



AYUNTAMIENTO DE SALOBREÑA

Servicio Municipal de Administración Tributaria

P1817600H- Plz. Juan Carlos I - 18680

Tlf: 958 610011- Fax: 958 828446

www.ayto-salobrena.org / oac@ayto-salobrena.org

**PLIEGO DE PRESCRIPCIONES TÉCNICAS QUE
HA DE REGIR LA CONTRATACIÓN DE UN
SISTEMA DE INFORMACIÓN TRIBUTARIO y
RECAUDATORIO, CONSISTENTE EN LA
APLICACIÓN INFORMÁTICA Y EN LA
PRESTACIÓN INTEGRAL DE LOS SERVICIOS
TECNOLÓGICOS NECESARIOS PARA SU
EXPLOTACIÓN "EN LA NUBE" POR EL
AYUNTAMIENTO DE SALOBREÑA.**

ÍNDICE

1. INTRODUCCIÓN	5
2. OBJETO DEL SERVICIO	7
3. CARACTERÍSTICAS DE LA APLICACIÓN: REQUISITOS FUNCIONALES.	8
3.1 Oficina Virtual Tributaria	8
3.2 Archivo de personas	9
3.3 Gestión Tributaria integral	10
3.3.1 Gestión de ingresos	12
3.3.1.1 Cuestiones generales para todos los tributos	12
3.3.1.2 Impuesto sobre Bienes Inmuebles	13
3.3.1.3 Impuesto sobre Vehículos de Tracción Mecánica (IVTM)	14
3.3.1.4 Impuesto sobre Actividades Económicas (IAE)	15
3.3.1.5 Impuesto sobre el Incremento del Valor de los Terrenos de Naturaleza Urbana (IIVTNU): adecuación a las modificaciones legales previstas por la Sentencia del Tribunal Constitucional	15
3.3.1.6 Impuesto sobre Construcciones, Instalaciones y Obras (ICIO)	17
3.3.1.7 Tasas y precios públicos	17
3.3.1.8 Sanciones de Tráfico	17
3.3.1.9 Otros ingresos no tributarios	18
3.3.2 Recaudación	18
3.3.2.1 Cobros	18
3.3.2.2 Domiciliaciones	19
3.3.2.3 Fraccionamientos	19
3.3.2.4 Devoluciones	20
3.3.2.5 Suspensión y paralización	20
3.3.2.5.1 Régimen especial de Concursos	21
3.3.2.5.2 Régimen especial de las Administraciones públicas	21
3.3.2.6 Prescripción	21
3.3.2.7 Ejecutiva	22
3.3.2.8 Embargos	23
3.3.3 Contabilidad	23
3.3.4 Procedimiento Inspector y sancionador tributario	24
3.3.5 Recursos	24
3.3.6 Cuadro de Mando	25
3.3.7 Seguimiento y control	25

3.3.8 Control de asistencias a contribuyentes	26
3.3.9 Gestión de Notificaciones	26
3.3.10 Acceso por los Usuarios del SEMAT.	27
3.3.11 Gestión de anticipos a la Tesorería.	27
3.3.12 Gestión de documentos	27
3.3.13 Módulo de generación de informes	28
3.4 Integración con otros sistemas	28
3.4.1 Sistemas externos	28
3.4.2 Sistemas internos o corporativos	31
3.4.3 Información adicional	32
4. ARQUITECTURA DE LA APLICACIÓN.	33
4.1 Capa de gestión de datos.	34
4.2 Servidor de Aplicación.	34
4.3 Capa de servidor web.	34
4.4 Capa cliente final	35
5. ENTORNO DE COMUNICACIONES Y REDES	35
6. SEGURIDAD. CUMPLIMIENTO DEL ESQUEMA NACIONAL DE SEGURIDAD	36
7. DOCUMENTACIÓN.	37
8. CÓDIGO FUENTE	38
9. SUBSISTEMA DE INFORMACIÓN PARA USUARIOS FINALES.	38
10. HERRAMIENTAS DE ORGANIZACIÓN DE TRABAJO	38
11. LICENCIAS DE PRODUCTOS DE TERCEROS.	38
12. PROTOTIPO	39
13. SERVICIOS DE SOPORTE, HOSPEDAJE Y ADMINISTRACIÓN DEL CPD REMOTO.	39
13.1 Requerimientos del Centro de Proceso de Datos (CPD) donde se va a hospedar la aplicación	39
13.2 Servicios Incluidos	41
13.3 Servicios de Soporte operativo	42
13.4 Medición del Servicio y Herramientas	44
14. PLAN DE IMPLANTACIÓN	45
15. MIGRACIÓN DE DATOS DEL SISTEMA ACTUAL.	46
16. GESTIÓN DEL CAMBIO Y PLAN DE FORMACIÓN	46
16.1 Plan de Formación	47
17. ORGANIZACIÓN DEL PROYECTO	48
17.1 Seguimiento y control de la ejecución del servicio	49

18. EQUIPO DE TRABAJO	50
19. PRESTACIÓN DE SERVICIOS DE MANTENIMIENTO	51
19.1 Mantenimiento Evolutivo	51
19.2 Mantenimiento Correctivo.	51
20. ACTUALIZACIONES Y CAMBIOS DE VERSIÓN	52
21. DIRECCIÓN DEL PROYECTO.	53
22. SEGUIMIENTO Y CONTROL DEL PROYECTO.	53
23. SEGURIDAD Y CONFIDENCIALIDAD	53
24. CONSULTORÍA SOBRE EL MODELO ORGANIZATIVO.	54
25. DURACIÓN DEL CONTRATO Y PLAZO DE PUESTA EN MARCHA ...	54

1. INTRODUCCIÓN

Las Leyes 39/2015, de Procedimiento Administrativo Común, y 40/2015 de Régimen Jurídico, han venido a profundizar decididamente en un proceso que deberán seguir todas las Administraciones Publicas para que los ciudadanos y empresas tengan a su disposición canales no presenciales de acceso a los servicios públicos, permitiéndoles realizar a través de los mismos cualesquiera tramitaciones administrativas, incluido el conocimiento del estado de tramitación de sus expedientes.

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

En este nuevo escenario, las tecnologías de la información y las comunicaciones juegan un papel fundamental, por cuanto son el medio que permite que los ciudadanos puedan llevar a cabo cualesquiera actuaciones sin necesidad de presencia física (Sede Electrónica, teléfono, mail, etc.), debiendo en todo caso quedar garantizada la seguridad jurídica de dichas actuaciones, así como el fiel cumplimiento del 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 (Reglamento general de protección de datos, RGPD), y la Ley Orgánica 3/2018, de 5 de diciembre, de Protección de Datos Personales y garantía de los derechos digitales (LOPDGDD).

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

El nuevo sistema de información debe permitir llevar a cabo una gestión integral del contribuyente facilitando, desde un único punto de atención, con independencia de su ubicación física, la resolución de cualquier gestión de carácter tributario que plantee un ciudadano o empresa, eliminando la compartimentación basada en conceptos impositivos o funciones administrativas específicas.

En todo caso, el presente proyecto deberá garantizar el cumplimiento de las Leyes 39/2015, de Procedimiento Administrativo Común, y 40/2015 de Régimen Jurídico, en lo que a las áreas de gestión tributaria y recaudación se refiere.

Los licitadores deberán aportar toda la documentación necesaria para evaluar el alcance funcional del sistema de información, así como los servicios tecnológicos y profesionales que incluyen en su oferta, ya que serán la base del estudio para la valoración de las propuestas.

El presente pliego de prescripciones técnicas tiene por objeto la adjudicación del Contrato para la adquisición de una **LICENCIA DE USO DE UNA APLICACIÓN INFORMÁTICA PARA LA GESTIÓN TRIBUTARIA, RECAUDATORIA Y DE INSPECCIÓN, ASÍ COMO DE LOS SERVICIOS DE IMPLANTACIÓN Y PUESTA EN MARCHA PARA SU EXPLOTACIÓN POR EL SERVICIO MUNICIPAL DE ADMINISTRACIÓN TRIBUTARIA DEL AYUNTAMIENTO DE SALOBREÑA.**

Este sistema constituirá el instrumento tecnológico necesario para que, poniendo en valor los actuales recursos humanos existentes, se de cumplimiento a la previsión del art. 135.1 de la Ley 7/1985, de 2 de abril, de consecución de una gestión integral del sistema tributario municipal, regido por los principios de eficiencia, suficiencia, agilidad y unidad en la gestión. También es objeto de este proyecto, dar respuesta a las Leyes 39/2015, de 1 de octubre, del Procedimiento Administrativo Común y 40/2015, de 1 de octubre, de Régimen Jurídico del Sector Público que introducen importantes novedades en materia de expediente electrónico, notificaciones telemáticas, computo de plazos por horas, etc.

Asimismo, el sistema integral, además de contar con la vertiente interna necesaria para garantizar una adecuada aplicación de los tributos (comprensiva de la gestión, la inspección y recaudación, además de la asistencia al contribuyente), deberá disponer de las funcionalidades necesarias para permitir la comunicación e interacción con los ciudadanos a través de la Sede electrónica del Ayuntamiento. El sistema se implantará transversalmente, de modo que permita una gestión descentralizada y modular por parte de los distintos departamentos involucrados en la gestión tributaria y recaudatoria, y deberá quedar integrado con los múltiples componentes que configuran el mapa de sistemas municipal.

Los objetivos generales de este proyecto comprenden:

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

4. Posibilitar la gestión descentralizada de los procesos tributarios de manera que las distintas unidades administrativas a través del aplicativo puedan, entre otras tareas, iniciar, subsanar, incorporar nueva documentación y hacer seguimiento de los expedientes a que dan lugar.
5. Asegurar la integración con los sistemas internos de la Corporación tales como:

Registro de Entrada/Salida presencial y electrónico, Contabilidad, Terceros, Territorio, Sede electrónica, Sistema de Información Geográfica, Portafirmas, etc., así como con cualquier sistema externo que este relacionado con el objeto de este contrato.

2. OBJETO DEL SERVICIO

El alcance de la contratación comprende la prestación de un servicio para la puesta a disposición del Servicio Municipal de Administración Tributaria del Ayuntamiento de Salobreña (SEMAT), de una aplicación para la gestión tributaria y recaudatoria bajo el marco de la administración electrónica.

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

- La puesta a disposición del SEMAT de una aplicación informática y los servicios tecnológicos para su puesta en marcha en modalidad cloud o “**en la nube**” orientada a cubrir las necesidades de gestión, inspección y recaudación en los ingresos municipales.
- Parametrización de las funcionalidades conforme al contexto y necesidades del SEMAT.
- Integración con las aplicaciones de la plataforma actual del Área económica del Ayuntamiento de Salobreña que tengan trascendencia para el cumplimiento de los objetivos del proyecto.
- Migración de los datos de la plataforma actualmente utilizada por el SEMAT a la nueva herramienta.
- Asistencia posterior “in-situ” en las instalaciones del SEMAT los días laborables según calendario laboral de Salobreña y en horario de 08:00 a 15:00, a la puesta en funcionamiento del Sistema. Esta prestación será, como mínimo, de 6 meses/persona, por parte de expertos en el manejo de la aplicación.
- Gestión integral de la infraestructura tecnológica durante la vigencia del contrato, incluyendo servicios integrales de Centro de Proceso de Datos y comunicaciones seguras entre este y la red corporativa del Ayuntamiento.

- Servicios de apoyo y soporte a la gestión y explotación del sistema, incluido el mantenimiento evolutivo y correctivo.
- Servicio de backup de Datos con un nivel de servicio 24 horas los 7 días de la semana.
- Formación del personal de las áreas implicadas en cuatro niveles, a los que se destinarán cursos por un mínimo de 300 horas:
 - Formación de usuarios de Gestión.
 - Formación de usuarios de la Oficina de Atención al Ciudadano.
 - Formación de usuarios de Dirección.
 - Formación de usuarios Técnicos.

3. CARACTERÍSTICAS DE LA APLICACIÓN: REQUISITOS FUNCIONALES.

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

3.1 Oficina Virtual Tributaria

Deberá integrarse en la Sede Electrónica del Ayuntamiento de Salobreña, y constituye el punto de relación con los contribuyentes y debe contemplar al menos las siguientes posibilidades:

- Posibilidad de realizar actuaciones seleccionadas a través de un acceso no identificado.
- Solicitud de cita previa.
- Simulador de IIVTNU e IVTM.
- Identificación mediante sistema Cl@ve.
- Acceso del contribuyente a toda su información tributaria: valores en distintos estados, objetos tributarios, etc.
- Seguimiento del estado de expedientes a través de la Carpeta del Contribuyente.
- Pago de valores mediante cargo en cuenta en entidades financieras o tarjeta de crédito, a través de la pasarela de pagos que designe el Ayuntamiento.
- Autoliquidación vehículos, IIVTNU, tasas y precios públicos.
- Domiciliaciones bancarias.
- Informe de estar al corriente de obligaciones tributarias.
- Buzón de notificaciones telemáticas.

- Fraccionamientos, con emisión de resolución automatizada.
- Aportación de documentos a las presentaciones, a cualquier requerimiento
- Identificación de conductor en los expedientes sancionadores de tráfico.
- Cualesquiera actuaciones administrativas relacionadas con el entorno tributario, con registro electrónico de las mismas e integración con la aplicación tributaria.
- Contemplara las relaciones de representación para actuaciones en nombre de tercero.

Asimismo, la Oficina Virtual permitirá el acceso de Colaboradores sociales (Gestores, Notarios, Registradores, funcionarios de la CCAA), mediante asignación de claves de acceso, con las siguientes funcionalidades:

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

3.2 Archivo de personas

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

- Tipología: Personas físicas, personas jurídicas, comunidad de propietarios, comunidad de bienes, organismos oficiales, etc.
- NIF / NIE / Pasaporte.
- Datos jurídicos e histórico de cambios.
- Domicilio fiscal y direcciones alternativas, con histórico.
- E-mail, teléfonos y otros datos de comunicación.
- Relaciones con otros terceros (representante, empleado, heredero, etc.).
- Documentos asociados.
- Notificaciones pendientes de emitir.
- Bienes (cuentas bancarias, datos S. Social, Vehículos DGT, etc.).
- Domiciliaciones activas y aviso de objetos tributarios sin domiciliar.
- Vinculación con toda la información del sistema.

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

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

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

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

3.3 Gestión Tributaria integral

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

- Bandejas de tareas por usuarios a departamentos.
- Integración con firma electrónica.
- Composición y foliado del expediente firmado eléctricamente.
- Integración de las resoluciones que requieren fe publica con la aplicación informática sobre la que se lleva el Libro de Resoluciones.
- Mantenimiento de plantillas de documentos para la gestión tributaria.
- Mantenimiento de versiones de las plantillas, con posibilidad de composición por el usuario de los textos a emplear en los procedimientos, sumando, de forma cómoda, varios textos parciales predefinidos y permitiendo campos de texto libre.
- Tramitación completa y electrónica de fraccionamientos, aplazamientos, suspensiones, devoluciones, compensaciones de deuda, concursos, recursos de reposición y demás procedimientos tributarios. La

tramitación de dichos procedimientos tendrá incidencia automatizada sobre el estado de los valores correspondientes.

- Gestión y control de todo tipo de notificaciones convencionales o electrónicas de documentos generados por la aplicación de forma individual o masiva. Generación de remesas de notificación y su seguimiento. Generación de ficheros para la impresión de notificaciones a través entidades colaboradoras o empresas notificadoras y seguimiento de los mismos.
- Gestión completa de notificaciones a través del sistema **SICER**.
- Gestión completa de Envíos ordinarios con retorno de información.
- Creación de remesas en función del área de reparto / medios de envío / formas de reparto.
- Impresión de etiquetas, sobres, acuses de recibo, etc.
- Procesamiento masivo de la información procedente de Correos u otras empresas, que incluya alarma para la detección de notificaciones sin respuesta.
- Grabación de los datos relativos a la notificación efectiva, intentos de notificación, motivo de la devolución y sus datos asociados al expediente.
- En la recepción de acuses de recibo se dispondrá de una utilidad de lectura de códigos de barra y la posibilidad del escaneado de los acuses.
- Agrupación en una relación a los contribuyentes cuyas notificaciones sean devueltas por motivos desconocidos, ausencia o dirección incorrecta o incompleta, para su inclusión en un archivo informático.
- Selección de notificaciones con dos intentos fallidos para su inclusión en una remesa, al objeto de su publicación en el Boletín Oficial, con grabación de la fecha de este y la fecha de notificación, que según el tipo de envío podrá ser un plazo desde la publicación.
- Asociación del documento que se notifica y su acuse de recibo escaneados a los valores afectados y remesa o relación generadora, para su consulta e impresión.
- Cuando un documento haya sido devuelto por la empresa de notificación y se conozcan otros domicilios del destinatario, deberá permitir nuevos envíos a cada uno de los diferentes domicilios.
- Notificación por comparecencia a través de la Sede Electrónica o empleando la de otras Administraciones Publicas.

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

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

- Cada una de las figuras tributarias, precios públicos y sanciones recogidas en las ordenanzas municipales.
- Normalización, estructuración y programación de las ordenanzas fiscales, de precios públicos y otras que contengan ingresos por sanción.
- Programación y calculo de figuras nuevas.
- Gestión de las exenciones y bonificaciones de cada figura.
- Archivo de ordenanzas por periodos de vigencia.
- Visualización de las ordenanzas desde la propia aplicación.

Este modulo de Administración deberá permitir la adaptación sencilla y rápida del sistema a los cambios en la normativa o las ordenanzas

3.3.1 Gestión de ingresos

3.3.1.1 Cuestiones generales para todos los tributos

- Resúmenes de Padrones y censos, reflejando elementos tributarios del mismo, numero de recibos, importe total y cualesquiera otros elementos tributarios, permitiendo desglosar, por tipo, las exenciones y bonificaciones establecidas.
- Exportación de los resúmenes de censos a módulos de Información estadísticas, para dar respuesta a las solicitudes de otras Administraciones Publicas conforme con la estructura que estas solicitan (ej. Ministerio de Hacienda y Función Publica).
- Extracción de las exenciones y bonificaciones contenidas en el padrón de cada Tributo, identificándolas por tipo de bonificación, periodo de aplicación y objetos tributarios afectados por las mismas.
- Emisión de resoluciones agrupadas de aprobación de nuevas exenciones o bonificaciones, con posibilidad de notificarlas individualmente a cada uno de los beneficiarios.
- Obtención de los datos globales de cada tipo de exención y bonificación. Permitirá identificar la cuota total y la cuota bonificada.
- Descarga mensual de Ficheros de Fallecidos del INE, actualizando la base de datos de personas. Permitirá el cambio a “Herederos de”,

indicando los recibos a anular que hubieran sido emitidos a nombre del fallecido con posterioridad a la fecha de alteración.

- Obtención de estadísticas y gráficos con datos obtenidos en los Padrones y censos de cada año y con posibilidad de realizar comparativas entre los mismos.
- Notificación de alteraciones catastrales por cambio de titularidad.
- Gestión de baja de recibos y liquidaciones.
- Tramitación completa y electrónica de procedimientos de verificación de datos y de comprobación limitada.
- La aplicación dispondrá de una herramienta de planificación de procesos masivos, mediante la cual el Ayuntamiento de Salobreña podrá administrar la ejecución y control de trabajos fuera del entorno transaccional.

3.3.1.2 Impuesto sobre Bienes Inmuebles

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

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

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

- Calculo y generación de censos, provisionales y definitivos.
- Emisión de liquidaciones de forma interactiva y masiva por tratamiento de ficheros DOC de la DG de Catastro: posibilidad de emisión de liquidaciones agrupando años o por ejercicio; posibilidad de agrupación de ejercicios en riesgo de prescripción; notificación agrupada de liquidaciones.
- Emisión de liquidaciones individuales derivadas de declaraciones tributarias.
- Expediente de división de deuda por porcentaje de participación.
- Tramitación de alteraciones jurídicas –expedientes de transmisión de dominio (900D).
- Integración mediante servicios web(SW) con la base de datos de la DGC y gestión de alteraciones de orden jurídico.

- Tramitación del resto de alteraciones catastrales (900D) y alteraciones no declaradas.
- Generación y tratamiento de todos los ficheros catastrales.
- Visualizador GIS integrado con la información territorial.
- Dispondrá de un registro de 900D en el que se recojan todos los datos relacionados con los mismos y a través del cual se llevaran a cabo las actuaciones relacionadas con las solicitudes, permitiendo poner a disposición de empresas externas los expedientes para su resolución, vía Oficina Virtual y permitir que esas empresas externas actúen sobre el expediente, señalando requerimientos, pidiendo documentación, etc.. necesaria para poder resolver y finalizando el mismo una vez haya grabado la alteración en el catastro.

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

3.3.1.3 Impuesto sobre Vehículos de Tracción Mecánica (IVTM)

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

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

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

A partir de la información almacenada en el sistema, se generara:

- Calculo y generación de Padrones Fiscales, provisionales y definitivos.
- Emisión de liquidaciones de forma interactiva y masiva por tratamiento de ficheros de la DGT.
- Emisión de liquidaciones individuales derivadas de declaraciones tributarias.

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

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

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

3.3.1.4 Impuesto sobre Actividades Económicas (IAE)

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

En caso de no tener asumida la gestión censal, posibilitara la carga de la matricula provisional, matricula definitiva, soportes trimestrales de la AEAT, etc.

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

Procesos de gestión tributaria del IAE, tales como exenciones y bonificaciones, mediante los correspondientes expedientes electrónicos.

A partir de la información almacenada en el sistema, se generara:

- Cálculo y generación de Padrones Fiscales, provisionales y definitivos.
- Emisión de liquidaciones de forma interactiva y masiva por tratamiento de las cintas trimestrales de la AEAT.
- Emisión de liquidaciones individuales derivadas de declaraciones.
- Procedimiento de Inspección tributaria de IAE: procedimiento sancionador

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

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

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

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

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

A través de la Oficina Virtual Tributaria o de forma presencial, los ciudadanos podrán presentar sus autoliquidaciones o realizar las liquidaciones con determinación de:

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

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

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

3.3.1.6 Impuesto sobre Construcciones, Instalaciones y Obras (ICIO)

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

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

3.3.1.7 Tasas y precios públicos

El sistema contemplara las funcionalidades necesarias para la libre definición y gestión de las tasas y precios públicos:

- Mantenimiento de parámetros y tarifas.
- Generación de objetos tributarios vinculados al territorio.
- Generación de autoliquidaciones, liquidaciones y recibos, partiendo de los objetos tributarios.
- Asociación de los objetos tributarios a referencia catastral, cuando sea posible.

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

3.3.1.8 Sanciones de Tráfico

La aplicación deberá soportar la gestión administrativa integral de las sanciones de tráfico (bajo los dos posibles sistemas de delegación) bajo la misma filosofía de funcionamiento que el resto de conceptos tributarios del Sistema, soportándose bajo el modelo de Administración Electrónica integral.

Contemplara desde la grabación de boletines, hasta el cobro en periodo ejecutivo, en su caso, utilizando los módulos corporativos del Sistema (notificaciones, expedientes de gestión, expedientes ejecutivo, etc.).

Asimismo, permitirá la incorporación de fichero externos (aplicaciones externas de multas, ORA, radares, foto rojo, etc.).

Implantación de la Dirección Electrónica Vial (DEV). Se valorara específicamente la disponibilidad de una aplicación tipo APP, que funcione sobre los sistemas operativos mas usuales en los dispositivos Smartphones, en

conexión directa con la aplicación suministrada y con la DGT, pudiendo funcionar en modo desconexión cuando no exista cobertura de datos.

3.3.1.9 Otros ingresos no tributarios

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

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

3.3.2 Recaudación

3.3.2.1 Cobros

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

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

- Presencial en las oficinas del Ayuntamiento mediante tarjeta de crédito.
- A través de la Oficina Virtual Tributaria.
- A través de una App del Organismo si está disponible.

Para ello, el sistema deberán contemplar las siguientes funcionalidades:

- Gestión de todo tipo de cobro de forma interactiva o masiva.
- Aplicación masiva de los cobros por embargo de devoluciones de la AEAT por carga del CSB 43.
- Gestión de la puesta al cobro de tributos periódicos en periodo voluntario.
- Gestión de la puesta al cobro de liquidaciones de ingreso directo.
- Recaudación de valores en voluntaria por comparecencia ante el personal de atención al publico mediante TPV o datáfono.
- Gestión de la puesta al cobro, en aquellos casos que se considere, a través de transferencia bancaria (Cuaderno 43).
- Gestión de las entregas a cuenta.
- Elaboración de la Cuenta de Recaudación del ejercicio, así como otras estadísticas e informes.
- Calculo automático de la deuda según el estado del valor.

- Posibilidad de acordar la anulación de cobros, sin anulación de recibos.

3.3.2.2 Domiciliaciones

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

La gestión de las domiciliaciones se podrá realizar de forma:

- Presencial en las Oficinas del SEMAT o de Atención al Ciudadano.
- A través de la Oficina Virtual Tributaria.
- A través del cuaderno 60 y el cuaderno 19.

Deberá contemplar las siguientes funcionalidades:

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

3.3.2.3 Fraccionamientos

Podrán realizarse, bien en forma presencial, o a través de la Oficina Virtual Tributaria, contemplando la posibilidad de emitir por esta última vía una resolución, bajo el modelo de Actuación Administrativa Automatizada –AAA-, recogida en la Ley 39/2015.

Cuando esta actuación se realice desde la OVT, se aplicaran los mismos criterios que en modo presencial, de acuerdo con la ordenanza que soporta dicha actuación.

Permitirá la gestión integral de los fraccionamientos, el tratamiento e impresión de los distintos documentos asociados (recibos, vencimientos, reclamaciones, certificados, etc.) y generar el cobro de los recibos en periodo de pago a través de cuaderno CSB19.

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

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

3.3.2.4 Devoluciones

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

El sistema deberá contemplar los siguientes tipos de devolución:

- De gestión: devolución total o parcial del importe de uno o mas pagos incluyendo principal, recargos, intereses y costas.
- Cobros duplicados: devolución de los cobros duplicados.
- Deposito: Devolución de una fianza.
- Remanente: Devolución del saldo a favor del contribuyente producto de embargos que han resultado improcedentes o por fraccionamiento.
- Otras situaciones excepcionales.

Este modulo deberá incluir todos los procesos y funcionalidades necesarias para la tramitación del expediente asociado a la devolución (total o parcial) así como los intereses que aplicaran en su caso. La devolución se podrá pagar por los siguientes medios:

- Por transferencia bancaria.
- Por compensación de deuda o multas que el beneficiario pueda tener con el SEMAT

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

3.3.2.5 Suspensión y paralización

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

El sistema deberá estar parametrizado para calcular la fecha de prescripción en función de las distintas casuísticas de la suspensión.

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

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

Por otro lado, la paralización funciona de manera equivalente a la suspensión pero se producen por una motivación administrativa y de gestión. El sistema

deberá permitir la paralización automática cuando se ejecuten determinadas operaciones tales como fraccionamientos y aplazamientos en periodo voluntario.

Cuando los expedientes de fraccionamiento y aplazamiento se resuelvan (por incumplimiento, denegación o desistimiento), el sistema deberá revertir la deuda automáticamente a su estado original recalculando los intereses correspondientes. El sistema deberá controlar el periodo de vigencia de la paralización y disponer de alarmas para los usuarios.

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

3.3.2.5.1 Régimen especial de Concursos

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

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

3.3.2.5.2 Régimen especial de las Administraciones públicas

La aplicación permitirá identificar los recibos de las Administraciones Públicas, parametrizando las situaciones especiales del procedimiento de recaudación para las mismas, excluyéndolos de los procedimientos masivos de pase a ejecutiva y embargos, y en especial, del desarrollo y control del procedimiento especial de compensación de oficio de deudas de dichas entidades.

3.3.2.6 Prescripción

El sistema deberá permitir la gestión integral de la prescripción de las deudas. Para ello, todas las deudas deberán llevar asociado su fecha de prescripción que se calculara según la norma reguladora correspondiente y que deberá ser parametrizable.

Durante la vida de la deuda, se podrán realizar acciones bien desde el SEMAT o por parte del contribuyente que interrumpan temporalmente el plazo de prescripción.

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

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

3.3.2.7 Ejecutiva

La aplicación gestionará de forma automática el paso de los valores a periodo ejecutivo, calculando los porcentajes de recargo (5-10-20%) que correspondan durante el proceso, así como incorporándolos al expediente ejecutivo del contribuyente, cuando este exista, o bien generando uno nuevo en caso contrario, una vez que se haya notificado la correspondiente providencia de apremio.

Durante la tramitación del expediente de ejecutiva, el sistema deberá permitir, entre otras, realizar las siguientes actuaciones:

- Generación de Providencias de Apremio.
- Calculo de recargos de forma automática.
- Carga en ejecutiva de valores externos.
- Solicitud de información y procedimientos de embargo, de forma individual o masiva de cuentas, salarios, vehículos, créditos, inmuebles y de otros tipos de bienes; compatibilidad de embargos.
- Reposición a voluntaria.
- Generación, lectura y carga de ficheros informáticos como consecuencia de la adhesión al Convenio AEAT-FEMP, en materia de recaudación ejecutiva.
- Gestión de Compensaciones.
- Recaudación de valores en ejecutiva por comparecencia ante el personal de atención al público mediante TPV o datáfono.
- Posibilidad de generación de cartas de pago por una cantidad determinada seleccionable en presencial y para que el deudor las haga efectivas en una entidad bancaria.
- Subasta de bienes.
- Gestión de fallidos.
- Derivación de responsabilidad.
- Hipoteca Legal Tacita.
- Gestión de afecciones de bienes; emisión de avisos en caso de transmisiones de dominio.
- Gestión de supuestos de sucesión de deudas; automatización en base a la carga del fichero INE de fallecidos.

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

3.3.2.8 Embargos

Todas las deudas en periodo ejecutivo notificadas y que han cumplido el plazo del vencimiento del apremio, podrán pasar a la fase de embargo y se puede realizar de forma individual o masiva.

Durante esta fase, el sistema deberá permitir realizar las siguientes actuaciones:

- Diligencia de embargo. Solicitud de información de forma individual o masiva de cuentas, salarios, vehículos, créditos, inmuebles y de otros tipos de bienes.
- Emisión de las correspondientes Diligencias de embargo.
- Notificaciones individuales o colectivas de todas las actuaciones del expediente de apremio. Gestión por remesas y publicación en BOE.
- Introducción de resultados.
- Emisión de Mandamientos y Otros Documentos desde expediente de ejecutiva con todos los formularios.
- Posibilidad de incorporar terceros a un expediente.
- Información y Ejecución de Embargos Norma 63.
- Embargo de créditos realizables a corto plazo (devoluciones AEAT).
- Embargo de sueldos salarios o pensiones.
- Embargo de bienes muebles e inmuebles.
- Embargos de subvenciones.
- Emisión de Mandamientos y Otros Documentos desde expediente de ejecutiva.
- Derivaciones de responsabilidad.
- Derivación por afección del IBI.
- Subasta de bienes

3.3.3 Contabilidad

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

El sistema deberá permitir la conciliación y cuadro de los movimientos contables mediante la generación de ficheros de intercambio con el Sistema contable y, específicamente con el modulo de Gestión de Recursos de Otros Entes –ROE (IAE Cuota Provincial).

- Control y contabilización de los cargos, los ingresos, las anulaciones, las prescripciones, insolvencia, etc. con repercusión contable.
- Consulta de la Contabilidad, por Concepto, Ejercicio Fiscal, Ejercicio Valor, Municipio, Tipo de Liquidación, de forma individual o combinada.
- Con las funcionalidades descritas, el modulo estará asociado a cada uno de los procedimientos de ingresos susceptibles de intervención en la modalidad que le corresponda, facilitando las herramientas que se requieran para el ejercicio sus funciones por la Intervención municipal.

3.3.4 Procedimiento Inspector y sancionador tributario

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

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

3.3.5 Recursos

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

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

3.3.6 Cuadro de Mando

El Sistema permitirá definir un cuadro de mandos a quienes se permita acceder al conocimiento de la marcha general de la organización en tiempo real, efectuar consultas en un entorno sencillo e intuitivo y obtener instantáneamente los resultados de las mismas para su análisis:

- Definición de los objetivos de recaudación del Ayuntamiento.
- Conocer el grado de cumplimiento de los objetivos fijados según la planificación prevista y de las desviaciones producidas, en su caso.
- Realizar el seguimiento de las actuaciones.
- Tomar decisiones por la dirección.

Se deberá desarrollar el cuadro de mando para la explotación gráfica y estadística de la información generada por la gestión tributaria y recaudatoria que se realiza a través del sistema. El Cuadro de Mando estará orientado al seguimiento y control directivo de la situación general de los procedimientos de tributarios y recaudatorios, con indicadores de medición de la productividad laboral, de las cargas por puesto de trabajo y de la eficacia de los resultados recaudatorios alcanzados.

Asimismo, el sistema deberá permitir obtener todos los informes necesarios para el desempeño de los trabajos y la operativa diaria en el SEMAT. Estos informes deberán ser totalmente configurables por el usuario y se podrán imprimir y exportar a distintos formatos (LibreOffice , MS Excel, MS Doc, y PDF).

El licitador deberá incluir en su propuesta una maqueta gráfica y listado de indicadores a incluir en el Cuadro de Mando.

3.3.7 Seguimiento y control

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

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

- Control de Asistencias a contribuyentes.
- Evolución de la base de datos de contribuyentes.
- Estadísticas sobre la actividad de Inspección.

3.3.8 Control de asistencias a contribuyentes

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

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

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

3.3.9 Gestión de Notificaciones

- Gestión y control de todo tipo de notificaciones convencionales o electrónicas de documentos generados por la aplicación de forma individual o masiva: prueba electrónica de entrega.
- Generación de remesas de notificación y su seguimiento. Generación de ficheros para la impresión de notificaciones a través entidades colaboradoras o empresas notificadoras y seguimiento de los mismos.
- Gestión completa de notificaciones a través del sistema SICER.
- Gestión completa de los envíos ordinarios con retorno de información.
- Procesamiento masivo de la información procedente de Correos u otras empresas, que incluya alarma para la detección de notificaciones sin respuesta.
- Grabación de los datos relativos a la notificación efectiva, intentos de notificación, motivo de la devolución y sus datos asociados al expediente.
- En la recepción de acuses de recibo se dispondrá de una utilidad de lectura de códigos de barra y la posibilidad del escaneado de los acuses.
- Agrupación en una relación a los contribuyentes cuyas notificaciones sean devueltas por motivos desconocidos, ausencia o dirección incorrecta o incompleta, para su inclusión en un archivo informático.

- Selección de notificaciones con dos intentos fallidos para su inclusión en una remesa, al objeto de su publicación en el Boletín Oficial, con grabación de la fecha de este y la fecha de notificación, que según el tipo de envío podrá ser un plazo desde la publicación.
- Asociación del documento y su acuse de recibo escaneado, a los valores o expedientes afectados.
- Envío a domicilios alternativos del destinatario, en caso de devoluciones.
- Notificación por comparecencia a través de la Sede Electrónica.
- Incorporación de imágenes escaneadas al sistema y posibilidad de vincular valores y documentos de un procedimiento a la imagen del acuse.

3.3.10 Acceso por los Usuarios del SEMAT.

La aplicación permitirá definir perfiles específicos para usuarios del Ayuntamiento.

3.3.11 Gestión de anticipos a la Tesorería.

Se requiere la disponibilidad en la aplicación, de un modulo de gestión de los anticipos ordinarios y extraordinarios que se realizan o puedan realizarse a la Tesorería del Ayuntamiento.

El proceso debe ser completo y automático, incluyendo la emisión del CSB-34 para transferencias y la generación de la liquidación de ingresos al final de cada mes, contemplando todos los anticipos ordinarios y extraordinarios realizados en el proceso de rendición de cuentas de la recaudación a la Tesorería del Ayuntamiento, en cualquier momento en el que esta lo solicite.

3.3.12 Gestión de documentos

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

Se tomara en consideración la facilidad de uso de estas herramientas por parte de personal no informático.

Deberá realizar la clasificación y archivado de toda la documentación relacionada con los expedientes tributarios y recaudatorios en un repositorio único de información. El sistema deberá admitir documentos externos en formato papel mediante la digitalización de los mismos, y en formato electrónico. También deberá implementar un sistema amigable y de fácil uso para el mantenimiento y definición de las plantillas de documentos.

3.3.13 Módulo de generación de informes

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

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

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

3.4 Integración con otros sistemas

3.4.1 Sistemas externos

Esquema Nacional de Interoperabilidad

Los licitadores deberán acreditar el cumplimiento de las especificaciones del **Esquema Nacional de Interoperabilidad (ENI)**, regulado por el Real Decreto 4/2010, de 8 de enero, que establece el conjunto de criterios y recomendaciones en materia de seguridad, conservación y normalización de la información, de los formatos y de las aplicaciones que deberán ser tenidos en cuenta por las Administraciones Públicas, para la toma de decisiones tecnológicas que garanticen la interoperabilidad.

La plataforma deberá asegurar un adecuado nivel de interoperabilidad organizativa, semántica y técnica de los datos, informaciones y servicios que esta Administración gestione en el ejercicio de sus competencias.

En una gran medida, este deber de interoperabilidad se concreta en la necesidad de que el sistema de gestión se integre perfectamente con las aplicaciones y servicios comunes que la Administración General del Estado ha puesto a disposición de las administraciones públicas para cumplir con la Ley 39/2015, de 1 de octubre, del Procedimiento Administrativo Común.

Hay que tener en cuenta que muchas de estas integraciones requieren que las comunicaciones se realicen a través de la Red SARA. Dado que el servicio contratado debe prestarse íntegramente en modalidad SaaS, será necesario que el licitador haya obtenido el reconocimiento de la condición de Punto de Presencia de la Red SARA de conformidad con Resolución de 4 de julio de 2017, de la Secretaría de Estado de Función Pública, donde se establecieron las condiciones que han de cumplirse para tener la consideración de Punto de Presencia de la Red SARA, con el objetivo de garantizar y facilitar la interoperabilidad de la solución ofertada para esta Administración.

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

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

- Dirección General de Trafico. On-line mediante Servicios Web.
- Plataforma SIGA de Gestores Administrativos (IVTM). On-line mediante Servicios Web.
- ANCERT. On-line mediante Servicios Web.
- AEAT. Vía EDITRAN y ficheros convenio ejecutiva.
- Correos. SICER a través de EDITRAN o de servicios web, incluyendo imágenes y fichero de firma en tableta electrónica.
- Plataforma de pago Red.es. On-line mediante Servicios Web.
- INSS y TGSS. Mediante ficheros con perceptores de prestaciones.
- Registro Central de Indices. Mediante ficheros.
- INE. Mediante ficheros de fallecidos

Los accesos a DGT y Catastro deben realizarse directamente desde los correspondientes objetos tributarios, valores o expedientes relacionados con los mismos.

La implantación del sistema contemplara el enlace con el sistema de información contable actualmente utilizado por el Ayuntamiento, en este momento AYTOS-SICALWIN. En especial, deberá alimentar el modulo de gestión de Recursos de Otros Entes –ROE- para la gestión de la cuota provincial del IAE y la contabilización automatizada de terceros y de ingresos.

El Ayuntamiento pondrá a disposición de los licitadores que lo soliciten, la información correspondiente a otros sistemas corporativos adicionales susceptibles de ser integrados con la aplicación tributaria a contratar.

El licitador deberá incluir en su propuesta la relación de aplicaciones que se compromete a integrar, así como su alcance, que se incluyen en el precio de su oferta o, en su caso, el importe que facturaría al Ayuntamiento por la realización de dichos trabajos, adicionalmente al precio de licitación.

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

Se detallan a continuación determinadas integraciones exigidas:

EDITRAN

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

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

ANCERT

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

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

CATASTRO

Se exige la integración mediante Servicios Web con la base de datos de la DG de Catastro, incluyendo la comunicación de modificaciones de titularidad, que deberá realizarse desde el propio expediente de liquidación del IIVTNU, para que surta efecto en el menor plazo posible y se eliminen tareas repetitivas.

AEAT

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

OTROS

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

Sera objeto de valoración la disponibilidad en el Sistema a suministrar de un modulo de registro general de entrada y salida de documentos, que cumpla las especificaciones SICRES, con independencia de que pudiera exigirse la integración, en el marco del proyecto, con un registro externo.

Asimismo, sera objeto de valoración la disponibilidad en el Sistema de un modulo de Libro de Resoluciones y Decretos, en el que quede reflejo automático de la firma de cualquier resolución en el marco del procedimiento administrativo. También en este caso podrá exigirse, en el proyecto, la integración con un software externo de Libro de Resoluciones y Decretos corporativo.

3.4.2 Sistemas internos o corporativos

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

- Notifica.
- Dirección Electrónica Habilitada.
- Punto de Acceso General.
- Carpeta Ciudadana.
- SIA – Sistema de Información Administrativa.
- Intermediación de datos.
- Apodera.
- Archive.
- Portafirma.
- Clavefirma.
- Representa.
- Notaria.

Se detallan a continuación determinadas integraciones exigidas con otras aplicaciones del Ayuntamiento de Salobreña:

- Sistema contable
- Registro de Entrada y Salida
- Libro de Decretos y Resoluciones
- Sede Electrónica
- Portafirmas
- Archivo de expedientes
- Gestor documental

Para poder garantizar la integración e interoperabilidad con el resto de sistemas del Ayuntamiento, el licitador deberá comprometerse a la creación y entrega en un plazo inferior a 15 días de cualquier servicio web que se le solicite con el fin de que pueda existir la integración con cualquier sistema actual o futuro durante la duración del contrato.

3.4.3 Información adicional

El sistema deberá contener información auxiliar para hacer que el sistema sea flexible, donde almacenar los distintos datos de decodificación del sistema .

Esta información sera actualizada por los responsables que tengan a cargo su mantenimiento. De esta manera se almacena datos que luego son necesarios para trabajar con el sistema, como por ejemplo, organismo, tipos de conceptos, tarifas de cada impuesto, conceptos gestionados, etc.

Todos los perfiles pueden consultar los datos de estas tablas, pero solo unos pocos pueden dar de alta, modificar y borrar la información auxiliar.

- **Generales:**
 - Entidades bancarias. Almacena todas las entidades bancarias. Permiten la validación de cuentas.
 - Sucursales bancarias. Almacena todas sucursales bancarias. Permiten la validación de cuentas.
 - Entidades Colaboradoras. Información de las entidades bancarias colaboradoras con el SEMAT.
 - Ejercicios. Almacena la información referente al ejercicio, si esta abierto o cerrado, incrementos de valores catastrales, porcentajes de los distintos recargos, tipo intereses aplicados tributarios y no tributarios y fechas de los periodos de pago, cierre de liquidaciones, etc.
 - Conceptos. Contiene los conceptos tributarios, tasas y certificaciones que se gestionan en el sistema.
 - Catalogo de los tipos de soportes de entrada/salida que se gestionan en el del sistema.
 - Codificación de los errores que pueden producirse en la carga de datos en el sistema de los distintos soportes de entrada y salida.
- **Tarifas:**
 - Gravámenes de IBI.
 - Coeficientes y gravámenes de IIVTNU.
 - Tarifas IAE.
 - Tarifas VTM.
 - Tarifas de ICIO.
 - Tarifas de tasas y precios públicos.

- Tipos de Bonificación. Agrupado por concepto y organismo.
- Costas. Costas aplicables en la notificación ejecutiva.
- **Decodificación:**
 - Claves Uso. Decodificación de los usos de IBI.
 - Epígrafes IAE. Decodificación de los epígrafes de IAE.
 - Elementos Tributarios IAE. Decodificación de los elementos tributarios de IAE.
 - Clases de vehículos. Decodificación de la clases de vehículos según el tipo el tipo de vehículo de la DGT y las características del vehículo.
 - Tipos de vehículos. Tipos de vehículos de la DGT.
 - Categorías de calles. Contiene la información de categorías de calles de IAE.

4. ARQUITECTURA DE LA APLICACIÓN.

La aplicación propuesta deberá cumplir los siguientes requisitos:

- Estará desarrollada bajo una arquitectura Web, facilitando así el despliegue de nuevas versiones de la plataforma en las estaciones de trabajo.
- Cubrirá los niveles de seguridad exigidos en el pliego en lo que respecta a la confidencialidad y seguridad de la información y protección de datos de carácter personal.
- Deberá ser accesible por los usuarios a través de los sistemas operativos comunes (Linux ,Windows, OS X, iOS), así como desde diferentes dispositivos (Pc's, Tablets, Mviles, etc.).
- Deberá usar como paquete de ofimática el de LibreOffice.
- La oficina virtual tributaria debe poder ser accesible a través de Internet, utilizando los navegadores web de uso común (Internet Explorer, Chrome, Firefox, Safari).
- El sistema estará desplegado bajo un modelo de nube privada (Private cloud) según definición de NIST (National Institute of Standards and Technology), con las características propias de nube que define NIST.
- Debe permitir la realización de firmas electrónicas avanzadas por un portafirmas compatible con los sistemas IOS y Android.
- El sistema de firma del navegador no debe emplear Applets de Java.

El Sistema de Información debe estar diseñado bajo arquitectura Web multinivel, basada en un patrón de desarrollo MVC (Modelo Vista Controlador), disponiendo de una interfaz de usuario única a través de un navegador Web, e incorporando las herramientas necesarias para ser accedida desde entornos Intranet/Extranet indistintamente, manteniendo los niveles de seguridad que son exigibles para este tipo de aplicaciones.

Las capas críticas del sistema (base de datos y servidor web) deben ser compatibles con configuraciones de tipo cluster o de alta disponibilidad para asegurar la continuidad del servicio.

Debe contemplar, al menos, los siguientes niveles:

4.1 Capa de gestión de datos.

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

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

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

4.2 Servidor de Aplicación.

El servidor de aplicación debe estar diseñado y construido con una filosofía de diseño transaccional, optimizado para un entorno WAN/LAN, disponiendo de un gestor de transacciones intermedio que gestione y optimice el flujo de las mismas.

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

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

4.3 Capa de servidor web.

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

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

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

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

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

4.4 Capa cliente final

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

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

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

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

La presentación de documentos deberá utilizar visores integrados en los navegadores como pdf,s.

5. ENTORNO DE COMUNICACIONES Y REDES

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

Además deberán especificarse los conocimientos y aportaciones técnicas de las Empresas ofertantes en cuanto a la integración óptima de la aplicación en los entornos de comunicaciones y redes ya existentes en el Ayuntamiento de

Salobreña, cuya información podrá solicitarse por parte de los interesados en la presente licitación.

6. SEGURIDAD. CUMPLIMIENTO DEL ESQUEMA NACIONAL DE SEGURIDAD

A través de este servicio se custodiará toda la información y producción documental generada por esta Administración, siendo por lo tanto un requisito ineludible el cumplimiento del Esquema Nacional de Seguridad en su CATEGORÍA ALTA, ofreciendo las máximas garantías disponibilidad, trazabilidad, integridad, autenticidad y confidencialidad de la información almacenada.

De conformidad con lo dispuesto en el apartado VII de 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 (ENS)**, el licitador deberá acreditar la Certificación de Conformidad con el Esquema Nacional de Seguridad en su **CATEGORÍA ALTA**.

Así mismo la solución propuesta deberá contar con sistemas de protección específicos para hacer frente a ataques de denegación de servicio y sistemas de detección y prevención de intrusiones.

Como requerimientos básicos de seguridad a valorar:

- Proporcionara funcionalidad propia en cuanto a los controles de acceso a la misma, así como disponer de funciones que permitan personalizar, para cada perfil de usuario, sus características de acceso y operatividad. La administración de los perfiles debe estar centralizada en una figura (Administrador de perfiles) asociada a una o varias personas dentro del Ayuntamiento, quienes serán responsables de la asignación, modificación y/o denegación de permisos de acceso a los usuarios del sistema.
- Permitirá definir perfiles de usuarios externos al propio Ayuntamiento, con el fin de proporcionar diferentes funcionalidades de gestión Tributaria a colectivos concretos y a contribuyentes debidamente identificados.
- El modulo de seguridad ofrecerá, a cada usuario, unicamente las funcionalidades asociadas a su perfil. Contara con una herramienta de administración de perfiles manejable por personal no informático, y desde la cual se permita personalizar el entorno de la aplicación bajo la premisa inicialmente requerida (interfaz de usuario determinado por su perfil).
- El modulo de seguridad dispondrá de funciones de verificación de caducidad de palabras de paso, dato que debe ser parametrizable, así como mecanismos de validación de formato de palabras de paso (longitud

mínima, símbolos, reglas), provocando la desactivación ante un número determinado de intentos fallidos de acceso en el proceso de autenticación.

- La herramienta se integrara con el Directorio Activo corporativo del Ayuntamiento, con el objetivo de identificar a los usuarios gestores y administradores con sus credenciales corporativas. La herramienta también permitirá la identificación de otros usuarios que por cualquier circunstancia no se encuentren registrados en el directorio activo del Ayuntamiento.
- Registrara todos los movimientos realizados por cada usuario, a nivel de transacción puntual, incluyendo intentos de acceso infructuosos que se puedan producir. Estas trazas de auditoria permitirán un control exhaustivo e integrado de las operaciones que se realicen sobre el sistema.
- Dispondrá de un fichero histórico de movimientos para las operaciones tributarias y recaudatorias, ofreciendo consultas e informes específicos que permitan auditar las operaciones llevadas a cabo en base a múltiples criterios, permitiendo obtener su estado y características tanto cronológica como operativamente.
- Permitirá la utilización de diferentes certificados digitales (al menos los emitidos por la FNMT) y del DNI electrónico como parte del proceso de Autenticación. Contemplara asimismo la utilización del sistema Cl@ve.
- Incorporara mecanismos que permitan la firma electrónica de los documentos que se generen en el propio sistema.
- Debe permitir la realización de firmas electrónicas avanzadas por un portafirmas compatible con los sistemas IOS y Android.
- El sistema de firma del navegador no debe emplear Applets de Java.
- Dispondrá de herramientas de auditoria que faciliten el diagnóstico y tratamiento de incidencias.

7. DOCUMENTACIÓN.

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

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

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

8. CÓDIGO FUENTE

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

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

9. SUBSISTEMA DE INFORMACIÓN PARA USUARIOS FINALES.

El sistema debe contemplar herramientas de consulta para usuarios finales no informáticos, mediante las cuales éstos podrán diseñar informes basados en los datos de Gestión Tributaria y Recaudación. Estas herramientas deberán estar integradas en el sistema ofimático LibreOffice.

Se valorará la existencia de escenarios preconfigurados orientados al usuario final, donde se le ofrezcan opciones de selección asociados a procesos tributarios habituales.

10. HERRAMIENTAS DE ORGANIZACIÓN DE TRABAJO

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

11. LICENCIAS DE PRODUCTOS DE TERCEROS.

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

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

12. PROTOTIPO

El Ayuntamiento podrá requerir de los licitadores, con objeto de verificar que se ajusta a sus prestaciones reales, la demostración de que la descripción del alcance de su aplicación, esta completamente desarrollada y operativa. A tal efecto, podrá exigirse individualmente a cada licitador, la resolución de determinados supuestos prácticos sobre el Sistema ofertado en real.

El resultado de dicha demostración, podrá condicionar la valoración de la oferta, con independencia de lo expresado en el documento escrito de la misma.

13. SERVICIOS DE SOPORTE, HOSPEDAJE Y ADMINISTRACIÓN DEL CPD REMOTO.

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

13.1 Requerimientos del Centro de Proceso de Datos (CPD) donde se va a hospedar la aplicación

Generales

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

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

TIER	% Disponibilidad	% Parada	Tiempo anual de parada
TIER I	99,671	0,329	28,82 horas
TIER II	99,741	0,259	22,68 horas
TIER III	99,982	0,018	1,57 horas
TIER IV	99,995	0,005	0,40 horas

Particulares

Se deberá de especificar en las ofertas:

- Infraestructura básica:
 - Garantía de suministro energético.
 - Sistema contra incendios.
 - Sistema de aire acondicionado.
 - Servicio de seguridad física.
- Infraestructura de comunicaciones:

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

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

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

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

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

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

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

La empresa licitadora deberá garantizar el ancho de banda necesario para el correcto funcionamiento del sistema con independencia de los usuarios concurrentes conectados como de las integraciones a través de servicios web del resto de sistemas del Ayuntamiento. Será responsabilidad de la empresa licitadora el dimensionamiento de la línea de datos durante la duración del contrato.

- Infraestructura de sistemas: En la propuesta se describirá la infraestructura tecnológica sobre la que se explotara el Sistema y su configuración.

- Centro de respaldo: Se valorara que las propuestas incluyan un Centro de Respaldo o Servicios BRS (Business Recovery Services) que garantice la continuidad del servicio tributario y recaudatorio ante cualquier situación grave, que pudiera inutilizar el CPD principal, debiendo entrar en funcionamiento el centro de respaldo en un tiempo no superior a 2 horas.

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

13.2 Servicios Incluidos

Servicios de Operación de Sistemas y gestión de Red Mediante los Servicios de Operación y gestión de Red, el personal de la empresa licitadora supervisara el correcto funcionamiento de las maquinas y sistemas del CPD, así como el funcionamiento de sus lineas de comunicaciones. Estos servicios habrán de detallarse en la oferta e incluirán, al menos:

- Monitorización del Sistema.
- Servicio de Operación de Sistemas.
- Primer nivel de incidencias, escalado y respuesta.
- Cambios.
- Seguimiento de backup.
- Servicio de Operación de gestión de Redes.
- Monitorización de lineas y routers.
- gestión de averías en lineas y motorización de firewalls, DNS, etc.
- Monitorización de elementos activos (software, hub's, etc.).
- Back-up de firewalls y DNS u Backup de elementos activos.
- Reporting básico, escalado y primer nivel de incidencias.

Servicios de Administración

Los Servicios de Administración incluyen las actuaciones necesarias para garantizar, a largo plazo, el correcto funcionamiento del sistema y su aprovechamiento optimo, tanto con respecto a las funcionalidades como al rendimiento general. Estos servicios habrán de detallarse en la oferta e incluirán al menos:

- Administración de Sistemas Operativos.
- Gestión de Políticas de seguridad.
- Gestión de Políticas de sistemas.
- Monitorización y análisis del sistema.
- Mantenimiento y actualización del hardware.
- Gestión del rendimiento.
- Mantenimiento preventivo y correctivo.
- Elaboración de documentación.
- Administración de Bases de Datos.
- Instalación y configuración del software.

- Política de copias de seguridad y recuperación.
- Seguridad en base de datos (usuarios, roles, privilegios).
- Monitorización y optimización de la base de datos.
- Planificación de crecimientos y cambios.
- Tunning.
- Administración de otro software de base (Servidores de aplicaciones, Servidores Web, etc.) Instalación y configuración.
- Políticas de seguridad.
- Políticas de seguridad Web.
- Monitorización y control.
- Gestión de cambios.
- Gestión de incidencias

Monitorización Automática

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

13.3 Servicios de Soporte operativo

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

Gestión de la Capacidad y Disponibilidad

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

Tiene como objetivos:

- Garantizar que todos los servicios del sistema estén respaldados por una capacidad de proceso, rendimiento y almacenamiento suficiente, bien dimensionado y flexible para los usuarios funcionales y el contribuyente.
- Contribuir a diagnosticar problemas e incidencias relacionados con el rendimiento, capacidad y disponibilidad, así como proponer medidas proactivas para mejorar el rendimiento.

- Garantizar que los servicios del sistema están disponibles y funcionen dentro del marco de los ANS establecidos.

Gestión de la Continuidad

Para soportar la continuidad del sistema, asegurando que puede ser recuperado en los plazos requeridos. Tiene como objetivo general disponer de un Plan de Recuperación de Desastres destinado a restablecer la operativa del sistema y de los servicios proporcionados en un sitio alternativo. Será probado regularmente, al menos una vez cada seis meses y medido según los niveles del servicio requeridos. El Plan deberá ser actualizado anualmente, y estarán sujetos al procedimiento de Gestión de Cambios que se definan.

Gestión de Cambios

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

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

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

Gestión de Versiones

Entre otros objetivos del proceso se incluyen:

- Planificar y controlar la implantación de nuevas versiones que se vayan liberando de la plataforma.
- Asegurar que toda nueva versión puesta en producción y los cambios que se efectúen sean seguros y que solo sean instalables versiones correctas, autorizadas y probadas.
- Comunicar y gestionar las expectativas de la plataforma durante la planificación y puesta en producción de nuevas versiones.

- Transferir el conocimiento de las nuevas funcionalidades o correcciones que se incluyen en las nuevas versiones, a usuarios y a personal del SEMAT.

Gestión de Incidencias y Problemas

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

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

Gestión de los Niveles de Servicio

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

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

Gestión de la Mejora Continua

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

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

13.4 Medición del Servicio y Herramientas

Para el control y seguimiento de la calidad del servicio prestado, el adjudicatario proporcionara un sistema de información que facilite métricas e indicadores clave de rendimiento del servicio, y que servirá como mecanismo de seguimiento y evaluación del proyecto y posterior servicio. Estas herramientas deberán

monitorizar la actividad del servicio en línea, con indicadores de evaluación y control de la infraestructura tecnológica y ANS relacionados, que ayude al personal del SEMAT a la gobernabilidad del servicio.

Incluirá un cuadro de mandos que ayude a la toma de decisiones y proporcione indicadores clave de rendimiento en tiempo real comparándolos con los indicadores objetivo.

14. PLAN DE IMPLANTACIÓN

El Plan de implantación debe recoger todas las actividades relacionadas con la implantación efectiva del nuevo sistema, considerando su adecuación a las necesidades del Ayuntamiento, migración de los datos y transferencia de los servicios al adjudicatario, en términos de continuidad, cumplimiento y mejora de la calidad percibida, transformando un modelo de servicios de informática tributaria interno y tradicional, a un modelo de servicios en la nube y basado en ANS.

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

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

Basado en estas actividades u otras que pueda ampliar, el licitador propondrá en su Plan de Implantación, cuales son las actividades, plazos e hitos, entregables y recursos que se compromete, junto con los mecanismos que aportará para

garantizar el nivel de servicio reflejado en los ANS del presente pliego y el éxito del proyecto.

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

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

15. MIGRACIÓN DE DATOS DEL SISTEMA ACTUAL.

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

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

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

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

16. GESTIÓN DEL CAMBIO Y PLAN DE FORMACIÓN

El adjudicatario, deberá realizar todas las labores necesarias para asegurar una correcta gestión del cambio y comunicación del nuevo aplicativo, con objeto de garantizar su efectiva implantación, todo ello bajo la supervisión y aceptación de la dirección del proyecto por parte del Ayuntamiento o por quien este determine. Las actividades mínimas a realizar serán las siguientes:

- Incorporar a especialistas en gestión del cambio a las sesiones de trabajo con el fin de identificar los principales riesgos asociados a los usuarios del sistema de información y poder elaborar acciones favorecedoras de la implantación del mismo.
- Realizar acciones de difusión y comunicación que permitan dar a conocer el proyecto a los diferentes agentes implicados en el Ayuntamiento.

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

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

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

16.1 Plan de Formación

Una de las tareas mas importantes implicadas en la gestión del cambio es la formación al personal implicado. Los licitadores deberán acompañar a su oferta un plan detallado de formación, donde se especificara, cada uno de los cursos ofertados, indicando los datos de duración, modalidad del curso (presencial, teleformación o semi-presencial), numero de horas, perfil del profesorado, numero de alumnos y contenido, así como la secuencia en que serán impartidos, y los requisitos previos de los alumnos de cada curso para poder asistir a los mismos.

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

La formación que se incluya en las ofertas deberá cumplir un mínimo de 300 horas presenciales y bajo los siguientes requerimientos mínimos:

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

formación para los trabajadores de los servicios de atención a la ciudadanía y la formación para los directivos responsables del área tributaria y de recaudación.

- Consolidación del aprendizaje: El adjudicatario deberá prever la realización de sesiones de formación durante todo el periodo del contrato que permitan a los distintos colectivos consolidar los conocimientos aprendidos y mejorar o perfeccionar en el uso de la herramienta durante toda la ejecución del contrato.

La formación presencial, será impartida en las dependencias que el Ayuntamiento determine. La empresa adjudicataria preparará el entorno necesario para impartirla, así como realizar los correspondientes controles de asistencia, encuestas de evaluación y, en general, dispondrá los medios adecuados para garantizar su calidad. El resultado de la evaluación realizada por los asistentes será incorporado a un informe de ejecución del proyecto.

Toda acción formativa estará soportada por su correspondiente documentación impresa de la que se entregara por la empresa adjudicataria un ejemplar por alumno o asistente a cada curso, sin perjuicio de que se entregue además en soporte electrónico.

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

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

17. ORGANIZACIÓN DEL PROYECTO

El Ayuntamiento nombrará un Comité Director, que se conformará, al menos, con un responsable funcional del Servicio de Gestión Tributaria y un responsable técnico del Servicio Técnico de Informática y Telecomunicaciones, y que será el interlocutor de máximo nivel con el adjudicatario y uno o varios jefes de

proyecto encargados de la coordinación y seguimiento detallado de los trabajos realizados por el adjudicatario.

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

- Actuar como interlocutor del adjudicatario frente al Ayuntamiento, canalizando la comunicación entre la empresa y el personal integrante del equipo adscrito al contrato.
- Distribuir el trabajo entre el personal encargado de la ejecución del contrato, e impartir a dichos trabajadores las ordenes e instrucciones de trabajo que sean necesarias en relación con la prestación del servicio contratado.
- Supervisar el correcto desempeño por parte del personal integrante del equipo de trabajo de las funciones que tiene encomendadas.
- Incorporar al equipo de trabajo a las personas que estime necesarias para verificar y evaluar todas las actuaciones a su cargo.
- Informar al Ayuntamiento del grado de cumplimiento y evolución del Proyecto, garantizando el cumplimiento de plazos y requisitos de servicio.
- Informar al Ayuntamiento acerca de las variaciones, ocasionales o permanentes, en la composición del equipo de trabajo adscrito a la ejecución del contrato así como de cualquier incidencia que afecte o pueda afectar al Proyecto, proponiendo las medidas para su corrección o las medidas preventivas que correspondan.

17.1 Seguimiento y control de la ejecución del servicio

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

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

- Liderar la ejecución de los trabajos.
- Revisión de alto nivel de los servicios realizados en el ultimo periodo.
- Aprobar los resultados intermedios y finales realizados.
- Controla la calidad de los trabajos.
- Solución a los conflictos escalados en el Comité de Seguimiento.

- Supervisar el correcto cumplimiento del contrato.
- Tomar las decisiones del mas alto nivel con respecto al contrato.

Este comité se reunirá mensualmente.

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

- Revisión detallada de los servicios realizados en el ultimo periodo.
- Coordinar y organizar el plan de trabajo.
- Reportar y comunicar aspectos criticos al comité de dirección del contrato.
- Velar por la calidad de los trabajos.
- Este Comité se reunirá quincenalmente para realizar seguimiento operativo del proyecto.

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

18. EQUIPO DE TRABAJO

El adjudicatario deberá aportar cuantos Recursos Humanos y técnicos sean necesarios para realizar las tareas contratadas en los plazos comprometidos.

En el caso de los Recursos Humanos, los licitadores deberán aportar una relación nominal de las personas asignadas al equipo de trabajo del proyecto, acompañada de un curriculum vitae donde se reflejen sus características profesionales, experiencias en proyectos similares y, en general, todo dato relevante para su valoración, tanto a nivel de perfil profesional como de adecuación a las necesidades del proyecto. Esta lista debe estar agrupada por perfiles / roles dentro del Plan de Trabajo.

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

- Director de contrato.
- Responsable del Proyecto de implantación.
- Responsable del Servicio.
- Responsable de Seguridad.

Estos perfiles deberán tener el suficiente conocimiento y experiencia en gestión y recaudación tributaria, gestión de proyectos, gestión de servicios gestionados y provisión de servicios en la nube.

19. PRESTACIÓN DE SERVICIOS DE MANTENIMIENTO

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

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

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

19.1 Mantenimiento Evolutivo

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

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

19.2 Mantenimiento Correctivo.

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

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

Se entiende por.

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

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

20. ACTUALIZACIONES Y CAMBIOS DE VERSIÓN

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

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

No deberá de tener coste para el Ayuntamiento nuevas funcionalidades o módulos que se desarrollen, por parte de la empresa, toda funcionalidad que se incorporen a otras implantaciones se incorporarán de manera gratuita, dicho coste será asumido por el mantenimiento anual.

Si existe un cambio tecnológico por parte del adjudicatario que implique el cambio de licencias de uso, el coste de estas licencias deberá ser asumido por el adjudicatario.

21. DIRECCIÓN DEL PROYECTO.

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

22. SEGUIMIENTO Y CONTROL DEL PROYECTO.

El seguimiento y control del proyecto se efectuara mediante:

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

23. SEGURIDAD Y CONFIDENCIALIDAD

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

El adjudicatario quedara obligado al cumplimiento de la Ley Orgánica 3/2018, de 5 de diciembre, de Protección de Datos Personales y garantía de los derechos digitales.

A tal fin, y conforme al Real Decreto 994/1999, de 11 de junio, por el que se aprueba Reglamento de medidas de seguridad de los ficheros automatizados que contengan datos de carácter personal, el oferente incluirá en su oferta memoria descriptiva de las medidas de seguridad que adoptara para asegurar la disponibilidad, confidencialidad e integridad de los datos manejados y de la documentación facilitada. Asimismo, deberá incluir en su oferta la designación de la persona o personas que, sin perjuicio de la responsabilidad propia de la Empresa, estarán autorizadas para las relaciones con el equipo directivo a efecto del uso correcto del material y de la información a manejar.

Se adjuntara una descripción de su perfil profesional, y solo podrán ser sustituidas con la conformidad del Equipo.

24. CONSULTORÍA SOBRE EL MODELO ORGANIZATIVO.

La puesta en marcha del nuevo Sistema de Información exigirá cambios en el modelo organizativo del Ayuntamiento.

Se valorara la prestación, por parte del adjudicatario, de servicios de asistencia técnica de apoyo a la definición del modelo organizativo del Ayuntamiento, que deberá ser prestados por parte de profesionales que puedan acreditar haber llevado a cabo procesos de este tipo en entidades municipales similares. Se aportara el curriculum vitae de los profesionales a destinar a esta tarea.

Los licitadores deberán detallar la metodología y el plan de trabajo para el desarrollo de esta tarea, que sera contemplada entre los criterios de valoración.

25. DURACIÓN DEL CONTRATO Y PLAZO DE PUESTA EN MARCHA

El contrato tendrá una duración de 4 años, contados a partir de la fecha de firma del mismo y no será prorrogable.

Plazo de puesta en marcha del Sistema

El Sistema de Información ofertado, deberá entrar en funcionamiento, cubriendo las necesidades generales del Ayuntamiento en los ámbitos tributario y recaudatorio, en un plazo máximo de 6 meses, contados a partir de la fecha del contrato, debiendo haberse llevado a cabo en este plazo todas las actividades de migración de datos, parametrización y adaptación del sistema y formación de usuarios.

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

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