanos, permite además a la administración situarse en condiciones de asumir un papel destacado a la hora de satisfacer las exigencias y prestar los servicios que la sociedad precisa. Como dice su preámbulo:

"…una Administración sin papel basada en un funcionamiento íntegramente electrónico no sólo sirve mejor a los principios de eficacia y eficiencia, al ahorrar costes a ciudadanos y empresas, sino que también refuerza las garantías de los interesados. En efecto, la constancia de documentos y actuaciones en un archivo electrónico facilita el cumplimiento de las obligaciones de transparencia, pues permite ofrecer información puntual, ágil y actualizada a los interesados"

La importancia de la regulación de la Administración Electrónica introducida por la [L 39/2015] radica en el hecho de que supone una herramienta que, por primera vez, ha sentado las bases para que las Administraciones Públicas lleven a cabo su actuación mediante un procedimiento exclusivamente electrónico, que pretende ser más ágil, transparente y con menor carga burocrática.

La [L 39/2015] incluye disposiciones para profundizar en la implantación de la tramitación electrónica de los procedimientos. Las nuevas obligaciones fomentan la relación electrónica entre los interesados y la Administración, especificando que la tramitación electrónica debe constituir la actuación habitual de las Administraciones. Esta obligación se desarrolla a lo largo de la ley, estableciendo derechos y obligaciones concretos, de los que resaltamos, de forma no exhaustiva, los siguientes:

Derecho y obligación de relacionarse electrónicamente con las Administraciones Públicas. Contemplándose dos situaciones:

Baliozkotze Kod.: ADGS3QKTQ535D43CRELL95W2C | Egiaztapena: http://galdakao.egoitzaelektronikoa.eus/
esPúblico Gestiona plataformatik elektronikoki sinatutako dokumentua | 4. orrialdea, guztira 52

- Persona física. Para las personas físicas la ley mantiene el derecho a elegir la forma de relación, ya sea por la vía telemática o por los medios convencionales.

- Otros colectivos. Para algunos colectivos, la ley establece la obligatoriedad de que se relacionen con la Administración por la vía electrónica. Estos colectivos corresponden a las personas jurídicas; las entidades sin personalidad jurídica, profesionales que requieran de colegiación obligatoria; representantes de interesado obligados a relacionarse electrónicamente y empleados de las Administraciones Públicas para los trámites realizados como empleados públicos. (Artículo 14 [L 39/2015])

Derechos del ciudadano

- Derecho a comunicarse a través de un Punto de Acceso General Electrónico de la Administración (art 13 [L 39/2015])
- Derecho a no aportar documentos que ya obren en las Administraciones Públicas (art 28 [L 39/2015])
- Derecho a conocer el estado de tramitación de sus expedientes y a obtener copias de los documentos (art 53 [L 39/2015])
- Derecho a conocer los códigos de identificación de las unidades tramitadoras del procedimiento (art 66.1b [L 39/2015])
- Sistemas de Identificación y firma de los interesados en el procedimiento (arts. 9-11 [L 39/2015])
- Regulación de la representación del interesado y los registros electrónicos de apoderamientos (Artículos 5 y 6 [L 39/2015])

Registros electrónicos

Se dispone la obligación de todas las Administraciones Públicas de contar con un registro electrónico general, o, en su caso, adherirse al de la Administración General del Estado.

La regulación de los Registros electrónicos en la [L 39/2015]) especifica que cada Administración dispondrá de un Registro Electrónico General, sin perjuicio de su organización desconcentrada, adaptándolo a las características del Ayuntamiento. Es decir, los registros auxiliares deben estar integrados en el General, sin excepción. Los Organismos dependientes del Ayuntamiento podrán disponer de su propio registro electrónico interoperable e interconectado con el Registro Electrónico del Ayuntamiento.

Archivos de documentos

La [L 39/2015], introduce como novedad la obligación de cada Administración Pública de mantener un Archivo Electrónico Único de los documentos que correspondan a procedimientos finalizados, así como la obligación de que estos expedientes sean conservados en un formato que permita garantizar la autenticidad, integridad y conservación del documento.

Adicionalmente, la disposición transitoria primera de la [L 39/2015] indica que siempre que sea posible, los documentos en papel asociados a procedimientos administrativos finalizados antes de la entrada en vigor de esta Ley, deberán digitalizarse de acuerdo con los requisitos establecidos en la normativa reguladora aplicable, aspecto éste que deberá considerarse en el contexto de los procesos de digitalización del Ayuntamiento.

Balioztatze Kod.: ADGS3QKTQ535D43CRELL95W2C | Egiaztapena: http://galdakao.egoitzaelektronikoa.eus/es/Publico Gestiona plataformatik elektronikoki sinatutako dokumentua | 5. orrialdea, guztira 52

Expedientes electrónicos

El art.36.1 [L 39/2015] establece que "los actos administrativos se producirán por escrito a través de medios electrónicos, a menos que su naturaleza exija otra forma más adecuada de expresión y constancia". Este texto enlaza la regulación del expediente administrativo que se contiene en el art.70 [L 39/2015], definido como "conjunto ordenado de documentos y actuaciones que sirven de antecedente y fundamento a la resolución administrativa, así como las diligencias encaminadas a ejecutarla" (art.70.1 [L 39/2015]) y que tendrá "formato electrónico" (art.70.2 [L 39/2015]).

Tramitación electrónica de los procedimientos

La [L 39/2015] establece la obligación de las Administraciones Públicas de dotarse de los medios y sistemas necesarios para que el derecho de los ciudadanos a relacionarse electrónicamente con las mismas pueda ejercerse. Y esa obligación la traslada o garantiza mediante la tramitación electrónica de procedimientos y a la transformación de los expedientes y documentos en electrónicos. Declara asimismo que la tramitación electrónica no puede ser a día de hoy una rareza (la ley usa el término "forma especial de gestión") de los procedimientos, sino que debe constituir la actuación habitual de las Administraciones. Las razones recaen en que una Administración sin papel basada en un funcionamiento íntegramente electrónico sirve mejor a los principios de eficacia y eficiencia, ahorra costes a ciudadanos y empresas, y refuerza las garantías de los interesados.

- Los expedientes tendrán formato electrónico (art. 70 [L 39/2015])
- La remisión de expediente será mediante intercambio electrónico de datos de acuerdo a acuerdo con lo previsto en el Esquema Nacional de Interoperabilidad, ENI y en las correspondientes Normas Técnicas de Interoperabilidad, NTI. (art. 70 [L 39/2015])
- Los informes serán igualmente emitidos a través de medios electrónicos (art. 80 [L 39/2015])

Notificaciones electrónicas

La Notificación Electrónica o Telemática se puede definir como aquella efectuada por medios electrónicos bien porque el interesado está obligado a ello, bien porque así lo haya manifestado expresamente un interesado que no esté obligado por Ley o Reglamento a comunicarse con la Administración por medios electrónicos.

De entre las novedades de la [L 39/2015] en materia de ADMINISTRACIÓN ELECTRÓNICA, merecen destacarse las introducidas en materia de notificaciones electrónicas, cuyas posibilidades (art 43 [L 39/2015]) pasan por:

- Notificación electrónica mediante Dirección electrónica habilitada, DEH, servicio actualmente proporcionado por la AGE para los ciudadanos y empresas que lo soliciten. Se trata de un servicio que proporciona a cada usuario un buzón seguro asociado a dicha DEH, en la cual pueden recibir las comunicaciones y notificaciones administrativas.
- Notificación por comparecencia electrónica que consiste en el acceso por el interesado, debidamente identificado, al contenido de la actuación administrativa correspondiente a través de la sede electrónica o portal de acceso de la Administración notificadora.

Baliozkotze Kod.: ADGS3QKTQ535D43CRELL95W2C | Egiaztapena: http://galdakao.egoitzaelektronikoa.eus/eSPublico Gestiona plataformatik elektronikoki sinatutako dokumentua | 6. orrialdea, guztira 52

La [L 39/2015] establece nuevas, sobre las normas anteriores, medidas que garantizan el conocimiento de la puesta a disposición de las notificaciones, tanto las realizadas por medios telemáticos como las realizadas en papel, como son el envío de avisos de notificación, siempre que esto sea posible, a los dispositivos electrónicos y/o a la dirección de correo electrónico que el interesado haya comunicado, así como el acceso a sus notificaciones a través del Punto de Acceso General Electrónico de la Administración.

Merecen destacarse, asimismo:

- Carácter preferente de la práctica de las notificaciones por vía electrónica (art 41 [L 39/2015])
- Se entiende cumplida la obligación de notificar con la puesta a disposición de la notificación en la sede electrónica de la Administración (art 43 [L 39/2015]).
- La práctica de la notificación tiene lugar con la comparecencia del interesado en la sede electrónica de la Administración y, en todo caso, entendiéndose que existe comparecencia en el momento en que el interesado accede al contenido de la notificación.
- Las notificaciones electrónicas serán preferentes (obligatorias en caso de sujetos obligados) a excepción de un número de casos en que deberán aún realizarse en formato papel (art. 41 de la [L 39/2015]). Como hemos indicado se realizarán en la sede electrónica o en la dirección electrónica habilitada única, según corresponda. El uso de la Dirección Electrónica Habilitada para la práctica de la notificación a los interesados obligados por el artículo 14.2 de la Ley 39/2015, es aconsejable porque conlleva importantes beneficios para los interesados ya que se centralizan todas las notificaciones electrónicas en una única dirección electrónica.

Ley 40/2015

La [L 40/2015]) tiene como objetivo ser una norma comprensiva del régimen jurídico de las Administraciones Públicas, regulando ad intra el funcionamiento interno de cada Administración y de las relaciones entre ellas. Regula sistemáticamente las relaciones internas entre las Administraciones, estableciendo los principios generales de actuación y las técnicas de relación entre los distintos sujetos públicos. Entre las novedades que incorpora son de reseñar para el ámbito que nos ocupa, la ADMINISTRACIÓN ELECTRÓNICA, una mayor transparencia, un funcionamiento más ágil y una mejor cooperación y coordinación entre las distintas Administraciones Públicas.

La [L 40/2015] introduce elementos organizativos que conforman la ADMINISTRACIÓN ELECTRÓNICA, también denominada en la ley Administración Digital, así como define las obligaciones que fomentan la relación electrónica entre las Administraciones entre sí.

El principio general de actuación es que las "Administraciones Públicas se relacionarán entre sí y con sus órganos, organismos públicos y entidades vinculados o dependientes a través de medios electrónicos, que aseguren la interoperabilidad y seguridad de los sistemas y soluciones adoptadas por cada una de ellas, garantizarán la protección de los datos de carácter personal, y facilitarán preferentemente la prestación conjunta de servicios a los interesados." (art 3 [L 40/2015])

La [L 40/2015] dedica un capítulo íntegro, el capítulo V del Título Preliminar, a regular diversos aspectos del Funcionamiento Electrónico de la Administración:

Balioztatze Kod.: ADGS3QKTQ535D43CRELL95W2C | Egiaztapena: http://galdakao.egoitzaelektronikoa.eus/eu/Público Gestiona plataformatik elektronikoki sinatutako dokumentua | 7. orrialdea, guztira 52

- Sede electrónica (art. 38 [L 40/2015]) y Portal de Internet (art. 39 [L 40/2015]). Se reconoce la diferente utilidad y concepción entre el Portal (punto de acceso) y la Sede electrónica (ejercicio de competencias)
- Sistemas de identificación y firma de las Administraciones Públicas, de la Actuación administrativa automatizada y Firma electrónica del personal al servicio de las Administraciones Públicas (art. 40, 41, 42 y 43 [L 40/2015])
- Intercambio electrónico de datos en entornos cerrados de comunicación (art. 44 [L 40/2015])
- Aseguramiento e interoperabilidad de la firma electrónica (art. 45 [L 40/2015])
- Archivo electrónico de documentos (art. 46 [L 40/2015]), con conformidad a lo especificado en el ENI

A su vez, las Relaciones electrónicas entre las administraciones se regulan en el Capítulo IV Relaciones electrónicas entre las Administraciones del Título III, Relaciones interadministrativas de la [L 40/2015]

- Esquema Nacional de Interoperabilidad (ENI) y Esquema Nacional de Seguridad (ENS) (art. 156 [L 40/2015]) que deberán ser tenidos en cuenta por las Administraciones Públicas para la toma de decisiones tecnológicas que garanticen la interoperabilidad y la seguridad de la información tratada.

2.2. Objeto.

De acuerdo con lo expuesto, el presente contrato tiene por objeto la adquisición del suministro e implantación de las aplicaciones detalladas a continuación:

- Un sistema de Gestión tributaria y recaudación
- Un sistema de gestión documental, porta firmas y gestor de expedientes electrónico para el ámbito tributario
- Una sede electrónica tributaria
- Un módulo de indicadores de gestión económica

Se requiere también que el sistema permita la integración con otros sistemas de información de la entidad, mediante servicios web.

Las licencias y aplicativos antes relacionados, serán válidos tanto para el Ayuntamiento de GALDAKAO, como para los organismos dependientes de esta entidad.

Las características de las aplicaciones informáticas y demás servicios adicionales requeridos en el pliego tienen carácter de mínimos y son de obligado cumplimiento.

2.3. Entorno tecnológico actual

- Situación tecnológica actual:
  - GT y Recaudación: Teinsoft - ADOS
  - PMH: BiskayTIC
  - Gestor de expedientes: Gestiona
  - Punto general de entrada de facturas: Gestiona
  - Contabilidad: Sicalwin

Balioztatze Kod.: ADGS3QKTQ535D43CRELL95W2C | Egiaztapena: http://galdakao.egoitzaelektronikoa.eus/esPublico Gestiona plataformatik elektronikoki sinatutako dokumentua | 8. orrialdea, guztira 52

3. Requisitos técnicos

3.1. Requisitos del Entorno Tecnológico

El conjunto de programas informáticos que integran las aplicaciones objeto del contrato deben funcionar en el entorno multiusuario y deberán poder virtualizarse en entono XenApp de Citrix, operando sobre Microsoft Windows y Sistema de Gestión de Bases de Datos Relacionales (Oracle). La aplicación de gestión tributaria y recaudación deberá usar el lenguaje de procedimientos almacenados en el servidor de base de datos, teniendo que ser éste Oracle, es decir deberá usar el lenguaje de programación PL/SQL . El estar desarrollada en esta metodología de programación provocará que las consultas y los cálculos de los diferentes padrones sean más eficientes y rápidos.

Las herramientas para la elaboración y análisis de informes deben permitir una amplia variedad de formatos, con total interacción con las herramientas de Microsoft Office y OpenOffice.

3.2. Entorno Servidor.

3.3. Entorno de Trabajo.

La operativa de la aplicación ha de ser sencilla e intuitiva, con menús y opciones claras para el usuario y de acceso rápido y, preferentemente, configurable en función del tipo de instalación y/o usuario considerado.

Debe existir una exportación/importación de datos total de los productos objeto de la contratación con las herramientas ofimáticas más utilizadas (tratamiento de textos, hoja de cálculo, bases de datos,...) a los efectos de prever la personalización de la información. Además, la impresión de informes, documentos o listados debe realizarse en un contexto visual moderno, que permita al usuario su consulta antes de imprimirlos y admita la posibilidad de imprimir únicamente determinadas páginas del mismo.

Es deseable que el sistema posea capacidad para la emisión de informes de gestión como herramientas de soporte a la toma de decisiones, con la posibilidad de definir múltiples criterios de filtro y selección.

Los procesos de consulta y búsqueda de información, así como los códigos asociados a determinados campos, han de realizarse de una manera fácil, sencilla e intuitiva y que no implique una navegación tediosa a través del aplicativo.

3.3.1 Requisitos Técnicos Específicos para el Módulo Sede electrónica.

La plataforma ha de cumplir con los siguientes requisitos

- Los datos estarán soportando en ORACLE y deberá permitir conectividad con otros sistemas de información (Servicios WEB).
- Cumplimiento del nivel 1 de accesibilidad marcado por las Pautas de Accesibilidad del W3C (WCAG) para todas las páginas generadas por la aplicación web del Portal
- Cumplimiento del nivel 2 de accesibilidad de las páginas relativas al registro telemático, tramitación y consulta de expedientes.
- Ejecución en Internet Explorer, Safari, Firefox y Chrome y optimizado para el uso en dispositivos móviles, smartphones o tablets (Responsive).

Baliozkotze Kod.: ADGS3QKTQ535D43CRELL95W2C | Egiaztapena: http://galdakao.egoitzaelektronikoa.eus/
eSPúblico Gestiona plataformatik elektronikoki sinatutako dokumentua | 9. orrialdea, guztira 52

- La navegación habrá de poder efectuarse sin necesidad de ejecutar applets en ningún momento.
- Escalabilidad mediante la adecuada configuración del clúster de servidores en el que se podría instalar la aplicación, o mediante el despliegue a través de despachador lógico.
- Modularidad: diseñada en módulos independientes que los hacen fácilmente integrables con soluciones de múltiples proveedores.
- Despliegue de la solución en plataforma WINDOWS. Los clientes de estas soluciones no requieren de la instalación de ningún tipo de componente.
- Soporte a la gestión documental y firma electrónica basado en el gestor documental objeto del presente concurso.
- La aplicación ofrecerá al usuario un diseño responsive, para adaptar el aspecto y el tamaño de la pantalla a las capacidades del dispositivo con el que se accede a la misma.
- Acceso por parte del ciudadano mediante el uso de claves proporcionadas previa autorización o bien acceso mediante certificados digitales. El sistema habrá de ofrecer la posibilidad de acceder a la plataforma usando los servicios de validación y firma de la plataforma Cl@ve del Ministerio de Hacienda y Administraciones Públicas.
- Reconocimiento (aceptación y validación) de los siguientes certificados digitales: DNI electrónico, Clase 2 CA (FNMT), IZENPE, así como certificados reconocidos emitidos por cualquier entidad certificadora reconocida por la plataforma @firma del MINHAP.
- Validación del estado de revocación del certificado. Se valorará la integración con la plataforma @Firma del MINHAP
- Protección bajo una conexión segura SSL del acceso a información privada.
- Política de securización de servicios web XML basada en estándares (TLS, WS-Security, OASIS UserName TokenProfile, …)

3.3.2 Requisitos Técnicos Específicos para el Módulo de Firma Electrónica.

- El sistema deberá implementar la firma electrónica reconocida, tanto para acceder al sistema como para emplear la firma electrónica como mecanismo general de aprobación de documentos electrónicos.
- El mecanismo de firma básico será SHA1RSA. Los formatos de firma admitidos por la plataforma serán CADES, XADES o PADES. Pudiendo configurar el formato de la firma electrónica tanto a nivel global como a nivel de tipo de documento.
- Deberá permitir la utilización de cualquier certificado X.509 versión 2 o superior, tanto en soporte software como en tarjeta inteligente y en particular deberá ser plenamente compatible con el DNI electrónico así como con los certificados emitidos por cualquier entidad prestadora de servicios de certificación validada por la plataforma @firma del MINHAP, como por ejemplo las siguientes: FNMT, CatCert, ACCV, IZENPE, Camerfirma, Firmaprofesional.
- En general deberá ser capaz de validar el certificado seleccionado en toda su extensión, incluyendo el estado de revocación y custodiar dicha evidencia. Debe permitirse especificar los criterios de aceptación de certificados según entidad de certificación o tipo.
- La validación del certificado deberá emplear los servicios de la plataforma de firma electrónica del MAP: @Firma 5.0 o superior.
- El sistema deberá disponer de un módulo específico de servidor para llevar a cabo las validaciones de certificados de forma centralizada, no requiriendo acceso a Internet por parte de los distintos equipos cliente que hagan uso del sistema.

Balioztatze Kod.: ADGS3QKTQ535D43CRELL95W2C | Egiaztapena: http://galdakao.egoitzaelektronikoa.eus/es/Público Gestiona plataformatik elektronikoki sinatutako dokumentua | 10. orrialdea, guztira 52

- Deberá permitir el ingreso de documentos electrónicos externos, junto con sus firmas electrónicas en formato interoperable, siguiendo las directrices de la NTI de Documento electrónico del ENI. Debe ser capaz de validar la firma electrónica externa y determinar la integridad y autenticidad del documento externo.
- Deberá permitir el ingreso de expedientes electrónicos externos, junto con los documentos que contenga, índice electrónico del mismo y todas sus firmas, siguiendo las directrices de la NTI de Expediente electrónico del ENI.
- Se valorarán las certificaciones obtenidas en materia de firma electrónica.

4. Requisitos funcionales de Gestión tributaria y recaudación

4.1. Características Generales

1. La aplicación deberá usar el lenguaje de programación PL/SQL. El estar desarrollada en este lenguaje de programación provocará que las consultas y los cálculos de los diferentes padrones sean más eficientes y rápidos. El gestor de Base de datos será Oracle
2. Multiusuario y multientidad (admitiendo la gestión de distintas entidades orgánicas en una misma instalación).
3. Permitirá la integración con los paquetes ofimáticos existentes en el mercado, en concreto con productos de Microsoft en cualquiera de sus versiones, para realizar exportaciones a textos, hojas de cálculo y bases de datos. Así como con OpenOffice.

   Además en el aplicativo se dispondrá de un entorno en el que se podrán definir nuevos informes parametrizables por parte de los usuarios.
4. Incorporará las medidas de seguridad necesarias, en diseño, acceso, control de usuarios y en la administración de la misma, que garanticen el cumplimiento de la normativa vigente en materia de protección de datos.
5. Permitirá la personalización por los usuarios de todos los documentos impresos, bien mediante la sustitución de las plantillas existentes como mediante la adición de nuevas plantillas diseñadas de forma particular para cada entidad. Para ello se utilizara una herramienta con interfaz gráfica, que no sea necesaria de programación asistida y que permita al usuario realizar las plantillas de una manera cómoda y sin que hagan falta conocimientos de programación.
6. Identificación de usuarios mediante usuario y contraseña. Enlace con el LDAP de Windows.
7. El sistema permitirá definir controles de acceso por usuario, siendo obligatorias las siguientes funcionalidades:
   - Establecer perfiles de acceso por usuario individual.
   - Definir roles “tipo”, de forma que se puedan asignar a los usuarios, con el fin de facilitar la definición de permisos.
   - Posibilidad de crear grupos de usuario, con el fin de facilitar la administración de permisos y accesos.
   - Seguridad hasta el nivel de operaciones (botones).

Baliozkotze Kod.: ADGS3QKTQ535D43CRELL95W2C | Egiaztapena: http://galdakao.egoitzaelektronikoa.eus/esPublico Gestiona plataformatik elektronikoki sinatutako dokumentua | 11. orrialdea, guztira 52

- Seguridad hasta el nivel de operaciones permitidas y denegadas.

8. Generación y carga de ficheros de notificaciones en formato SICER de Correos.
9. Debe disponer de la Prueba de entrega electrónica de Correos
10. Incluirá la posibilidad de imprimir en las dependencias de la entidad documentos de pago en cualquier fase del procedimiento, adaptada a los condicionantes de cada fase, así como control de pagos realizados mediante estos documentos.
11. Base de datos única de contribuyentes y territorio:

    Integrará toda la información que figura en la base de datos de gestión, permitiendo su generación, mantenimiento y corrección de forma unificada en todo el sistema. Es decir que el mantenimiento de los terceros y del territorio será único para toda la BDD.

12. No existirán objetos tributarios, valores, expedientes, etc. que no estén asociados a contribuyentes.
13. Permitirá la notificación por el domicilio fiscal y/o domicilio de notificación.
14. La aplicación deberá contar con una herramienta ágil y flexible, que permita la depuración de contribuyentes, sobre todo debido a la incorporación de ficheros externos, así como incoherencia en los existentes.
15. Enlace con la AEAT para el intercambio de información a nivel de domicilios fiscales y cuentas bancarias.
16. Publicación en el Boletín Oficial del Estado (TEU) de cualquier notificación a través de servicios web.
17. De forma transversal a todos los módulos y elementos tributarios, el sistema deberá permitir la administración electrónica, dando la posibilidad a través del gestor documental y de expedientes de:
    - Crear, asociar y realizar el seguimiento de expedientes administrativos en los objetos tributarios, liquidaciones, fraccionamientos, contribuyentes, relaciones de aprobación, padrones, etc.
    - Permitir que todos los documentos que se generen desde la aplicación se almacenen y gestionen de forma electrónica en dichos expedientes administrativos
    - Firma electrónica
    - Consultar desde los propios elementos tributarios toda la documentación asociada al elemento y también toda la información relacionada con el mismo.
    - Control de firma en los procedimientos que así lo requieran, como por ejemplo en la aprobación de liquidaciones
    - Generación, control y seguimiento de las notificaciones electrónicas.

4.2. Módulos que ha de disponer la Gestión Tributaria.

El Sistema Informático de Gestión Tributaria deberá gestionar todos los tributos previstos en la Ley y en las Ordenanzas Municipales.

Incluirá todas aquellas funcionalidades que son necesarias para el correcto desarrollo de las actividades propias del departamento de Gestión de Ingresos de la entidad.

Baliozkotze Kod.: ADGS3QKTQ535D43CRELL95W2C | Egiaztapena: http://galdakao.egoitzaelektronikoa.eus/es/Publico Gestiona plataformatik elektronikoki sinatutako dokumentua | 12. orrialdea, guztira 52

Debe contemplar todos los impuestos, tasas, precios públicos, contribuciones especiales y demás ingresos de derecho público recogidos en la Ley y en las ordenanzas municipales:

1. Gestión del Impuesto de Vehículos.
2. Gestión del Impuesto sobre Construcciones, Instalaciones y Obras.
3. Gestión de Multas e Infracciones de Tráfico
4. Gestión del Impuesto sobre el Incremento del Valor de los Terrenos de Naturaleza Urbana. Incluidos procedimientos de tramitación de liquidaciones complementarias.
5. Gestión de otros tributos, contribuciones especiales, tasas y precios públicos municipales, como aguas, basuras, alcantarillado, vados, guardería, ocupación de la vía pública, multas de tráfico, etc.
6. Gestión de Cementerios
7. Deberá contemplar todas las acciones necesarias para la formación, edición, mantenimiento, conservación y depuración de los padrones fiscales, censos y matrículas de todos los ingresos, así como la confección de liquidaciones y recibos.
8. Las deudas generadas se agruparán en cargos que se pasarán a Recaudación para su cobro. Los diferentes cargos serán debidamente controlados para su contabilización en las cuentas generales de recaudación.
9. Los recibos y liquidaciones generadas deberán poder ser abonadas en las entidades financieras siguiendo las pautas marcadas por el Cuaderno Bancario nº 60, incluyendo código de barras (formato 521 y 522).
10. La aplicación deberá disponer de un sistema parametrizable para definir los cálculos aplicables según las ordenanzas fiscales y normativa vigente.
11. La gestión de los padrones de cualquier tipo de ingreso, incluirá la aplicación, el mantenimiento de bonificaciones y exenciones y el cálculo de las cuotas tributarias. La aplicación permitirá la emisión de tantos padrones previos de comprobación como se deseen.
12. La aplicación permitirá configurar si el pase a recaudación de las liquidaciones se realiza de forma automática o manual.
13. El software permitirá la liquidación agrupada o individualizada de ejercicios con carácter retroactivo.
14. La aplicación habrá de permitir el control automático de la extemporaneidad en todos sus módulos.
15. Permitirá configurar por concepto impositivo la gestión de las prorratas para las altas y bajas.
16. Se contemplará la aplicación de beneficios fiscales, aprobados por el organismo público.
17. Mantenimiento de los domicilios fiscales de los contribuyentes, mediante la priorización previa de la información contenida en los padrones anuales.

Baliozkotze Kod.: ADGS3QKTQ535D43CRELL95W2C | Egiaztapena: http://galdakao.egoitzaelektronikoa.eus/eSPublico Gestiona plataformatik elektronikoki sinatutako dokumentua | 13. orrialdea, guztira 52

4.3. Impuesto sobre Vehículos de Tracción Mecánica.

Para la gestión del IVTM, la aplicación debe reunir las siguientes **funcionalidades:**

1. Altas por matriculación.

- Se podrán introducir altas de vehículos pertenecientes al municipio. Debe contemplar los siguientes grupos de datos: los referentes al vehículo, los referentes al propietario, los referentes a las bonificaciones aplicables, teniendo la posibilidad de imprimir documentos tales como liquidaciones y notificaciones.

- Comunicación con ATEX

2. Consultas y gestión:

- Permitirá la realización de consultas sobre el padrón del IVTM por múltiples criterios: por sujeto, matrícula, número de bastidor, tipo de vehículos, domiciliados, no domiciliados,...

- Permitirá realizar cualquier tipo de gestión sobre el vehículo o vehículos seleccionado/s.

- La aplicación dispondrá de un histórico de los trámites efectuados sobre un vehículo, así como de sus titulares.

- Asignación de bonificaciones y exenciones individuales y de forma masiva, con indicación de las fechas de concesión, y terminación.

- Emisión de liquidaciones ya sean anuales o prorrateadas por trimestres, necesarias para la realización de trámites sobre los vehículos en la JPT y su notificación.

- Notificación de deuda en ejecutiva de un tercero con vehículo nuevo, con emisión de la carta de pago correspondiente.

- Se integrará con el módulo de Embargo de vehículos para comprobar si un tercero con deuda en ejecutiva tiene algún vehículo en alta

- Se podrán liquidar tantos ejercicios impositivos se deseen en una misma liquidación, con la correspondiente regularización del resultado

3. Intercambio Jefatura Provincial de Tráfico:

- Permitirá procesar a través de ficheros de intercambio la información procedente de la JPT, que se organizarán en remesas y se validará su contenido y conformidad antes de aplicar las modificaciones que contengan.
- Se conservará un histórico de las incidencias ocurridas durante la lectura, que podrá ser consultado y/o impreso en cualquier momento.

Balio zkotze Kod.: ADGS3QKTQ535D43CRELL95W2C | Egiaztapena: http://galdakao.egoitzaelektronikoa.eus/eu/PublicoGestionaPlataformatikElektronikokoSinatutakoDokumentua | 14. orrialdea, guztira 52

4. Gestión de padrones. La aplicación deberá permitir:

- La elaboración de tantos padrones fiscales provisionales como se deseen, a partir de los datos obrantes en el Ayuntamiento.

- Cálculo de padrones provisionales: calcula las deudas tributarias a pagar para cada vehículo.
- Impresión del padrón: permitirá la impresión del padrón anteriormente calculado para su exposición pública en el tablón del Ayuntamiento y su aprobación por el Órgano de Gobierno.

- Aprobación definitiva del padrón.

- Impresión de los recibos del padrón.

- Cargo a Recaudación.

4.4. Impuestos sobre las Instalaciones, Construcciones y Obras.

El módulo del Impuesto sobre Construcciones y Obras (ICIO), realizará la gestión del impuesto conforme a la legislación vigente cubriendo las siguientes **características funcionales:**

1. Permitir practicar liquidaciones o autoliquidaciones
2. Mantenimiento de los parámetros de gestión, tablas auxiliares y cálculo necesarios para una correcta gestión de los expedientes
3. Generación de liquidaciones provisionales y definitivas
4. Posibilidad de liquidar la Tasa de Licencia Urbanística asociada al expediente de ICIO
5. Realización de la liquidación final de regularización de la situación, teniendo en cuenta la diferencia entre la cuota inicial, liquidaciones intermedias y resultado final de la inspección
6. Gestión y control de todas las actuaciones generadas y los estados asociados
7. Georreferenciación de los inmuebles afectos
8. Cálculo y gestión de la extemporaneidad en caso de presentación fuera de plazo
9. Posibilidad de localizar expedientes a través de diferentes criterios

Balioztatze Kod.: ADGS3QKTQ535D43CRELL95W2C | Egiaztapena: http://galdakao.egoitzaelektronikoa.eus/
eSPúblico Gestiona plataformatik elektronikoki sinatutako dokumentua | 15. orrialdea, guztira 52

10. Generación de propuestas de Ingresos indebidos en el caso de liquidaciones definitivas de importe inferior a la provisional

4.5. Gestión de Multas de Tráfico

La aplicación permitirá dar de alta los boletines con todos los datos necesarios (fecha, hora, agente, artículo que infringió el denunciado, datos del infractor, gravedad de la falta, importe, matrícula, etc.). Con la primera alta del boletín se creará un expediente.

El sistema tendrá un control de estados por los que van pasando los boletines en función de la tramitación del que sea objeto cada expediente, de acuerdo con los distintos procedimientos contemplados por el Real decreto 6/2015, de 30 de octubre, que como mínimo deberá completar los siguientes estados:

- Se desconocen los datos del infractor.
- Pendiente de generar la notificación de la denuncia.
- Generado e impresa la notificación de la denuncia.
- Resultado de la notificación de la denuncia: al interesado, a un tercero, rehusado, desconocidos y ausentes.
- Pendiente de resolución de alcaldía.
- Pendiente de generar la notificación de la resolución de sanción.
- Generado e impresa la notificación de la sanción.
- Resultado de la notificación de la sanción: al interesado, a un tercero, rehusado, desconocidos y ausentes.
- Alegaciones, solicitudes de informes de distintos tipos policiales, EMASA u otros,…
- Control del resultado de las alegaciones y prueba.
- Recursos, informes, resolución y notificación de recursos.

Balioztatze Kod.: ADGS3QKTQ535D43CRELL95W2C | Egiaztapena: http://galdakao.egoitzaelektronikoa.eus/es/Publico Gestiona plataformatik elektronikoki sinatutako dokumentua | 16. orrialdea, guztira 52

- Pendiente de publicación en el BOE, TESTRA, DEV…

- Exptes pagados. Remitidos a la Vía Ejecutiva. Exptes archivados.

- En cualquier cambio de estado del boletín, se deberá anotar en el seguimiento del expediente y deberá poder añadir documentos tales como imagen digitalizadas de la situación del vehículo objeto de la denuncia y documentos presentados por el contribuyente en formatos Word, PDF, Excel, BMP, JPG, TIF a los que posteriormente puedan acceder los usuarios mediante las consultas.

- Deberá tener un control mediante el seguimiento del expediente y sus plazos donde deberá quedar registrado como mínimo la fecha, hora, usuario, y la situación hasta ese instante del boletín.

- Control de notificaciones, deberá permitir la gestión de los acuses de recibos mediante: códigos de barras masivos, SICER y dirección electrónica vial o TESTRA.

- La herramienta permitirá consultar por múltiples filtros: matrícula, agente, expediente, artículo, estados, tipos de denuncias, fechas de alta del boletín, fecha de estado así como todo tipo de informes, gráficos y estadísticas.

- La aplicación deberá contener un mantenimiento de las distintas tablas necesarias para el funcionamiento básico, de forma que un usuario final pueda mantenerlas (Agentes, Articulado de la ley, % de descuento, tipos de denuncias, etc), sin necesidad de que se necesite cambiar el código fuente ni acudir al departamento de informática para estas labores.

- Permitirá la definición y personalización por los usuarios de todas las plantillas necesarias para el funcionamiento de la aplicación sin necesidad de que se necesite la intervención del departamento de informática.

- Permitirá la conexión con el Tablón Edictal de Sanciones de Tráfico (TESTRA) de la Dirección General de Tráfico, regulado en los artículos 77 y 78 de la Ley de Seguridad Vial, y subsidiariamente en el artículo 12 de la Ley 11/2007, de 22 de Junio, de Acceso electrónico de los ciudadanos a los servicios públicos.

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

Baliozkotze Kod.: ADGS3QKTQ535D43CRELL95W2C | Egiaztapena: http://galdakao.egoitzaelektronikoa.eus/es/Público Gestiona plataformatik elektronikoki sinatutako dokumentua | 17. orrialdea, guztira 52

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

- Igualmente deberá estar integrada on-line con Tráfico con el fin de poder rescatar la titularidad del vehículo según conste en la BBDD de aquélla.

- Se requiere obligatoriamente una app de movilidad que permita al menos realizar las siguientes acciones: el alta de las denuncias, consulta de boletines, consulta directa con la DGT y la grabación de imágenes que se trasladaran al backoffice de manera automática.

4.6. Impuesto sobre el Incremento del Valor de los Terrenos de Naturaleza Urbana.

Debe permitir la autoliquidación y la liquidación del impuesto.

La gestión se realizará mediante la formación de expedientes de transmisión, en el que se recogerán los datos correspondientes a la misma y del cual se generarán en un solo acto tantas liquidaciones como sujetos pasivos existan.

Los expedientes deberán incluir al menos los siguientes datos:

1. Tipo de transmisión.
2. Objeto tributario (localización, referencia catastral, número fijo, etc.)
3. Notario y número de protocolo.
4. Datos registrales del inmueble; tomo, libro, folio y finca.
5. Fecha de transmisión actual, de la transmisión anterior, y de la presentación en registro.
6. Adquirentes, con sus direcciones fiscales y porcentajes de participación de dominio.
7. Transmitentes, con sus direcciones fiscales y porcentajes de participación de dominio y fechas de adquisición.
8. Bonificaciones y/o exenciones aplicables, en su caso.

Se tendrá en cuenta la extemporaneidad de las declaraciones, consignando automáticamente el recargo y el interés de demora correspondiente. Esta codificación debe ser configurable por usuario.

La aplicación permitirá configurar si el pase a recaudación de las liquidaciones se realiza de forma automática o manual.

El control de aprobación y notificación de las liquidaciones se realizará por remesas o individualmente.

El módulo de IIVTNU estará vinculado con el IBI, con el fin de obtener de forma automática a partir de la referencia catastral o del número fijo, el valor del suelo y el titular, así como la localización del inmueble.

Balio-zkotze Kod.: ADGS3QKTQ535D43CRELL95W2C | Egiaztapena: http://galdakao.egoitzaelektronikoa.eus/es/Publico Gestiona plataformatik elektronikoki sinatutako dokumentua | 18. orrialdea, guztira 52

La aplicación permitirá realizar consultas sobre la base de datos de gestión con múltiples criterios: sujeto, dirección tributaria, referencia catastral, número fijo, notario, número de protocolo, etc. Dichas consultas podrán ser impresas mediante listados personalizados.

La aplicación permitirá la impresión de un listado de registro anual, que recogerá las liquidaciones generadas, pudiendo incluir condiciones que filtren la información que se quiera listar.

Mantenimiento de datos: contendrá las opciones necesarias para especificar los porcentajes de cálculo y tipos de gravamen que se hayan determinado. También se podrán dar de alta datos de los notarios con los que se trabaje frecuentemente.

Cruzar las bases de datos de los notarios, con las liquidaciones practicadas a efectos de poder requerir directamente las no liquidadas. Requerimientos Ficheros ANCERT. Permitirá la creación automática de expedientes de inspección en base a esta información.

En un mismo expediente se podrán incluir todas las liquidaciones que sean oportunas, tengan o no un título de adquisición anterior distinto en el tiempo

Se podrá emitir una carta de pago de forma automatizada con la deuda en ejecutiva de todo contribuyente que haya adquirido una vivienda nueva desde este mismo módulo

4.7. Tasas, Precios Públicos y demás Exacciones

Además de los impuestos anteriormente mencionados, la aplicación permitirá la gestión tributaria del resto de tasas, impuestos y precios públicos previstos en las Ordenanzas Municipales.

Para ello, deberá contar con un módulo versátil y flexible, de manera que se adapte a las ordenanzas fiscales del Ayuntamiento y permita emplear cálculos a medida para cada tributo.

El módulo contará con las siguientes funcionalidades:

1. Declaraciones de alta, variación y baja para cada uno de los tributos.

2. Proceso de liquidación de cada uno con sus peculiaridades y con la casuística recogida en la Ordenanza Fiscal Municipal. Posibilidad de gestionar las declaraciones-liquidaciones en aquellos tributos fijados en la Ordenanzas Municipales.

3. Incorporación de altas, bajas o variaciones a los padrones fiscales correspondientes en aquellos tributos que lo requieran.

4. Posibilidad de realización de liquidaciones complementarias.

5. Posibilidad de actualización de las tarifas, tipos impositivos, intereses, recargos, o cualquier elemento tributario de cada uno de los tributos.

6. Aplicación automática de las tarifas y tipos impositivos aplicables.

Baliozkotze Kod.: ADGS3QKTQ535D43CRELL95W2C | Egiaztapena: http://galdakao.egoitzaelektronikoa.eus/es/Público Gestiona plataformatik elektronikoki sinatutako dokumentua | 19. orrialdea, guztira 52

7. Poder generar liquidaciones masivas para un período determinado de una serie de expedientes con el mismo concepto tributario.

8. Posibilidad de calcular la extemporaneidad.

9. Consultas sobre la base de datos de gestión con múltiples criterios: por sujeto, objeto tributario, concepto tributario, domiciliados / no domiciliados, ...

10. Asignación de bonificaciones y exenciones, con indicación de las fechas de concesión y terminación.

11. En aquellas exacciones de carácter periódico, la aplicación contará con una gestión de padrones que deberá permitir:

    a. La elaboración de tantos padrones fiscales provisionales como se deseen.

    b. La impresión del padrón y de los recibos, incluso antes de su pase a recaudación.

12. Georeferenciación a través de la referencia catastral de las tasas vinculadas al territorio

13. Generación de liquidaciones prorrateadas según el periodo de liquidación

4.8. Cementerios

La solución ofertada deberá tener implementado un módulo para gestionar el Cementerio Municipal, con las siguientes funcionalidades:

- Debe permitir la gestión de múltiples cementerios.

- Definición del callejero de los distintos cementerios.

- Definir los siguientes aspectos:

    - Tipos de Construcción
    - Tipos de Defunción
    - Tipos de Propiedad
    - Funerarias

Baliozkotze Kod.: ADGS3QKTQ535D43CRELL95W2C | Egiaztapena: http://galdakao.egoitzaelektronikoa.eus/eSPublico Gestiona plataformatik elektronikoki sinatutako dokumentua | 20. orrialdea, guztira 52

- Médicos Colegiados

- Registro de las unidades de enterramiento: panteones, sepulturas, nichos, nichos-osarios o parcelas de fosa común.

- Permitirá la asignación de panteones, sepulturas, nichos, nichos-osarios o fosa común, habilitando la posibilidad de asignar puntualmente elementos funerarios concretos.

- La elaboración de tantos padrones fiscales provisionales como se deseen, a partir de los datos obrantes en el Ayuntamiento.

  Cálculo de padrones provisionales: calcula las deudas tributarias a pagar para cada vehículo.

  Impresión del padrón: permitirá la impresión del padrón anteriormente calculado para su exposición pública en el tablón del Ayuntamiento y su aprobación por el Órgano de Gobierno.

  - Aprobación definitiva del padrón.
  - Impresión de los recibos del padrón.
  - Cargo a Recaudación.

4.9. Gestión integrada de domiciliaciones bancarias

1. La aplicación permitirá la comunicación de las domiciliaciones con las entidades financieras según las normas establecidas a tales efectos a través del Consejo Superior Bancario.

2. Posibilidad de domiciliación de liquidaciones de ingreso directo

3. Permitirá el mantenimiento de los datos referentes a los números CCC y los datos de titularidad de las cuentas en formato SEPA y SEPA PLUS. Se permitirá configurar la información contenida en ambos ficheros

4. Podrán asociarse distintas cuentas de domiciliación a los distintos recibos de un contribuyente.

5. Se permitirá que si un tercero tienen una cuenta bancaria de domiciliaciones todos los expedientes de rentas presentes y futuros queden domiciliados en la misma de forma automática

Balioztatze Kod.: ADGS3QKTQ535D43CRELL95W2C | Egiaztapena: http://galdakao.egoitzaelektronikoa.eus/esPublico Gestiona plataformatik elektronikoki sinatutako dokumentua | 21. orrialdea, guztira 52

6. Se podrá emitir un comunicado a todos los contribuyentes indicando la fecha en cargo de todos sus tributos domiciliados

7. Se podrá indicar una bonificación en aquellos tributos que se encuentren domiciliados.

4.10. Recaudación Voluntaria

1. La aplicación deberá contemplar los procesos específicos de gestión recaudatoria a efectuar sobre los valores, conforme a la legislación vigente en materia recaudatoria, a saber, cobros, pase a ejecutiva, anulaciones, suspensión de valores, propuestas de baja, bajas, aplazamientos, fraccionamientos, devoluciones de ingresos, etc.

2. Carga en base de datos de padrones de los diferentes conceptos tributarios gestionados que se reciban en la Oficina municipal de recaudación.

3. Validación de todo tipo de padrones, recibidos desde otras instituciones o generado por el propio organismo, previamente a la carga definitiva a la base de datos.

4. Cálculo de padrones por el propio sistema de información, mediante la aplicación de tipos impositivos, índices de situación, coeficientes y recargos provinciales.

5. Aplicación de beneficios fiscales, aprobados por el organismo público.

6. Mantenimiento de los domicilios fiscales de los contribuyentes, mediante la priorización previa de la información contenida en los padrones anuales.

7. Generación de soportes de referencias e importes para el cobro por ventanilla en entidades colaboradoras.

8. Identificación automática de las incidencias de cobro y sistema de recuperación de cobros con incidencias resueltas con las entidades colaboradoras.

9. Tratamiento de fraccionamientos:

   - Gestión integral de fraccionamientos de deudas en voluntaria o ejecutiva bajo la figura de un expediente.
   - El sistema permitirá la creación de fraccionamientos por distintos criterios de importe, a nivel de simulación en función del número de plazos con el cálculo automático y también la posibilidad de indicar el importe manual de cada plazo a nivel de principal o total.
   - Posibilidad de fraccionar una o varias deudas dentro de un mismo expediente

Baliozkotze Kod.: ADGS3QKTQ535D43CRELL95W2C | Egiaztapena: http://galdakao.egoitzaelektronikoa.eus/esPublico Gestiona plataformatik elektronikoki sinatutako dokumentua | 22. orrialdea, guztira 52

- Cuando se apruebe un expediente de fraccionamiento la aplicación suspenderá de forma automática el valor o valores fraccionados.
- No se generarán valores nuevos por cada plazo. Siempre debe mantener los valores originales fraccionados y sobre estos mismos se realizan entregas a cuentas.
- Debe permitir la modificación de la fecha de vencimiento de cada uno de los plazos y la fecha de cálculo de los intereses.
- Es necesario la opción de poder realizar la baja de valores fraccionados y de forma automática permita recalcular los plazos y los importes.
- Permitirá la domiciliación bancaria del fraccionamiento y emitar cartas de pago con formato C60
- Posibilidad de cambiar la domiciliación bancaria en las cuotas de forma individual
- Gestión de cobros tanto de fraccionamientos en voluntaria como de ejecutiva, a través de ficheros bancarios.
- Debe disponer de un módulo de notificaciones para los fraccionamientos y para los plazos devueltos de los mismos con la opción de poder crear cartas de pago a los plazos devueltos tanto en papel como en electrónico.
- Es necesario una configuración que permita bloquear los plazos de los fraccionamientos de ejercicios siguientes. Esto debe estar parametrizado.
- Debe permitir realizar compensación sobre plazos completos o parciales en los fraccionamientos.
- Posibilidad de tratamiento masivo de los plazos vencidos.
- Control y gestión de los fraccionamientos incumplidos

10. La aplicación permitirá la bonificación de los recibos domiciliados para aquellos tributos previstos en la Ordenanza Fiscal.

11. Paso automático de los recibos y liquidaciones de voluntaria a ejecutiva una vez finalizado el periodo de cobro en voluntaria. De igual forma, también se podrá establecer para las autoliquidaciones.

12. Posibilidad de diferir el pase a ejecutiva por cargos.

13. Estadísticas para la gestión y control, de todo el proceso de cobro en voluntaria.

14. Carga, cobro y mantenimiento de las domiciliaciones, guardando el motivo del impago para el supuesto de las no atendidas a efectos de resolver desde el sistema los recursos sobre domiciliaciones y la anulación automática en los correspondientes valores y/o expedientes.

15. Impresión de notificaciones de recibos devueltos con posibilidad de adjuntar a la notificación documento de pago.

Baliozkotze Kod.: ADGS3QKTQ535D43CRELL95W2C | Egiaztapena: http://galdakao.egoitzaelektronikoa.eus/es/Publico Gestiona plataformatik elektronikoki sinatutako dokumentua | 23. orrialdea, guztira 52

16. El sistema permitirá el cobro según las especificaciones del cuaderno 60 de la AEB / CECA para su cobro a través de entidades bancarias, incluyendo código de barras, así como el cobro en efectivo en la Caja Municipal.

17. Así mismo, permitirá realizar consultas sobre la base de datos de recaudación con múltiples criterios: por sujeto, objeto tributario, concepto tributario, ejercicio, número de recibo, estado de los valores, importe, domiciliados / no domiciliados, ...

18. Debe permitir obtener fácilmente listados y resúmenes de valores de todas las consultas realizadas según las condiciones especificadas por el usuario.

19. La aplicación permitirá la gestión de domiciliaciones y, en su caso, tratamiento de bonificaciones, generación de soportes para entidades colaboradoras.

20. Dispondrá de control de los ingresos a cuenta, o cobros en exceso que se produzcan, para su derivación y tratamiento como ingreso indebido.

21. Permitirá la concesión o denegación de aplazamientos o fraccionamientos, domiciliación de fraccionamientos, emisión de justificantes de pago, duplicados.

22. Posibilitará la emisión de los documentos de facturación (rendición de cuentas).

23. El sistema permitirá el pase a recaudación ejecutiva de los valores, una vez vencido su periodo voluntario, de forma individual o por cargos.

24. Gestión de cuentas corrientes de la entidad y relación pormenorizada de movimientos operativos, tales como C60, C19, C43 Transferencias, …

25. Gestión de expedientes de ingresos indebidos y compensaciones. Los ingresos indebidos pueden ser parciales o totales debido a diferentes motivos como cobros duplicados, fraccionamientos o provocados por la propia gestión de la entidad. Estos ingresos indebidos deberán gestionarse a través de expedientes generados de oficio o a solicitud del interesado permitiendo la devolución del importe afectado a través de transferencias bancarias o compensación de deudas del interesado en la entidad.

26. Gestión de cuentas de la diputación con las operaciones pendientes de contabilizar y que te permita la contabilización de forma automática.

Baliozkotze Kod.: ADGS3QKTQ535D43CRELL95W2C | Egiaztapena: http://galdakao.egoitzaelektronikoa.eus/eSPublico Gestiona plataformatik elektronikoki sinatutako dokumentua | 24. orrialdea, guztira 52

27. La solución ofertada permitirá la exportación de datos a sistemas externos, generándose los ficheros necesarios para el traspaso de valores incluidos en los Pases a Ejecutiva de Liquidaciones de Ingreso Directo, así como de los Padrones de Recibos generados en Período Voluntario.

28. Con el objeto de facilitar el intercambio de información con las entidades bancarias y correos, el sistema tendrá que contemplar la integración con la plataforma EDITRAN, que permite el envío y recepción de ficheros de forma automática y desatendida. La licencia de dicha plataforma la suministrará el propio ayuntamiento

4.11. Recaudación Ejecutiva

1. La aplicación realizará el pase a ejecutiva de forma automática y asignara el recargo correspondiente a los valores con el pase a ejecutiva.

2. Posibilidad de la generación de la providencia de apremio por cargos en función de distintos criterios como concepto, fecha de pase a ejecutiva, final de periodo voluntario.

3. Impresión de notificaciones y generación de fichero Sicer.

4. Publicación de notificaciones a través de los servicios web del Boe.

5. Reimpresión de notificaciones con resultado negativo.

6. La aplicación permitirá el control de notificaciones y acuses de recibo contemplando el control de ubicación de los acuses de recibo con su notificación, así como las no notificadas.

7. La aplicación permitirá la grabación de acuses de recibos de forma manual a través de distintas opciones como puede ser código serade, número de notificación, etc.

8. La aplicación permitirá la creación de expedientes de forma automática agrupados por contribuyentes.

9. La aplicación permitirá la acumulación de nuevas deudas a expedientes abiertos, a nombre del mismo sujeto pasivo y cuando el estado del valor lo permita.

10. Debe existir la posibilidad de desagrupar deudas de un expediente. Esta operación se debe poder realizar de forma individual o de forma colectiva.

11. Debe disponer de un módulo que te permita la gestión de los expedientes donde se puedan realizar consultas, sacar informes del estado de los mismos, incorporación masiva de valores, consulta de notificaciones de los distintos embargos, acumulación de expedientes.

Baliozkotze Kod.: ADGS3QKTQ535D43CRELL95W2C | Egiaztapena: http://galdakao.egoitzaelektronikoa.eus/
esPúblico Gestiona plataformatik elektronikoki sinatutako dokumentua | 25. orrialdea, guztira 52

12. La aplicación debe disponer de un módulo que posibilite el control y seguimiento, tanto a nivel individual de cada expediente como la gestión de procesos de expedientes de carácter colectivo y actos y trámites específicos.

13. La aplicación permitirá la determinación de expedientes que sean susceptibles de producir la traba de bienes o derechos de los obligados al pago, permitiendo su realización de forma tanto manual como automática y posibilidad de notificación.

14. La aplicación debe disponer de módulos que permitan tramitar los siguientes embargos:

    - Embargos de cuentas corrientes. Se incluirán las 6 fases de los ficheros de intercambio bancario C63
    - Embargo de Devoluciones gestionados por la Agencia Tributaria de la Diputación Foral de Bizkaia, que será simultáneo al resto de procesos de embargo
    - Embargos de Salarios y Pensiones. Se llevará un control específico de aquellas empresas que no satisfagan los pagos de sus trabajadores embargados
    - Embargo de Bienes Inmuebles., que podrá ser simultaneado en paralelo con el embargo de cuenta corrientes.
    - Embargo de Bienes Muebles y Semovientes.
    - Registro General de Índices.
    - Los embargos podrán simultanearse entre sí, es decir un expediente podrá estar en cada una de la distintas situaciones de embargo

15. Se dispondrá de un monitor donde de forma automatizada se acumule/disminuya la deuda a los expedientes ya existentes, notificándose la misma

16. Existirá un monitor que establezca las deuda que puede declararse fallida de forma automática, en base a distintos criterios económicos y estado del expediente de embargo

17. La aplicación debe disponer de un módulo de prescripción que te permita un control de la interrupción de los valores y permite realizar un tratamiento masivo de las operaciones.

18. La aplicación debe disponer de la posibilidad de lectura y tratamiento de los ficheros cuaderno 43 para el cobro masivo de la Agencia Tributaria y la Seguridad Social.

4.12. Sistema Especial de Pagos

La aplicación tendrá la posibilidad de implantar un sistema que permite dar a nuestros contribuyentes la posibilidad de pagar en plazos domiciliados las deudas periódicas con nuestra entidad. Esto hace que nuestros contribuyentes puedan afrontar dichos pagos con mayor seguridad, mejorando también la imagen tributaria de nuestra entidad a la vez que posibilita una mejor financiación.

1. El cálculo de las cuotas se realiza en base a las deudas periódicas del año anterior.

2. Control de los sujetos pasivos para que estén al corriente de sus obligaciones tributarias.

Baliozkotze Kod.: ADGS3QKTQ535D43CRELL95W2C | Egiaztapena: http://galdakao.egoitzaelektronikoa.eus/es/Público Gestiona plataformatik elektronikoki sinatutako dokumentua | 26. orrialdea, guztira 52

3. Totalmente parametrizable por año en cuanto a conceptos, requisitos para acceder al sistema, número de plazos, bonificación, importe máximo bonificado, mínimo-máximo para acceder al sistema,…

4. Gestión automática de solicitudes, cumplimiento de los requisitos, alegaciones, propuestas de resolución, resoluciones, renuncias y revocación. Notificación automática de estos procedimientos.

5. Aplicación de las cantidades entregadas sobre los valores en los casos de renuncia o revocación.

6. Sistema de Notificaciones SICER (Sistema de Información y Control de Envíos Registrados) de Correos. Carga automática de acuses digitalizados y asociación con el expediente.

7. Control de devoluciones en los plazos y asignación de la cuota impagada en el siguiente plazo o en la última cuota de regularización.

8. Cuota de regularización, aplicación de cantidades y devolución automática de los ingresos indebidos.

9. Enlace contable con la aplicación contable de la entidad.

4.13. Seguimiento de Gestión y Recaudación.

El aplicativo deberá contemplar una herramienta destinada a la ayuda a la toma de decisiones pensada para los Directivos, que permita tanto el seguimiento periódico de la gestión en voluntaria de recibos, liquidaciones y autoliquidaciones como de la gestión en ejecutiva. Asimismo, contemplará el seguimiento del pendiente, expedientes de gestión, etc., tanto de un modo económico como gráfico.

Como herramienta de análisis de la gestión, tanto voluntaria como ejecutiva, el aplicativo permitirá la emisión periódica – entre distintas fechas a elección del usuario - de la correspondiente **Cuenta General.**

Dicha cuenta contendrá resumen de deudas pendientes de gestión de baja así como resumen definitivo minorados estos últimos.

Baliozkotze Kod.: ADGS3QKTQ535D43CRELL95W2C | Egiaztapena: http://galdakao.egoitzaelektronikoa.eus/esPublico Gestiona plataformatik elektronikoki sinatutako dokumentua | 27. orialdea, guztira 52

Dicha cuenta, que ha de distinguir entre gestión voluntaria y ejecutiva, contendrá la información mostrada de dos maneras diferentes:

- Por cargos.
- Por Ejercicio Contraído y concepto.

En todo caso la Cuenta General pondrá de manifiesto la información con el siguiente detalle:

- Información por partida contable
- Pendiente ejercicio anterior.
- Cargos durante el ejercicio.
- Bajas por tipología parametrizable.
- Cobros: Pormenorizado por principal, recargos provinciales, recargos en período ejecutivo, intereses, etc...
- Pendiente a final del ejercicio: Con expresión de las diferentes situaciones de gestión.

4.14. Integración con la aplicación de Contabilidad

El sistema debe integrarse con el aplicativo contable de la entidad. Para ello debe cumplir los siguientes requisitos:

- Cuando se realice algunas de las siguientes operaciones se traspasará la información a contabilidad de forma **automatizada:**
    - Derechos reconocidos cuando se cierre un cargo.
    - Operaciones de ingresos y bajas.
    - Cuando se reponga un ingreso o una baja se llevará a cabo un barrado de la operación contable correspondiente.
    - Al generar un C19 se podrá realizar un ingreso pendiente de aplicación por el importe total de las domiciliaciones. Al realizar los ingresos definitivos transcurridos las 8 semanas tendrán que descontar automáticamente de este pendiente de aplicación.

Baliozkotze Kod.: ADGS3QKTQ535D43CRELL95W2C | Egiaztapena: http://galdakao.egoitzaelektronikoa.eus/esPublico Gestiona plataformatik elektronikoki sinatutako dokumentua | 28. orrialdea, guztira 52

- Cuando se lleve a cabo un ingreso indebido se propondrá un mandamiento de pago en la contabilidad.

- Cuando se realice un pago a un proveedor deberá consultar en el sistema de Recaudación las deudas pendientes de ejecutiva. En el caso de tener deudas, deberá realizar automáticamente el expediente de compensación.

- El sistema permitirá que la contabilización se realice en el mismo momento que se ejecute la operación o que sean tareas parametrizables de forma periódica. Ésta última permitirá una fiscalización previa antes de asentar en el sistema contable.

- La información contable tendrá que visualizarse en cada valor y cargo:

  - Nº operación.
  - Ordinal.
  - Partida Económica
  - Referencia externa, etc…

- Posibilidad de saldar los ingresos con los conceptos pendientes de aplicación.

- Control de operaciones ya contabilizadas para evitar el envío duplicado de información.

- Control de compensaciones automatizada, de forma que el sistema controle en caso de que haya que pagar una factura a un tercero que a su vez es deudor de la entidad.

- Tendrá que existir sincronización entre ambos sistemas teniendo que ser bidireccional y de manera online. El sistema contable también tendrá que informar de las operaciones que repercutan en recaudación, por ejemplo un barrado de un ingreso, una baja o un derecho reconocido.

- Parametrización del datado de cargos, ingresos y bajas.

5. Módulo de Gestión del Ciudadano. Portal del Contribuyente

Uno de los objetivos de este proyecto es habilitar los medios técnicos necesarios para que puedan ofrecerse a los ciudadanos las ventajas y posibilidades de las tecnologías de la información, reduciendo el tiempo y desplazamientos que es necesario destinar a la realización de muchos trámites de la vida diaria, que comienzan a menudo por la personación para obtener una primera información y conllevan diversas comparecencias en posteriores fases de la tramitación.

Baliozkotze Kod.: ADGS3QKTQ535D43CRELL95W2C | Egiaztapena: http://galdakao.egoitzaelektronikoa.eus/
esPúblico Gestiona plataformatik elektronikoki sinatutako dokumentua | 29. orrialdea, guztira 52

5.1. Aspecto del portal

Se valorará el grado de **adaptabilidad de la plataforma** a la imagen corporativa de la entidad. Para ello, el sistema contará con un asistente para la personalización de los contenidos y pudiendo coexistir varias plantillas de aspecto almacenadas en el sistema para poder cambiar de manera sencilla entre las mismas a lo largo del tiempo.

Se requiere que todas las pantallas de la plataforma puedan incorporar un carrusel de imágenes y que las mismas puedan ser personalizadas por la entidad de manera ágil y sencilla.

Para dotar de mayor flexibilidad al diseño de la herramienta es requisito ineludible que puedan utilizarse hojas de estilo complementarias que puedan ser diseñadas por los técnicos de la entidad y utilizadas por la plataforma.

El diseño de la plataforma ha de ser responsivo, es decir, el tamaño y la distribución de los distintos iconos y puntos de menú se adaptará automáticamente al tamaño de la pantalla con la que el ciudadano esté navegando (dispositivos móviles, tabletas u ordenadores personales). Se valorará que la estructura de los componentes que integren la plataforma (menús, logos, carrusel de imágenes, barra de navegación, pie de página, etc.) puedan estructurarse como mejor convenga a la entidad en cuanto a posición, tamaño del elemento, alineación de los textos, etc.

5.2. Configuración general

En este módulo se ha de poder parametrizar todo el sistema. Entre otras opciones existentes, al menos se exigen en el presente pliego de prescripciones técnicas las siguientes: Definición de claves de usuarios administradores del sistema, url del portal web, límite de tamaño de los ficheros admitidos, configuración de la LOPD (registro de actividad, caducidad de las contraseñas, etc.), incluir códigos capcha para determinadas actuaciones, configurar opciones de integración con plataformas de validación de certificados, como @firma, municipio, provincia y código postal por defecto para el alta de usuarios, configuración de sellos de tiempo y certificados de sede.

El sistema ha de permitir definir distintos certificados (sellos) para que estos firmen actuaciones administrativas automatizadas diferenciadas, como por ejemplo la generación de autoliquidaciones.

Será necesario que la plataforma cuente con sistema de autovalidación que corrobore que los servicios necesarios para el correcto funcionamiento de la plataforma están operativos. En caso de producirse algún error, podrá configurarse una (o varias) cuenta de correos a la que remitir la correspondiente alerta. Al menos se habrán de validar los siguientes aspectos:

- Sistema de correos
- Conexión a la base de datos
- Fecha de caducidad de los certificados empleados en la plataforma
- Operatividad de los servicios web a los que se conecte la plataforma: Deberá integrarse con el sistema contable de la entidad para los trámites de esta área

Baliozkotze Kod.: ADGS3QKTQ535D43CRELL95W2C | Egiaztapena: http://galdakao.egoitzaelektronikoa.eus/esPublico Gestiona plataformatik elektronikoki sinatutako dokumentua | 30. orrialdea, guztira 52

5.3. Configuración de acceso a la plataforma

El Portal del ciudadano o Sede electrónica contará con **un espacio** público, sin identificación, y **con otro privado** que exigirá la identificación previa del usuario mediante un certificado digital reconocido, sistema Cl@ve o usuario y contraseña.

La zona privada contará, al menos, con un sistema de identificación electrónica para el acceso a los distintos trámites que se publiquen

Además de estar adaptada al nuevo reglamento eIDAS, el sistema ha de aceptar certificados digitales vigentes, pese a que estos no estén adaptados a la nueva normativa.

5.4. Funcionalidades

Las gestiones necesarias para el ciudadano desde el Portal Tributario:

- Consulta y modificación de Datos Personales.
- Consulta del Estado de los Expedientes
- Consultas de la Deuda Global Tributaria
- Consultas y Solicitud de cambio del Domicilio Fiscal
- Solicitudes de Cambio de Domicilio de Notificaciones
- Solicitud de Domiciliación Bancaria
- Solicitud de Certificado de Pago
- Solicitud de Certificado de Bienes
- Emisión de Duplicados de Recibo en período de pago
- Publicación del calendario fiscal
- Acceso al CVS para los documentos firmados electrónicamente
- Tablón de edictos electrónico
- Gestión de autoliquidaciones: creación, cálculo y simulación de autoliquidaciones
- Pago on-line

Baliozkotze Kod.: ADGS3QKTQ535D43CRELL95W2C | Egiaztapena: http://galdakao.egoitzaelektronikoa.eus/es/Publico Gestiona plataformatik elektronikoki sinatutako dokumentua | 31. orrialdea, guztira 52

5.5. Notificaciones electrónicas

El producto deberá cumplir con lo dispuesto en los artículos 40,41,42 y 43 de la Ley 39/2015, de 1 de octubre, del Procedimiento Administrativo Común de las Administraciones Públicas.

El sistema deberá disponer de APIs, expuestas como servicios web, que permitan por parte de aplicaciones de terceros generar notificaciones electrónicas para las plataformas soportadas.

El sistema deberá de contar con un módulo de gestión y control de las notificaciones electrónicas generadas que como mínimo deberá permitir:

Buscar notificaciones electrónicas generadas en base a filtros por:

Fecha de creación

Fecha de estado

Estado

Motivo de estado

Plataforma de emisión

Interesado

Categoría y trámite

Texto descriptivo de la notificación

Para una notificación en concreto permitirá ver el detalle de la misma:

Código identificativo de la notificación

Estado

Categoría y trámite

Descripción

Fecha de publicación

Fecha de lectura/rechazo

Plataformas por las que se ha enviado

Información del interesado (documento, nombre, apellido 1, apellido2, correo electrónico, dirección, municipio, provincia)

Histórico de la notificación en cada plataforma por la que se haya enviado (fecha de envío, fecha de lectura/rechazo, fecha de caducidad si procede)

Documentos enviados en la notificación

El sistema de notificaciones electrónicas deberá estar accesible a través de la web, siendo posible utilizarlo en los principales navegadores web de la actualidad (Explorer 11, Edge, Firefox, Chrome, Safari y Opera) sin necesidad de instalar plugins o complementos de ningún tipo.

El sistema deberá estar desarrollado de una forma modular que permita incorporar a futuro, si fuese necesario, nuevas plataformas de notificaciones electrónicas.

5.6. Requisitos Técnicos Específicos para el Módulo Sede electrónica

La plataforma ha de cumplir con los siguientes requisitos

- Los datos estarán alojados en ORACLE y dará conectividad con otros sistemas de información (Servicios WEB).

Balioztatze Kod.: ADGS3QKTQ535D43CRELL95W2C | Egiaztapena: http://galdakao.egoitzaelektronikoa.eus/eu/Publico Gestiona plataformatik elektronikoki sinatutako dokumentua | 32. orrialdea, guztira 52

- Cumplimiento del nivel 1 de accesibilidad marcado por las Pautas de Accesibilidad del W3C (WCAG) para todas las páginas generadas por la aplicación web del Portal
- Cumplimiento del nivel 2 de accesibilidad de las páginas relativas al registro telemático, tramitación y consulta de expedientes.
- Ejecución en Internet Explorer, Safari, Firefox y Chrome y optimizado para el uso en dispositivos móviles (smartphones o tablets).
- La navegación habrá de poder efectuarse sin necesidad de ejecutar applets en ningún momento.
- Escalabilidad mediante la adecuada configuración del clúster de servidores en el que se podría instalar la aplicación, o mediante el despliegue a través de despachador lógico.
- Modularidad: diseñada en módulos independientes que los hacen fácilmente integrables con soluciones de múltiples proveedores.
- Despliegue de la solución en cualquier plataforma (WINDOWS, UNIX o LINUX). Los clientes de estas soluciones no requieren de la instalación de ningún tipo de componente.
- Soporte a la gestión documental y firma electrónica basado en el gestor documental objeto del presente concurso.
- La aplicación ofrecerá al usuario un diseño responsive, para adaptar el aspecto y el tamaño de la pantalla a las capacidades del dispositivo con el que se accede a la misma.
- Acceso por parte del ciudadano mediante el uso de claves proporcionadas previa autorización o bien acceso mediante certificados digitales. El sistema habrá de ofrecer la posibilidad de acceder a la plataforma usando los servicios de validación y firma de la plataforma Cl@ve del Ministerio de Hacienda y Administraciones Públicas.
- Reconocimiento (aceptación y validación) de los siguientes certificados digitales: DNI electrónico, Clase 2 CA (FNMT), así como certificados reconocidos emitidos por cualquier entidad certificadora reconocida por la plataforma @firma del MINHAP.
- Validación del estado de revocación del certificado. Se valorará la integración con la plataforma @Firma del MINHAP
- Protección bajo una conexión segura SSL del acceso a información privada.
- Política de securización de servicios web XML basada en estándares (TLS, WS-Security, OASIS UserName TokenProfile, …)

5.7. Módulo de gestión de representaciones

La Sede electrónica integrará un módulo de representación en el que quedarán registrados todos los apoderamientos solicitados y validados por la plataforma. Éste módulo, que se integrará con la plataforma Represent@ del Ministerio de Hacienda y Función Pública, garantizará la actuación electrónica delegada en representantes o apoderados por cualquier persona física o jurídica.

El registro de un apoderamiento puede realizarse para actuar en representación de otras personas, ya sean físicas o jurídicas. Para que quede registrado, el usuario de la Sede tendrá que solicitarlo específicamente, aceptar unas condiciones de uso establecidas por cada entidad, firmar un contrato telemático y aportar cualquier otro documento que la entidad exija (poder notarial, por ejemplo). Veamos una imagen en la cual observaremos este proceso.

A partir de este momento, al efectuar un trámite el usuario habrá de decidir si actúa en nombre propio o en nombre de alguna otra persona a la que represente.

Baliozkotze Kod.: ADGS3QKTQ535D43CRELL95W2C | Egiaztapena: http://galdakao.egoitzaelektronikoa.eus/eSPublico Gestiona plataformatik elektronikoki sinatutako dokumentua | 33. orrialdea, guztira 52

6. Condiciones Funcionales de la Gestión Documental, Firma Electrónica y Gestor de expedientes

6.1. Gestión Documental

El subsistema de gestión documental comprenderá todas las funciones del ciclo de vida de un documento: creación, manipulación, aprobación, consulta y archivado.

El sistema alojará todos los datos estructurados en base de datos relacional. Todos los binarios (información no estructurada) de documentos electrónicos, imágenes, fotografías y demás objetos que admite el gestor documental, pueden custodiarse en la base de datos relacional, en discos duros, SAN, NAS, etc. o en gestores documentales de tipo CMIS como Alfresco. SharePoint o Documentum. Permitirá la definición de múltiples volúmenes de almacenamiento para los documentos, y la definición de reglas que determinen el uso de los mismos (documentos que almacenarán) en función de múltiples criterios.

El gestor documental se constituirá en el repositorio documental de la entidad, siendo una herramienta horizontal en la gestión de la misma.

Permitirá la incorporación de documentos mediante digitalización certificada (compulsa electrónica), incorporación directa de archivos electrónicos, mediante la generación de los mismos empleando plantillas o mediante la integración con otros sistemas, tanto de forma individual como por lotes.

Permitirá vistas personalizadas del fondo documental, realizar búsquedas rápidas y complejas, tanto por metadatos como por el contenido íntegro de los documentos.

Permitirá la visualización de documentos, su edición y creación de versiones. Permitirá el trabajo en grupo sobre los documentos: revisiones, bloqueos, inclusión de notas, envío por correo electrónico, agenda y avisos.

Permitirá el almacenamiento de cualquier formato de fichero: gráficos, vectoriales, binarios, videos, imágenes XML, …

Contemplará múltiples niveles de controles y acceso: control de acceso, integridad y auditoría.

Permitirá la integración con otros gestores documentales que cumplen con el estándar CMIS como Alfresco, SharePoint o Documentum, de forma totalmente transparente para el usuario. Podrá decidirse a criterio de la entidad si los documentos y expedientes se almacenan en dichos repositorios en el instante de su creación, en el instante en que se produzca la firma electrónica de los mismos o en el momento del cierre del expediente.

Los documentos se almacenarán utilizando algún tipo de algoritmo de compresión, que garantice un uso razonable del espacio.

Al sistema ha de permitir emitir y recibir documentos y expedientes en formato interoperable, siguiendo las directrices de la Norma Técnica de Interoperabilidad de Documento y Expediente Electrónico.

- La aplicación permitirá obtener copias auténticas verificables de documentos firmados electrónicamente que incluyan la impresión de un código (CSV), generado de forma automática, que permita la comprobación de la integridad del documento y la información de los firmantes del mismo. Las copias verificables incluirán un en un código QR la url de verificación de documentos disponible en la sede.

Baliozkotze Kod.: ADGS3QKTQ535D43CRELL95W2C | Egiaztapena: http://galdakao.egoitzaelektronikoa.eus/esPublico Gestiona plataformatik elektronikoki sinatutako dokumentua | 34. orrialdea, guztira 52

- ☐ Desde la sede electrónica se habrá de validar el documento electrónico a partir del CSV, comprobar la integridad del mismo y la validez de sus firmas electrónicas.

6.2. Conservación de los documentos

La plataforma ha de contar con la posibilidad de definir reglas de conservación de los documentos aplicables a series documentales o a Grupos de Series documentales. Una vez cumplida la regla, el sistema ha de depositar los expedientes electrónicos en una bandeja específicamente diseñada para el archivero municipal con las siguientes opciones:

- Transferir al archivo definitivo
- Eliminar del archivo definitivo

Ambas acciones remitirán el expediente al sistema de archivo, preferiblemente a la plataforma Archive del MINHAP

6.3. Foliado del expediente

- El Gestor de expedientes permitirá el foliado del expediente de acuerdo con la NTI de Expediente Electrónico.
- En el archivo generado se extraerá del sistema en formato interoperable:
  - ☐ La información correspondiente al expediente, incluidos los metadatos mínimos obligatorios establecidos por el ENI.
  - ☐ Todos los documentos incluidos en el expediente se incluirán en el XML con las siguientes características
    - Binario del documento
    - Metadatos mínimos obligatorios
    - Firmas aplicadas al mismo
  - ☐ Índice electrónico del expediente, debidamente firmado.
- El sistema ha de cumplir con las especificaciones de la ley 39/2015 relativa al foliado de expedientes, incluyendo la generación manual del índice del expediente (en cualquier momento) o automatizada, en el momento del cierre del expediente.
- El índice del expediente incluirá al menos, los siguientes elementos:
  - ☐ Una cabecera con los datos identificativos del expediente:
    - Nº de expediente
    - Serie documental
    - Estado de tramitación
    - Nombre del expediente
    - Fecha de creación
    - Unidad Gestora creadora
    - Usuario Creador

Baliozkotze Kod.: ADGS3QKTQ535D43CRELL95W2C | Egiaztapena: http://galdakao.egoitzaelektronikoa.eus/es/Público Gestiona plataformatik elektronikoki sinatutako dokumentua | 35. orrialdea, guztira 52

- ☐ La relación de documentos que conforman el expediente electrónico según las fechas y el orden de emisión, con información relativa a:
  - Nº de orden en el expediente
  - Tipo de documento
  - Hash o huella electrónica del documento
  - Nombre del documento
  - Firmas presentes en el documento
  - CSV de cada documento
  - Fecha de inserción en el sistema
  - Estado de Aprobación de cada documento
- ☐ El índice del expediente habrá de ser firmado electrónicamente (con certificado de usuario o sello electrónico) con sello de tiempo.

6.4. Cuadro de clasificación

- El subsistema de gestión documental de la plataforma comprenderá todas las funciones de la fase activa del ciclo de vida de documentos y expedientes: creación, manipulación, aprobación, consulta y transferencia para la custodia y archivado a largo plazo.
- Para la gestión de la fase de archivado definitivo de los expedientes, se exige la integración con sistemas que ofrecen un completo servicio de archivado y conservación a largo plazo.

Será obligatoria la integración con la plataforma Archive del Ministerio de hacienda y Función Pública.

- El cuadro de clasificación es un elemento indispensable para dar respuesta a los siguientes factores claves del proyecto:
  - ☐ Establecer reglas normalizadas de identificación y clasificación de documentos, que garanticen su fácil búsqueda y disponibilidad
  - ☐ Ofrecer para el documento electrónico las mismas garantías de disponibilidad, conservación, autenticidad, integridad y no repudio que para el documento papel
  - ☐ Garantizar la unidad del archivo
- El Gestor de Expedientes permitirá la definición de un cuadro de clasificación totalmente a medida de las necesidades de cada entidad, si bien, también existe la posibilidad de precargar el cuadro de clasificación existente en la entidad.
- El cuadro de clasificación tendrá una estructura arbórea sin límite de niveles, asignando a cada nivel un código y una descripción. Los elementos que se utilizan en FirmaDoc son:

  <u>Nivel 1: Función</u>

  Está reservado al primer nivel de agregación del cuadro de clasificación dentro del fondo documental. Se crearán tantas funciones como áreas funcionales distintas tenga la entidad. Un ejemplo de *Función* podría ser:

  - ☐ [06] Urbanismo, Obras y Movilidad.

Baliozkotze Kod.: ADGS3QKTQ535D43CRELL95W2C | Egiaztapena: http://galdakao.egoitzaelektronikoa.eus/euPublico Gestiona plataformatik elektronikoki sinatutako dokumentua | 36. orrialdea, guztira 52

Nivel 2 y siguientes niveles intermedios: Grupos y Subgrupos de Series Documentales

Son agrupaciones de series documentales con similares características. Podrán crearse tantos grupos y subgrupos como se requiera. Un ejemplo de *grupo de series documentales* sería:

- ☐ [06] Urbanismo, Obras y Movilidad. *(Función)*
  - ▪ [06.06]. Regulación de las obras de particulares y de terceros (Grupo de Series documentales).

Último nivel: Series documentales

El sistema permitirá la creación sin límites de series documentales. Cada serie documental irá asociada a un Grupo de Series Documentales que, a su vez, estará vinculado a otro Grupo de series documentales o a una función. Una serie documental contendrá expedientes homogéneos: Un ejemplo de ubicación de una serie documental en el cuadro de clasificación sería:

- ☐ [06] Urbanismo, Obras y Movilidad. *(Función)*
  - ▪ [06.06]. Regulación de las obras de particulares y de terceros (Grupo de Series documentales).
    - [06.06.01]. Licencias y comunicaciones urbanísticas. (Subgrupo)
      - (2401) Autorizaciones de obras y usos provisionales (Serie)

- Al crear un expediente se podrá seleccionar la serie documental asociada al mismo filtrando por los elementos superiores del cuadro de clasificación
- La plataforma incluirá una completa y flexible gestión de los metadatos asociados a documentos y a expedientes.
  - ☐ Al menos deberán incorporarse por defecto los metadatos del Esquema de metadatos eEMGDE obligatorios por el ENI y aquellos definidos en este esquema como obligatorios para la transferencia al archivo definitivo
  - ☐ Además, podrán incorporarse metadatos complementarios tanto a documentos como a expedientes. Se valorará la facilidad en la creación de metadatos por parte de la entidad.
  - ☐ Los metadatos se heredarán desde los niveles superiores hasta los inferiores, es decir.
    - ▪ Si una serie documental tiene definidos una serie de metadatos, los expedientes que se creen tendrán los mismos metadatos.

Si un expediente ya tiene informados los metadatos, éstos serán heredados por los documentos que se vinculen al mismo.

6.5. Calendario de Conservación

- ▪ La plataforma incluirá la posibilidad de definir un calendario de conservación a nivel de series documentales o grupos de series documentales.

Baliozkotze Kod.: ADGS3QKTQ535D43CRELL95W2C | Egiaztapena: http://galdakao.egoitzaelektronikoa.eus/
esPúblico Gestiona plataformatik elektronikoki sinatutako dokumentua | 37. orrialdea, guztira 52

- Las reglas de conservación podrán aplicarse tanto a grupos de series documentales como a subgrupos o series documentales.
- Si, dentro de un grupo existen reglas de conservación y dentro de ese grupo existen series documentales con reglas diferenciadas, siempre prevalecerá la regla aplicada al elemento más específico, es decir, la regla aplicada a la serie documental.
- Las reglas se aplicarán siempre a una referencia temporal: fecha de inicio del expediente, fecha de fin o fecha del último cambio de estado de los expedientes.
- Cumplida la regla de conservación, los expedientes aparecerán en el módulo de transferencias, con el objetivo de que el archivero decida cuándo transferir o eliminar definitivamente dichos expedientes hacia la plataforma de archivo con la que se integre el sistema.

6.6. Acceso a los documentos y expedientes: Seguridad y visibilidad

El sistema ha de permitir definir políticas de acceso a documentos y expedientes. Se requiere dar cobertura a las siguientes necesidades:

- **Políticas de acceso libre a la documentación:** Cualquier usuario podrá acceder a cualquier documento/expediente existente en el sistema. Adicionalmente se podrá restringir el acceso sólo a determinados tipos de expedientes por su carácter de confidencialidad.
- **Políticas de acceso restringido a la documentación:** Los usuarios sólo tendrán acceso a aquellos documentos/expedientes pertenecientes a sus unidades gestoras o a los de las unidades gestoras dependientes (según la estructura jerárquica establecida en el organigrama)
    - Los usuarios de los Servicios Generales (Intervención, secretaría, etc.) tendrán acceso (normalmente) a la totalidad de la documentación.
- **Políticas de acceso a documentos basadas en el acceso expediente:** Los usuarios tendrán acceso a toda la documentación contenida en los expedientes para los que tengan otorgado el acceso.
    - Adicionalmente podrá denegarse a determinados roles de usuario el acceso a determinados tipos de documentos confidenciales que puedan existir en un expediente.
    - En el caso de la existencia de series documentales transversales para varias unidades gestoras de la entidad, se podrán establecer reglas de visibilidad para que cada unidad sólo tenga acceso a los expedientes de esa serie que sean de su responsabilidad.

6.7. Modelado de formularios

6.7.1 Formularios

- La plataforma ofrecerá la funcionalidad de modelado de formularios que permita la introducción de datos por parte del ciudadano desde la sede electrónica o por parte del usuario tramitador en el gestor de expedientes.

Baliozkotze Kod.: ADGS3QKTQ535D43CRELL95W2C | Egiaztapena: http://galdakao.egoitzaelektronikoa.eus/es/Público Gestiona plataformatik elektronikoki sinatutako dokumentua | 38. orialdea, guztira 52

Los formularios definidos en la plataforma podrán asociarse a;

- ☐ **Tipos de documentos:** Obligará al usuario a rellenar el formulario asociado al tipo de documento cada vez que se inserte un documento de ese tipo en el gestor documental y de expedientes.
- ☐ **Plantillas:** Obligará al usuario a rellenar el formulario asociado a la plantilla vinculada a un tipo de documento concreto cada vez que genere un documento en base a dicha plantilla.
- ☐ **Tipos de expedientes:** Obligará al usuario a rellenar el formulario asociado al tipo de expediente cada vez que se cree un expediente de esa serie en el gestor documental y de expedientes. Si el formulario asociado al expediente comparte campos con el formulario de la solicitud telemática a rellenar por el ciudadano o por el funcionario de registro de E/S, estos se han de rellenarse automáticamente durante la creación del expediente.
- ☐ **Tareas definidas en el diseñador de procesos:** Podrán asociarse formularios a tareas al menos en las tareas de los siguientes tipos:
  - Generar documentos asociados a plantillas
  - Aportar documentos
  - Rellenar formulario
- ☐ Los formularios definidos en la plataforma podrán integrarse en el resto de sistemas de BackOffice para la entrada de datos o a modo de consulta de información. Caso de uso: desde el módulo de registro E/S presencial se permitirá la creación del documento electrónico ”Solicitud”, a partir de un modelo de plantilla soportada por un formulario definido en el gestor de expedientes.

- En caso de que el formulario se ponga a disposición de los ciudadanos para poder iniciar un trámite electrónico podrá incluirse un campo para que éste especifique el medio de respuesta para cada solicitud que efectúe, según lo dispuesto en la ley 39/2015. La elección que efectúe el ciudadano será tenida en cuenta a la hora de efectuar el registro de salida de la notificación, para que ésta se practique por medios electrónicos o no.
- Interfaz de modelado
  - ☐ La consola de modelado de formularios ha de ser totalmente gráfica, no siendo necesario que el usuario diseñador tenga conocimientos informáticos. Las herramientas utilizadas en el diseñador serán de tipo drag & drop, muy intuitivas, para facilitar al máximo la experiencia del usuario.
  - ☐ Podrán insertarse en el formulario campos de texto, etiquetas, imágenes, cuadros combinados, casillas de verificación, cuadros de pestañas, rejillas, botones de comando…, y asignarles propiedades
  - ☐ Propiedades de los campos
    - Podrán definirse campos de sólo lectura
    - Bloquear el valor de un campo
    - Campos obligatorios

Baliozkotze Kod.: ADGS3QKTQ535D43CRELL95W2C | Egiaztapena: http://galdakao.egoitzaelektronikoa.eus/
esPúblico Gestiona plataformatik elektronikoki sinatutako dokumentua | 39. ordaldea, guztira 52

- Usarse como dirección de correo para el envío automatizado de mensajes desde el gestor de procesos.

☐ La aplicación incluirá un mantenimiento de catálogo de campos reutilizables con posibilidad de agrupar campos por categorías y especificar el tipo de campo (fecha, número, autonumérico, texto, imagen y booleano, al menos). Se persigue no tener que duplicar cada campo en los formularios que se hayan de definir a lo largo de la implantación del sistema.

- En la definición de los campos podrá establecerse su longitud, el tipo de dato, posibles valores, etc.

☐ Los campos de los formularios podrán capturar información de bases de datos externas de cualquiera de las aplicaciones de backoffice existentes en la entidad.

☐ Los campos de los formularios podrán realizar validaciones como, correo electrónico, NIF, CIF, CCC, IBAN, BIC

☐ Un campo podrá realizar operaciones aritméticas entre los valores de otros campos comprendidos en el formulario.

☐ Los formularios podrán incluir rejillas de datos rellenar por el usuario en el momento de la inserción de documentos, la creación de expedientes o durante la ejecución de una tarea que así lo establezca. Las columnas de las rejillas de datos serán totalmente personalizables desde la interfaz de diseño de formularios.

6.7.2 Plantillas

- El sistema ha de permitir la generación de documentos en base a plantillas predefinidas a las que se podrán asociar formularios de entradas de datos descritos en el epígrafe anterior.
- Podrán agruparse las plantillas en base a grupos de plantillas que estarán protegidas por sendos permisos de acceso a las mismas, con el fin de evitar que todas las plantillas aparezcan a todos los usuarios.
- El diseño de plantillas admitirá el versionado de las mismas, así como la posibilidad de crear nuevas plantillas duplicando una plantilla ya existente.
- Las plantillas se asociarán obligatoriamente a un tipo de documento
- Ha de existir la posibilidad de asociar un formulario de captura de datos a las plantillas
- Las plantillas podrán definirse y ejecutarse desde el paquete ofimático de Windows, OpenOffice o LibreOffice (siempre en sus últimas versiones)
- Ha de existir un atributo que indique si las plantillas son o no editables en tiempo de ejecución por los usuarios.
- Posibilidad de conversión automática a PDF
- La herramienta de diseño de plantillas ha de tener un editor de texto incrustado en el sistema (Word, Open Office o Libre Office) y una interfaz gráfica que muestre el catálogo de campos para poder incrustarlos de forma sencilla en la plantilla
- El editor de plantillas incluirá una sección de campos genéricos. Serán campos que contienen metadatos de carácter general como usuario, cargo, fecha (larga o corta), tipo

Baliozkotze Kod.: ADGS3QKTQ535D43CRELL95W2C | Egiaztapena: http://galdakao.egoitzaelektronikoa.eus/eSPublico Gestiona plataformatik elektronikoki sinatutako dokumentua | 40. orrialdea, guztira 52

de documento, número de expediente, serie documental, Nombre del Secretario, Nombre del alcalde, etc.

- El sistema incluirá la posibilidad de definir párrafos que puedan incrustarse en las plantillas. Además estos párrafos podrán estar condicionados por campos del formulario de entrada de datos asociado a la plantilla de tal manera que, en función de un determinado valor de un campo del formulario, se resolverá automáticamente el párrafo a insertar en el documento.
- El sistema incluirá un sistema de marcas para guardar "en memoria" parte del contenido de un documento y poder volcarlo de forma automatizada en un documento posterior relacionado con el anterior (por ejemplo, guardar la parte resolutiva de una Propuesta de Decreto y reaprovecharlo para el posterior decreto o para la notificación).

7. Firma Electrónica

Características.

- El sistema permitirá emplear la firma electrónica reconocida tanto para acceder al sistema como mecanismo general de aprobación de documentos electrónicos.
- La plataforma ha de contar con un módulo de validación centralizada que permite validar los certificados y verificar el estado de revocación desde un punto centralizado en el servidor de aplicaciones. La aplicación debe reconocer todos los certificados reconocidos incluidos en la "Lista de Confianza de prestadores de servicios de certificación" (TSL) establecidos en España, publicada en la sede electrónica del Ministerio de Industria, Energía y Turismo.
- El mecanismo de firma básico será SHA1RSA, y el formato de firma habrá de comprender extensiones que aseguren la longevidad de la firma al menos para los formatos PADES, o XADES. El sistema validará los certificados y las firmas generadas. La validación del certificado ha de incluir la verificación de la fecha de validez y caducidad, propósito del certificado, ruta de certificación del certificado y estado de revocación de todos los certificados de la ruta. La revocación será comprobada bien mediante descarga CRL o en caso de que la autoridad de validación disponga de ello, mediante OCSP (Online Certificate Status Protocol).
- La validación de la firma se realizará justo cuando se genera para verificar que lo obtenido es íntegro y se puede verificar a posteriori (tanto firmas CMS/PKC7 como XADES).
- Las evidencias de validez de certificados y firmas se custodiarán en base de datos y se vincularán a los documentos firmados electrónicamente, pudiéndose consultar en todo momento desde el sistema.
- El programa empleará los servicios web de @Firma del MAP para verificar la validez y estado de revocación del mismo.
- El sistema incluirá la obtención automática y custodia de sellos de tiempo RFC 3161 para todas las firmas generadas, con independencia del prestador de certificación.
- Cuando para la verificación de los certificados implicados en una firma se emplee OCSP (Online Certificate Status Protocol), la respuesta OCSP también se ha de custodiar en la base de datos del sistema, pudiéndose consultar/exportar en cualquier momento.

Baliozkotze Kod.: ADGS3QKTQ535D43CRELL95W2C | Egiaztapena: http://galdakao.egoitzaelektronikoa.eus/esPublico Gestiona plataformatik elektronikoki sinatutako dokumentua | 41. orrialdea, guztira 52

- La plataforma debe ser capaz de ingresar documentos en cualquier forma junto con una firma CMS/PKCS7 aplicada al documento o al hash SHA1 del mismo. En este caso, el sistema verificará la firma electrónica y validez de los certificados, continuando con el almacenamiento en caso de no encontrar ningún problema. Asimismo se admitirán documentos electrónicos generados bajo las directrices del esquema nacional de interoperabilidad (ENI).
- Los firmantes o grupos de firma se asociarán a los documentos en el momento de la inserción o en un momento posterior. La asignación del grupo de firmas al documento puede efectuarse manualmente, o de manera automatizada en base a variables de campos de formularios o metadatos del expediente o del documento, al creador del documento, etc.
- La firma electrónica de los documentos podrá ser indistinta o mancomunada y podrán ejecutarse de manera secuencial o en paralelo, según se defina para cada tipo de documento.
- Existirá la posibilidad de revisión (sin firma electrónica) de documentos y quedará constancia en el documento de la revisión efectuada por el usuario correspondiente.
- La plataforma permitirá la delegación de firmas. La delegación podrá ser efectuado por un usuario firmante, especificando delegación general para todos los tipos de documentos o específica por tipología documental. Adicionalmente se podrá establecer un rango de fechas para que la delegación permanezca activa.

7.1. Portafirmas Web.

La plataforma ha de contar con un portafirmas web que cumpla al menos con las siguientes funcionalidades:

- La validación de cada firma electrónica se producirá en tiempo real, en el momento de practicarse las firmas electrónicas.
- Se permitirá centralizar la validación de la firma en un único servidor.
- Existirá un portafirmas específico para responsables políticos y administrativos donde se incluirán los documentos pendientes de firmar, tanto para los titulares de la firma como para las firmas delegadas con acceso directo tanto al documento como al expediente completo.
- Permitirá la firma por lotes.
- El portafirmas agrupará los documentos en función de su tipología documental.
- Mostrará información de los documentos pendientes de recibir. Es decir, aquellos documentos en los que el usuario/cargo está incluido como firmante del mismo pero aún no están disponible para su firma por requerir firmas previas de otros usuarios/cargos
- Permitirá separar aquellos documentos que aún no se desee firmar por cualquier motivo y llevarlos a una carpeta específica del portafirmas, con posibilidad de incluir anotaciones sobre el documento.
- Se visualizará la lista de firmantes que contiene el documento, con indicación del cargo que firma y de la fecha y hora del sello de tiempo de la firma.
- Junto a cada acción de firma podrá especificarse motivos de aprobación o rechazo de los documentos, así como insertar notas sobre el documento que no se podrán alterar una vez

Baliozkotze Kod.: ADGS3QKTQ535D43CRELL95W2C | Egiaztapena: http://galdakao.egoitzaelektronikoa.eus/es/Público Gestiona plataformatik elektronikoki sinatutako dokumentua | 42. orrialdea, guztira 52

sean firmados los documentos. Las notas habrán de visualizarse de manera clara e intuitiva al acceder al documento.

- Al rechazar el documento, será obligatorio motivarlo. El motivo del rechazo se remitirá por correo electrónico de manera automática o mediante un aviso del sistema a los anteriores firmantes del documento, así como al usuario que lo generó/insertó en el sistema.
- Desde el portafirmas se podrá acceder a los metadatos del documento.
- El sistema podrá configurarse, a nivel de usuario, para el envío de alertas por correo si los documentos superan un número de días personalizable por usuario en la bandeja de entrada.
- El usuario podrá consultar de forma rápida e intuitiva el histórico de documentos firmados.

7.2. Seguridad e Integridad Global

Con carácter general, la plataforma:

- Dispondrá de un sistema de gestión de permisos y privilegios que controle el acceso a los procedimientos y documentos, así como las acciones que sobre los mismos puedan llevar a cabo los distintos usuarios.
- Aplicará algoritmos hashing, bloqueo y versionado de documentos como garantía de integridad de los mismos.
- Dispondrá de trazabilidad de los procedimientos y documentos tanto a nivel de gestión como de accesos.
- Aplicará firma electrónica para la aprobación de documentos y generación de índices electrónicos.
- La obtención de copias en papel de documentos en formato electrónico y firmado electrónicamente deberán incluir la impresión de un código generado de manera automática que permita la comprobación de la integridad del documento así como los firmantes del mismo.
- Los permisos y privilegios de acceso a los diferentes elementos de la plataforma (documentos, expedientes, plantillas y procedimientos) podrán establecerse con carácter general para usuarios administradores y de manera personalizada para el resto de usuarios
- Será obligatoria la asignación de permisos y privilegios por usuario, cargo y rol o grupo de usuarios.

- El acceso a la aplicación deberá permitir la identificación mediante uso de certificados digitales. Será obligatorio integrarse con el directorio activo o LDAP.
- Los permisos se estructurarán en tres tipos:
    - ☐ Privilegios de orden superior, aplicables a todos los tipos de elementos existentes en la plataforma. Por ejemplo:

Baliozkotze Kod.: ADGS3QKTQ535D43CRELL95W2C | Egiaztapena: http://galdakao.egoitzaelektronikoa.eus/es/Público Gestiona plataformatik elektronikoki sinatutako dokumentua | 43. orrialdea, guztira 52

- Acceso a todos los documentos
- Acceso a todos los expedientes
- Acceso a todas las plantillas
- Acceso a todos los procesos
- Creación de cualquier elemento
- Etc.

☐ Permisos sobre todos los tipos de objetos existentes en la plataforma. Por ejemplo:

- Acceso/creación de documentos de tipo Informe de fiscalización
- Acceso/creación de expedientes de la serie Licencias Urbanísticas
- Etc.

☐ Reglas de acceso en función de la unidad administrativa. El sistema permitirá, por defecto, que los usuarios incluidos dentro de una misma unidad administrativa tengan acceso a todos los documentos y expedientes producidos por la misma

☐ El sistema permitirá el acceso temporal de usuarios de otras unidades diferentes a la propietaria del expediente.

- Posibilidad de concesión de permisos y denegación de los mismos, para poder restringir privilegios de orden superior.
  - Esta definición se aplica tanto a usuarios como a puestos de trabajo. Es decir, se puede definir una configuración de seguridad para un usuario así como para los puestos/cargos definidos en el organigrama de la entidad.
  - Tanto usuarios como puestos pueden tener varios roles.
  - Todos los privilegios y permisos son acumulativos, teniendo prioridad la denegación.
  - Los privilegios de sistema tienen prioridad sobre la visibilidad. Un puesto con privilegio de acceso a todos los documentos podrá acceder a cualquier documento independientemente de la configuración de visibilidad (ver más adelante: “visibilidad de los documentos”).

8. Módulo de Indicadores de Gestión (Cuadro de Mando)

Se ofertará un módulo de indicadores de gestión que permitirá realizar comparaciones de los indicadores entre los distintos ejercicios y con las distintas entidades, apuntando a la información del sistema contable en tiempo real. Se podrá realizar el cálculo de los indicadores de forma dinámica en base a los filtros aplicados (temporales y operacionales). Se ha de dar la posibilidad de envío de correos con información de los indicadores. Al menos ha de disponer de los siguientes indicadores:

Baliozkotze Kod.: ADGS3QKTQ535D43CRELL95W2C | Egiaztapena: http://galdakao.egoitzaelektronikoa.eus/esPublico Gestiona plataformatik elektronikoki sinatutako dokumentua | 44. orrialdea, guztira 52

Indicadores de gestión presupuestaria

A través de los indicadores de gestión presupuestaria se permitirá obtener los datos tanto a nivel de entidad como a nivel de grupo de la organización.

- Obligaciones reconocidas netas de corriente

  Permitirá el cálculo dinámico de los indicadores en base a los filtros aplicados, orgánica, programa (área de gasto, política de gasto,…), económica (capítulo, artículo,…), centro gestor, tercero…

  - % Pagos sobre obligaciones reconocidas
  - % Obligaciones sobre presupuesto definitivo
  - Obligaciones por habitantes

- Ejecución Presupuesto de Gasto.

  Permitirá analizar el comportamiento del presupuesto a lo largo del ejercicio y su comparación con distintos ejercicios o entidades.

  Se deberá analizar la evolución y comparación, al menos de, créditos definitivos, gastos comprometidos, obligaciones reconocidas netas, pagos realizados, obligaciones pendientes y remanentes de crédito.

  Permitirá obtener los datos acumulados de las entidades del grupo, pudiendo llegar al detalle de la operación.

- Derechos Reconocidos Netos

  Permitirá el cálculo dinámico de los indicadores en base a los filtros aplicados, orgánica, económica (capítulo, artículo,…), centro gestor, tercero…

  - % Derechos sobre previsiones definitivas
  - % Recaudación sobre previsiones definitivas
  - % Recaudación sobre derechos

- Ejecución Presupuesto de Ingreso.

  Permitirá analizar el comportamiento del presupuesto a lo largo del ejercicio y su comparación con distintos ejercicios o entidades.

  Se deberá analizar la evolución y comparación, al menos de, previsiones definitivas, derechos reconocidos netos, recaudación neta y derechos pendientes de cobro.

  Permitirá obtener los datos acumulados de las entidades del grupo, pudiendo llegar al detalle de la operación.

Baliozkotze Kod.: ADGS3QKTQ535D43CRELL95W2C | Egiaztapena: http://galdakao.egoitzaelektronikoa.eus/eSPublico Gestiona plataformatik elektronikoki sinatutako dokumentua | 45. orrialdea, guztira 52

Indicadores Presupuestarios

- Periodo Medio de Pago.

  Permitirá estudiar la evolución de los ratios de operaciones pagadas, de operaciones pendientes de pago, periodo medio de pago de la entidad y periodo medio de pago global a proveedores.

  Se podrá consultar el detalle de las facturas implicadas en el cálculo, indicándose el número de días pendientes de pago o el número de días que se tarda en pagar la factura.

- Resultado Presupuestario.

  Permitirá la comparación del resultado presupuestario con el de otras entidades del grupo así como con el resultado de otros ejercicios.

- Superávit o Déficit por Habitante.

  Permitirá la comparación del indicador con el de otras entidades del grupo así como con el resultado de otros ejercicios.

Indicadores Financieros y Patrimoniales

- Endeudamiento.

  Permitirá la comparación del indicador con el de otras entidades del grupo así como con el resultado de otros ejercicios.

- Liquidez Inmediata.

  Permitirá la comparación del indicador con el de otras entidades del grupo así como con el resultado de otros ejercicios.

- Remanente Líquido de Tesorería.

  Permitirá la comparación del RLT con el de otras entidades del grupo así como con el resultado de otros ejercicios.

9. Servicios incluidos

El alcance del proyecto requerirá de los siguientes servicios:

- Dirección de proyecto
- Instalación de los sistemas de información requeridos
- Migración de datos:
- Configuración y parametrización de los sistemas

Balioztatze Kod.: ADGS3QKTQ535D43CRELL95W2C | Egiaztapena: http://galdakao.egoitzaelektronikoa.eus/esPublico Gestiona plataformatik elektronikoki sinatutako dokumentua | 46. orrialdea, guztira 52

- Formación:
    - Administradores
    - Tramitadores
    - Usuarios finales
- Puesta en explotación
- Post implantación
- Mantenimiento

Para la realización de los servicios que a continuación se relacionan, la empresa adjudicataria aportará el personal debidamente cualificado para conseguir los objetivos en los plazos establecidos dentro del calendario de ejecución del proyecto.

9.1. Instalación

Los servicios a prestar por la empresa adjudicataria comprenderán la instalación de las aplicaciones tanto en el servidor de datos como en el servidor de aplicaciones, así como procedimientos automatizados para la instalación en los clientes

9.2. Parametrización e integración

Los servicios a prestar por la empresa adjudicataria incluirán:

- Parametrización e integración inicial de todos los módulos de la aplicación con el fin de cumplir todas las funcionalidades y requerimientos especificados en el presente pliego.

- Parametrización inicial del sistema de seguridad, definición de perfiles y usuarios de la aplicación.

- Parametrización inicial de los listados, informes y todos los modelos de documentos y adecuarlos al diseño escogido.

9.3. Migración

Se requerirá que la migración comprenda el estudio por parte de los técnicos de la empresa adjudicataria de la situación del sistema actual, las definiciones de los ficheros necesarios para la incorporación de los datos existentes en la entidad al nuevo sistema de información, y la planificación y traspaso de los datos a los ficheros correspondientes.

9.4. Formación

Los servicios a prestar por la empresa adjudicataria tienen que incluir la formación del personal a 3 niveles:

- Usuarios

Baliozkotze Kod.: ADGS3QKTQ535D43CRELL95W2C | Egiaztapena: http://galdakao.egoitzaelektronikoa.eus/eSPublico Gestiona plataformatik elektronikoki sinatutako dokumentua | 47. orrialdea, guztira 52

- Gestores
- Administradores

El horario de formación se adaptará a las necesidades de la entidad y se planificará en el tiempo de manera que coincida, preferiblemente, con el período inmediatamente anterior a la puesta en marcha del módulo correspondiente.

El plan de formación deberá abarcar todos los aspectos del proyecto y, dentro de cada uno, los diferentes niveles de formación según sus perfiles.

El lugar de impartición de los cursos será en las dependencias del ayuntamiento de GALDAKAO

La formación deberá ser completa y exhaustiva, y en el plan de formación se explicitará, de forma detallada, lo siguiente:

- Número, tipo y duración de cada actividad formativa.
- Perfiles tipo para cada actividad formativa.
- Programa de contenidos y materiales para la formación.

Los cursos serán impartidos antes de la implantación definitiva del sistema, requiriéndose como mínimo 10 jornadas de formación presenciales

9.5. Puesta en Marcha

Los servicios a prestar por la empresa adjudicataria contemplaran el seguimiento inicial de la puesta en marcha de cada uno de los módulos, lo que incluye el dimensionamiento y optimización de la base de datos. Para ello tendrá que prever la disposición del personal necesario y especificar como se realizará la atención, presencial o remota.

9.6. Mantenimiento y Asistencia en Soporte

El mantenimiento comprenderá:

- Mantenimiento correctivo: Corrección de las incidencias y problemas que se presenten imputables al software, incluyendo la recuperación de datos erróneos generados por el mal funcionamiento de la aplicación.
- Mantenimiento perfectivo: Actualización e inclusión de las nuevas funcionalidades o mejoras que el producto contemple durante su evolución. En este concepto se contempla la implantación de nuevas versiones de la aplicación y documentación.

- Mantenimiento adaptativo: Adaptación del software a los cambios motivados por modificaciones de la normativa legal o de procedimiento. Actualización de los

Balioztatze Kod.: ADGS3QKTQ535D43CRELL95W2C | Egiaztapena: http://galdakao.egoitzaelektronikoa.eus/esPublico Gestiona plataformatik elektronikoki sinatutako dokumentua | 48. orrialdea, guztira 52

componentes de la aplicación en base a la evolución tecnológica, software o hardware, de manera que el grado de obsolescencia sea mínimo o nulo.

- Atención al usuario: Resolución de consultas sobre operatoria y explotación de las aplicaciones, tanto por vía telefónica, vía telemática o asistencia presencial de aspectos de tipo conceptual o de tipo informático. Resolución de incidencias del entorno de explotación directamente relacionadas con el producto que se deriven de su mal funcionamiento.

10. Ejecución del proyecto

10.1. Equipo de Trabajo de la empresa adjudicataria

En el desarrollo del proyecto, se tendrán en cuenta, para el Equipo de trabajo, los condicionantes detallados a continuación:

- El equipo humano que se incorporará tras la formalización del contrato para la ejecución de los trabajos deberá estar formado por los componentes relacionados en la oferta adjudicataria. La autorización de cambios puntuales en la composición del mismo requerirá el cumplimiento de las siguientes condiciones:

  - Justificación escrita, detallada y suficiente, explicando el motivo que suscita el cambio.
  - Presentación de posibles candidatos con un perfil profesional igual o superior al de la persona que se pretende sustituir.
  - Aceptación de alguno de los candidatos por parte del Director del Proyecto.

- La valoración final de la productividad y calidad de los trabajos de las personas que realizan la asistencia corresponde al Director del Proyecto, siendo potestad suya solicitar el cambio de cualquiera de los componentes del equipo de trabajo, con un preaviso de quince días, por otro de igual categoría, si existen razones justificadas que lo aconsejen.

10.2. Organización del Proyecto.

La organización del proyecto y su ejecución tendrán que ser de tal manera que permita obtener un seguimiento formal del mismo, estableciendo periodos de evaluación del rendimiento de los trabajos realizados.

Existirá una organización específica prevista para el desarrollo del proyecto en el que cada función quede perfectamente identificada, y tenga asignada una persona responsable de su cumplimiento.

Se establecen las siguientes figuras y órganos de dirección del proyecto:

Baliozkotze Kod.: ADGS3QKTQ535D43CRELL95W2C | Egiaztapena: http://galdakao.egoitzaelektronikoa.eus/esPublico Gestiona plataformatik elektronikoki sinatutako dokumentua | 49. orrialdea, guztira 52

- Comité de Dirección.
- Dirección de Proyecto

10.2.1 Comité de Dirección

Constituido por representantes del ayuntamiento de GALDAKAO y representantes de la empresa adjudicataria. Su cometido principal consiste en establecer un cauce de comunicación entre la dirección técnica del contrato y los responsables de la empresa adjudicataria

El Comité de Dirección mantendrá reuniones de seguimiento con la periodicidad que se estime oportuna, basadas en la planificación e hitos del proyecto, al objeto de revisar el grado de cumplimiento de los objetivos, las especificaciones funcionales de cada uno de los objetivos y la validación de las programaciones de actividades realizadas.

El Comité de Dirección quedará constituido al inicio del Proyecto.

10.2.2 Dirección de Proyecto

Las funciones de Dirección del Proyecto, en relación con el objeto del presente contrato son:

- Velar por el cumplimiento de los trabajos exigidos y ofertados.
- Proponer al órgano de contratación la aprobación de la culminación de cada una de las fases del proyecto.
- Proponer al órgano de contratación la resolución del contrato en caso de incumplimiento por parte del adjudicatario.
- Dirigir instrucciones al contratista para la correcta ejecución del contrato con arreglo al pliego y demás funciones correspondientes a la dirección técnica.
- Autorizar los contactos directos de las personas del equipo de trabajo del adjudicatario con personas de la Entidad.
- Autorizar la entrega de documentación al equipo de trabajo del adjudicatario.
- Autorizar el cambio de personas en el Equipo de Trabajo del adjudicatario.
- Solicitar el cambio de personas del Equipo de Trabajo del adjudicatario.
- Determinar cualquier otra decisión que sea necesario adoptar.

- Solicitar la colaboración e informes de expertos de cada una de las áreas del ayuntamiento de GALDAKAO

El adjudicatario designará una persona como Director de Proyecto que asumirá las labores de interlocución con el Director nombrado por el ayuntamiento de GALDAKAO

Baliozkotze Kod.: ADGS3QKTQ535D43CRELL95W2C | Egiaztapena: http://galdakao.egoitzaelektronikoa.eus/eSPublico Gestiona plataformatik elektronikoki sinatutako dokumentua | 50. orrialdea, guztira 52

Los trabajos se realizarán en las dependencias en las que se autorice y determine al inicio del proyecto.

11. Plazo y lugar de entrega.

Se establece un plazo máximo de duración de 12 meses desde la Contratación del Suministro.

12. Documentación a entregar.

El adjudicatario deberá entregar ayuntamiento de GALDAKAO copias de toda la documentación utilizada a lo largo del proyecto.

A la finalización del proyecto, el adjudicatario deberá aportar la versión final de todos los documentos y datos relativos al mismo.

Toda la documentación que se derive de los trabajos a realizar y de los productos o servicios que se instalen y configuren, se entregará en español y en formato electrónico.

13. Estructura normalizada y contenido de las ofertas.

Con independencia de que el licitador pueda adjuntar a su oferta cuanta información complementaria considere de interés, deberá contener como mínimo la siguiente estructura:

- Índice
- Identificación de la oferta y resumen ejecutivo. Acatamiento con carácter general a las condiciones del pliego.
- Características Generales de la Solución Ofertada.
  - Técnicos
  - Funcionales
- Memoria del Proyecto:
  - Metodología que se sigue en la ejecución del proyecto.
  - Plan de Proyecto.
- Condiciones del mantenimiento
- Otra información de interés

14. Condiciones en la ejecución.

14.1. Confidencialidad de la Información y Seguridad.

El adjudicatario queda expresamente obligado a mantener absoluta confidencialidad y reserva sobre cualquier dato que pudiera conocer con ocasión del cumplimiento del contrato,

Baliozkotze Kod.: ADGS3QKTQ535D43CRELL95W2C | Egiaztapena: http://galdakao.egoitzaelektronikoa.eus/eSPublico Gestiona plataformatik elektronikoki sinatutako dokumentua | 51. orrialdea, guztira 52

especialmente los de carácter personal, que no podrá copiar o utilizar con fin distinto al que figura en este pliego, ni tampoco ceder a otros ni siquiera a efectos de conservación.

14.2. Transferencia Tecnológica.

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

14.3. Aceptación Final.

Para la aceptación final del Proyecto, el ayuntamiento de GALDAKAO efectuará las pruebas que estime oportunas de verificación, comprobación de la calidad y validación del cumplimiento del objeto del presente pliego, y emitirá un Acta de Recepción.

14.4. Asistencia al Contratista.

El ayuntamiento de GALDAKAO permitirá el acceso a sus instalaciones. Ambas partes establecerán las medidas necesarias orientadas a la constancia de la transmisión y recepción de las comunicaciones, de sus fechas y del contenido íntegro; a la identificación fidedigna del remitente y del destinatario de la comunicación, garantía de recepción y acuse de recibo y a la confidencialidad de la comunicación entre ambas partes.

14.5. Otros.

Las condiciones descritas en este pliego constituyen el marco que se considera más adecuado para la consecución de los objetivos del presente expediente. Sin embargo, si el oferente cree conveniente la introducción de variaciones en alguna de ellas siempre y cuando puedan justificarse en aras a la consecución de un mejor resultado, tiene capacidad para hacerlo. En este caso será necesario hacer constar explícitamente aquellas especificaciones que sean cubiertas con soluciones distintas a las requeridas, justificando razonadamente el cambio introducido y proporcionando información detallada sobre las ventajas de la utilización de la solución que se propone.

Baliozkotze Kod.: ADGS3QKTQ535D43CRELL95W2C | Egiaztapena: http://galdakao.egoitzaelektronikoa.eus/
esPublico Gestiona plataformatik elektronikoki sinatutako dokumentua | 52. orrialdea, guztira 52