MARÍA LUISA PILES ALMELA (1 de 3)
Técnic de Recaptació
Data Signatura : 15/12/2020
HASH: fb1769101fe1edb8defc9fb92029e9a6

FERNANDO RODRIGO TARIN (2 de 3)
TÉCNICO INFORMÁTICA
Data Signatura : 15/12/2020
HASH: c60aec3043ba69bedc3bbc326297f417

Jose Antonio Porcar Jover (3 de 3)
Tresorer
Data Signatura : 15/12/2020
HASH: e85249f9a54225c9f999070ce2b0ea7

PLIEGO DE PRESCRIPCIONES TÉCNICAS PARA LA ADQUISICIÓN DE LA LICENCIA DE UNA APLICACIÓN INFORMÁTICA DE GESTIÓN, INSPECCIÓN Y RECAUDACIÓN DE LOS INGRESOS MUNICIPALES DEL M.I. AYUNTAMIENTO DE XÀBIA Y CONTRATACIÓN DE LOS SERVICIOS INTEGRALES, PROFESIONALES Y TECNOLÓGICOS NECESARIOS PARA LA PUESTA EN MARCHA Y EXPLOTACIÓN BAJO EL MODELO "CLOUD COMPUTING" O "EN LA NUBE"

Codi Validació: 9M3K66Q96E3F29EQTJEFW4XPK | Verificació: https://xabia.sedelectronica.es/
Document signat electrònicament des de la plataforma esPublico Gestiona | Pàgina 1 de 64

M.I. Ajuntament de Xàbia

Plaça de l'Esglesia 4, Xàbia, 03730 Alacant/Alicante. Tel 965790500. CIF P0308200E

01.- OBJETO DEL CONTRATO

El objeto de la licitación es la adquisición de la licencia de una aplicación informática de gestión, inspección y recaudación, de los ingresos municipales, del M.I. AYUNTAMIENTO DE XÀBIA, así como los servicios integrales, profesionales y tecnológicos necesarios para su puesta en marcha, siguiendo un modelo de prestación de Software como Servicio (SaaS), y un despliegue en nube pública, que incluye los servicios de infraestructura, plataforma tecnológica y soporte operativo necesarios para su funcionamiento y evolución.

La provisión de servicios en cloud, o nube, es un modelo para permitir el acceso por red, de forma práctica y bajo demanda, a un conjunto de recursos de computación configurables, que pueden ser suministrados y desplegados rápidamente con una mínima gestión o interacción con el proveedor del servicio (NIST [NIST SP-800-145].

La modalidad de servicios en la nube denominada SaaS (Software as a Service) ofrece al cliente el software como un servicio. Las aplicaciones son accesibles desde varios dispositivos cliente a través de una interfaz de cliente ligero, como por ejemplo un navegador web; el cliente no administra ni controla la infraestructura en que se basa el servicio que utiliza (Guía CCN-STIC-823 del CCN).

El adjudicatario que preste los servicios, deberá desplegar, configurar y migrar los datos actuales, mediante la infraestructura necesaria en la nube, para que los servicios se suministren de acuerdo a los niveles estipulados por el M.I. AYUNTAMIENTO DE XÀBIA.

El adjudicatario asume las responsabilidades, extremo a extremo, en la gestión y el control de la aplicación, así como de los componentes, en todas las capas de las tecnologías de entrega en la nube (red, hardware y software).

Por lo tanto, el M.I. AYUNTAMIENTO DE XÀBIA, no gestionará, ni será responsable de los sistemas tecnológicos, ni de las aplicaciones necesarias, más allá de las capacidades de gestión de usuarios, configuración y personalización de la aplicación que ofrece el adjudicatario.

Se incluyen, en consecuencia, los siguientes componentes:

1.- La adquisición de la licencia de una aplicación informática orientada a cubrir las funcionalidades de la gestión, inspección y recaudación de los ingresos municipales del M.I. AYUNTAMIENTO DE XÀBIA. Dicha aplicación incluye, de modo implícito, el mantenimiento correctivo y evolutivo, desde el momento de su implantación, así como el soporte a la gestión y explotación de dicha aplicación, en toda la vida del contrato.

2.- Los servicios de asistencia asociados a la propia implantación de la aplicación, que incluyen:

M.I. Ajuntament de Xàbia

Plaça de l'Esglesia 4, Xàbia, 03730 Alacant/Alicante. Tel 965790500. CIF P0308200E

Codi Validació: 9M3K66Q96E3F29EQTJEFW4XPK | Verificació: https://xabia.sedelectronica.es/
Document signat electrònicament des de la plataforma esPublico Gestiona | Pàgina 2 de 64

2.1.- Apoyo técnico necesario para la parametrización e implantación.

2.2.- Servicio de integración con el resto de sistemas y aplicaciones corporativos del M.I. AYUNTAMIENTO DE XÀBIA.

2.3.- Apoyo técnico para la migración de datos desde el actual sistema de información.

2.4.- Formación de técnicos y usuarios para el uso y explotación.

2.5.- Servicios de apoyo para la puesta en marcha.

2.6.- Asistencia tras la puesta en marcha.

3.- Servicios tecnológicos integrales de Centro de Procesamiento de Datos, de comunicaciones seguras, entre éste y la red corporativa del M.I. AYUNTAMIENTO DE XÀBIA, así como los servicios profesionales que resulten necesarios sobre dicha infraestructura, durante toda la vida del contrato.

Se plantea una solución en nube a fin de mejorar la colaboración, la agilidad, la escalabilidad y la disponibilidad, pudiendo evolucionar funcionalmente, y en recursos, bajo petición, y siguiendo un modelo de facturación de pago por uso, liberando por completo al M.I. AYUNTAMIENTO DE XÀBIA, de la gestión y mantenimiento del software, infraestructura y la plataforma tecnológica.

02.- NOMENCLATURA Y CLASIFICACIÓN DE LA ACTIVIDAD

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

1.- 48900000-7 Paquetes de software y sistemas informáticos diversos.

2.- 48000000-8 Paquetes de software y sistemas de información.

3.- 72510000-3 Servicios de gestión relacionados con la informática.

4.- 72590000-7 Servicios profesionales relacionados con la informática.

03.- DURACIÓN DEL CONTRATO

El contrato tendrá una duración de cuatro años, sin posibilidad de prórrogas.

04.- CONFIDENCIALIDAD Y PROTECCIÓN DE DATOS

Codi Validació: 9M3K66Q96E3F29EQTJEFW4XPK | Verificació: https://xabia.sedelectronica.es/
Document signat electrònicament des de la plataforma esPublico Gestiona | Pàgina 3 de 64

La parte adjudicataria, y el personal a su servicio, están obligados a mantener absoluta confidencialidad, deber de secreto y reserva sobre cualquier información que puedan conocer, con motivo de la ejecución del contrato.

Cualquier información propia del M.I. AYUNTAMIENTO DE XÀBIA, no puede ser tratada con una finalidad diferente a la que se establece en este pliego. El adjudicatario se compromete, de manera expresa, a no difundir, ceder, transmitir, ni revelar a terceras personas, ni a utilizar tal información, en interés propio o de terceros, tanto durante la vigencia del contrato, como después de su extinción, sin el previo consentimiento expreso, por parte del M.I. AYUNTAMIENTO DE XÀBIA, que habrá de constar, necesariamente, por escrito.

Estas obligaciones descritas subsistirán aún después de finalizar la prestación del servicio. El adjudicatario responde el cumplimiento de estas obligaciones por las personas que asigne a la ejecución del contrato.

En el supuesto de resultar prestatario de un servicio para el M.I. AYUNTAMIENTO DE XÀBIA, y la prestación del mismo conllevase un acceso o tratamiento de datos de carácter personal, ostentará la condición de Encargado del Tratamiento de datos para el adjudicatario, actuando éste conforme a lo establecido en los artículos 28 y 29 del Reglamento UE 2016/679 del Parlamento Europeo y del Consejo de 27 de abril de 2016 y de la Ley Orgánica 3/2018, de 5 de diciembre, de Protección de Datos Personales y Garantía de los Derechos Digitales.

De forma enunciativa y no limitativa, la empresa prestadora del servicio asumirá las siguientes obligaciones y responsabilidades en el tratamiento de datos de carácter personal por cuenta del responsable:

1.- Confidencialidad y deber de secreto profesional.

El personal de la empresa prestadora del servicio, deberá guardar la debida confidencialidad y, en su caso, secreto profesional que rija su actividad profesional sobre los hechos, informaciones, conocimientos, documentos y otros elementos a los que tenga acceso, con motivo de la prestación del servicio. Es obligación de la empresa prestadora del servicio comunicar este deber a su personal, así como cuidar de su cumplimiento.

2.- Limitación en el uso y cesión de los datos.

No aplicará, o utilizará, los datos de carácter personal, con un fin distinto al previsto en el presente pliego, así como no los cederá, o comunicará a terceros, ni siquiera para su conservación.

3.- Seguridad de los datos

Atenderá a cuantas instrucciones en seguridad pueda trasmitir el responsable del tratamiento, teniendo en cuenta el estado de la técnica, los costes de aplicación y la naturaleza, el alcance, el contexto y los fines del tratamiento, así como los riesgos de

Codi Validació: 9M3K66Q96E3F29EQTJEFW4XPK | Verificació: https://xabia.sedelectronica.es/
Document signat electrònicament des de la plataforma esPublico Gestiona | Pàgina 4 de 64

probabilidad variables para los derechos y las libertades de las personas físicas. La empresa prestadora del servicio establecerá las medidas técnicas y organizativas necesarias para garantizar el nivel de seguridad adecuado al riesgo existente que, en su caso, incluyan, entre otros:

3.1.- La seudoanimización y el cifrado de los datos personales.

3.2.- La capacidad de garantizar la confidencialidad, la integridad, la disponibilidad y la resiliencia permanentes en los sistemas y servicios de tratamiento.

3.3.- La capacidad de restaurar la disponibilidad y el acceso a los datos personales de forma rápida, en caso de incidente.

3.4.- Un proceso de verificación, evaluación y valoración regulares de la eficacia de las medidas técnicas y organizativas para garantizar la seguridad del tratamiento. Las medidas de seguridad a las que estará sujeto o, en su caso, deberá adoptar el encargado del tratamiento, sin perjuicio de adoptar estándares de buenas prácticas en materia de seguridad del a información, serán conformes a las exigidas a la Administración Pública, en virtud del Real Decreto 3/2010, de 8 de enero, por el que se regula el Esquema Nacional de Seguridad en el ámbito de la administración electrónica. En concreto, serán las medidas de carácter organizativo, operacional y de protección recogidas en el Anexo II de dicho Real Decreto.

4.- Colaboración

La empresa prestadora del servicio pondrá a disposición del Responsable del Tratamiento toda la información necesaria para demostrar el cumplimiento de las obligaciones establecidas en el presente contrato, así como para permitir y contribuir a la realización de auditorías, incluidas inspecciones, por parte del Responsable del Tratamiento o de otro auditor autorizado por el Responsable del Tratamiento. En su caso, la empresa prestadora del servicio colaborará en el supuesto de tener que efectuar una notificación de violaciones de datos a las Autoridades de Protección de Datos y, en su caso, la comunicación a los interesados, juntamente con toda la información relevante para la documentación y comunicación de la incidencia. La comunicación se efectuará sin dilación indebida y, en cualquier caso, antes del plazo máximo de 48 horas, a través del correo electrónico dpd@ajxabia.org. Si se dispone de ella se facilitará, como mínimo, la información siguiente:

4.1.- Descripción de la naturaleza de la violación de la seguridad de los datos personales, inclusive, cuando sea posible, las categorías y el número aproximado de interesados afectados, así como las categorías y el número aproximado de registros de datos personales afectados.

4.2.- El nombre y los datos de contacto del Delegado de Protección de Datos, o de otro punto de contacto en el que pueda obtenerse más información.

4.3.- Descripción de las posibles consecuencias de la violación de la seguridad de los datos personales.

Codi Validació: 9M3K66Q96E3F29EQTJEFW4XPK | Verificació: https://xabia.sedelectronica.es/
Document signat electrònicament des de la plataforma esPublico Gestiona | Pàgina 5 de 64

4.4.- Descripción de las medidas adoptadas o propuestas para poner remedio a la violación de la seguridad de los datos personales, incluyendo, si procede, las medidas adoptadas para mitigar los posibles efectos negativos. Si no es posible facilitar la información simultáneamente, y en la medida en que no lo sea, la información se facilitará de manera gradual sin dilación indebida. La empresa prestadora del servicio también colaborará en la realización de las evaluaciones de impacto relativas a la protección de datos y, en su caso, la realización de consultas previas. En todo caso, la empresa adjudicataria colaborará con el Responsable del Tratamiento ante cualquier requerimiento, hecho por la autoridad competente, e relación al tratamiento de datos personales encomendado. Si la empresa prestadora del servicio considera que alguna de las instrucciones infringe el Reglamento General de Protección de Datos, o cualquier otra disposición en materia de protección de datos de la Unión Europea, o de los estados miembros, la empresa adjudicataria informará, inmediatamente, al Responsable del Tratamiento.

5.- Ejercicio de derechos por los interesados

Los derechos de acceso, rectificación, supresión y, en su caso, limitación, portabilidad u oposición se ejercerán por los interesados ante el Responsable del Tratamiento. Si la empresa prestadora del servicio recibiese una petición de ejercicio de derechos deberá informar, inmediatamente, al interesado o afectado de la identidad del Responsable del Tratamiento, para que aquél se dirija al mismo. La comunicación debe hacerse de forma inmediata y, en ningún caso, más allá del día laborable siguiente al de la recepción de la solicitud, juntamente, en su caso, con otras informaciones que puedan ser relevantes para resolver la solicitud.

6.- Subcontratación

La empresa prestadora del servicio no podrá subcontratar, ni total ni parcialmente, ninguna de las prestaciones que formen parte del objeto de este contrato que comporten el tratamiento de datos de carácter personales sin autorización previa, y por escrito, del Responsable. Si fuera necesaria subcontratar, total o parcialmente, algún tratamiento de datos, este hecho se deberá comunicar, previamente y por escrito, al Responsable, con antelación suficiente, indicando los aspectos que se pretenden subcontratar, e identificando de forma clara, e inequívoca, la empresa subcontratista y sus datos de contacto. La subcontratación deberá ser autorizada por escrito por el Responsable, siempre antes de su inicio. No obstante, en el supuesto de acceder el Responsable a la subcontratación propuesta por el Encargado del Tratamiento, se ha de tener en consideración que el subcontratista, que también tendrá la condición de Encargado del Tratamiento, está obligado igualmente a cumplir las obligaciones establecidas en este documento para el Encargado del Tratamiento y las instrucciones que dicte el Responsable. Corresponde a la empresa prestadora del servicio, como Encargado inicial, regular la nueva relación de forma que el nuevo encargado quede sujeto a las mismas condiciones (instrucción, obligaciones, medidas de seguridad, etc.) y con los mismos requisitos formales que él, en lo referente al adecuado tratamiento de

M.I. Ajuntament de Xàbia

Plaça de l'Esglesia 4, Xàbia, 03730 Alacant/Alicante. Tel 965790500. CIF P0308200E

Codi Validació: 9M3K66Q96E3F29EQTJEFW4XPK | Verificació: https://xabia.sedelectronica.es/
Document signat electrònicament des de la plataforma esPublico Gestiona | Pàgina 6 de 64

los datos personales y a la garantía de los derechos de las personas afectadas. En el caso de incumplimiento, por parte del subencargado, la empresa prestadora del servicio, como Encargado inicial, seguirá siendo plenamente responsable ante el Responsable en lo referente al cumplimiento de las obligaciones.

Una vez finalizada la prestación del servicio, o en caso de resolución anticipada, cada una de las partes se obliga a entregar a la otra todo el material y la documentación en apoyo papel, analógico, digital, informático o de cualquier otro tipo de que hay dispuesto, como consecuencia de las relaciones contractuales. Igualmente, el adjudicatario deberá destruir toda la información confidencial, los documentos y los resúmenes que contengan información del Responsable, y los ha de borrar de las bases de datos y otros apoyos informáticos de propiedad de propiedad suya que contengan esta información.

Respecto de los datos aportados por los licitadores, el M.I. AYUNTAMIENTO DE XÀBIA, es Responsable del Tratamiento con los únicos fines de adjudicaciones del pliego, ejecución del contrato y aplicación de medidas precontractuales, cumplimiento de obligaciones legales y ejercicio de poderes públicos (artículo 6.1, apartados b), c) y e) del Reglamento General de Protección de Datos). No se cederán datos de licitadores de terceros, salvo obligación legal. Asimismo, los interesados tienen derecho de acceso, rectificación, supresión, limitación del tratamiento y oposición.

05.- VALOR ESTIMADO DEL CONTRATO Y PRESUPUESTO BASE DE LICITACIÓN

El valor estimado del contrato, por cuatro años, asciende a la cantidad de **774.000,00 euros**. En dicho importe se incluyen las siguientes prestaciones, sin el Impuesto del Valor Añadido 21%, distribuidas a lo largo de los cuatro años de duración del contrato:

Anualidad	1	2	3	4	**total**
Licencia	60.000,00	60.000,00	60.000,00	60.000,00	240.000,00
Implantación	36.000,00	36.000,00	36.000,00	36.000,00	144.000,00
Mantenimiento	97.500,00	97.500,00	97.500,00	97.500,00	390.000,00
Total anualidad	**193.500,00**	**193.500,00**	**193.500,00**	**193.500,00**	**774.000,00**

El presupuesto base de licitación del contrato, por cuatro años, asciende a la cantidad de **936.540,00 euros**. En dicho importe se incluyen las siguientes prestaciones, con el Impuesto del Valor Añadido 21%, distribuidas a lo largo de los cuatro años de duración del contrato:

M.I. Ajuntament de Xàbia

Plaça de l'Esglesia 4, Xàbia, 03730 Alacant/Alicante. Tel 965790500. CIF P0308200E

Codi Validació: 9M3K66Q96E3F29EQTJEFW4XPK | Verificació: https://xabia.sedelectronica.es/
Document signat electrònicament des de la plataforma esPublico Gestiona | Pàgina 7 de 64

Anualidad	1	2	3	4	**total**
Licencia	72.600,00	72.600,00	72.600,00	72.600,00	290.400,00
Implantación	43.560,00	43.560,00	43.560,00	43.560,00	174.240,00
Mantenimiento	117.975,00	117.975,00	117.975,00	117.975,00	471.900,00
Total anualidad	**234.135,00**	**234.135,00**	**234.135,00**	**234.135,00**	**936.540,00**

El tipo de licitación de esta contratación queda fijado en las cantidades mencionadas anteriormente, no admitiéndose proposiciones que superen dicha cifra.

El sistema de determinación será por tanto alzado, debiendo incluir, el precio oferta, toda clase de gastos para la correcta prestación de los servicios objeto de este pliego, sin que haya posibilidad de regularizaciones posteriores por estos conceptos.

06.- FACTURACIÓN Y FORMA DE PAGO

El precio del contrato se hará efectivo contra facturas conformadas por la Unidad Administrativa correspondiente.

Las facturas serán trimestrales y una vez conformadas, se procederá al abono de las mismas, previo los trámites establecidos en las vigentes Bases de Ejecución del Presupuesto General de Gastos del M.I. AYUNTAMIENTO DE XÀBIA.

El contratista deberá proporcionar la facturación en el formato que la legislación vigente le obligue.

07.- CRITERIOS DE ADJUDICACIÓN

Los criterios que servirán de base para la adjudicación son:

1.- Criterios evaluables de forma automática (70 puntos).

1.1.- Menor precio ofertado: hasta un máximo de 50 puntos.

Se valorará con la máxima puntuación el menor precio ofertado, puntuándose el resto de las ofertas mediante la siguiente fórmula:

Puntos oferta = 50 x Mejor oferta económica / Oferta que se valora.

Se considerarán desproporcionadas o temerarias las ofertas que sean inferiores en más de 10 unidades porcentuales a la media aritmética de las ofertas presentadas. En

Codi Validació: 9M3K66Q96E3F29EQTJEFW4XPK | Verificació: https://xabia.sedelectronica.es/
Document signat electrònicament des de la plataforma esPublico Gestiona | Pàgina 8 de 64

cualquier caso, se considerará desproporcionada la baja superior en 15 unidades porcentuales al presupuesto base de licitación

1.2.- Mayor periodo de formación: hasta un máximo de 19,25 puntos.

Se valorará con la máxima puntuación el mayor periodo de formación ofertado, siempre respetando el mínimo periodo de formación de 6 meses, exigido en el apartado 21.3 del presente pliego.

La puntuación del resto de las ofertas se obtendrá mediante la siguiente fórmula:

Puntos oferta = 19,25 x Oferta que se valora / Mayor periodo de formación.

1.3.- Versión en inglés de la Oficina Virtual Tributaria: 0,75 puntos.

Se valorará con la puntuación única de 0,75 puntos la oferta que incluya una versión en inglés de la Oficina Virtual Tributaria, además de las versiones obligatorias en las dos lenguas oficiales, castellano y valenciano.

2.- Criterios dependientes de un juicio de valor (30 puntos).

De acuerdo con lo establecido en el artículo 146.3 de la Ley de Contratos del Sector Público, en la valoración de cada uno de los apartados se fija una banda de valores, no admitiéndose alternativas que no incluyan todas las funcionalidades y requerimientos técnicos descritos en los apartados 12 y 13 del Pliego.

2.1- Funcionalidades y requerimientos técnicos: hasta un máximo de 12 puntos.

Se valorará el cumplimiento de las funcionalidades indicadas en el apartado 12 y los requerimientos técnicos del apartado 13 del presente pliego, en base a la documentación aportada y a las sesiones presenciales/telemáticas descritas en el apartado 16 del presente pliego, estableciéndose los tramos que, a continuación se indican.

No se aceptarán ofertas que no incluyan todas las funcionalidades y todos los requerimientos técnicos del pliego.

Puntuación	**Índice**	**Criterios**
0 <= x < 4	Mínimo	Incluye todas las funcionalidades y todos los requerimientos técnicos del pliego, pero la solución ofertada tiene poca facilidad de uso, no es flexible, o no se adapta fácilmente a la forma de trabajo del M.I. AYUNTAMIENTO DE XÀBIA
4 <= x < 8	Bueno	Incluye todas las funcionalidades y todos requerimiento técnicos del pliego y la solución ofertada tiene facilidad de uso, es flexible y

Codi Validació: 9M3K66Q96E3F29EQTJEFW4XPK | Verificació: https://xabia.sedelectronica.es/
Document signat electrònicament des de la plataforma esPublico Gestiona | Pàgina 9 de 64

		adaptable a la forma de trabajo del M.I. AYUNTAMIENTO DE XÀBIA
8 <= x <= 12	Óptimo	Aporta valor añadido a las funcionalidades requeridas en el pliego, además de tener facilidad de uso, flexibilidad y ser adaptable a la forma de trabajo del M.I. AYUNTAMIENTO DE XÀBIA

2.2.- Plan de Proyecto: hasta un máximo de 8 puntos.

Se valorará el Plan de Proyecto que presenten los licitadores en su oferta técnica y que deberá incluir los siguientes contenidos:

2.2.1.- Cronograma.

2.2.2.- Organización del equipo, con descripción de responsabilidades y experiencia de cada uno de sus miembros.

2.2.3.- Plan de interoperabilidad e integraciones.

2.2.4.- Plan de migración.

2.2.5.- Plan de formación.

2.2.6.- Plan de comunicaciones.

2.2.7.- Plan de implantación y parametrización.

2.2.8.- Plan de continuidad del servicio.

No se aceptarán ofertas que no incluyan todos los apartados del Plan de Proyecto descritos en epígrafe 21 de este pliego.

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

Codi Validació: 9M3K66Q96E3F29EQTJEFW4XPK | Verificació: https://xabia.sedelectronica.es/
Document signat electrònicament des de la plataforma esPublico Gestiona | Pàgina 10 de 64

Puntuación	Índice	Criterios
0 <= x < 3	Mínimo	Cumple el mínimo exigible. El plan es esquemático y detalla de forma superficial los aspectos más relevantes del objeto del proyecto
3 <= x < 5	Bueno	Supera el mínimo exigible. El plan es detallado y de él se desprende que su aplicación puede asegurar un nivel de calidad aceptable en la ejecución del contrato
5 <= x <= 8	Óptimo	Se satisface de forma óptima, aportando valor añadido. El plan es detallado y de él se desprende que su aplicación puede asegurar un nivel de calidad aceptable en la ejecución del contrato, aportando valor añadido

2.3.- Mantenimiento correctivo y evolutivo y soporte a la gestión y explotación: hasta un máximo de 10 puntos.

No se aceptarán ofertas que no incluyan todas las prestaciones descritas en el apartado 15 de este pliego.

Puntuación	Índice	Criterios
0 <= x < 3	Mínimo	Incluye todas las prestaciones requeridas en el pliego, pero la cobertura es mínima
3 <= x < 7	Bueno	Incluye todas las prestaciones requeridas en el pliego, con cobertura más extensa
7 <= x <= 10	Óptimo	Incluye todas las prestaciones requeridas en el pliego, con cobertura más extensa aportando valor añadido

08.- SOLVENCIA

Solvencia económica y financiera:

1.- Volumen anual de negocios del licitador en el ámbito al que se refiere el contrato, que referido al año de mayor volumen de negocio de los tres últimos concluidos, deberá ser al menos de 812.700,00 Euros.

Codi Validació: 9M3K66Q96E3F29EQTJEFW4XPK | Verificació: https://xabia.sedelectronica.es/
Document signat electrònicament des de la plataforma esPublico Gestiona | Pàgina 11 de 64

Se acreditará mediante las cuentas anuales aprobadas y depositadas en el Registro Mercantil, o en el registro oficial en que deba estar inscrito el empresario y declaración del empresario indicando el volumen de negocios global de la empresa. Los empresarios individuales no inscritos en el Registro Mercantil acreditarán su volumen anual de negocios mediante sus libros de inventarios y cuentas anuales legalizados por el registro mercantil, y si no tuvieran obligación, mediante las declaraciones tributarias anuales de IVA o Impuesto sobre Sociedades.

2.- Documento que acredite la suscripción de un seguro de responsabilidad civil por importe mínimo de 774.000,00 Euros, documento acreditativo del pago y compromiso de mantenimiento de la póliza en vigor durante toda la ejecución del contrato.

Solvencia técnica o profesional:

Relación de los principales servicios o trabajos realizados de igual o similar naturaleza que los que constituyen el objeto del contrato, en el curso de los tres últimos años, en la que se indique el importe, la fecha y el destinatario público de los mismos. Los servicios o trabajos efectuados se acreditarán mediante certificados expedidos o visados por el órgano competente. Se deberá acreditar como mínimo la realización de contratos en cinco (5) entidades locales con población superior a 25.000 habitantes.

El requisito mínimo será que el importe anual acumulado en el año de mayor ejecución sea igual o superior a 677.250,00 Euros.

Para determinar que un trabajo o servicio es de igual o similar naturaleza al que constituye el objeto del contrato se atenderá al grupo y subgrupo de clasificación, o a los tres primeros dígitos de los respectivos códigos de la CPV.

Los licitadores podrán acreditar indistintamente su solvencia mediante la aportación de la documentación indicada anteriormente o mediante su clasificación como empresas contratistas de servicios en los siguientes grupos y subgrupos:

Grupo V: Servicios de Tecnologías de la Información y las Telecomunicaciones.
Subgrupo 8 Otros servicios informáticos o de telecomunicaciones.
Categoría B.

Certificación de conformidad con el Esquema Nacional de Seguridad:

Según se dispone en la Resolución de 13 de octubre de 2016, de la Secretaría de Estado de Administraciones Públicas, por la que se aprueba la Instrucción Técnica de Seguridad de conformidad con el Esquema Nacional de Seguridad, y teniendo en cuenta

Codi Validació: 9M3K66Q96E3F29EQTJEFW4XPK | Verificació: https://xabia.sedelectronica.es/
Document signat electrònicament des de la plataforma esPublico Gestiona | Pàgina 12 de 64

la naturaleza del servicio, su propósito y el elevado grado de especialización técnica requerida, así como la criticidad de los elementos integrantes, los licitadores deberán acreditar la disposición de la siguiente certificación: **Conformidad con el Esquema Nacional de Seguridad**, con categoría **MEDIA** de Sistemas de Información destinados a la prestación de servicios TIC, expedido por un Organismo Certificador Autorizado.

La certificación solicitada hace referencia tanto a la prestación de los servicios de Housing, Hosting y Cloud en modalidad SaaS, como a la aplicación informática de gestión, inspección y recaudación de los ingresos municipales.

09.- CONTEXTO ACTUAL

El M.I. AYUNTAMIENTO DE XÀBIA actualmente dispone de una aplicación informática basada en el modelo cliente – servidor, apoyada sobre una base de datos Informix, con la parte cliente extructurada entre aplicaciones nativas en lenguaje 4GL de Informix y lenguaje Php.

La promulgación de la Ley 11/2007, de 22 de junio, de acceso electrónico de los ciudadanos a los servicios públicos supuso, para el conjunto de las Administraciones Públicas, un gran reto para su modernización, dando carta de naturaleza legal a las nuevas tecnologías en las relaciones interadministrativas, al establecer el derecho de los ciudadanos a relacionarse electrónicamente con las mismas, así como la obligación de éstas de dotarse de los medios y sistemas necesarios para que dicho derecho pueda ejercerse.

La Ley 39/2015, del procedimiento administrativo común de las Administraciones Públicas, sistematiza toda la regulación relativa al procedimiento administrativo, clarifica e integra el contenido de la anterior Ley de Régimen Jurídico de las Administraciones Públicas y del Procedimiento Administrativo Común y de la citada Ley 11/2007, y profundiza en la agilización de los procedimientos con un pleno funcionamiento electrónico.

La Ley 40/2015, de 1 de octubre, del Régimen Jurídico del Sector Público, establece un régimen completo de las relaciones entre las Administraciones Públicas, desarrollando técnicas de cooperación y de intercambio de datos.

El Esquema Nacional de Seguridad, regulado por el Real Decreto 3/2010, de 8 de enero, determina la política de seguridad que se ha de aplicar en la utilización de los medios electrónicos. En el mismo se definen los principios básicos y requisitos mínimos para una protección adecuada de la información y ha de ser aplicado por las Administraciones Públicas para asegurar el acceso, integridad, disponibilidad, autenticidad, confidencialidad, trazabilidad y conservación de los datos, informaciones y servicios utilizados en medios electrónicos en el ejercicio de sus competencias

M.I. Ajuntament de Xàbia

Plaça de l'Esglesia 4, Xàbia, 03730 Alacant/Alicante. Tel 965790500. CIF P0308200E

Codi Validació: 9M3K66Q96E3F29EQTJEFW4XPK | Verificació: https://xabia.sedelectronica.es/
Document signat electrònicament des de la plataforma esPublico Gestiona | Pàgina 13 de 64

El Esquema Nacional de Interoperabilidad, regulado por el Real Decreto 4/2010, de 8 de enero, establece el conjunto de criterios y recomendaciones que deberán tener en cuenta las Administraciones Públicas, para la toma de decisiones tecnológicas que garanticen la interoperabilidad y que permitan el ejercicio de derechos y el cumplimiento de deberes a través del acceso electrónico a los servicios públicos, a la vez que redunda en beneficio de la eficacia y la eficiencia, evitando la discriminación a los ciudadanos por razón de su elección tecnológica.

Es necesario pues plantear un proyecto de evolución tecnológica que cubra las necesidades actuales y futuras, alineado con las principales tendencias del mercado de las tecnologías de la información actuales.

Hasta el momento las aplicaciones informáticas existentes se han movido en el paradigma denominado cliente – servidor, sin estar orientadas a su interacción desde fuera de las organizaciones y, por lo tanto, sin contar con las debidas medidas de seguridad necesarias para ello.

En la situación tecnológica actual, la evolución lógica es que las nuevas aplicaciones estén basadas en tecnología web; utilicen servicios web para comunicarse con otras aplicaciones y se adapten, y den cumplimiento, a los requisitos establecidos en el Esquema Nacional de Seguridad y el de Interoperabilidad.

Se permite así el uso de plataformas tecnológicas, existentes en el mercado, puestas a disposición de las Administraciones, por parte de la Administración Central y Autonómica, que racionalizan el uso de servicios comunes como pueden ser pasarelas de pagos, notificaciones telemáticas, comprobación de identidades electrónicas, información de la situación jurídico – tributaria de los contribuyentes, etc.

La implantación de herramientas informáticas y telemáticas para la modernización del Área Económica, así como la mejora de las funcionalidades de las distintas herramientas que dan soporte a la misma, eliminando papel, agilizando los trámites mediante la implantación de la firma electrónica y, posibilitando la integración con otras aplicaciones, se estima imprescindible para la relación con los contribuyentes, máxime cuando muchos de ellos tienen en nuestro municipio su vivienda vacacional, dificultando la realización de trámites presenciales durante la mayor parte del año.

Por ello el M.I. AYUNTAMIENTO DE XÀBIA, está interesado en trasladar, a un entorno de computación en la nube, una nueva aplicación informática de gestión, inspección y recaudación de los ingresos municipales y sus servicios relacionados, como parte de una provisión más amplia de servicios de naturaleza tributaria a los ciudadanos, racionalizando las tecnologías de la administración local, reduciendo duplicidades en esfuerzos y costes y resolviendo los problemas que contienen los actuales sistemas de información.

Los objetivos generales que persigue el M.I. AYUNTAMIENTO DE XÀBIA son:

Codi Validació: 9M3K66Q96E3F29EQTJEFW4XPK | Verificació: https://xabia.sedelectronica.es/
Document signat electrònicament des de la plataforma esPublico Gestiona | Pàgina 14 de 64

1.- Mejorar la orientación al contribuyente y al servicio.

2.- Mejorar la disponibilidad de los servicios tributarios.

3.- Mejorar la funcionalidad de los procesos de gestión tributaria, inspección y recaudación.

4.- Cumplir con las leyes y regulaciones externas.

5.- Innovar.

6.- Mejorar la integración (interoperabilidad) entre el sistema de información de gestión, inspección y recaudación, con el resto de sistemas de información existentes.

Por otra parte, la Sección de Informática, actualmente responsable de asegurar los recursos de la Tecnología de la Información y Comunicaciones para el Servicio de Gestión Tributaria y Recaudación, dispone de los siguientes objetivos, alineados con los anteriores:

1.- Asegurar la satisfacción de los usuarios con los niveles de servicio prestados.

2.- Asegurar que la información crítica y confidencial está a salvo de accesos no autorizados, es íntegra y está disponible cuando se requiere.

3.- Asegurar que las transacciones automáticas y los intercambios de información son seguros.

4.- Asegurar un impacto mínimo cuando se produzca un cambio o indisponibilidad en el servicio, directa o indirectamente.

5.- Asegurar que los servicios proporcionados están disponibles cuando se requieren.

6.- Mejorar la gestión de cambios y peticiones de nuevos requerimientos de los usuarios.

7.- Optimizar el modelo operativo de la gestión, inspección y recaudación, a través de un nuevo modelo de servicios, medible y que aporte credibilidad.

Bajo este contexto, uno de los objetivos fundamentales que el M.I. AYUNTAMIENTO DE XÀBIA pretende implantar es la creación de una Oficina Virtual de gestión, inspección y recaudación para:

1.- Permitir a los contribuyentes realizar todas aquellas gestiones de esta naturaleza: pago de tributos, consulta del estado de los tributos ya tramitados o pendientes de pago, suscribir planes personalizados de pago, obtención de duplicados, etc.

Codi Validació: 9M3K66Q96E3F29EQTJEFW4XPK | Verificació: https://xabia.sedelectronica.es/
Document signat electrònicament des de la plataforma esPublico Gestiona | Pàgina 15 de 64

2.- Permitir a diferentes colectivos disponer de una herramienta de trabajo con la que poder realizar diferentes gestiones con la Administración.

3.- Posibilidad que cualquier simulación efectuada a través de la Oficina Virtual se pueda convertir en una transacción firme, una vez comprobada la legitimidad del solicitante.

10.- ALCANCE DEL PROYECTO

El contratista deberá:

Presentar un Proyecto que contemple el proceso completo de implantación del nuevo aplicativo.

Aportar personal altamente cualificado en las áreas de gestión objeto del proyecto y experto en la aplicación informática ofertada, para realizar los requisitos de implantación y parametrización necesarios.

Implementar todos los componentes tecnológicos necesarios para la operatividad de las funcionalidades de la aplicación en los equipos destinados al efecto.

Parametrizar las funcionalidades de la aplicación a las necesidades del M.I. AYUNTAMIENTO DE XÀBIA.

Realizar todas las pruebas y validaciones necesarias para garantizar el buen funcionamiento de la aplicación.

Migrar los datos del sistema actual a la nueva aplicación.

Dar soporte y asistencia en las tareas de explotación que el personal del M.I. AYUNTAMIENTO DE XÀBIA necesite realizar sobre los datos gestionados por la aplicación.

Formar al personal de las Unidades Administrativas implicadas, a todos los niveles: gestión, dirección y técnico.

Proporcionar los servicios de alojamiento de la aplicación informática y de todos los datos generados por ésta, garantizándose un acceso óptimo y seguro a los mismos.

11.- MODIFICACIÓN DEL CONTRATO

No se prevé.

Codi Validació: 9M3K66Q96E3F29EQTJEFW4XPK | Verificació: https://xabia.sedelectronica.es/
Document signat electrònicament des de la plataforma esPublico Gestiona | Pàgina 16 de 64

12.- MODELO FUNCIONAL

La cobertura funcional de la aplicación debe ser, como mínimo, tal y como se describe a continuación.

1.- Base de datos de personas.

Alta y mantenimiento de personas de forma interactiva y por carga de soportes.

Visualización y gestión de la información de la persona de forma agrupada: Carpeta Tributaria y Cuenta del Contribuyente.

Vinculación de los datos de las personas con toda su información de gestión y la documentación digital firmada electrónicamente asociada:

1.- Valores y objetos tributarios.

2.- Domicilios y domiciliaciones.

3.- Expedientes, notificaciones, etc.

Integración con el fichero de terceros corporativo y el Padrón de Habitantes.

Tratamiento especial para grandes contribuyentes y organismos públicos.

Gestión de "plan de pago personalizado".

Histórico de los datos de los contribuyentes y sus domicilios fiscales.

Selección del idioma de preferencia de las personas, para la obtención de documentación.

Sistema de depuración de datos de los contribuyentes y sus domicilios fiscales.

Acceso sencillo y rápido a la visión completa de toda la información relacionada con el contribuyente.

Información del representante del contribuyente y gestión con sus datos.

Gestión de varios domicilios del contribuyente. Tratamiento de la dirección prioritaria y la dirección histórica.

Posibilidad de registrar, de forma sencilla, las asistencias personalizadas a los contribuyentes, desde el mismo punto del aplicativo desde donde se realiza la Atención Personalizada (Cuenta del Contribuyente), de modo que, como resultado, se disponga

Codi Validació: 9M3K66Q96E3F29EQTJEFW4XPK | Verificació: https://xabia.sedelectronica.es/
Document signat electrònicament des de la plataforma esPublico Gestiona | Pàgina 17 de 64

de una información detallada de las personas atendidas y del personal que les ha atendido.

2.- Registro de entradas y salidas

Registro de entradas y salidas de documentos, integrado con el gestor de expedientes tributarios, adaptado a las especificaciones SICRES, tanto para nuevas solicitudes como para la aportación de documentación a expedientes en trámite.

Entradas y salidas de documentos directamente, o a través de Servicios Web, con el Registro General

Asociación de documentos en formato digital.

Captura de firma biométrica justificativa asociada automáticamente a la correspondiente entrada o salida.

Digitalización certificada/escaneo certificado de documentos de forma individual o masiva, asociados automáticamente a la correspondiente entrada/salida.

Estructura específica del número de registro compatible con la existente en el M.I. AYUNTAMIENTO DE XÀBIA.

3.- Gestor de expedientes

Tramitación en papel y electrónica y gestión completa de todos los tipos de expedientes relativos a los diferentes procedimientos tributarios, abarcando el ciclo completo de gestión, recaudación e inspección.

Configuración de cada tipo de expediente con sus actuaciones, según la fase del procedimiento.

Integración de las actuaciones con sus respectivos módulos tributarios.

Inclusión de firma electrónica en los documentos.

Acceso, vía Internet, a los documentos para comprobar su veracidad.

Integración con el sistema de gestión de expedientes corporativo.

Tramitación electrónica de todos los tipos de expedientes tributarios, integrada con la base de datos, los módulos de gestión, el registro de documentos y los libros de resoluciones.

Gestión de expedientes con efectos automáticos en la Gestión Contable (SicalWin), es decir, cualquier acuerdo/resolución, adoptada por el órgano competente, desencadena, de forma automática, sus consecuencias sobre los elementos de gestión (Objetos tributarios, valores, contribuyentes, etc.) y sobre la contabilidad.

Codi Validació: 9M3K66Q96E3F29EQTJEFW4XPK | Verificació: https://xabia.sedelectronica.es/
Document signat electrònicament des de la plataforma esPublico Gestiona | Pàgina 18 de 64

Tramitación de expedientes de forma individual y colectiva. Posibilidad de tramitación individual, con posibilidad, por motivos de eficacia y eficiencia en la gestión, el trámite de acuerdo/resolución de forma colectiva.

Archivo en el gestor documental de todos los documentos generados.

Gestión por bandejas de tareas, por usuarios o unidades administrativas, servicios u oficinas.

Integración con la firma electrónica.

Captura de firma biométrica justificativa de la práctica de notificaciones, o entrega de cualquier otro documento a los interesados.

Escaneo certificado de documentos de forma individual o masiva, vinculándose a expedientes o recibos, liquidaciones o autoliquidaciones, en cualquier fase de tramitación y, acceso a estos documentos.

Composición y foliado de expedientes firmados electrónicamente.

Sistema integrado de notificación telemática.

Control y visualización de los expedientes en sus diferentes etapas de tramitación, diferenciando por estados.

Control y visualización de los expedientes con incidencias en su tramitación (por carga de información externa que modifica su validez o variación del estado de los valores), con ofrecimiento de posibilidades de actuación.

Control en la tramitación de expedientes que impida alterar la propuesta de acuerdo una vez fiscalizada.

Identificación, en el alta de expedientes de tramitación "de oficio", "a instancia de parte", con alta de nuevo registro de entrada o "a instancia de parte" con registro de entrada ya existente. La recuperación de instancias existentes desde el Registro General de Entradas inmediato a través de Servicios Web.

Codificación específica del número de expediente de gestión adaptada a la existente en el M.I. AYUNTAMIENTO DE XÀBIA.

Posibilidad de disponer de número de expediente externo asociado con el expediente de gestión.

En la tramitación de expedientes, en la pantalla para la realización de la propuesta de aprobación, debe poderse:

1.- Indicar el órgano de aprobación, colegiado o unipersonal.

2.- Indicar una breve descripción del asunto.

3.- Incluir, al menos, cuatro cargos firmantes.

Codi Validació: 9M3K66Q96E3F29EQTJEFW4XPK | Verificació: https://xabia.sedelectronica.es/
Document signat electrònicament des de la plataforma esPublico Gestiona | Pàgina 19 de 64

4.- Adjuntar documentos en formato PDF a la propuesta.

5.- Indicar la información necesaria para su posterior notificación automática (destinatarios, pies de recurso, etc.)

Posibilidad de iniciar una nueva solicitud (expediente de gestión) desde otro expediente ya existente, utilizando los datos ya obrantes en éste.

4.- Gestor documental

Mantenimiento de plantillas de documentos para la gestión, inspección y recaudación de tributos y restantes ingresos de derecho público.

Mantenimiento de las versiones de las plantillas.

Alta y mantenimiento de todo tipo de documentos que generan los procedimientos tributarios.

Integración de los documentos en un archivo digital independiente de la base de datos.

Visor de documentos electrónicos.

5.- Procedimientos de gestión

Tramitación completa y electrónica de fraccionamientos y aplazamientos de deudas, tanto en periodo voluntario de pago como en periodo ejecutivo.

Cancelación de aplazamientos y fraccionamientos no atendidos, o atendidos parcialmente, con reposición de los valores a su estado original.

Posibilidad de aplazamientos y fraccionamientos por deuda individual, por un conjunto de deudas o por el importe total de la deuda acumulada.

Domiciliación bancaria del pago de aplazamientos y fraccionamientos, y emisión de documentos de pago en formato de Cuaderno 60 de la Serie "Normas y procedimientos bancarios" de la Asociación Española de la Banca.

Cálculo y liquidación de intereses en aplazamientos y fraccionamientos, distinguiendo entre intereses legales o de demora, en función de la garantía y/o el concepto de ingreso.

Tramitación con comunicación de concesión inmediata de aplazamientos y fraccionamientos de pago en las condiciones y cantidades establecidas en las Ordenanzas Fiscales del M.I. AYUNTAMIENTO DE XÀBIA.

Tramitación completa de los procedimientos de devolución de ingresos indebidos.

Codi Validació: 9M3K66Q96E3F29EQTJEFW4XPK | Verificació: https://xabia.sedelectronica.es/
Document signat electrònicament des de la plataforma esPublico Gestiona | Pàgina 20 de 64

Liquidación de los intereses de demora a satisfacer por devolución de ingresos, en función del concepto de ingreso.

Comprobación de si los titulares, de un derecho a devolución, tienen deudas pendientes a los efectos de su cobro por compensación.

Ordenación de las devoluciones de ingreso por transferencia a la cuenta de origen de recibos domiciliados o, de ser señalada, a la cuenta indicada por el titular.

Tramitación completa de las suspensiones del procedimiento de cobro.

Tramitación completa de aplazamientos y fraccionamientos de pago de autoliquidaciones.

Posibilidad de indicar, en los acuerdos/resoluciones, consecuencias concretas que no tengan efectos automáticos en gestión y contabilidad. Por ejemplo: desistimientos, denegación de beneficios o fraccionamientos, etc. Posibilidad de la tramitación colectiva de los acuerdos/resoluciones de estos expedientes.

Identificación de actuaciones que requieren ser notificadas (actuación notificable).

Posibilidad de notificación interactiva (inmediata o diferida), o por gestión masiva y/o boletín, cualquier actuación notificable.

Tramitación de comunicación interactiva de concesión (beneficios fiscales, etc.), previamente a la correspondiente aprobación de la solicitud, sin actuación posterior de notificación.

Tramitación de la aprobación de valores previamente cobrados (ingresos asociados a actas de conformidad, denuncias de tráfico, etc.)

Alta de expediente de gestión a partir de entrada ya existente en el Registro General. La recuperación de instancias existentes desde el Registro General de Entradas inmediato a través de Servicios Web.

Alta de expediente de gestión con registro de entrada tributario.

Alta de expediente de oficio.

Aportación de documentación a expediente, a partir de entrada ya existente en el Registro General.

Aportación de documentación a expediente con nuevo registro de entrada tributario.

6.- Fiscalización

Proceso de fiscalización a priori o a posteriori de los expedientes, tal y como lo disponga el Plan Anual de Fiscalización del M.I. AYUNTAMIENTO DE XÀBIA.

Codi Validació: 9M3K66Q96E3F29EQTJEFW4XPK | Verificació: https://xabia.sedelectronica.es/
Document signat electrònicament des de la plataforma esPublico Gestiona | Pàgina 21 de 64

Posibilidad de generar informes de devolución al gestor por parte del servicio fiscal de ingresos de la Intervención Municipal.

Identificación, en el proceso de fiscalización a priori, del resultado de esa fiscalización, para una posterior explotación de esta información.

Identificación, en el proceso de fiscalización a posteriori, del resultado de esa fiscalización, para una posterior explotación de esta información.

Facilidades de obtención de la información necesaria para los procesos de auditoría y control establecidos por el servicio fiscal de ingresos de la Intervención Municipal.

7.- Inspección tributaria y procedimiento sancionador

Tramitación y gestión de todos los procedimientos administrativos y actuaciones de inspección y sanción, incluidos sus modelos documentales, integrados con el resto de la aplicación y, en particular, con los módulos de gestión tributaria y, en su caso, censal.

Emisión de notificaciones interactivas/masivas de las comunicaciones derivadas de los procedimientos de inspección y sanción.

Gestión de los documentos asociados a la gestión de las liquidaciones de los procedimientos de inspección y sanción, y su correspondiente contabilización.

8.- Domiciliaciones de pago

Mantenimiento de domiciliaciones individuales de forma interactiva o por tratamiento de soportes bancarios.

Domiciliación general del contribuyente, tanto de sus objetos tributarios, actuales y futuros, deudas de vencimiento periódico y cuotas de planes personalizados de pago, así como de aplazamientos y fraccionamientos

Posibilidad de aplicación de bonificaciones por domiciliación, según lo establecido en las Ordenanzas Fiscales.

Generación y tratamiento de los pagos por domiciliación con arreglo a las normas y procedimientos bancarios establecidos.

Histórico de domiciliaciones.

Emisión de avisos para recibos no domiciliados.

Distinción entre fecha de solicitud de domiciliación y fecha de efecto o entrada en vigor, con una gestión adecuada de las mismas.

Codi Validació: 9M3K66Q96E3F29EQTJEFW4XPK | Verificació: https://xabia.sedelectronica.es/
Document signat electrònicament des de la plataforma esPublico Gestiona | Pàgina 22 de 64

9.- Planes personalizados de pago

Tramitación completa y electrónica de planes personalizados de pago, que permitan pagar al deudor la totalidad, o una parte, de su deuda anual en tributos de vencimiento periódico, conforme al procedimiento establecido en la Ordenanza Fiscal General de Recaudación del M.I. AYUNTAMIENTO DE XÀBIA, y que contemple, al menos, las siguientes opciones:

1.- Pago total anticipado.

2.- Pago distribuido en cuotas periódicas.

3.- Aportaciones extraordinarias.

4.- Pago de cuotas de ajuste.

5.- Recalculo de cuotas.

Domiciliación bancaria del pago, y emisión de documentos de pago en formato de Cuaderno 60 de la Serie "Normas y procedimientos bancarios" de la Asociación Española de la Banca, para planes de pago con opción de pago domiciliado.

Remisión periódica de documentos de pago, por medios electrónicos, o posibilidad de obtención directa por el contribuyente, para planes con opción de pago no domiciliado, o para aportaciones extraordinarias en cualquier modalidad de plan.

Cancelación de planes personalizados de pago no atendidos, o atendidos parcialmente, o con cualquier otra causa de incumplimiento prevista en la Ordenanza Fiscal General de Recaudación.

Cálculo y aplicación de bonificaciones por pago anticipado, en función del concepto de ingreso.

Renovación periódica de planes personalizados de pago, en las condiciones establecidas en la Ordenanza Fiscal General de Recaudación del M.I. AYUNTAMIENTO DE XÀBIA.

Tramitación, con comunicación de concesión inmediata, de planes personalizados de pago, en las condiciones y cantidades establecidas en la Ordenanza Fiscal General de Recaudación del M.I. AYUNTAMIENTO DE XÀBIA.

10.- Valores

Alta, baja y gestión completa de recibos, liquidaciones y autoliquidaciones.

Gestión de valores de naturaleza tributaria y restantes ingresos municipales, no obstante, la utilización del término "tributos" o "tributario/a".

Codi Validació: 9M3K66Q96E3F29EQTJEFW4XPK | Verificació: https://xabia.sedelectronica.es/
Document signat electrònicament des de la plataforma esPublico Gestiona | Pàgina 23 de 64

Tratamiento específico del precio público por utilización de parkings públicos, en la modalidad de larga estancia – con sus distintas sub-modalidades -, utilización por rotación, tickets prepago, concesión y cuota anual de mantenimiento de la concesión, de acuerdo con la Ordenanza Fiscal reguladora del M.I. AYUNTAMIENTO DE XÀBIA.

Generación y emisión de todos los Padrones fiscales de competencia municipal y tramitación de su aprobación.

Posibilidad de emisión de padrones fraccionados en diferentes plazos.

Procesos automatizados que permiten la rectificación de valores incorrectos, generando nuevas liquidaciones, complementarias o sustitutivas, anulaciones o propuestas de devolución, según corresponda al estado de los valores a rectificar.

Liquidación y aplicación de recargos por declaración extemporánea e intereses de demora exigibles.

Histórico de las gestiones realizadas respecto a cada valor.

Cálculo de la deuda según el estado del valor.

Cálculo de la prescripción, control e interrupción de la prescripción.

Valores de cuota cero (exención, no sujeción, etc.): alta, consulta y registro de la aprobación, en su caso.

Desglose de la información asociada a la devolución de ingresos.

11.- Recaudación voluntaria

Gestión de la puesta al cobro de los tributos, y otros ingresos municipales, de cobro periódico en periodo voluntario.

Gestión de la puesta al cobro de liquidaciones de ingreso directos.

Gestión del cobro de autoliquidaciones.

Tramitación completa y electrónica de fraccionamientos, aplazamientos, planes personalizados de pago, suspensiones y devoluciones.

Elaboración de cuentas de gestión recaudatoria, en base a distintos criterios (por año de contraído, por periodos, por conceptos, etc.).

Finalización del periodo voluntario de pago: pase automático a periodo ejecutivo.

12.- Recaudación ejecutiva

Elaboración y emisión de propuestas de providencias de apremio, y en su caso, de certificaciones de descubierto y providencias de apremio, individuales y colectivas.

Emisión de notificaciones de providencia de apremio y avisos.

Codi Validació: 9M3K66Q96E3F29EQTJEFW4XPK | Verificació: https://xabia.sedelectronica.es/
Document signat electrònicament des de la plataforma esPublico Gestiona | Pàgina 24 de 64

Liquidación y aplicación de los recargos del periodo ejecutivo, intereses de demora exigibles y costas del procedimiento de apremio.

Reposiciones a voluntaria.

Reposiciones a fase anterior (recargo exigible) en el procedimiento ejecutivo.

Formación de expedientes ejecutivos. Acumulación y segregación de deudas. Liquidación y cierre de expedientes. Parametrización de los criterios de acumulación automática de valores en ejecutiva a expedientes de apremio.

Tramitación y gestión de todas las actuaciones, fases y modelos documentales del procedimiento recaudatorio establecidos en el Reglamento General de Recaudación y en la Ordenanza Fiscal General de Recaudación.

Tramitación de procedimientos de hipoteca legal tácita.

13.- Procedimiento de embargo

Inicio automático de la fase de embargo.

Ejecución de garantías.

Solicitud de información de forma individual o masiva de cuentas, sueldos, salarios y pensiones, vehículos, créditos, inmuebles y otros tipos de bienes.

Introducción de resultados.

Embargo de dinero depositado en cuentas. Aplicación completa del Cuaderno 63 de la Serie de Normas de la AEB.

Embargo de créditos.

Embargo de devoluciones gestionadas por la AEAT. Aplicación completa de la tramitación del modelo 996 AEAT.

Embargo de sueldos, salarios y pensiones. Captura de información de la TGSS y del INSS.

Embargo de bienes inmuebles.

Embargo de vehículos y otros bienes muebles.

Subasta de bienes inmuebles. Actuaciones previas, procedimientos y actuaciones posteriores.

Otras acciones de embargo: valores, créditos, establecimientos mercantiles…

Gestión de fallidos y créditos incobrables. Bajas por insolvencia provisional.

Derivación de responsabilidad y sucesión en la deuda.

Codi Validació: 9M3K66Q96E3F29EQTJEFW4XPK | Verificació: https://xabia.sedelectronica.es/
Document signat electrònicament des de la plataforma esPublico Gestiona | Pàgina 25 de 64

14.- Gestión de cobros

Gestión de todo tipo de cobro de forma interactiva y masiva.

Cobros parciales o a cuenta.

Generación y emisión de documentos de ingreso de cualquier tipo (recibos, liquidaciones, multas, sanciones, aplazamientos o fraccionamientos, providencias de apremio, pagos a cuenta en expedientes ejecutivos, etc.).

Completa adecuación a las especificaciones del Cuaderno 60 de la Serie "Normas y procedimientos bancarios" de la Asociación Española de la Banca, con todas las modalidades y funcionalidades.

15.- Selector de información

Selección masiva de elementos de la base de datos mediante la combinación de parámetros. Obtención de ficheros con los resultados para su gestión posterior.

16.- Notificaciones

Gestión de todo tipo de notificaciones de documentos generadas por la aplicación de forma individual o masiva.

Generación de remesas de notificaciones y su seguimiento.

Adecuación a los sistemas de certificados de Correos SICER, u otros, y abierto a otros sistemas análogos de otras compañías de notificación.

Selección de notificaciones no realizadas para su tramitación mediante publicación en el Boletín Oficial.

Sistema de notificación electrónica por Sede Electrónica, con la posibilidad de avisos por correo y mensajes SMS.

Posibilidad de digitalización certificada de los acuses de recibo.

Posibilidad de incorporación de los ficheros de imágenes de certificados de acuses de recibo suministrados por Correos, u otras compañías de notificación.

En el caso de notificaciones de acuerdos/resoluciones que supongan aprobación individualizada de valores, registro simultáneo de la notificación de los acuerdos/resoluciones con la de los valores que se aprueben.

17.- Contabilidad auxiliar

Generación de ficheros de intercambio con el sistema contable del M.I. AYUNTAMIENTO DE XÀBIA (SicalWin), que permita registrar, de modo automático,

Codi Validació: 9M3K66Q96E3F29EQTJEFW4XPK | Verificació: https://xabia.sedelectronica.es/
Document signat electrònicament des de la plataforma esPublico Gestiona | Pàgina 26 de 64

todas las operaciones propias de la ejecución de los ingresos (derechos reconocidos, derechos recaudados, bajas por prescripción, bajas por insolvencia, devoluciones de ingresos, etc.)

Garantía de coherencia y sincronización de los acuerdos/resoluciones con sus consecuencias contables.

Conciliación bancaria y cuadre contable de las operaciones tributarias.

18.- Seguimiento y control

Opciones de seguimiento y control de todos los elementos de la gestión tributaria, haciendo principal hincapié en:

1.- Seguimiento en tiempo real de la recaudación voluntaria y la recaudación ejecutiva. Los importes recaudados distinguirán el importe principal, intereses, recargo del 5%, 10% y 20% y costas.

2.- Seguimiento de la prescripción.

3.- Seguimiento de las suspensiones, aplazamientos y fraccionamientos, gestión de bajas y otras paralizaciones.

4.- Seguimiento de expedientes de gestión, devoluciones, procesos judiciales, asistencias.

5.- Seguimiento de la evolución de la base de datos de contribuyentes.

6.- Seguimiento de la evolución de las domiciliaciones.

7.- Seguimiento de la situación de los expedientes iniciados, finalizados y pendientes de cada Unidad Administrativa.

8.- Seguimiento en tiempo real de las asistencias personalizadas, de las personas atendidas y del personal que les ha atendido.

9.- Seguimiento de las actuaciones notificables de cada Unidad Administrativa.

10.- Seguimiento de la situación de las remesas de notificaciones.

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

Codi Validació: 9M3K66Q96E3F29EQTJEFW4XPK | Verificació: https://xabia.sedelectronica.es/
Document signat electrònicament des de la plataforma esPublico Gestiona | Pàgina 27 de 64

19.- Servicios web

Acceso e integración, en tiempo real, con otros sistemas basado en tecnología SOAP.

20.- Oficina virtual tributaria

Acceso de los contribuyentes, representantes y colaboradores sociales, con la identificación, autenticación y firma con certificados digitales aceptados por el M.I. AYUNTAMIENTO DE XÀBIA, y/o con los mecanismos de clave concertada que se permitan con las siguientes características:

1.- Acceso a toda su información tributaria, incluido el estado de sus expedientes.

2.- Actualización de datos personales de carácter jurídico.

3.- Pago telemático de deudas, mediante en cargo en cuenta en entidades financieras, o a través de la plataforma de pago designada por el M.I. AYUNTAMIENTO DE XÀBIA.

4.- Tramitación completa de domiciliaciones bancarias (alta, modificación, baja).

5.- Tramitación completa de fraccionamientos y aplazamientos de pago.

6.- Consulta de bienes y objetos tributarios y su histórico de datos.

7.- Consulta de deudas y pagos realizados.

8.- Emisión de documentos de ingreso, duplicados de recibos, justificantes y certificados de deuda.

9.- Posibilidad de simulación, emisión, pago y, en su caso, presentación de autoliquidaciones.

10.- Presentación telemática de declaraciones, solicitudes, recursos y cualquier otra actuación tributaria.

11.- Aportación directa de documentos a expedientes por el propio contribuyente desde la Oficina Virtual Tributaria.

12.- Seguimiento del estado de tramitación de los expedientes.

13.- Notificaciones electrónicas en Sede.

21.- Carga automatizada de soportes

Cuadernos bancarios de la Asociación Española de la Banca, ficheros SICER, o cualquier otro soporte requerido en el ámbito tributario y de la recaudación municipal (Agencia Tributaria, Seguridad Social, Catastro, Dirección General de Tráfico, etc.).

Codi Validació: 9M3K66Q96E3F29EQTJEFW4XPK | Verificació: https://xabia.sedelectronica.es/
Document signat electrònicament des de la plataforma esPublico Gestiona | Pàgina 28 de 64

Integración con el sistema de comunicaciones EDITRAN.

22.- Gestión tributaria del Impuesto sobre bienes inmuebles

Procesos de validación, carga y actualización de los objetos tributarios del Impuesto sobre bienes inmuebles, mediante el tratamiento de soportes catastrales y a través de Servicios Web previstos por Catastro.

Proceso de gestión tributaria del impuesto sobre bienes inmuebles de naturaleza urbana, rústica y de características especiales. Exenciones, bonificaciones y no sujeciones.

Cálculo y generación de recibos y padrones.

Cálculo y generación de liquidaciones de forma interactiva y masiva mediante el tratamiento de ficheros de intercambio DOC. Procesos de automatización para la regularización económica de las modificaciones comunicadas en dichos ficheros de intercambio.

23.- Gestión catastral

Tratamiento de las alteraciones jurídicas del Impuesto sobre bienes inmuebles.

Integración, mediante Servicios Web, con la base de datos de la Dirección General del Catastro, tanto para consulta de los datos públicos, como para la gestión de alteraciones de orden jurídico, según el nivel de autorización del usuario y de las competencias del M.I. AYUNTAMIENTO DE XÀBIA, en materia catastral.

Tramitación del resto de alteraciones catastrales (Modelo 902) y alteraciones no declaradas.

Generación y tratamiento de todos los ficheros catastrales.

Visor GIS integrado con la información territorial.

24.- Gestión tributaria del impuesto sobre vehículos de tracción mecánica

Generación de autoliquidaciones asistidas, de forma presencial o telemática, del Impuesto sobre Vehículos de Tracción Mecánica.

Mantenimiento de objetos tributarios de forma interactiva y por el tratamiento de soportes de la Dirección General de Tráfico.

Procesos de gestión tributaria del impuesto. Exenciones y bonificaciones.

Cálculo y generación de padrones.

Codi Validació: 9M3K66Q96E3F29EQTJEFW4XPK | Verificació: https://xabia.sedelectronica.es/
Document signat electrònicament des de la plataforma esPublico Gestiona | Pàgina 29 de 64

Cálculo y generación de liquidaciones de forma interactiva y masiva mediante tratamiento de ficheros de la Dirección General de Tráfico.

Intercambio de información con la Dirección General de Tráfico de impagos del impuesto para su acreditación telemática (MVTA).

Integración on-line mediante Servicios Web con la Dirección General del Catastro.

25.- Gestión tributaria y censal del impuesto sobre actividades económicas

Gestión del censo del Impuesto sobre Actividades Económicas.

Procesos de gestión tributaria del impuesto. Exenciones y bonificaciones.

Cálculo y generación de recibos y padrones.

Cálculo y generación de liquidaciones de forma interactiva y masiva mediante tratamiento de los soportes remitidos por la Agencia Tributaria.

26.- Gestión tributaria del impuesto sobre el incremento del valor de los terrenos

Generación de autoliquidaciones de forma presencial o telemática.

Carga e integración de ficheros ANCERT y generación de requerimientos masivos en los casos de ausencia de tributación.

Integración on-line, mediante Servicios Web, con la plataforma de ANCERT.

Generación de liquidaciones.

Realización de cambios de dominio en los objetos tributarios del Impuesto sobre Bienes Inmuebles.

Seguimiento de la gestión del Impuesto sobre el incremento del valor de los terrenos.

27.- Gestión tributaria del impuesto sobre construcciones, instalaciones y obras

Generación de liquidaciones provisionales del impuesto.

Registro de finalizaciones de obra y presupuestos.

Generación de liquidaciones definitivas.

Integración con la gestión de obras y actividades, mediante Servicios Web.

Codi Validació: 9M3K66Q96E3F29EQTJEFW4XPK | Verificació: https://xabia.sedelectronica.es/
Document signat electrònicament des de la plataforma esPublico Gestiona | Pàgina 30 de 64

28.- Gestión de precios públicos y tasas

Mantenimiento de parámetros y tarifas.

Generación de objetos tributarios vinculados al territorio.

Generación de autoliquidaciones, liquidaciones, recibos y padrones, partiendo de los objetos tributarios.

Integración con otros servicios del M.I. AYUNTAMIENTO DE XÀBIA, que gestionen tasas y precios públicos, mediante Servicios Web.

29.- Control de asistencia a los contribuyentes

La aplicación deberá contemplar el control de las asistencias realizadas a los contribuyentes, en cualquier oficina y por parte de cualquier usuario del servicio, al más alto nivel posible de detalle, y sin importar el canal utilizado: teléfono, presencial, telemático, etc.)

De la misma manera, se gestionará el historial de contactos con el contribuyente, recogiéndose la secuencia de las relaciones mantenidas con el mismo, permitiendo así que cualquier usuario del servicio, en el más breve tiempo posible, pueda tener un conocimiento detallado de la situación histórica de los contribuyentes, ofreciendo así un nivel de servicio óptimo.

La aplicación debe contener herramientas para el tratamiento de los documentos que se generen por la misma, contemplando el control de versiones por contenido, las funcionalidades de trazabilidad, control de accesos, seguridad y generación de consultas.

Ha de contemplar el mantenimiento de plantillas de documentos y mantenimiento de las versiones de las mismas.

30.- Sistema de generación de informes

La aplicación debe disponer de un sistema que pueda gestionar el usuario final para crear consultas y cualquier tipo de informes, listados, ficheros o documentos.

El sistema de generación de informes proporcionará capacidades para crear informes para usuarios y aplicaciones Web y se integrará con todos los módulos de la aplicación.

Cubrirá una amplia gama de necesidades, desde informes operativos de gestión a análisis y documentación para entregar a los contribuyentes.

La herramienta permitirá la exportación de los resultados a las aplicaciones ofimáticas estándar y archivos de texto plano.

Codi Validació: 9M3K66Q96E3F29EQTJEFW4XPK | Verificació: https://xabia.sedelectronica.es/
Document signat electrònicament des de la plataforma esPublico Gestiona | Pàgina 31 de 64

Existirán informes preconfigurados destinados al usuario final, donde se ofrezcan opciones de selección asociados a los procesos tributarios habituales.

Se valorarán las prestaciones de generación de informes, listados y ficheros por el usuario final, en base a su facilidad de uso, flexibilidad, optimización de tiempos de respuesta, etc.

31.- Planificador de procesos y tareas

La aplicación proporcionará herramientas específicas para planificar trabajos en diferido, de modo que puedan programarse procesos de tratamiento masivo de recibos, expedientes, carga de datos externos, generación de informes o de cualquier otro tipo técnico o funcional.

32.- Herramientas para la organización del trabajo

La aplicación proporcionará herramientas que permitan la organización y planificación del trabajo, la asignación de tareas, como por ejemplo la agenda individual por usuario, de bandejas de gestión o lotes de trabajo.

13.- REQUERIMIENTOS TÉCNICOS

Los requisitos técnicos, mínimos, que deben ser cumplidos por la aplicación, son los referidos en este apartado. Respecto a los mismos podrá solicitarse información complementaria, o aclaratoria, al M.I. AYUNTAMIENTO DE XÀBIA.

1.- Características generales

La aplicación estará diseñada sobre arquitectura web multinivel y desplegada en la nube según definición del NIST (National Institute of Standards and Technology). El licitador deberá especificar el tipo de alojamiento en nube que ofrece y deberá detallar la arquitectura tecnológica de la plataforma en la que residirá la solución propuesta.

Específicamente, tendrá que detallar todos los elementos de la infraestructura destinados a proporcionar un servicio de alta disponibilidad (redundancia, recuperación ante desastres, plan de continuidad, seguridad física y lógica, etc.) y que, en general, proporcionan el nivel de seguridad adecuado a las exigencias de cumplimiento del Esquema Nacional de Seguridad.

Para evaluar los beneficios de la seguridad y la disponibilidad del Centro de Proceso de Datos, se tendrá en cuenta la acreditación de categorías TIER definidas por el Uptime Institute.

Codi Validació: 9M3K66Q96E3F29EQTJEFW4XPK | Verificació: https://xabia.sedelectronica.es/
Document signat electrònicament des de la plataforma esPublico Gestiona | Pàgina 32 de 64

Cualquier producto software, o hardware, que incluya el adjudicatario para proporcionar el servicio solicitado, deberá estar dentro de mercado, soportado por el fabricante y actualizado periódicamente al objeto de resolver errores y reducir vulnerabilidades, con especial hincapié en que el sistema gestor de base de datos utilizado sea fiable y de amplia implantación en el mercado.

La aplicación debe ser accesible por los usuarios a través de los sistemas operativos más comunes (Windows, OS X, Linux) y navegadores Web de uso común (IE, Edge, Firefox, Safari, Chrome), siempre teniendo en cuenta que los terminales de usuario utilizados deben poder almacenar certificados, así como componentes que permitan manejar dispositivos de tipo escáner e impresoras de puesto, así como tabletas para la firma biométrica. La presentación se llevará a cabo mediante un navegador y estar basada en tecnología Web HTML. Los usuarios del M.I. AYUNTAMIENTO DE XÀBIA, o los contribuyentes, podrán acceder a la aplicación mediante dispositivos heterogéneos a través de la red privada, o accediendo a través de Internet de forma segura.

El interfaz gráfico deberá respetar los criterios de accesibilidad Web, siguiendo las pautas recomendadas por WCAG 2.0. La accesibilidad deberá estar en línea con las exigencias del Real Decreto 1494/2007, de 12 de noviembre, por el que se aprueba el Reglamento sobre las condiciones básicas para el acceso de las personas con discapacidad a las tecnologías, productos y servicios relacionados con la sociedad de la información y medios de comunicación social.

El adjudicatario deberá proporcionar toda la documentación referente al diccionario de datos, que facilite la compresión de la estructura de datos, de tal forma que, personal del M.I. AYUNTAMIENTO DE XÀBIA, pueda explotar los mencionados datos de forma independiente.

El adjudicatario deberá especificar las licencias de productos de terceros que, en su caso, son necesarios para el funcionamiento de la aplicación, las versiones de tales productos homologadas, sus modalidades de contratación y, en general, todo parámetro que sea relevante conocer, por parte del M.I. AYUNTAMIENTO DE XÀBIA, no siendo necesaria la adquisición de otras herramientas o productos adicionales que pudieran implicar gastos de mantenimiento u otros gastos que, si fuera el caso, serían asumidos, íntegramente, por el adjudicatario durante toda la vida del contrato.

2.- Portabilidad e interoperabilidad

La aplicación deberá cumplir las Normas Técnicas de Interoperabilidad del Real Decreto 4/2010, de 8 de enero, para que sea capaz de interoperar con otros sistemas de Administración Local, Autonómica y General del Estado, mediante la provisión y consumo de servicios publicados.

Integrará todos los servicios de acceso disponibles en la actualidad con otras instituciones (EDITRAN, DGT, Catastro, AEAT, Seguridad Social, etc.), debiendo incorporar, durante toda la vida del contrato, cualquier otro nuevo que se pueda

Codi Validació: 9M3K66Q96E3F29EQTJEFW4XPK | Verificació: https://xabia.sedelectronica.es/
Document signat electrònicament des de la plataforma esPublico Gestiona | Pàgina 33 de 64

habilitar y que el M.I. AYUNTAMIENTO DE XÀBIA considere de utilidad, sin coste adicional alguno.

Se dispondrá de la capacidad de interconectar con otras aplicaciones, como el sistema de gestión contable municipal (SicalWin), registro electrónico, portafirmas y otros.

Deberá presentarse la relación de Servicios Web disponibles en la aplicación, sin coste, y convenientemente actualizados.

La aplicación permitirá la migración de una instancia de máquina virtual o una imagen de máquina de un proveedor a otro proveedor, o migrar aplicaciones y servicios, y sus contenidos, de un proveedor de servicios a otro proveedor.

Cuando se requiera, o finalice el servicio y sea devuelto al M.I. AYUNTAMIENTO DE XÀBIA, se podrá exigir la obtención de los datos estructurados existentes en la aplicación, para posteriormente realizar la supresión completa y permanente de los datos en la infraestructura del adjudicatario saliente, así como la certificación de que el proceso fue realizado correctamente.

Los mecanismos de borrado serán descritos en la oferta, siendo requerido al proveedor, a la terminación del contrato, una certificación acerca de la destrucción de los mismos. Certificación donde también se garantice, en cao de haberse realizado subcontrataciones, que los subcontratistas han borrado los datos a los que se hayan tenido acceso.

3.- Ubicación de la infraestructura tecnológica y de la información.

Los centros de procesamiento de datos, infraestructura y plataforma asociada a los servicios, incluso los alternativos, deberán ser alojados dentro del territorio de la Unión Europea, preferiblemente en la Península Ibérica, por razones horarias y de mayores facilidades para ejercer los controles y auditorías definidas. Ello permite identificar el marco legal aplicable, garantizar en mayor medida su cumplimiento y reducir los riesgos asociados.

El adjudicatario deberá informar, en todo momento, al M.I. AYUNTAMIENTO DE XÀBIA, de la ubicación de la infraestructura tecnológica y de la información, incluyendo la posible intervención de subcontratistas en la prestación del servicio.

La empresa adjudicataria deberá informar sí, en la gestión del contrato, se prevén transferencias internacionales de datos, es decir, fuera del espacio económico europeo. En este caso, sólo se efectuarán cuando existan garantías jurídicas suficientes y estas transferencias sean autorizadas por la Agencia Española de Protección de Datos o por la Comisión Europea.

Los datos de las transferencias que pueden realizarse fuera de los países aceptados, requerirán, previamente, la conformidad del M.I. AYUNTAMIENTO DE XÀBIA y la preceptiva autorización de la Agencia Española de Protección de Datos, de acuerdo con las garantías internacionales establecidas en cada momento.

Codi Validació: 9M3K66Q96E3F29EQTJEFW4XPK | Verificació: https://xabia.sedelectronica.es/
Document signat electrònicament des de la plataforma esPublico Gestiona | Pàgina 34 de 64

La empresa adjudicataria queda obligada a informar al M.I. AYUNTAMIENTO DE XÀBIA de si una autoridad competente de un tercer país puede solicitar y obtener información, y bajo qué condiciones, sobre los datos de carácter personal de los ficheros que gestiona en sus servidores, o que tenga contratados.

El incumplimiento de las cláusulas sobre la ubicación de los servidores será causa de rescisión del contrato y, el M.I. AYUNTAMIENTO DE XABIA, declina cualquier responsabilidad e indemnización por este motivo, así como por la denegación de autorización de transferencias internacionales por parte de la Agencia Española de Protección de Datos.

4.- Medidas de seguridad

La empresa adjudicataria, y cualquier posible subcontratista, deberá acreditar que dispone de un plan de contingencia en materia de seguridad.

La empresa adjudicataria deberá disponer de profesionales cualificados y con niveles adecuados de gestión y experiencia, en las prestaciones objeto del presente contrato.

La empresa adjudicataria, y cualquier subcontratista, deberá acreditar referencias precisas, documentadas y probadas, de que los productos de seguridad, equipos, sistemas, aplicaciones y sus componentes han sido previamente certificados por el Organismo de Certificación del Esquema Nacional de Evaluación y Certificación de seguridad de Tecnologías de la Información. En el caso de que no exista certificación, o esté en proceso de obtención, se aportarán referencias precisas, documentadas y probadas de ser el más idóneo, según la cláusula administrativa particular del Anexo V del Esquema Nacional de Seguridad.

El adjudicatario y los subcontratistas, deben aplicar los niveles de seguridad de la información en relación con el nivel de sensibilidad de los datos, así como adoptar las medidas necesarias en el almacenamiento y transmisión de datos en entornos considerados inseguros (ordenadores portátiles, asistentes personales, dispositivos periféricos, etc.) con arreglo al artículo 21 del Esquema Nacional de Seguridad.

Las medidas para garantizar la confidencialidad de la información almacenada y las transmisiones podrán ser por cifrado, por fragmentación o por su combinación, tal y como se determine en cada caso.

El M.I. AYUNTAMIENTO DE XÀBIA, deberá disponer de información pertinente sobre los métodos de cifrado de datos utilizados por parte del adjudicatario.

El adjudicatario deberá informar al M.I. AYUNTAMIENTO DE XÀBIA de las posibles medidas de seguridad que éste debe adoptar para evitar daños a sus datos.

El adjudicatario asumirá la obligación de registrar las incidencias que afecten a todos los datos y las medidas adoptadas para resolverlas, así como informar sobre las mismas al M.I. AYUNTAMIENTO DE XÀBIA, de conformidad con las disposiciones del Esquema Nacional de Seguridad.

Codi Validació: 9M3K66Q96E3F29EQTJEFW4XPK | Verificació: https://xabia.sedelectronica.es/
Document signat electrònicament des de la plataforma esPublico Gestiona | Pàgina 35 de 64

La empresa adjudicataria y sus subcontratistas realizarán copias de seguridad, con garantías de disponibilidad e integridad de los datos, y dispondrán de un plan de continuidad de la actividad para hacer frente a las posibles incidencias que puedan afectar a sus sistemas de información.

El adjudicatario se someterá a las auditorías ordinarias y extraordinarias, de conformidad con las disposiciones del artículo 34 del Esquema Nacional de Seguridad, y facilitará información precisa de quién las realiza y en base a qué estándares.

El adjudicatario también facilitará información de cómo se auditarán internamente las medidas de seguridad y el M.I. AYUNTAMIENTO DE XÀBIA, siempre tendrá la opción de verificarlas y consultar los registros de accesos a los datos, así como a las auditorías de seguridad interna y externa.

5.- Gestión de usuarios

La aplicación, como requisitos básicos de seguridad:

Proporcionará funcionalidad propia respecto a los controles de acceso al mismo, así como funciones que permitirán personalizar, para cada perfil de usuario, sus características de acceso y operatividad. La administración de los perfiles estará centralizada en una figura (Administrador de perfiles), asociada a una, o varias personas, del M.I. AYUNTAMIENTO DE XÀBIA, que serán los responsables de asignación, modificación y denegación de permisos de acceso a los usuarios del sistema.

Permitirá definir perfiles externos al M.I. AYUNTAMIENTO DE XÀBIA, con el objetivo de que determinados colectivos y contribuyentes, debidamente identificados, tengan acceso.

Dispondrá de las funciones de verificación de la caducidad de las palabras de paso, dado que será parametrizable, así como mecanismos de validación de formato de palabras de paso (longitud mínima, símbolos, reglas), provocando la desactivación ante un determinado número de intentos fallidos de acceso en el proceso de autenticación.

Registrará todos los movimientos realizados por cada usuario, a nivel de transacciones puntuales, incluyendo los intentos de acceso fallido que puedan ocurrir. Estos trazos de auditoría permitirán un control exhaustivo, e integrado, de las operaciones que se realicen sobre el sistema.

Dispondrá de un fichero histórico de movimientos de operaciones tributarias y recaudatorias, con consultas e informes específicos que permitan auditar las mismas, en base a múltiples criterios, pudiendo obtener su estado y características, tanto de forma cronológica como operativa.

Permitirá la utilización de diferentes certificados digitales para el proceso de autenticación.

Codi Validació: 9M3K66Q96E3F29EQTJEFW4XPK | Verificació: https://xabia.sedelectronica.es/
Document signat electrònicament des de la plataforma esPublico Gestiona | Pàgina 36 de 64

Incorporará mecanismos que permitan la firma electrónica de documentos generados en el propio sistema.

Contará con herramientas de auditoría que faciliten el diagnóstico y tratamiento de incidencias.

14.- REQUISITOS LEGALES PARA LOS SERVICIOS DE CLOUD COMPUTING

La contratación, por parte del M.I. AYUNTAMIENTO DE XÀBIA, de los servicios de cloud computing, o computación en la nube, que implican tratamientos de datos de carácter personal, requiere la formalización de un contrato de prestación de servicios con el adjudicatario escrito en los términos previstos en el artículo 33 de la Ley Orgánica 3/2018, de 5 de diciembre, de Protección de Datos Personales y Garantía de los Derechos Digitales, en relación con el artículo 28.3 del Reglamento (UE) 2016/679 del Parlamento Europeo y del Consejo de 27 de abril de 2016.

Estos requisitos se encuentran específicamente recogidos, en el ámbito de la contratación pública, en la Disposición Adicional vigésima quinta de la Ley 9/2017, de 8 de noviembre, de Contratos del Sector Público que establece que:

1.- El prestador de servicios de computación en la nube tendrá la consideración de encargado del tratamiento (el contratista).

2.- Al término de la prestación contractual los datos de carácter personal deberán ser destruidos, o devueltos al M.I. AYUNTAMIENTO DE XÀBIA, o al encargado del tratamiento que éste hubiese designado.

3.- Esta disposición también regula la posible subcontratación de servicios por parte del contratista encargado del tratamiento (el prestador de servicios de cloud computing) que deberá cumplir los siguientes requisitos:

3.1.- Que dicho tratamiento se haya especificado en el contrato firmado por el M.I. AYUNTAMIENTO DE XÀBIA y el prestador de servicios de computación en la nube.

3.2.- Que el tratamiento de los datos de carácter personal se ajuste a las instrucciones del M.I. AYUNTAMIENTO DE XÀBIA, quien tiene que dar la conformidad a la participación de terceros, una vez que el prestador del servicio de cloud computing le haya informado sobre la tipología de servicios que pretende subcontratar con terceros y la identidad de los mismos.

3.3.- Que el prestador de servicios encargado del tratamiento y el tercero formalicen el contrato en los términos previstos en el artículo 33 de la Ley Orgánica de

Codi Validació: 9M3K66Q96E3F29EQTJEFW4XPK | Verificació: https://xabia.sedelectronica.es/
Document signat electrònicament des de la plataforma esPublico Gestiona | Pàgina 37 de 64

Protección de Datos, en relación con el Reglamento (UE) 2016/679, asumiendo el prestador del servicio de cloud computing en el contrato con el M.I. AYUNTAMIENTO DE XÀBIA que los subcontratistas le ofrecen garantías jurídicas para el tratamiento de los datos equivalentes a los que él mismo asume.

El contrato de prestación de servicios de cloud computing debe especificar las medidas técnicas y organizativas que el prestador de servicios tiene previsto implantar para garantizar la seguridad de los datos. Asimismo, los especiales requisitos de disponibilidad, confidencialidad e integridad que puedan requerir ciertos servicios electrónicos prestados por el M.I. AYUNTAMIENTO DE XÀBIA deben reflejarse en el contrato.

Durante el desarrollo de los trabajos, y debido a la complejidad de los servicios contratados, el contratista designará un responsable del contrato, con el fin de asegurar la correcta realización de la prestación pactada.

No obstante, la designación de dicha figura no modifica el régimen de obligaciones y responsabilidades al que está sujeto el responsable del tratamiento en materia de protección de datos de carácter personal.

15.- MANTENIMIENTO CORRECTIVO Y EVOLUTIVO DEL SISTEMA

El mantenimiento correctivo incluirá la realización de todas las operaciones necesarias para corregir el funcionamiento incorrecto de la aplicación durante la vida del contrato.

El mantenimiento evolutivo incluirá la realización de las operaciones necesarias para la actualización e inclusión de nuevos contenidos, nuevas funcionalidades y mejoras en las ya existentes, así como cambios derivados de las modificaciones de carácter legal.

Será necesario instruir a los usuarios en el manejo de las nuevas funcionalidades o modificaciones producidas como consecuencia de las actividades de mantenimiento arriba indicadas, así como para los casos de errores sistemáticos o deficiencias en el funcionamiento de la aplicación por parte de los usuarios.

Las operaciones relativas al mantenimiento evolutivo y correctivo incluirán la corrección o depuración de código, así como la actualización de la configuración existente, así como la realización de las pruebas unitarias y de integración necesarias para la puesta en producción de las modificaciones y la actualización de la documentación relativa a los cambios realizados.

Las nuevas funcionalidades o módulos de gestión resultantes del mantenimiento evolutivo deberán estar disponibles en el sistema, antes de la fecha de entrada en vigor,

Codi Validació: 9M3K66Q96E3F29EQTJEFW4XPK | Verificació: https://xabia.sedelectronica.es/
Document signat electrònicament des de la plataforma esPublico Gestiona | Pàgina 38 de 64

a fin de que los usuarios puedan adquirir la formación y capacitación necesaria para su uso.

Las modificaciones que se produzcan como consecuencia de las operaciones de mantenimiento evolutivo, deberán ser objeto de notificación previa en la que se detallen los posibles cambios o nuevos requisitos que pudiesen tener.

La activación de las modificaciones resultado de las operaciones de mantenimiento correctivo se efectuará según lo acordado entre las partes para que, dependiendo de las circunstancias, se reponga el servicio de forma rápida y causando el menor número de inconvenientes posibles.

16.- SOPORTE A LA GESTIÓN

El soporte a la gestión incluye los servicios de implantación y puesta en marcha del sistema. Estos servicios, comprenden la implantación del sistema, la Administración electrónica tributaria y la Oficina Virtual Tributaria.

Asimismo, incluirá el soporte a los usuarios y el soporte a la gestión, entendiéndose dicho soporte como el conjunto de actividades encaminadas a dar apoyo y asistencia en las operaciones de gestión soportadas en el sistema, especialmente respecto a los procesos interactivos y de atención directa a los usuarios del aplicativo.

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

1.- Asistencia a los usuarios en modo presencial/telemático en las instalaciones del M.I. AYUNTAMIENTO DE XÀBIA.

2.- Respuesta a consultas sobre el acceso y operativa de las funcionalidades de la aplicación.

3.- Respuesta a consultas sobre interpretaciones normativas que han servido de criterio en el diseño del aplicativo.

4.- Interpretaciones de resultados obtenidos por la aplicación.

5.- Aclaración de dudas y estudio conjunto de errores potenciales, o aparentes, con el fin de evaluar, con el usuario, si se trata de un error de operación, de un uso indebido de una funcionalidad para fines no previstos en la misma, o de un error de datos como resultado de un funcionamiento anómalo.

6.- Asistencia en la implantación y operación de nuevas versiones, nuevas funcionalidades y mejoras.

Codi Validació: 9M3K66Q96E3F29EQTJEFW4XPK | Verificació: https://xabia.sedelectronica.es/
Document signat electrònicament des de la plataforma esPublico Gestiona | Pàgina 39 de 64

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

El horario de prestación mínima de este soporte a la gestión será de lunes a viernes de 8 a 15 horas, sin interrupciones. La empresa licitadora deberá especificar, con el mayor detalle posible, la cobertura ofertada al respecto, detallando los horarios y los medios humanos y tecnológicos asociados.

17.- SOPORTE A LA EXPLOTACIÓN DEL SISTEMA

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

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

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

1.- Recepción, resolución y canalización de peticiones e incidencias.

2.- Procesos de recibos en voluntaria.

3.- Gestión de ficheros bancarios.

4.- Emisión y carga de ficheros.

5.- Emisiones masivas.

6.- Ejecución y validación de estadísticas.

Codi Validació: 9M3K66Q96E3F29EQTJEFW4XPK | Verificació: https://xabia.sedelectronica.es/
Document signat electrònicament des de la plataforma esPublico Gestiona | Pàgina 40 de 64

18.- POLÍTICAS DE DESARROLLO Y MANTENIMIENTO

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

19.- ACUERDOS DE NIVEL DE SERVICIO (SLA)

La operatividad del sistema y, por tanto, su monitorización debe ser de 24 horas 7 días a la semana, durante todo el año.

El horario de prestación es el siguiente:

1.- Normal: horario de 7:30 a 19:30 de lunes a viernes.

2.- Extendido: horario de 19:30 a 7:30 de lunes a viernes, además de los fines de semana y festivos.

Para el control y seguimiento de la calidad de la prestación, durante la vigencia del contrato, la empresa adjudicataria deberá proporcionar, al principio de cada mes, los siguientes informes:

1.- Informe sobre las incidencias ocurridas en el mes anterior.

2.- Informe sobre el nivel de disponibilidad durante el mes anterior, detallando la disponibilidad diaria por los tiempos enumerados.

1.- Gestión de incidentes

Con respecto a las operaciones relacionadas con el mantenimiento correctivo y la disponibilidad de la aplicación, los plazos de respuesta y resolución a los problemas comunicados serán los especificados en la tabla siguiente:

TIPO DE INCIDENCIA	PLAZO RESPUESTA	PLAZO RESOLUCIÓN
Crítica	<= 20 minutos	<= 2 horas
No crítica	<= 2 horas	<= 8 horas

M.I. Ajuntament de Xàbia

Plaça de l'Esglesia 4, Xàbia, 03730 Alacant/Alicante. Tel 965790500. CIF P0308200E

Codi Validació: 9M3K66Q96E3F29EQTJEFW4XPK | Verificació: https://xabia.sedelectronica.es/
Document signat electrònicament des de la plataforma esPublico Gestiona | Pàgina 41 de 64

Se entiende por incidencia crítica cuando las funcionalidades relevantes del sistema están fuera de uso o no cumplen con los requisitos funcionales o de explotación establecidos, por causas imputables directamente a la aplicación o a sus infraestructuras, sin que haya una operativa alternativa, inhabilitando al usuario para el desarrollo de sus funciones o con riesgo de seguridad. Afecta al funcionamiento normal del sistema de gestión.

Se entiende por incidencia no crítica cuando el sistema está degradado y, por lo tanto, no funciona de forma continuada y ágil, o están fuera de uso funcionalidades no relevantes. No llega a ser crítico para el funcionamiento normal de la actividad.

La empresa adjudicataria, pondrá a disposición del M.I AYUNTAMIENTO DE XÀBIA, un número de teléfono directo con la Sección de Informática, para tratar incidencias de nivel técnico, con horario de atención de lunes a viernes de 8:00 a 20:00 horas.

La empresa adjudicataria, no se conectará de modo remoto a los puestos de trabajo de los usuarios, sin la previa autorización del M.I. AYUNTAMIENTO DE XÀBIA.

2.- Nivel de disponibilidad

El nivel de disponibilidad mensual del sistema del entorno de producción, según el horario, será, como mínimo, del 99,9% en horario normal y del 99,00% en horario extendido.

Los trabajos de mantenimiento se realizarán siempre en el horario extendido, antes indicado, y previa comunicación al M.I. AYUNTAMIENTO DE XÀBIA.

La fórmula que se utilizará para el cálculo de la disponibilidad en cada horario es la siguiente:

$$((TM - TND) / TM) * 100$$

TM: tiempo de disponibilidad mensual según horario.

TND: tiempo de no disponibilidad.

Se entiende por disponibilidad el porcentaje de minutos mensuales en el que los elementos y la infraestructura del sistema están operativos en los horarios establecidos y con recursos suficientes.

3.- Parámetros de continuidad del negocio

El RTO (Recovery Time Objetive), tiempo durante el que el M.I. AYUNTAMIENTO DE XÀBIA puede tolerar la falta de funcionamiento, y la caída del

Codi Validació: 9M3K66Q96E3F29EQTJEFW4XPK | Verificació: https://xabia.sedelectronica.es/
Document signat electrònicament des de la plataforma esPublico Gestiona | Pàgina 42 de 64

nivel de servicio asociada, sin afectar a la continuidad del negocio, queda establecido en 12 horas.

El RPO (Recovery Point Objetive), tiempo de riesgo de pérdida de datos que el M.I. AYUNTAMIENTO DE XÀBIA puede tolerar, queda establecido en 1 hora.

20.- GESTIÓN DE DOCUMENTOS

1.- Regulación y transparencia

La creación, mantenimiento y gestión de documentos y datos, en la aplicación o sistema, deben cumplir con los requisitos básicos de los Sistemas de Gestión Documental, de conformidad con las disposiciones de la Ley 39/2015, del Procedimiento Administrativo Común de las Administraciones Públicas, del Esquema Nacional de Interoperabilidad y sus Normas Técnicas.

La aplicación debe cumplir con la legislación en materia de transparencia y derecho de acceso a la información, incluida la publicidad activa de la información, y el control y recuperación de datos necesarios para la rendición de cuentas en el área de transparencia, auditoría y control al M.I. AYUNTAMIENTO DE XÀBIA, y para el ejercicio del derecho de acceso por parte de la ciudadanía.

2.- Gestión corporativa

La empresa adjudicataria deberá adoptar las medidas que determine el M.I. AYUNTAMIENTO DE XÀBIA para integrar, en los sistemas de gestión, los documentos y los datos que de ellos se deriven, con la estructura, forma, formato y frecuencia que se establezca en el contrato, teniendo en cuenta que la prestación del contrato afecta a procesos transversales y corporativos de la gestión administrativa, tales como la tramitación de resoluciones y acuerdos, así como la gestión de los registros de entradas y salidas de documentos.

La creación de documentos deberá garantizar los requisitos básicos de la gestión corporativa, según el Esquema Nacional de Interoperabilidad, en particular la aplicación de:

1.- El Cuadro Corporativo de Clasificación de la documentación.

2.- La gestión y aplicación automatizada de las Tablas de Evaluación de acuerdo con los Calendarios de Conservación del M.I. AYUNTAMIENTO DE XÀBIA.

3.- La gestión y aplicación automatizada del Calendario de Transferencias de acuerdo con el Cuadro Corporativo de Clasificación de la documentación.

Codi Validació: 9M3K66Q96E3F29EQTJEFW4XPK | Verificació: https://xabia.sedelectronica.es/
Document signat electrònicament des de la plataforma esPublico Gestiona | Pàgina 43 de 64

4.- La gestión del régimen de acceso a los documentos, con las excepciones de restricción y términos de exclusión.

5.- La obtención de registros recapituladores, a partir de la evaluación y selección de datos del sistema en las formas de registro, formatos y periodicidad que se establezcan.

3.- Características de los documentos

La mercantil adjudicataria tendrá que acreditar que los documentos se crearán con las garantías de validez legal especificadas por la Ley 39/2015 (artículo 26.2), relativas a la identificación de los documentos, la fecha, los metadatos correspondientes y las firmas o medios suficientes que se hayan establecido para su autenticidad.

Las aplicaciones que creen y gestionen documentos deberán cumplir con los requisitos de las Normas Técnicas de Interoperabilidad y, específicamente, con los relativos a:

1.- Interoperabilidad en relación con la recuperación y conservación de documentos digitales a lo largo de su ciclo de vida, mediante la incorporación de los metadatos correspondientes.

2.- Interoperabilidad en la política de firma digital y certificados.

3.- La preservación a largo plazo de los documentos digitales en los formatos que se fijen de acuerdo con el Esquema Nacional de Interoperabilidad.

4.- La garantía de las copias electrónicas que sea necesario emitir.

5.- Los metadatos necesarios para la identificación y gestión de documentos digitales y, en su caso, su integración en el expediente digital correspondiente.

6.- Indexación, parcial o definitiva, del expediente y su cierre, así como el formato para el intercambio con otras Administraciones Públicas.

7.- Los formatos utilizados para la creación y mantenimiento de documentos y datos digitales serán siempre los aceptados por el Catálogo de Estándares del Esquema Nacional de Interoperabilidad.

4.- Preservación de la autenticidad

Los registros administrativos se crearán y gestionarán de acuerdo con la Ley 39/2015, de Procedimiento Administrativo Común (artículo 70), en cuanto a agregación de los documentos y su foliado y con las especificaciones establecidas por el Esquema Nacional de Interoperabilidad, cuando sea necesaria su transmisión a una Administración Pública o al M.I. AYUNTAMIENTO DE XÀBIA.

Codi Validació: 9M3K66Q96E3F29EQTJEFW4XPK | Verificació: https://xabia.sedelectronica.es/
Document signat electrònicament des de la plataforma esPublico Gestiona | Pàgina 44 de 64

Los documentos y archivos digitales mantendrán, en todo momento, el cumplimiento de los requisitos para la conservación a largo plazo de documentos, mediante los metadatos de gestión que los acompañan, con arreglo a las especificaciones del Esquema Nacional de Interoperabilidad, y en las que pueda fijar el M.I. AYUNTAMIENTO DE XÀBIA en sus políticas de gestión y preservación de documentos.

Los documentos preservarán la información referente a su firma digital, independientemente del tipo de firma. Los documentos recibidos de terceros firmados por una firma cualificada, se verificarán en el momento de su captura y la información de verificación de firma se asociará al trámite del expediente correspondiente.

Los documentos se conservarán con arreglo al principio del archivo único que fija la Ley 39/2015, de Procedimiento Administrativo Común (artículo 17), con las garantías de integridad, autenticidad, confidencialidad, preservación y trazabilidad de acciones que acrediten no haber sido manipulados en ningún momento.

Las transferencias de documentos a los sistemas de gestión del Archivo Municipal siempre incluirán como requisito la previa verificación de la integridad de los documentos transferidos, conforme a las políticas de gestión y preservación de documentos del M.I. AYUNTAMIENTO DE XÀBIA.

El M.I. AYUNTAMIENTO DE XÀBIA podrá exigir a la mercantil adjudicataria la acreditación de sistemas de monitorización para garantizar la integridad de los documentos, así como la identificación de los algoritmos y mecanismos que se apliquen en los mismos.

21.- PLAN DE PROYECTO PARA LA PUESTA EN FUNCIONAMIENTO DEL APLICATIVO LICENCIADO

Las empresas licitadoras deberán presentar en su oferta, un Plan de Proyecto, que incluirá, como mínimo, los siguientes apartados:

1.- Cronograma con indicación de los hitos y entregables más destacados.

El cronograma respetará los siguientes plazos máximos:

- Arranque del proyecto: El proyecto deberá arrancar en un plazo máximo de un mes desde la fecha de suscripción del contrato.
- Integración con otros sistemas: El plazo máximo para la integración con el resto de sistemas previstos en el presente pliego será de ocho meses.
- Migración de datos desde las aplicaciones actuales: La migración deberá estar ultimada en un plazo máximo de 10 meses.

2.- Organización del equipo con descripción de las responsabilidades y experiencia de cada uno de sus miembros.

Codi Validació: 9M3K66Q96E3F29EQTJEFW4XPK | Verificació: https://xabia.sedelectronica.es/
Document signat electrònicament des de la plataforma esPublico Gestiona | Pàgina 45 de 64

3.- Detalle de la cobertura de las funcionalidades de cada subapartado del punto 12 de este pliego, con la estructura que se exige en el apartado 24 del pliego.

4.- Plan de interoperabilidad e integraciones.

5.- Plan de migración.

6.- Plan de formación.

7.- Plan de apoyo y asistencia en las operaciones de gestión soportadas en el sistema, en el que se describirá de forma detallada la cobertura ofertada respecto al soporte a la explotación del sistema, con los requisitos del apartado 16 de este pliego.

8.- Plan de soporte a la explotación del sistema, con detalle de la cobertura ofertada, según la descripción del apartado 17 de este pliego.

9.- Plan de comunicaciones.

10.- Plan de implantación y parametrización.

11.- Plan de continuidad del servicio.

12.- Plan de retorno.

En relación con el Plan de Proyecto, se complementa, a continuación, información sobre alguno de sus apartados.

1.- Implantación y parametrización

El proyecto incluye la implantación y el establecimiento de un servicio adecuado a las necesidades del M.I. AYUNTAMIENTO DE XÀBIA, transformando un modelo de servicios de informática interna a un modelo de servicios en la nube, e incluirá, al menos, las actividades descritas en el objeto y el alcance de este pliego.

2.- Migración de datos del sistema actual

La empresa adjudicataria tendrá que disponer de las herramientas y procedimientos adecuados para el proceso de migración de datos, desde las aplicaciones actuales a la nueva aplicación.

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

Se aportará, en la oferta, el plan de trabajo en el que se detallarán las fases del proceso de migración, las actividades a desarrollar en cada fase, así como los recursos disponibles para realizarlas y los perfiles profesionales de los mismos. Igualmente, se detallará la forma de verificación que se llevará a cabo para garantizar la fiabilidad del proceso.

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

Codi Validació: 9M3K66Q96E3F29EQTJEFW4XPK | Verificació: https://xabia.sedelectronica.es/
Document signat electrònicament des de la plataforma esPublico Gestiona | Pàgina 46 de 64

1.- Contribuyentes y todos sus datos asociados (direcciones, domiciliaciones, etc.) incluyendo históricos y documentación digitalizada.

2.- Objetos tributarios e histórico completo de los mismos.

3.- Valores y referencias vivas, independientemente de su antigüedad.

4.- Operaciones realizadas sobre valores, con independencia de su estado.

5.- Datos y actuaciones de expedientes de gestión, incluyendo trámites realizados, documentos, consecuencias tributarias y efectos económicos de los mismos.

6.- Referencias de pago.

7.- Emisiones de notificaciones.

8.- Emisiones domiciliadas.

9.- Información relacionada con la contabilidad.

10.-Fraccionamientos y aplazamientos de pago, devoluciones, suspensiones.

11.- Conceptos con sus tarifas, tipos impositivos e históricos.

12.- Callejero y, en su caso, tarifas asociadas según Ordenanzas Municipales.

13.- Ficheros procesados de la Serie "Normas y Procedimientos Bancarios".

14.- Soportes externos periódicos y anuales, histórico de las actualizaciones realizadas sobre los mismos (Impuesto Bienes Inmuebles, Impuesto Actividades Económicas, Dirección General de Tráfico, etc.).

3.- Formación

La formación del personal afectado se llevará a cabo por un periodo mínimo de 6 meses, en el lugar designado por el M.I. AYUNTAMIENTO DE XÁBIA, antes de la puesta en marcha de la aplicación, en los siguientes ámbitos:

1.- Formación de usuarios de gestión, inspección y recaudación.

2.- Formación de usuarios de atención a la ciudadanía.

3.- Formación de usuarios de dirección.

4.- Formación de usuarios técnicos.

4.- Continuidad del servicio

Se aportará, al objeto de garantizar la continuidad del servicio en caso de incidentes no previstos, el Plan de Continuidad del Servicio, en el que se detallarán,

Codi Validació: 9M3K66Q96E3F29EQTJEFW4XPK | Verificació: https://xabia.sedelectronica.es/
Document signat electrònicament des de la plataforma esPublico Gestiona | Pàgina 47 de 64

además de los planes de recuperación y medios alternativos aplicados por la mercantil, su política de copias de seguridad.

5.- Plan de retorno

El plan del proyecto incluirá un plan de retorno que se ajuste a lo descrito en el apartado 22.4 de este pliego.

22.- CONDICIONES CONTRACTUALES RELACIONADAS CON LA PROPIEDAD, USO Y TRATAMIENTO DE DATOS.

1.- Regulación específica de la prestación

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

1.- Ley Orgánica 3/2018, de 5 de diciembre, de Protección de Datos Personales y Garantía de los Derechos Digitales.

2.- Real Decreto 3/2010, de 8 de enero, por el que se regula el Esquema Nacional de Seguridad en el ámbito de la Administración Electrónica.

3.- Real Decreto 4/2010, de 8 de enero, por el que se regula el Esquema Nacional de Interoperabilidad en el ámbito de la Administración Electrónica, así como las Normas Técnicas de desarrollo.

4.- Reglamento (UE) 2016/679 del Parlamento Europeo y del Consejo, de 27 de abril de 2016, relativo a la protección de las personas físicas en lo que respecta al tratamiento de datos personales y a la libre circulación de estos datos y por el que se deroga la Directiva 95/46/CE (Reglamento General de Protección de Datos), a partir de su entrada en vigor.

El adjudicatario queda obligado, asimismo, a incorporar las medidas que garanticen el cumplimiento de las nuevas regulaciones que se promulguen durante la vigencia del contrato, o el desarrollo de las existentes en el momento de su fecha de inicio.

En materia de protección de datos, y dada la naturaleza del objeto del presente contrato, el adjudicatario tendrá a todos los efectos la consideración de "encargado del tratamiento" y, como tal, tendrá que asumir las obligaciones que se deriven.

Codi Validació: 9M3K66Q96E3F29EQTJEFW4XPK | Verificació: https://xabia.sedelectronica.es/
Document signat electrònicament des de la plataforma esPublico Gestiona | Pàgina 48 de 64

En relación con estas materias, y al margen de las prescripciones específicas que se establezcan en estos pliegos, la empresa adjudicataria acepta como documentación contractual:

1.- Las medidas técnicas y organizativas de prestador para garantizar la seguridad, la gestión de documentos y la confidencialidad y protección de datos personales.

2.- Los requisitos específicos para la disponibilidad de los datos, mediante un Acuerdo de Nivel de Servicio, con inclusión de los indicadores de calidad y los valores mínimos aceptables.

3.- La designación de un responsable del contrato, por parte de la empresa adjudicataria, con arreglo a lo dispuesto en el Real Decreto Ley 3/2011, que, junto con la persona designada por el M.I. AYUNTAMIENTO DE XÀBIA, actuarán como interlocutores en su seguimiento y para resolver las incidencias que puedan surgir.

4.- El compromiso de que la gestión del servicio, en materia de seguridad, se lleve a cabo por personal cualificado, de conformidad con el Esquema Nacional de Seguridad.

El adjudicatario asumirá la obligación de comunicar cualquier cambio que se produzca en las condiciones de prestación del contrato, en relación con la infraestructura tecnológica, software, comunicaciones, seguridad, disponibilidad y uso de los datos, así como aquellos que puedan afectar a los subcontratistas involucrados en dicha prestación.

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

2.- Propiedad y uso de datos

La totalidad de los datos transferidos para la puesta en marcha de la aplicación y los que puedan generarse en el futuro, son propiedad del M.I. AYUNTAMIENTO DE XÀBIA.

El uso de estos datos por parte de la mercantil adjudicataria como banco de pruebas, para introducir posibles mejoras en la prestación del contrato, debe ser previamente autorizado por el M.I. AYUNTAMIENTO DE XÁBIA, que puede monitorizar su uso.

La restricción en el uso de los datos, más allá de las limitaciones relativas a la confidencialidad y protección de datos personales establecidos en estas especificaciones

Codi Validació: 9M3K66Q96E3F29EQTJEFW4XPK | Verificació: https://xabia.sedelectronica.es/
Document signat electrònicament des de la plataforma esPublico Gestiona | Pàgina 49 de 64

técnicas, incluye cualquier uso o explotación, comercial o no, de tales datos de forma anónima y disociada.

La propiedad del M.I. AYUNTAMIENTO DE XÀBIA, sobre los datos incluye, asimismo, los metadatos derivados de la utilización de la aplicación, en la gestión administrativa y explotación que éste lleve a cabo.

3.- Portabilidad de datos

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

1.- La entrega de datos y documentos se llevará a cabo al final del contrato, en el formato convenido en el mismo.

2.- Los formatos de retorno se corresponderán con las especificaciones del Esquema Nacional de Interoperabilidad y su catálogo de estándares, es decir, serán estándares abiertos que garanticen la neutralidad tecnológica.

3.- El tiempo de entrega será lo más breve posible y, en ningún caso, impedirá la continuidad de la prestación, si ha sido otorgada a otro proveedor, de acuerdo con el Plan de retorno.

4.- La empresa adjudicataria asumirá que facilitará la transferencia de datos a otro proveedor.

5.- La entrega de los datos y documentos se acompañará de los requisitos necesarios para garantizar su integridad y autenticidad, con arreglo al Esquema Nacional de Interoperabilidad, ya sea al final del contrato, o en cualquier otro momento que se estipule, o se considera necesario por el M.I. AYUNTAMIENTO DE XÀBIA.

6.- Los datos se entregarán en forma estructurada, basada en el modelo relacional y con la documentación necesaria para la adecuada migración y puesta en marcha.

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

Codi Validació: 9M3K66Q96E3F29EQTJEFW4XPK | Verificació: https://xabia.sedelectronica.es/
Document signat electrònicament des de la plataforma esPublico Gestiona | Pàgina 50 de 64

4.- Plan de retorno y terminación del contrato

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

Al efecto las empresas licitadoras deben incluir en su oferta un Plan de Retorno de la prestación, que se acordará en el caso de finalización del contrato, quedando el adjudicatario obligado al traspaso al M.I. AYUNTAMIENTO DE XÀBIA, o a un tercero designado por éste, de aquellos elementos afectos a la prestación del contrato, sin ningún coste adicional.

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

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

Consideraciones al respecto de la terminación del contrato:

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

2.- El plazo para llevar a cabo la eliminación completa y definitiva de la información será como máximo de 3 meses desde el momento en que el M.I. AYUNTAMIENTO DE XÀBIA y la empresa prestataria hayan realizado las correspondientes comprobaciones de integridad y puesta en marcha y firmado el correspondiente documento de recepción.

3.- La empresa adjudicataria incluirá en su Plan de retorno el compromiso de certificar la eliminación de los datos y garantizar la trazabilidad y auditoría por parte del M.I. AYUNTAMIENTO DE XÀBIA.

Codi Validació: 9M3K66Q96E3F29EQTJEFW4XPK | Verificació: https://xabia.sedelectronica.es/
Document signat electrònicament des de la plataforma esPublico Gestiona | Pàgina 51 de 64

23.- GESTIÓN DEL PROYECTO

En la ejecución del Proyecto participará personal del M.I. AYUNTAMIENTO DE XÀBIA y personal de la empresa adjudicataria.

La estructura organizativa del Proyecto es la siguiente:

1.- Dirección del proyecto.

2.- Dirección operativa.

3.- Jefes de equipo.

4.- Equipos de trabajo.

La dirección del Proyecto corresponde a la Tesorería Municipal.

La dirección operativa del Proyecto estará integrada por el Tesorero Municipal, el Recaudador Municipal, la Jefa de Gestión Tributaria, la Técnico de Administración General de Recaudación y el Técnico Responsable de Informática.

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

1.- Equipo de trabajo del M.I. AYUNTAMIENTO DE XÀBIA

El equipo de trabajo del M.I. AYUNTAMIENTO DE XÀBIA estará compuesto por personal de la Tesorería General y de la Sección de Informática.

Los jefes de proyecto, por parte del M.I. AYUNTAMIENTO DE XÀBIA serán:

1.- Por parte de la Tesorería, el Tesorero Municipal.

2.- Por parte de la Sección de Informática, el Técnico responsable de la misma.

2.- Equipo de trabajo de la empresa adjudicataria

Codi Validació: 9M3K66Q96E3F29EQTJEFW4XPK | Verificació: https://xabia.sedelectronica.es/
Document signat electrònicament des de la plataforma esPublico Gestiona | Pàgina 52 de 64

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

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

A la cabeza de ese equipo y siendo especialmente importante su perfil, la mercantil designará un Jefe de proyecto, que actuará como responsable e interlocutor ante el M.I. AYUNTAMIENTO DE XÀBIA, en todos los aspectos relacionados con el Proyecto.

La relación de perfiles del equipo de trabajo de la empresa adjudicataria, definidos para el Proyecto, es la siguiente:

1.- Jefe de proyecto.

2.- Responsable de implantación.

3.- Responsable de sistemas y comunicaciones.

4.- Responsable de migración.

5.- Responsable de desarrollo y arquitectura.

6.- Responsable de formación y gestión del cambio.

7.- Responsable de soporte a la gestión, explotación y mantenimiento.

8.- Responsable de seguridad, del equipo tecnológico y hosting.

9.- Consultores, analistas y técnicos.

El equipo mínimo que se establece como compromiso de medios del presente contrato será de un total de 19 personas (el Jefe de Proyecto, los 8 responsables arriba enumerados y 10 personas con categoría de consultor/analista/técnico.

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

Codi Validació: 9M3K66Q96E3F29EQTJEFW4XPK | Verificació: https://xabia.sedelectronica.es/
Document signat electrònicament des de la plataforma esPublico Gestiona | Pàgina 53 de 64

Jefe de Proyecto

El Jefe de Proyecto actuará como responsable e interlocutor ante el M.I. AYUNTAMIENTO DE XÀBIA en todos los aspectos relacionados con el mismo. Sin que esta relación tenga carácter limitativo, será responsable de:

1.- Planificar y coordinar el Proyecto, así como las tareas de cada uno de los participantes de la empresa adjudicataria.

2.- Evaluar e informar al M.I. AYUNTAMIENTO DE XÀBIA de las posibles variaciones de alcance, fechas y requerimientos que se reporten en el informe de seguimiento del Proyecto.

3.- Adoptar, junto con los responsables del Proyecto del M.I. AYUNTAMIENTO DE XÀBIA, las decisiones estratégicas y operativas.

4.- Dimensionar las necesidades de recursos humanos de la empresa a asignar al Proyecto en las distintas fases del mismo, informando de ello al M.I. AYUNTAMIENTO DE XÀBIA, así como de las eventuales variaciones que, a este respecto pudieran producirse.

5.- Planificar y distribuir el trabajo entre el personal de la empresa adjudicataria asignado al Proyecto.

6.- Asumir el liderazgo para la ejecución y la coordinación de los trabajos, supervisando el correcto desempeño de las tareas asignadas a los miembros del equipo de la empresa adjudicataria.

7.- Velar por el cumplimiento de los objetivos del Proyecto.

8.- Controlar, en reuniones periódicas, el avance del Proyecto y el cumplimiento de los plazos previstos, manteniendo puntualmente informado de ello al M.I. AYUNTAMIENTO DE XÀBIA.

9.-Informar de los riesgos y contingencias que pudieran producirse en cualquier área de actividad del Proyecto, así como proponer medidas preventivas y/o correctivas.

Debe ser un profesional con más de 10 años de experiencia en puestos similares a los del perfil de Jefe de Proyecto en materia de Gestión tributaria y recaudatoria, acreditados mediante certificado expedido por la/s empresa/s donde haya ejercido como tal.

La titulación será de Nivel 2 (Grado) o Nivel 3 (Máster) MECES – anteriormente Grado medio o superior, diplomatura o licenciatura – en Empresariales / Derecho / Económicas / Administración y Gestión de Empresas / Gestión y Administración Pública / Estadística / Matemáticas / Físicas o bien, Nivel 2 (Grado) o Nivel 3 (Máster) MECES –

Codi Validació: 9M3K66Q96E3F29EQTJEFW4XPK | Verificació: https://xabia.sedelectronica.es/
Document signat electrònicament des de la plataforma esPublico Gestiona | Pàgina 54 de 64

anteriormente Ingeniería Técnica / Superior en Informática / Industrial / Telecomunicaciones o equivalentes.

Responsable de implantación

El Responsable de la implantación actuará como interlocutor ante el M.I. AYUNTAMIENTO DE XÀBIA en todos los aspectos relacionados con el proceso de implantación. Sin que esta relación tenga carácter limitativo, será responsable de:

1.- Promover y coordinar las actividades implicadas en la implantación.

2.- Ser el interlocutor operativo entre los jefes y los responsables de área designados por el M.I. AYUNTAMIENTO DE XÀBIA y la empresa adjudicataria en estas actividades.

3.- Coordinar y dar soporte en los trabajos de implantación, consultoría, parametrización y personalización de las funcionalidades de cara a la correcta puesta en marcha de la aplicación en los plazos y condiciones previstas.

4.- Coordinar y supervisar la labor de los consultores tributarios que participen en las tareas de apoyo a la gestión durante la implantación.

5.- Encauzar la adecuación de las utilidades y parametrizaciones de la aplicación, derivadas de la implantación del mismo, procurando su mayor optimización.

6.- Realizar la revisión y validación de los resultados intermedios de acuerdo con los procedimientos de seguimiento, entrega y aceptación de resultados que se establezcan.

7.- Facilitar la disponibilidad de la documentación y los accesos a los sistemas de información que puedan ser necesarios, así como la de los recursos funcionales, tecnológicos y operativos conocedores del sistema.

8.- Resolver las incidencias puntuales que puedan surgir durante la fase de implantación y puesta en marcha.

9.- Identificar y evaluar los riesgos de la implantación, determinando las medidas correctoras necesarias mediante el seguimiento de los factores críticos de éxito.

Debe ser un profesional con más de 10 años de experiencia en puestos similares a los del perfil de Responsable de la implantación en sistemas de Gestión tributaria y recaudatoria, acreditados mediante certificado expedido por la/s empresa/s donde haya ejercido como tal.

Codi Validació: 9M3K66Q96E3F29EQTJEFW4XPK | Verificació: https://xabia.sedelectronica.es/
Document signat electrònicament des de la plataforma esPublico Gestiona | Pàgina 55 de 64

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

Responsable de sistemas y comunicaciones

El Responsable de sistemas y comunicaciones actuará como interlocutor ante el M.I. AYUNTAMIENTO DE XÀBIA en todos los aspectos relacionados con las infraestructuras y las comunicaciones. Sin que esta relación tenga carácter limitativo, será responsable de:

1.- Planificar la instalación y configuración de la infraestructura informática.

2.- Planificar la instalación y configuración del software base.

3.- Coordinar las tareas necesarias para el despliegue de la aplicación contratada.

4.- Supervisar las pruebas y el ajuste del sistema de alta disponibilidad.

5.- Coordinar la elaboración y mantenimiento de los manuales de operación.

6.- Planificar y coordinar la formación necesaria en materia de seguimiento y de control, al personal del M.I. AYUNTAMIENTO DE XÀBIA.

Debe ser un profesional con más de 10 años de experiencia en puestos similares a los del perfil de Responsable de sistemas y comunicaciones en sistemas de Gestión tributaria y recaudatoria, acreditados mediante certificado expedido por la/s empresa/s donde haya ejercido como tal.

La titulación será de Nivel 2 (Grado) o Nivel 3 (Máster) MECES – anteriormente Ingeniería Técnica / Superior en Informática / Industrial / Telecomunicaciones o equivalentes.

Responsable de migración

El Responsable de migración actuará como interlocutor ante el M.I. AYUNTAMIENTO DE XÀBIA en todos los aspectos relacionados con el Plan de migración. Sin que esta relación tenga carácter limitativo, será responsable de:

Codi Validació: 9M3K66Q96E3F29EQTJEFW4XPK | Verificació: https://xabia.sedelectronica.es/
Document signat electrònicament des de la plataforma esPublico Gestiona | Pàgina 56 de 64

1.- Planificar y supervisar la migración y el equipo de personas dedicado a ella.

2.- Determinar la estrategia de migración.

3.- Supervisar las pruebas de carga y validación de datos.

4.- Controlar todo el proceso y el cumplimiento de hitos y fechas.

Debe ser un profesional con más de 10 años de experiencia en puestos similares a los del perfil de Responsable de migración en sistemas de Gestión tributaria y recaudatoria, acreditados mediante certificado expedido por la/s empresa/s donde haya ejercido como tal.

La titulación será de Nivel 2 (Grado) o Nivel 3 (Máster) MECES – anteriormente Ingeniería Técnica / Superior en Informática / Industrial / Telecomunicaciones o equivalentes.

Responsable de desarrollo y arquitectura

El Responsable de desarrollo y arquitectura actuará como interlocutor ante el M.I. AYUNTAMIENTO DE XÀBIA en todos los aspectos relacionados con este ámbito. Sin que esta relación tenga carácter limitativo, será responsable de:

1.- Definir el modelo de integración con los diferentes sistemas de información existentes en el M.I. AYUNTAMIENTO DE XÀBIA y otras organizaciones o entidades.

2.- Supervisar y coordinar la elaboración de los análisis funcionales y técnicos necesarios.

3.- Supervisar y coordinar las pruebas de integración.

4.- Planificar y controlar el proceso de puesta en producción de los desarrollos realizados.

5.- Otras tareas relacionadas con aspectos técnicos del proyecto.

Debe ser un profesional con más de 5 años de experiencia en puestos similares a los del perfil de Responsable de desarrollo y arquitectura en sistemas de Gestión tributaria y recaudatoria, acreditados mediante certificado expedido por la/s empresa/s donde haya ejercido como tal.

Codi Validació: 9M3K66Q96E3F29EQTJEFW4XPK | Verificació: https://xabia.sedelectronica.es/
Document signat electrònicament des de la plataforma esPublico Gestiona | Pàgina 57 de 64

La titulación será de Nivel 2 (Grado) o Nivel 3 (Máster) MECES – anteriormente Ingeniería Técnica / Superior en Informática / Industrial / Telecomunicaciones o equivalentes.

Responsable de formación y gestión del cambio

El Responsable de formación y gestión del cambio actuará como interlocutor ante el M.I. AYUNTAMIENTO DE XÀBIA en todos los aspectos relacionados con este ámbito. Sin que esta relación tenga carácter limitativo, será responsable de:

1.- Coordinar la propuesta formativa del Proyecto, adecuando sus contenidos a las necesidades específicas del M.I. AYUNTAMIENTO DE XÀBIA.

2.- Organizar y supervisar la correcta impartición de los cursos (contenidos, medios adecuados, evaluación, etc.).

3.- Ser el interlocutor, o enlace, entre la Dirección Operativa del Proyecto y los formadores de la empresa adjudicataria.

4.- Proponer las acciones de comunicación del Proyecto.

Debe ser un profesional con más de 10 años de experiencia en puestos similares a los del perfil de Responsable de formación y gestión del cambio en sistemas de Gestión tributaria y recaudatoria, acreditados mediante certificado expedido por la/s empresa/s donde haya ejercido como tal.

La titulación será de Nivel 2 (Grado) o Nivel 3 (Máster) MECES – anteriormente Grado medio o superior, diplomatura o licenciatura – en Psicología / Empresariales / Derecho / Económicas / Administración y Gestión de Empresas / Gestión y Administración Pública o equivalentes.

Responsable del soporte a la gestión, explotación y mantenimiento

El Responsable de soporte a la gestión, explotación y mantenimiento dirigirá el soporte a los usuarios del M.I. AYUNTAMIENTO DE XÀBIA en todos los aspectos relacionados con este ámbito. Sin que esta relación tenga carácter limitativo, será responsable de:

Codi Validació: 9M3K66Q96E3F29EQTJEFW4XPK | Verificació: https://xabia.sedelectronica.es/
Document signat electrònicament des de la plataforma esPublico Gestiona | Pàgina 58 de 64

1.- Definir un protocolo consensuado para la gestión de la atención a los usuarios finales del sistema (dudas, consultas, demandas de explotación de datos, nivel de satisfacción, apoyo y tutela en el manejo del sistema, etc.).

2.- Canalizar las incidencias, las dudas y las consultas hacia el equipo de consultores o hacia los especialistas correspondientes indicados por el M.I. AYUNTAMIENTO DE XÀBIA.

3.- Planificar, controlar y asistir a los usuarios en sus tareas cotidianas de explotación de la aplicación, coordinándose para ello con el equipo de soporte a la explotación.

4.- Detectar, comunicar y corregir posibles usos inadecuados de la aplicación.

5.- Canalizar las comunicaciones de información desde la empresa adjudicataria hacia los usuarios del M.I. AYUNTAMIENTO DE XÀBIA.

6.- Definir un protocolo consensuado para la gestión de las tareas de explotación.

7.- Planificar y controlar las tareas de explotación del sistema.

8.- Coordinar la elaboración, y posteriormente mantenimiento, de los manuales de explotación.

Debe ser un profesional con más de 10 años de experiencia en puestos similares a los del perfil de Responsable del soporte a la gestión en sistemas de Gestión tributaria y recaudatoria, acreditados mediante certificado expedido por la/s empresa/s donde haya ejercido como tal.

La titulación será de Nivel 2 (Grado) o Nivel 3 (Máster) MECES – anteriormente Grado medio o superior, diplomatura o licenciatura – en Psicología / Empresariales / Derecho / Económicas / Administración y Gestión de Empresas / Gestión y Administración Pública o bien, Nivel 2 (Grado) o Nivel 3 (Máster) MECES – anteriormente Ingeniería Técnica / Superior en Informática / Industrial / Telecomunicaciones o equivalentes.

Responsable de seguridad, del equipo tecnológico y hosting

El Responsable de seguridad, del equipo tecnológico y hosting actuará como interlocutor ante el M.I. AYUNTAMIENTO DE XÀBIA en todos los aspectos relacionados con este ámbito. Sin que esta relación tenga carácter limitativo, será responsable de:

1.- Seguridad del sistema a todos los niveles y del Centro de Proceso de Datos.

M.I. Ajuntament de Xàbia

Plaça de l'Esglesia 4, Xàbia, 03730 Alacant/Alicante. Tel 965790500. CIF P0308200E

Codi Validació: 9M3K66Q96E3F29EQTJEFW4XPK | Verificació: https://xabia.sedelectronica.es/
Document signat electrònicament des de la plataforma esPublico Gestiona | Pàgina 59 de 64

2.- Administración y sistemas de bases de datos.

3.- Administración y operación de redes.

Debe ser un profesional con más de 10 años de experiencia en puestos similares a los del perfil de Responsable de seguridad, del equipo tecnológico y hosting en sistemas de Gestión tributaria y recaudatoria, acreditados mediante certificado expedido por la/s empresa/s donde haya ejercido como tal.

La titulación será de Nivel 2 (Grado) o Nivel 3 (Máster) MECES – anteriormente Ingeniería Técnica / Superior en Informática / Industrial / Telecomunicaciones o equivalentes.

Consultores, analistas y técnicos

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

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

3.- Lugar de trabajo de la empresa adjudicataria

Los trabajos correspondientes se realizarán con los medios y locales de la empresa adjudicataria, a no ser que el M.I. AYUNTAMIENTO DE XÀBIA decida, de forma temporal o permanente, equipar determinados equipos en los locales municipales para un determinado grupo de personas de la empresa que resulte adjudicataria. Las comunicaciones entre los locales de la empresa y el M.I. AYUNTAMIENTO DE XÀBIA se ajustarán a los estándares que establece éste para el tipo de aplicación (Citrix, VPN, etc.).

La empresa utilizará su propia conexión a Internet para comunicarse con el M.I. AYUNTAMIENTO DE XÀBIA, con una capacidad tal que ofrezca una velocidad de transferencia equivalente a la de los equipos conectados en local.

Codi Validació: 9M3K66Q96E3F29EQTJEFW4XPK | Verificació: https://xabia.sedelectronica.es/
Document signat electrònicament des de la plataforma esPublico Gestiona | Pàgina 60 de 64

4.- Modificación en la composición del equipo de trabajo

Los cambios en la composición del equipo de trabajo solamente podrán producirse a requerimiento de la Dirección del Proyecto del M.I. AYUNTAMIENTO DE XÀBIA, o por causas de fuerza mayor no imputables a la voluntad del adjudicatario.

Si fuera necesario sustituir personal del equipo de trabajo, se hará por otro de igual o superior titulación o experiencia, previa comunicación anticipada, con un tiempo mínimo de 15 días, a la Dirección del Proyecto del M.I. AYUNTAMIENTO DE XÀBIA.

Dentro del periodo de sustitución se entiende incluido el periodo de solapamiento necesario entre ambos integrantes para que el sustituyente asuma la totalidad de las funciones efectuadas por el anterior, sin que produzca ningún coste adicional para el proyecto.

La valoración final de la productividad y calidad de los trabajos desempeñados por el equipo de trabajo, corresponde a la Dirección del Proyecto, que se reserva el derecho de solicitar la sustitución de alguno de sus integrantes, con un preaviso de 15 días, cuando no sea satisfactorio o existan razones justificadas que lo aconsejen. En este caso se aplicarán las mismas condiciones indicadas anteriormente.

5.- Seguimiento y control del proyecto

A efectos del seguimiento y control del Proyecto la empresa adjudicataria deberá designar un responsable ante el M.I. AYUNTAMIENTO DE XÀBIA, en todos los aspectos relacionados con el contrato.

El seguimiento y control del Proyecto se llevará a cabo por medio de:

1.- Reuniones de trabajo entre personal del M.I. AYUNTAMIENTO DE XÀBIA y de la empresa adjudicataria y sus respectivos equipos de trabajo, con la periodicidad que determine la evolución de los trabajos.

2.- Reuniones de seguimiento de la evolución del Proyecto entre la dirección operativa del mismo, los Jefes de Proyecto y el personal que, en cada caso, se estime necesario, con periodicidad mínima mensual.

3.- Reuniones de seguimiento y dirección del Proyecto entre la dirección del Proyecto, la Dirección operativa, los Jefes de Proyecto y el Responsable del contrato, designado por la mercantil adjudicataria, con una periodicidad mínima trimestral.

Codi Validació: 9M3K66Q96E3F29EQTJEFW4XPK | Verificació: https://xabia.sedelectronica.es/
Document signat electrònicament des de la plataforma esPublico Gestiona | Pàgina 61 de 64

24.- COMPROBACIÓN DE LAS FUNCIONALIDADES Y DEMOSTRACIONES

Para la valoración de las ofertas presentadas, la Dirección operativa junto con los Jefes de Proyecto, realizará la comprobación relativa a la cobertura de las funcionalidades respecto a los requisitos del presente pliego Técnico. Para ello, las ofertas deben presentar por cada subapartado del apartado 12 de este pliego (funcionalidades):

1.- Descripción general del tratamiento de cada módulo en el aplicativo ofertado.

2.- Documentación funcional y técnica con especial mención al flujograma de tramitación y al modelo de datos.

3.- Documentación de usuario disponible: manuales de usuario, formación y de administrador del módulo.

4.- Mención de las cuestiones que aportan valor añadido al mínimo solicitado en el pliego.

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

1.- Comprobación de las funcionalidades

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

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

Codi Validació: 9M3K66Q96E3F29EQTJEFW4XPK | Verificació: https://xabia.sedelectronica.es/
Document signat electrònicament des de la plataforma esPublico Gestiona | Pàgina 62 de 64

Finalizada la verificación del apartado anterior, el M.I. AYUNTAMIENTO DE XÀBIA, exigirá la demostración de la resolución de algunos casos prácticos en el aplicativo ofertado, en un entorno de datos con prueba.

25.- PROPIEDAD INTELECTUAL DE LA APLICACIÓN

El contratista deberá certificar la propiedad intelectual de la aplicación ofertada, mediante el correspondiente certificado de Registro de la Propiedad Intelectual.

26.- DOCUMENTACIÓN

Los manuales de usuario y toda la documentación de la aplicación serán entregados en formato digital, así como en formato papel y se mantendrán permanentemente actualizados con las nuevas funcionalidades y modificaciones realizadas en la aplicación.

La aplicación se entregará documentada respecto al modelo de datos, de forma que el M.I. AYUNTAMIENTO DE XÀBIA, pueda disponer del conocimiento necesario para que pueda explotar la información de forma independiente.

27.- INFORMACIÓN Y CONTACTO

A los efectos de consultas o aclaraciones sobre el contenido del presente pliego de prescripciones técnicas, podrán ponerse en contacto, preferiblemente por correo electrónico, con las siguientes personas:

NOMBRE Y APELLIDOS: FERNANDO RODRIGO TARÍN

CARGO: Técnico Responsable de Informática.

TELÉFONO DE CONTACTO: 965790500 – Extensión 3042

CORREO ELECTRÓNICO: fernando.rodrigo@ajxabia.org

Codi Validació: 9M3K66Q96E3F29EQTJEFW4XPK | Verificació: https://xabia.sedelectronica.es/
Document signat electrònicament des de la plataforma esPublico Gestiona | Pàgina 63 de 64

NOMBRE Y APELLIDOS: JOSÉ ANTONIO PORCAR JOVER

CARGO: Tesorero

TELÉFONO DE CONTACTO: 965790500 – Extensión 3025

CORREO ELECTRÓNICO: jose.antonio.porcar@ajxabia.org

Codi Validació: 9M3K66Q96E3F29EQTJEFW4XPK | Verificació: https://xabia.sedelectronica.es/
Document signat electrònicament des de la plataforma esPublico Gestiona | Pàgina 64 de 64