Documento	Pliego de prescripciones técnicas	P15.003.37_PLI
Expediente	15/2021/P15003 - P15.003 - Contrato genérico	
Asunto	CONTRATO MIXTO DE SUMINISTRO Y SERVICIOS PARA LA MODERNIZACION DEL SISTEMA INFORMATICO DE GESTION TRIBUTARIA, RECAUDACIÓN E INSPECCION.	

FIRMAS	Autoridad / Cargo, identificación firmante y fecha firma
	JOSE IGNACIO NAVARRO OLIVERA 15/07/2021
	Documento firmado electrónicamente con código de identificación único 13527671671022272527 Autenticidad verificable en https://sede.segovia.es/validacion

En relación al expediente indicado, se propone la aprobación del siguiente PLIEGO DE PRESCRIPCIONES TÉCNICAS:

(Proyecto perteneciente al Fondo Extraordinario para Inversiones del Pacto para la recuperación económica, el empleo y la cohesión social en Castilla y león.)

INDICE.

1. OBJETO DEL PLIEGO.

2. ALCANCE DEL CONTRATO.

2.1 Adquisición de una licencia de uso de un Sistema Informático para la Gestión Tributaria y Recaudación del Ayuntamiento de Segovia (en adelante SIGTR).

2.2 Servicios de asistencia técnica para la implantación y explotación del SIGTR.

3. MEDIDAS DE INFORMACIÓN Y PUBLICIDAD OBLIGATORIAS.

4. FUNCIONALIDADES DEL APLICATIVO.

4.1 Base de datos de terceros.

4.2 Base de datos de territorio.

4.3 Registro de Entrada y de Salida.

4.4 Gestión de expedientes.

4.5 Procedimientos de gestión y recaudación tributaria integral.

4.6 Fiscalización.

4.7 Inspección Tributaria y Procedimiento Sancionador.

4.8 Domiciliaciones de pago.

4.9 Valores.

4.10 Recaudación voluntaria.

4.11 Recaudación ejecutiva.

4.12 Procedimiento de embargo.

4.13 Gestión de cobros.

4.14 Selector de información.

4.15 Notificaciones.

4.16 Contabilización.

4.17 Seguimiento y Control.

4.18 Oficina Virtual Tributaria.

4.19 Carga automatizada de soportes.

4.20 Gestión de ingresos. Cuestiones generales para todos los tributos.

4.21 Gestión Tributaria del IBI.

4.22 Gestión tributaria del IVTM.

4.23 Gestión tributaria y censal del IAE.

4.24 Gestión tributaria del IIVTNU.

4.25 Gestión tributaria del ICIO.

4.26 Gestión de Precios Públicos y Tasas y otros ingresos de la hacienda local.

4.27 Gestión de Multas de tráfico.

4.28 Otros ingresos no tributarios.

4.29 Administración de perfiles y Seguridad.

4.30 Control de asistencia a los Contribuyentes.

4.31 Sistema de generación de informes.

4.32 Planificador de procesos y tareas.

4.33 Herramientas para la organización del trabajo.

5. REQUISITOS TÉCNICOS Y DE FUNCIONAMIENTO DEL APLICATIVO

5.1 Características generales.

5.2 Herramientas, productos o licencias adicionales.

5.3 Interoperabilidad.

5.3.1 Integración con otros sistemas

5.3.1.1 Sistemas externos

5.3.1.2 EDITRAN

5.3.1.3 ANCERT

5.3.1.4 CATASTRO

5.3.1.5 AEAT

5.3.1.6 Bases de Datos externas

5.3.1.7 Colegios de Gestores

5.3.2 Sistemas internos: Integraciones exigidas con la Plataforma Integral de Gestión Corporativa, actualmente implantada en el Ayuntamiento de Segovia:

5.3.2.1 Contabilidad

5.3.2.2 Padrón de Habitantes

5.3.2.3 Sede Electrónica

5.3.2.4 Registro de entrada y salida del Ayuntamiento

5.3.2.5 Portafirmas corporativo

5.3.2.6 Gestor de expedientes.

5.3.2.7 Gestor de propuestas, resoluciones y notificaciones.

5.3.2.8 Pasarela de pagos.

5.3.3: Integraciones exigidas con el núcleo de información del Ayuntamiento de Segovia.

6. GESTIÓN DE DOCUMENTOS.

6.1 Regulación y transparencia.

6.2 Gestión Corporativa.

6.3 Características de los documentos.

6.4 Preservación de la autenticidad.

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

7.1 Implantación y parametrización.

7.2 Migración de datos del sistema actual.

7.3 Formación.

7.4 Continuidad del Servicio.

8. COBERTURA DE LA LICENCIA.

8.1 Mantenimiento Correctivo y Evolutivo del Sistema.

8.2 Soporte a la Gestión y Explotación del Sistema.

8.2.1 Soporte a la Gestión.

8.2.2 Soporte a la Explotación del Sistema.

8.3 Políticas de desarrollo y mantenimiento.

9. CONDICIONES CONTRACTUALES RELACIONADAS CON LA PROTECCIÓN DE DATOS Y LA PROPIEDAD, USO Y TRATAMIENTO DE DATOS.

9.1 Regulación específica de la prestación.

9.2 Subcontratación de servicios.

9.3 Propiedad y uso de datos.

9.4 Portabilidad de datos.

9.5 Plan de retorno y Terminación del contrato.

9.6 Código fuente.

10. SEGURIDAD DE LA INFORMACIÓN.

10.1 Medidas de seguridad.

10.2 Gestión de usuarios.

11. CONFIDENCIALIDAD Y PROTECCIÓN DE DATOS PERSONALES.

11.1 Compromiso de confidencialidad.

11.2 Responsabilidad en materia de datos personales.

11.3 Medidas de auditoría y seguridad.

11.4 Recopilación de datos y los derechos de acceso, rectificación, cancelación y oposición.

11.5 Eliminación de datos.

12. ACUERDOS DE NIVEL DE SERVICIO.

12.1 Sobre la gestión de incidentes.

12.2 En el nivel de disponibilidad.

12.3 Parámetros de continuidad del servicio.

13. GESTIÓN DEL PROYECTO.

13.1 Dirección del Proyecto.

13.2 Organización del proyecto.

13.3 Equipos de Trabajo del Proyecto.

13.3.1 Equipo de trabajo del Ayuntamiento.

13.3.2 Equipo de trabajo de la empresa adjudicataria.

13.4 Lugar de trabajo de la empresa adjudicataria.

14. SEGUIMIENTO Y CONTROL DEL PROYECTO.

15. COMPROBACIÓN DE LAS FUNCIONALIDADES Y DEMOSTRACIONES.

15.1 Comprobación de las funcionalidades.

15.2 Demostración de las funcionalidades.

16. PROPIEDAD INTELECTUAL DE LA APLICACIÓN.

17. DOCUMENTACIÓN.

1. OBJETO DEL PLIEGO

El objeto del presente pliego es la adquisición de la Licencia de un Sistema de Información para la Gestión, Recaudación e Inspección de los ingresos municipales del Ayuntamiento de Segovia y contratación de los servicios integrales, profesionales y tecnológicos necesarios para la puesta en marcha y explotación del sistema.

El sistema/aplicativo debe dar respuesta y, por lo tanto, debe permitir la tramitación de expedientes conforme 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 novedades importantes en materia de expediente electrónico, notificaciones, cómputo de plazos por horas, etc.

Asimismo, ha de permitir que la Administración pueda llevar a cabo todas las funciones de aplicación de tributos y de imposición de sanciones que tiene encomendadas, por lo que deberá disponer de las funcionalidades necesarias para el desarrollo integral de la gestión, inspección, recaudación y sanción tributaria, así como de las actuaciones de los obligados en el ejercicio de sus derechos o en el cumplimiento de sus obligaciones tributarias, y todo ello conforme a las previsiones contenidas al respecto en la Ley 58/2003, de 17 de diciembre, General Tributaria (LGT), en sus normas de desarrollo (Real Decreto 1065/2007, de 27 de julio, por el que se aprueba el Reglamento General de las actuaciones y los procedimientos de gestión e inspección tributaria y de desarrollo de las normas comunes de los procedimientos de aplicación de los tributos, Real Decreto 2065/2004, de 15 de octubre, por el que se aprueba el Reglamento general del régimen sancionador tributario, Real Decreto 520/2005, de 13 de mayo, por el que se aprueba el Reglamento general de desarrollo de la Ley 58/2003, en materia de revisión en vía administrativa y Real Decreto 939/2005, de 29 de julio, por el que se aprueba el Reglamento General de Recaudación), en el Real Decreto 2/2004, de 5 de marzo, por el que se aprueba el Texto Refundido de la Ley Reguladora de las Haciendas Locales, en la Ordenanza Fiscal general, en la Ordenanzas fiscales reguladoras de cada uno de los tributos y en las Ordenanzas reguladoras de Precios

Públicos y otros ingresos de la hacienda pública local, que tenga aprobadas el Ayuntamiento de Segovia.

Ello conllevará que el sistema/aplicativo permita la tramitación completa de todos y cada uno de los procedimientos de gestión tributaria enumerados en el artículo 123 de la LGT,y de los procedimientos de recaudación, de inspección y sancionador previstos en la normativa antes citada, así como el desarrollo de todas las fases y trámites previstos para cada uno de ellos (iniciación, trámite de audiencia, formalización de actas, propuestas de resolución, propuestas de sanción, finalización, etc.), así como la adecuación de los mismos a las especialidades propias de la Administración local (en concreto, al régimen de organización y funcionamiento, adopción de acuerdos y resoluciones, atribución de competencias, etc…) derivadas de la normativa reguladora del régimen local

Igualmente, el aplicativo deberá permitir la tramitación completa de los medios de revisión de los actos y actuaciones de aplicación de los tributos y de imposición de sanciones (procedimientos de nulidad, anulabilidad, revocación, rectificación de errores, recurso de reposición, etc.), según la enumeración y regulación de los mismos contenida en el Título V de la Ley 58/2003, de 17 de diciembre, General Tributaria y en sus normas de desarrollo, y teniendo en cuenta las especialidades propias de la Administración local al respecto.

2. ALCANCE DEL CONTRATO

2.1 Adquisición de una licencia de uso de un Sistema Informático para la Gestión Tributaria y Recaudación del Ayuntamiento de Segovia (en adelante SIGTR)

El contrato comprende el suministro de una licencia para el uso del SIGTR, consistente en una aplicación software que cubra todas las funcionalidades necesarias en la gestión, recaudación e inspección de los ingresos del Ayuntamiento de Segovia.

El SIGTR deberá cumplir todos los requisitos funcionales y técnicos que se especifiquen en el presente Pliego, en los plazos establecidos en cada uno de ellos. Los requisitos se agrupan en función de las diferentes unidades de gestión que dispone el SGT, además de algunos aspectos generales relacionados con el cumplimiento normativo de las Leyes 39/2015 y 40/2015, del Procedimiento Administrativo Común y del Régimen Jurídico del Sector Público, que han introducido importantes novedades en las relaciones entre la ciudadanía y las Administraciones Públicas.

La aplicación debe de pivotar sobre una base de datos única y debe estar diseñada bajo una arquitectura Web , disponiendo de interfaz de usuario única basada en un navegador de Internet, 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.

También se suministrará toda la documentación de uso, en formato electrónico, del SIGTR para los diferentes tipos de usuarios/as de la aplicación, debiendo ser objeto de

actualización permanentemente en función de las nuevas funcionalidades y modificaciones realizadas en la aplicación. La aplicación debe entregarse documentada en cuanto al modelo de datos, de tal forma que el Ayuntamiento de Segovia pueda disponer del conocimiento necesario y pueda explotar la información de forma independiente.

El suministro de la licencia del SIGTR incluirá el mantenimiento preventivo, correctivo y evolutivo del software, desde su implantación. Dicho mantenimiento incluirá también las adaptaciones necesarias por cambios normativos y legislativos de ámbito nacional, autonómico o local. El mantenimiento del SIGTR incluirá también el despliegue de las diferentes versiones sobre las infraestructuras tecnológicas

La licencia proporcionada por las empresas licitadoras deberá permitir su instalación en al menos los entornos destinados a producción y pre producción y en el entorno de respaldo. El alojamiento del SIGTR en ambos entornos será idéntico, permitiendo versiones del software y volumen de datos equivalentes.

El mantenimiento correctivo está dirigido a la resolución de errores en el funcionamiento del sistema, incluyendo la asistencia técnica que deberá ajustarse a los acuerdos de nivel de servicio que se establezcan en los requisitos sobre la gestión de incidencias del presente pliego.

El mantenimiento preventivo, es el efectuado específicamente para evitar que se produzcan fallos y comprenderá, entre otras acciones, las pruebas necesarias para comprobar el adecuado funcionamiento del sistema, elaborando mensualmente el informe correspondiente sobre el estado de las bases de datos, comunicaciones, aplicaciones, servicios de integración con terceros, etc.

El mantenimiento evolutivo está dirigido a cubrir las necesidades de ampliación de las funcionalidades del sistema introducidas por cambios normativos, y también por los cambios solicitados bajo petición que están en el alcance del presente pliego. Las nuevas funcionalidades o módulos de gestión resultantes del mantenimiento evolutivo deben estar disponibles en el sistema con anterioridad a su fecha de entrada en vigor, con objeto de que los usuarios/as puedan adquirir la preparación y la formación necesarias para su correcta utilización. Las modificaciones que se produzcan como consecuencia de las operaciones de mantenimiento evolutivo deberán ajustarse a la gestión de cambios y entregas que se establezca en el punto en el presente pliego. Asimismo, el mantenimiento evolutivo para adaptar las nuevas normativas de cualquier ámbito, incluido el provincial y local, deberá ajustarse a los plazos establecidos en las propias normas.

Las empresas licitadoras deberán garantizar la disponibilidad del código fuente de la aplicación por parte del Ayuntamiento de Segovia, en el caso de que se produjeran circunstancias que impidieran a la empresa adjudicataria seguir llevando a cabo su correcto mantenimiento.

El SIGTR deberá cumplir con los requisitos de seguridad que se establecen en el apartado de condiciones contractuales.

2.2 Servicios de asistencia técnica para la implantación y explotación del SIGTR.

El contrato incluirá los servicios de asistencia técnica asociada a la propia implantación y configuración del SIGTR adaptado a las necesidades del Ayuntamiento de Segovia, la migración de datos desde el sistema de información actual del Ayuntamiento, formación de personal técnico y usuarios/as para el uso del SIGTR, servicios de apoyo para su puesta en marcha, asistencia durante la explotación del SIGTR a las diferentes unidades y servicios de atención a usuarios/as durante la operativa diaria y servicios bajo petición de consultoría especializada y desarrollo de funcionalidades no previstas en el presente pliego.

El catálogo de servicios de la asistencia técnica contemplará los siguientes aspectos:

a) Implantación y configuración del SIGTR en los entornos de pre□producción, producción y respaldo. Incluirá todo el apoyo técnico necesario para la adecuación del SIGTR a los requisitos específicos detallados en el presente pliego en los plazos establecidos. También se incluirá en este apartado la asistencia necesaria para la configuración inicial del SIGTR. Para ello, la empresa adjudicataria deberá proporcionar todas las herramientas y procedimientos que sean necesarios.

b) Migración de los datos desde el sistema actual del Ayuntamiento de Segovia al nuevo SIGTR alojado en la plataforma proporcionada por la empresa adjudicataria. Los servicios asociados a la migración contemplarán la extracción de los datos desde el sistema actual y todos los procesos de transformación necesarios para su importación en el nuevo SIGTR. Se deberá migrar la totalidad de la información existente en el sistema actual para poder gestionar y recaudar sin interrupción del servicio de forma totalmente transparente para usuarios/as en el nuevo sistema, garantizando la calidad e integridad de todos los datos.

c) Definición y ejecución de un plan formativo sobre el SIGTR para los diferentes perfiles de usuarios/as y personal técnico.

d) Asistencia funcional y técnica a los usuarios/as en el uso y explotación del SIGTR del Ayuntamiento de Segovia.

e) Servicios bajo petición para el desarrollo de nuevas funcionalidades no previstas en el presente pliego y que no afecten a cambios normativos.

El Ayuntamiento de Segovia no tendrá que hacer ninguna inversión adicional, excepto la destinada a su propia red local y a las estaciones de trabajo de los usuarios (PC, impresora, escáner), ya que todos los equipos necesarios de servidores y bases de datos, así como las comunicaciones seguras con el Centro Servidor, están incluidos en el contrato.

Todo el software aplicado deberá respetar los preceptos e indicaciones contenidas en el Real Decreto 4/2010 de 8 de enero por el que se regula el Esquema Nacional de Interoperabilidad y Seguridad en el ámbito de la Administración Electrónica.

Para ello el licitador deberá suministrar gratuitamente todos los interconectares mediante API y servicios web para su total interoperabilidad con cualquiera de los sistemas municipales.

Integrar el programa de Gestión Tributaria y Recaudación con el programa de Contabilidad

3. MEDIDAS DE INFORMACIÓN Y PUBLICIDAD OBLIGATORIAS.

Al estar financiado parte de la actuación por la Junta de Castilla y León con el **FONDO EXTRAORDINARIO PARA INVERSIONES DEL PACTO PARA LA RECUPERACIÓN ECONOMICA, EL EMPLEO Y LA COHESION SOCIAL EN CASTILLA Y LEON"** es obligatorio que en los pliegos técnicos se mencionen las siguientes medidas de Información y Publicidad que tendrán que cumplir el adjudicatario:

En la plataforma deberá aparecer el siguiente texto y estar en un lugar visible:

"Proyecto perteneciente al Fondo Extraordinario para Inversiones del Pacto para la recuperación económica, el empleo y la cohesión social en Castilla y león".

4. FUNCIONALIDADES DEL APLICATIVO.

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

4.1 Base de datos de terceros.

Deberá funcionar bajo la filosofía de dato único, integrándose la empresa adjudicataria con la base de datos de terceros 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.
- Dato jurídico e histórico de cambios.
- Domicilio fiscal y direcciones alternativas con histórico.
- E-mail, teléfonos y otros datos de comunicación.
- Relaciones con otros terceros (representante, empleado, heredero, etc.).
- Documentos asociados.
- Bienes (cuentas bancarias, datos Seguridad Social, vehículos DGT, etc).

- Domiciliaciones.
- Vinculación de los datos de las personas con toda su información de gestión y la documentación digital asociada: valores, objetos tributarios, expedientes, notificaciones, etc.
- Callejero municipal.
- Trameros.
- Direcciones codificadas según normativa INE.

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.).

Los datos personales podrán ser consultados a través de la carpeta del ciudadano del Ayuntamiento de Segovia integrándose con la actual.

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

- Mantenimiento de forma interactiva y por carga de soportes.
- Tratamiento especial para grandes contribuyentes y organismos públicos.
- Gestión de "plan de pago personalizado".
- Sistema de depuración de datos de los contribuyentes y sus domicilios fiscales.
- 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 los ficheros externos. Igualmente debe disponer de conectores Web Services con la AEAT, para domicilio fiscal con Dirección General de la Policía, para el DNI, etc.
- Acceso sencillo y rápido a la visión completa de toda la información relacionada con el contribuyente
- Información del representante del contribuyente y gestión con sus datos.
- Posibilidad de registrar de forma sencilla las asistencias personalizadas a los contribuyentes desde el mismo punto del aplicativo desde donde se realiza la Atención Personalizada (Cuenta del Contribuyente), de manera que, como resultado, se disponga de una información diaria y detallada de las personas atendidas y del personal municipal que les ha atendido.

4.2 Base de datos de territorio

A partir de la referencia catastral o número fijo asociado a los inmuebles de la ciudad, deberá permitir incluir la siguiente información asociada, así como mantener un histórico de los cambios producidos en la misma:

- Datos de titularidad.
- Datos de empadronamiento.
- Tributos y demás ingresos asociados al inmueble (por ejemplo: IBI, ICIO, Tasa de recogida y tratamiento de basuras, Tasa por otorgamiento de licencia de apertura o comunicación de inicio, etc.), así como los recibos, liquidaciones o autoliquidaciones emitidos y su situación.
- Expedientes de gestión, inspección y recaudación asociados.
- Acceso directo a la información contenida en el Catastro, así como a cualquier otro registro o fichero que contenga información que afecte a los inmuebles.
- Conexión con la Cartografía de Catastro, así como, en su caso, con la Cartografía propia del Ayuntamiento, permitiendo incorporar aquella información que aporten (direcciones, numeraciones, planos, localización, fotos, mapas).
- Expedientes de otras áreas asociados (expedientes de solicitud de licencias de obras, de solicitud de ocupación de la vía pública, etc.). Desde la ficha de cada uno de los inmuebles deberá poder acceder de manera rápida y sencilla a toda la información asociada al mismo antes mencionada (titularidad, valores, tributos asociados, expedientes de gestión, expedientes de ejecutiva), así como poder enlazar o conectarse con la oficina virtual del Catastro, con el Padrón de Habitantes, con el Registro General de Entrada y con el Gestor de Expedientes del Ayuntamiento.

4.3 Registro de Entrada y de Salida.

Registro de entrada y salida de documentos integrado con el gestor de expedientes tributarios, adaptado a las especificaciones SICRES, tanto para nuevas solicitudes como para la aportación de documentación a expedientes ya en trámite:

- Entrada y salida de documentos a través de Web Services con el Registro General, de forma que el sistema deberá integrarse con el sistema de registro actual, para recuperar los registros de entrada y abrir expedientes tributarios si fuese necesario,

así como anotar en el registro de salida todos los actos administrativos. Integración con el Registro telemático.

- Captura de firma biométrica justificativa asociada automáticamente a la correspondiente entrada/salida.
- Digitalización certificada/Escaneo certificado de documentos de forma individual o masiva, asociados automáticamente a la correspondiente entrada/salida.
- Estructura específica del número de registro de entrada compatible con la del Ayuntamiento de Segovia.

4.4 Gestión de expedientes.

-Gestión completa de todos los tipos de expedientes relativos a los diferentes procedimientos tributarios, abarcando el ciclo completo de gestión, recaudación e inspección y sanción, así como de todos los tipos de expedientes relativos a la revisión de los actos de aplicación e imposición de sanciones.

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

- Integración de las actuaciones con sus respectivos módulos tributarios.

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

- Inclusión de firma electrónica en los documentos.

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

-Integración con el Sistema de gestión de expedientes corporativo.

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

-Gestión de Expedientes con efectos automáticos en Gestión esto es, Gestión de Expedientes en la que cualquier acuerdo/resolución adoptada por el Órgano competente desencadene, de forma automática, sus consecuencias concretas sobre los elementos de gestión (Objetos Tributarios, valores, etc.); y también sus consecuencias contables en el módulo auxiliar de contabilidad y en el programa de Contabilidad previa validación de Intervención.

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

-Archivo en el gestor documental de todos los documentos generados.

-Gestión por Bandejas de Tareas, por usuarios o por departamentos, servicios u oficinas.

-Integración con firma electrónica del portafirmas corporativo.

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

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

-Composición y foliado de expedientes firmados electrónicamente.

-Sistema integrado de notificación telemática.

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

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

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

- Identificación en el alta de expedientes de:

- Tramitación “de oficio".
- "A instancia de parte” con alta de nuevo Registro de Entrada.
- "A instancia de parte” con Registro de Entrada ya existente. La recuperación de instancias existentes desde Registro General de Entrada inmediato a través de Web Services.

- Codificación específica del número de expediente de gestión adaptada a la codificación municipal.

- Posibilidad de disponer de número de expediente externo relacionado con el expediente de gestión.

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

- Indicar el Órgano de aprobación, colegiado o unipersonal.
- Indicar una breve descripción del Asunto.

- Incluir, al menos, cuatro cargos firmantes.
- Adjuntar documentos PDF a la propuesta. Indicar la información necesaria para su posterior notificación automática (destinatarios, pies de recurso,etc)

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

- Integración de las resoluciones que requieren fe pública con la aplicación informática sobre la que se lleva el libro de resoluciones.

4.5 Procedimientos de gestión y recaudación tributaria integral

El sistema debe ser capaz de iniciar los expedientes tributarios desde la información suministrada por los expedientes administrativos de cualquier otro servicio municipal donde se generen los distintos hechos imponibles, así como desde el Registro General de Entrada.

La gestión tributaria Integral se realizará a través de expedientes tributarios. Con carácter general el tramitador de expedientes deberá disponer de las siguientes funcionalidades que deberán respetar la normativa aplicable. La tramitación de dichos procedimientos tendrá incidencia automatizada sobre el estado de los valores correspondientes, incluyendo las operaciones contables necesarias para la correcta tramitación de los mismos, que deberá ser completa y electrónica previa validación en Intervención para su contabilización:

-Tramitación de fraccionamientos y aplazamientos de deudas, tanto en periodo voluntario de pago como en periodo ejecutivo. Permitiendo también el aplazamiento y fraccionamiento de autoliquidaciones.

-Cancelación de aplazamientos y fraccionamientos no atendidos o atendidos parcialmente, con reposición de los valores a su estado original y continuidad o inicio de forma automática del periodo ejecutivo y del procedimiento de apremio.

- Posibilidad de aplazamientos y fraccionamientos por valor individual, por un conjunto de valores o por el importe total de deuda acumulada.

- Domiciliación bancaria del pago de aplazamientos y fraccionamientos y emisión de documentos de pago en formato de cuaderno C60 de la AEB.

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

- Tramitación con comunicación de concesión inmediata de aplazamientos y fraccionamientos de pago en las condiciones y cantidades establecidas en las Ordenanzas fiscales del Ayuntamiento de Segovia.

- Tramitación de "planes de pago personalizados" que permitan al deudor pagar la totalidad o una parte de su deuda anual en tributos de cobro periódico, mediante plazos mensuales domiciliados en su cuenta bancaria, a regularizar conforme al procedimiento que, en su caso, establezcan las Ordenanzas fiscales del Ayuntamiento de Segovia.

- Tramitación completa de los procedimientos de devolución de ingresos: de gestión, devolución total o parcial del importe de uno o más pagos incluyendo recargos intereses y costas; 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; y otras situaciones excepcionales.

- La devolución de ingresos debe incluir todos los procesos y funcionalidades necesarias para la tramitación del expediente asociado a la devolución (total o parcial), así como la liquidación de los intereses de demora a satisfacer por devolución de ingresos en función del concepto de ingreso.

- Tramitación completa del expediente de compensación de deuda, permitiendo la comprobación previa de la deuda pendiente.

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

- Tramitación completa de las suspensiones del procedimiento de cobro.

- Posibilidad de indicar, en los acuerdos/resoluciones, consecuencias concretas que no tengan efectos automáticos en Gestión y Contabilidad. Por ejemplo, desistimientos, denegación de beneficios o fraccionamientos, insolvencias no definitivas, sustitución del contribuyente, etc. Posibilidad de la tramitación colectiva de los acuerdos/resoluciones de estos expedientes.

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

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

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

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

- Alta de expediente de gestión a partir de entrada ya existente en el Registro General. La recuperación de instancias existentes desde Registro General de Entrada inmediato a través de Webservice.

- Alta de expediente de gestión con registro de entrada tributario.

- Alta de expediente de oficio.

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

- Aportación de documentación a expediente con nuevo Registro de Entrada tributario.

- Tramitación de la gestión de valores de los contribuyentes en procedimiento de concurso de acreedores.

- Recursos de reposición, de revisión y demás procedimientos tributarios.

- Mantenimiento de plantilla 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 sin límite de espacio. Además, deberá permitir, en cada uno de los trámites, la obtención de documentos en blanco, sin textos predeterminados.

-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 consiguiente generación de ficheros para impresión de notificaciones a través de entidades colaboradoras o empresas notificadoras y seguimiento de los mismos, integrándose con el sistema SICER de correos, u otros que pudiera utilizar en un futuro.

- Incorporación al expediente de la imagen en PDF de la Prueba de Entrega Electrónica (PEE) de correos para notificaciones postales, así como el fichero XML correspondiente.

- Tramitación completa de bonificaciones y exenciones conforme a la normativa vigente. Deberá permitir la adopción de Resoluciones “colectivas”, referidas a varios interesados, posibilitando, posteriormente de manera ágil y sencilla, la realización de los documentos de notificación y del propio trámite de notificación, de manera individualizada para cada uno de ellos, a partir de la Resolución adoptada.

- Tramitación de padrones, listas cobratorias y censos-matrículas, según corresponda, conforme a la normativa aplicable en cada caso, y a las competencias atribuidas y/o asumidas al Ayuntamiento. Deberá permitir la elaboración de prepadrones para el tratamiento y depuración previos.

- Tramitación de autoliquidaciones, declaraciones y comunicaciones de datos, así como de cualesquiera expedientes relacionados: presentación de autoliquidaciones complementarias o de declaraciones o comunicaciones complementarias o sustitutivas, así como de rectificación de autoliquidaciones.

- Aprobación de padrones o emisión de liquidaciones a partir de la carga de aplicaciones o ficheros externos, según los Contratos y/o Convenios que tenga suscritos el Ayuntamiento (empresas concesionarias prestadoras de servicios, Junta de Castilla y León para el cobro del Servicio de Ayuda a Domicilio, Teleasistencia y servicios complementarios, etc.).

- Tramitación de las solicitudes de compensación de tributos al Estado actuales (compensación de bonificaciones al IAE a entidades cooperativas y de exención de IBI a centros docentes privados acogidos al régimen de concierto educativo), así como de cualesquiera otras que pudieran establecerse, permitiendo la interconexión y generación de ficheros compatibles con la plataforma AUTORIZA del Ministerio de Hacienda y Función Pública.

- La elaboración y tramitación de Informes sobre la conformidad o disconformidad con las autoliquidaciones presentadas en los expedientes correspondientes (solicitudes licencias de obras, de ocupación de la vía pública, etc.), en respuesta a las peticiones que se hacen de los Servicios que tramitan dichos expedientes. El sistema deberá permitir que los documentos de informe recojan directamente los datos de la autoliquidación (contribuyente, elementos tributarios, cuota, fecha de cobro, etc.). Asimismo, en el caso de que la gestión de estos expedientes y, por lo tanto, la solicitud de informe sobre la autoliquidación, se lleve a cabo desde una aplicación distinta, el sistema deberá permitir enlazar directamente el informe efectuado con dicha aplicación.

En lo que respecta a la gestión tributaria, deberá permitir a la Administración el ejercicio de todas y cada una de las funciones administrativas enumeradas en el artículo 117 de la Ley 58/2003, de 17 de diciembre, General Tributaria, de acuerdo con lo establecido para cada una de ellas en dicha Ley y en su normativa de desarrollo.

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

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

- Normalización, estructuración y programación de las ordenanzas fiscales de precios públicos y otras que contengan ingresos por sanción.

- Programación y cálculo de figuras nuevas, dicha programación deberá ser autónoma al ayuntamiento y permitiendo que los administradores creen nuevas tasas, impuestos...

- Gestión de las exenciones y bonificaciones de cada figura.

- Archivo de ordenanzas por periodos de vigencia.

- Visualización de las ordenanzas desde la propia aplicación.

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

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 interéses 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 produce por una motivación administrativa de gestión. El sistema deberá permitir la paralización automática cuando se ejecuten determinadas operaciónes 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.

PRESCRIPCIÓN

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

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

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

Finalmente, el sistema permitirá la consulta de las deudas por fecha de prescripción y dispondrá de alertas asociadas. Así como la notificación masiva de los recibos asociados a efectos de efectuar requerimientos de designación de bienes previos al embargo.

PLAZO DE DURACIÓN DE LOS PROCEDIMIENTOS Y CADUCIDAD

El sistema deberá permitir la gestión integral de la caducidad de los procedimientos, disponiendo de las alertas correspondientes para evitar la misma. Para ello, todos los expedientes deberán llevar asociada una fecha de caducidad/duración, que se calculará según el plazo de duración previsto en la normativa aplicable a cada tipo de procedimiento, y que deberá ser parametrizable.

Durante el plazo de duración del procedimiento, pueden existir períodos de interrupción justificada y dilaciones por causa no imputable a la Administración, que no han de incluirse en el cómputo del plazo de resolución. El sistema deberá tener en cuenta estos períodos a los efectos del cómputo de dicho plazo.

Finalmente, deberá permitir la consulta de procedimientos en función del plazo que reste para su finalización, y dispondrá de alertas asociadas.

RECURSOS Y OTROS MEDIOS DE REVISIÓN

Así mismo, el sistema deberá contemplar la tramitación completa y electrónica de los procedimientos de recursos de reposición, solicitudes y reclamaciones de cualquier tipo, así como de cualesquiera otros procedimientos de revisión de los actos y actuaciones de aplicación de los tributos y de imposición de sanciones.

La aplicación deberá permitir el seguimiento de Recursos administrativos, y de los recursos contencioso-administrativos asociados a valores.

GESTIÓN DE DOCUMENTOS

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

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

Se realizará la clasificación y archivado electrónico de toda la documentación relacionada con los expedientes tributarios y recaudatorios en el archivo electrónico municipal. El sistema deberá admitir documentos externos en formato papel, mediante la digitalización de los mismos, y en formato electrónico. También deberá implementar un sistema de fácil uso para el mantenimiento y definición de las plantillas de documentos.

4.6 Fiscalización.

- Proceso de fiscalización a priori o a posteriori de los expedientes, tal y como lo disponga el Plan Anual de Fiscalización del Ayuntamiento.

- Posibilidad de generar informes de devolución de ingresos al gestor por parte del Servicio Fiscal de Ingresos de la Intervención municipal.

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

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

- Facilidades de obtención de la información necesaria para los procesos de auditoría y control establecidos por el Servicio Fiscal de Ingresos de la Intervención municipal.

- El sistema deberá permitir la obtención de la información necesaria en formatos que permitan la explotación de la misma, tanto para los controles previos como para los controles posteriores mediante técnicas de muestreo y auditoría tal y como dispongan los Planes de fiscalización de la Intervención municipal.

4.7 Inspección Tributaria y Procedimiento Sancionador

El sistema deberá disponer de un módulo específico de Inspección tributaria con las peculiaridades que luego se dirán, que permita realizar de manera independiente y singularizada todos los trámites propios del procedimientos inspector (comunicación de inicio, diligencias, comparecencias, trámite de audiencia previo al acta, actas, informes ampliatorios, trámite de alegaciones al Acta, finalización del procedimiento, etc.), tal y como están previstos en la LGT y en la normativa de desarrollo de la misma referida a la inspección tributaria, de manera totalmente autónoma y diferenciada de los trámites previstos para el resto de procedimientos de gestión tributaria. Así mismo, deberá permitir llevar a cabo actuaciones de comprobación limitada como parte de la función de inspección.

Dentro del procedimiento inspector, deberá disponer de un módulo de Inspección Genérico y de módulos específicos de Inspección del Impuesto sobre Actividades Económicas y del Impuesto sobre el Incremento de Valor de los Terrenos de Naturaleza Urbana, adaptados a las peculiaridades propias de estos tributos.

Asimismo, deberá permitir incluir dentro del procedimiento de inspección, la regularización conjunta de varios tributos distintos (por ejemplo, tributos referidos a una actividad concreta: Impuesto sobre actividades económicas, Tasa por prestación del servicio de basuras, Tasa por otorgamiento de licencias de apertura o comunicaciones de inicio de actividad, etc.), y de varios ejercicios.

En este contexto, deberá disponer de un registro de actividades, en el que se recojan todos los datos relacionados con las mismas. Para cada actividad, que se identificará por localización (dirección y referencia catastral), deberá contener la siguiente información, permanentemente actualizada:

- Titular

- Impuesto sobre Actividades Económicas, con los datos relativos a la actividad (metros cuadrados, kilovatios, etc.)

-Tasa por los servicios de recogida de basuras, con sus elementos tributarios

- Tasa por actuaciones administrativas y técnicas en apertura de establecimientos, con sus elementos tributarios

- Expedientes de solicitud de licencias ambientales/apertura/comunicaciones de inicio.

- Expedientes de solicitud de licencias de obras/declaraciones responsables.

En el caso de la Inspección del Impuesto sobre Actividades Económicas, el sistema permitirá materializar el resultado de las actuaciones inspectoras para que tenga su reflejo en la gestión del impuesto, es decir, deberá permitir llevar a cabo todas aquellas actuaciones de gestión censal (altas, bajas y modificaciones en la matrícula del impuesto, etc.) y de gestión tributaria (realización de liquidaciones conducentes a la determinación de la deuda tributaria, etc.) que resulten de la inspección, con independencia de las competencias que el Ayuntamiento tenga asumidas en el momento de la contratación, permitiendo dar cumplimiento a todas las previsiones existentes al respecto en la normativa aplicable (Real Decreto 243/1995, de 17 de febrero, por el que se dictan normas para la gestión del IAE, Real Decreto Legislativo 1175/1990, de 28 de septiembre, que aprueba las tarifas y la instrucción del Impuesto sobre Actividades Económicas y TRLRHL). Asimismo, deberá permitir desde la propia aplicación, trasladar a la Administración tributaria del Estado, las modificaciones que se produzcan en la matrícula del Impuesto, para el caso de que sea éste el órgano competente de su elaboración. Igualmente, a partir de los elementos tributarios comprobados y regularizados, tanto si se trata de actividades nuevas, como de modificación de las ya existentes, deberá ser capaz de calcular la cuota mínima, a partir de las Tarifas del impuesto y de las Reglas contenidas en la Instrucción cuando sean de aplicación, de aplicar los coeficientes de ponderación y de situación, las bonificaciones y el recargo provincial, así como cualquier otro elemento tributario previsto, según corresponda, al objeto de obtener la deuda tributaria. Cuando se trate de modificaciones, los cálculos deberán hacerlos a partir de los elementos tributarios ya existentes, es decir, por diferencia entre los elementos declarados y los comprobados, para cada uno de los ejercicios inspeccionados, y la liquidación deberá calcularse por diferencia con la deuda ya liquidada y abonada.

En el caso del Impuesto sobre el Incremento de Valor de los Terrenos de Naturaleza Urbana, deberá permitir realizar cruces de datos, por diferentes criterios, entre las autoliquidaciones/liquidaciones efectuadas, y la información procedente de los Notarios a través de ANCERT, para detectar sus omisiones y, generar, en su caso, automáticamente, la apertura del correspondiente procedimiento de comprobación (bien a través de requerimientos, de inicios con propuesta de resolución de comprobaciones limitadas o de comunicaciones de inicio de procedimientos de inspección). Asimismo, deberá ser capaz de incluir en un único procedimiento de comprobación varios inmuebles (por ejemplo, vivienda, garaje y trastero), y de generar, en su caso, liquidaciones distintas para cada uno de ellos.

Con respecto a la Inspección del Impuesto sobre Bienes Inmuebles, el sistema deberá dar cobertura a las competencias que el Ayuntamiento pueda asumir en materia de gestión catastral, bien a través de Convenios de colaboración, bien mediante la realización de

actuaciones de inspección conjunta con la Dirección General del Catastro, según lo dispuesto en el Real Decreto Legislativo 1/2004, de 5 de marzo, por el que se aprueba el Texto refundido de la Ley del Catastro Inmobiliario y el Real Decreto 417/2006, de 7 de abril, por el que se desarrolla la Ley anterior. Para ello, será necesario que el programa permita incorporar al expediente de comprobación, los datos catastrales que constan en el Padrón remitido por el Catastro. Asimismo, deberá permitir elaborar comunicaciones, diligencias y actas de colaboración en la inspección, conforme a los modelos aprobados por la Dirección General del Catastro, y estas últimas, han de poderse enviar directamente desde la aplicación para que el Inspector Jefe de la Gerencia pueda prestar su conformidad a la propuesta de regularización contenida en el Acta.

Para los tributos que se gestionen a partir de padrones-listas cobratorias que elabore el propio Ayuntamiento (por ejemplo, Tasa por utilización de la vía pública para entradas de vehículos y reservas para aparcamiento exclusivo), cuando el resultado de las actuaciones de inspección tenga incidencia en los mismos, el sistema ha de permitir que desde el propio expediente de inspección se materialicen las acciones que afectan a la gestión del padrón-lista cobratoria (altas, bajas, modificaciones, etc.), así como la fijación de la fecha de efecto de las mismas.

En general, para todos los expedientes de inspección y para todos los tipos de tributos inspeccionados, el sistema tiene que permitir calcular la deuda tributaria, a partir de los datos previamente declarados, que serán rescatados por el mismo automáticamente sin que el usuario tenga que introducirlos manualmente, y por diferencia con los datos efectivamente comprobados, permitiendo elaborar pre-cálculos desde el inicio del expediente, que serán provisionales y, por lo tanto, modificables hasta la terminación del procedimiento. El cálculo de la deuda tributaria tendrá que hacerse a partir de los tipos, tarifas y resto de elementos de cálculo previstos en la normativa vigente y en las Ordenanzas fiscales aplicables para cada ejercicio económico, aplicándolos igualmente automáticamente.

El sistema deberá permitir tramitar las Actas del procedimiento inspector, conforme a lo dispuesto en la normativa aplicable, y con las peculiaridades previstas para cada tipo de acta (informes ampliatorios en actas de disconformidad, etc.).

Las liquidaciones resultantes del procedimiento inspector habrán de calcularse conforme a lo previsto en los artículos 190 y 191 del Real Decreto 1065/2007, es decir, el programa deberá permitir marcar el carácter de las mismas, así como incorporar los intereses de demora que corresponda, pudiendo calcularse éstos de manera individualizada para cada liquidación, en función del ejercicio y tributo al que se refiere (dado que las fechas de inicio y fin para el cálculo puede que sean distintos en cada caso). El cálculo de estas liquidaciones incorporará las especialidades propias del procedimiento inspector (ingresos a cuenta, deducción de cuotas previamente abonadas, etc.). Igualmente, las actas y los actos de liquidación deberán especificar las bases de cálculo sobre los que se aplican los intereses, los tipos de interés y las fechas de comienzo y fin de los períodos de devengo).

Asimismo, el sistema debe permitir que la información sobre la actividad u obligación objeto de inspección y los datos económicos, elementos tributarios y demás datos para el cálculo de la deuda, se incorpore automáticamente y de manera mecanizada a los documentos/modelos (comunicaciones de inicio, informes, diligencias, propuestas, acta, etc.) utilizados en el procedimiento inspector o de comprobación que se tramite. Los modelos documentales deberán estar integrados con el resto de la aplicación y, en particular con los módulos de gestión tributaria, censal, en su caso, y con el módulo sancionador.

El sistema permitirá incorporar todos aquellos modelos que le proporcione el Ayuntamiento, que podrán ser distintos para cada tipo de inspección o de tributo inspeccionado y de trámite realizado, con todo el contenido que en ellos venga especificado, sin límite de espacio, y deberá ser capaz de incorporar a dichos modelos la información que conste en el expediente en el momento de generación de los mismos (datos del inspector actuario, datos del interesado, de la actividad inspeccionada, del cálculo o pre-cálculo de la cuota, elementos tributarios, etc.). Asimismo, en cada trámite, además de los modelos establecidos, deberá permitir la obtención de documentos “en blanco”, sin textos predeterminados.

Todos los documentos asociados al procedimiento de inspección, han de ser editables por el usuario y no contendrán límite de espacio.

La estructura y contenido de los documentos/modelos/informes utilizados en todos los trámites del procedimiento inspector, será fijada por el Ayuntamiento, pudiendo, no obstante, asumir como propios los modelos de documentos que el adjudicatario tenga disponibles.

Cuando se realicen actuaciones de inspección fuera de las oficinas y éstas se documenten a través de dispositivos electrónicos (PDA, etc.), el sistema deberá estar preparado para cargar directamente los documentos formalizados desde los mismos al expediente concreto al que se refieran.

El sistema deberá disponer de un módulo específico de sanción, integrado plenamente con los módulos de inspección, incorporando a aquél toda la información de éste. Este módulo deberá permitir el desarrollo del procedimiento inspector, con todas sus fases y trámites, tal y como está previsto en la LGT y en la normativa de desarrollo de la misma en materia sancionadora. Las liquidaciones incorporarán las especialidades propias del cálculo de las sanciones (criterios de graduación, reducciones, etc.), y permitirán el cálculo automatizado del importe en función del cumplimiento de los requisitos para la aplicación de las reducciones (en concreto, del pago en período voluntario). Asimismo, el sistema deberá permitir el cálculo de nuevas liquidaciones, a partir de la información de otras liquidaciones sancionadoras previas, para el caso de que no se cumplieran los requisitos para la aplicación de las reducciones.

El sistema de gestión de los documentos del procedimiento sancionador seguirá las mismas pautas que para el procedimiento inspector: modelos definidos por el usuario, que incorporen automáticamente la información contenida en el expediente, fácilmente editables

y sin límite de espacio. Podrán asumirse como propios los modelos de documentos que el adjudicatario tenga disponibles.

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

- Tramitación y gestión de todos los procedimientos administrativos y actuaciones de los Procedimientos de Inspección y Sancionador, incluidos sus modelos documentales, integrados con el resto de la aplicación y, en particular con los módulos de Gestión Tributaria y, su caso, Censal

- Tramitación completa, bajo modelo de Administración electrónica integral.

- Actuaciones masivas e individuales por expediente.

- Emisión de notificaciones activas interactivas/masivas de las comunicaciones derivadas de los procedimientos inspector y sancionador.

- Integración del procedimiento inspector con el sancionador, incorporando al segundo toda la información común.

- Posibilidad de composición por el usuario de los textos a emplear en ambos procedimientos, sumando de forma cómoda, varios textos parciales predefinidos y permitiendo campos de texto libre.

- Cálculo de las liquidaciones y sanciones con las especialidades propias de la Inspección (ingresos, a cuenta, deducción de cuotas previamente abonadas, intereses según tipo de acta, criterios de graduación de la sanción, reducciones del importe de la sanción, etc.)

- Consultas, informes y estadísticas de la gestión y del resultado de la inspección.

- Carga y actualización anual de la Matrícula del Impuesto sobre Actividades Económicas y enlace con los expedientes de inspección y con el registro de actividades.

- Carga y actualización del Fichero Padrón que genera semestralmente la Dirección General de Tráfico y enlace con los expedientes de inspección.

- Enlace con el Padrón de Habitantes del Ayuntamiento, y con el Gestor de expedientes, permitiendo consultas desde la propia aplicación.

- Acceso desde los expedientes de inspección a la AEAT, a Catastro, a la DGT, así como interconexión para transmisión de datos resultantes de las actuaciones inspectoras y que afecten a la gestión de los tributos.

- Generación de ficheros para intercambio de información con la AEAT.

El sistema debe permitir la posibilidad de seleccionar o diferenciar el procedimiento inspector, el procedimiento de comprobación limitada o cualquier otro que pudiera establecerse.

4.8 Domiciliaciones de pago

- Mantenimiento de domiciliaciones individuales de forma interactiva o por tratamiento de soportes bancarios.
- Domiciliación tanto de los objetos tributarios actuales como futuros, sean recibos y/o de fraccionamientos.
- Posibilidad de aplicación de descuentos por domiciliación según lo indicado en las Ordenanzas fiscales.
- Generación y tratamiento de los pagos por domiciliación con arreglo a las normas y procedimientos bancarios establecidos.
- Histórico de domiciliaciones.
- Emisión de avisos para recibos no domiciliados.
- Distinción entre fecha de solicitud de domiciliación y fecha de efectos, y gestión adecuada de las mismas.

4.9 Valores

- Gestión completa de recibos, liquidaciones y autoliquidaciones.
- Gestión de valores de naturaleza tributaria y restantes ingresos municipales, no obstante la utilización del término “tributos” o “tributario/a”.
- Generación y emisión de todos los Padrones fiscales de competencia municipal y tramitación de su aprobación.
- Emisión de Padrones fraccionados en diferentes plazos.
- Procesos automatizados que permiten la rectificación de valores incorrectos, generando nuevas liquidaciones, complementarias o sustitutivas, anulaciones o propuestas de devolución, según corresponda al estado de los valores a rectificar.
- Liquidación y aplicación de recargos por declaración extemporánea e intereses de demora exigibles.
- Histórico de las gestiones realizadas respecto a cada valor.
- Cálculo de la deuda según el estado del valor.
- Cálculo de la prescripción, control e interrupción de la prescripción.
- Valores de cuota cero (exención, no sujeción…): alta, consulta y registro de la aprobación, en su caso.

- Desglose de la información asociada a la devolución de ingresos.

4.10 Recaudación voluntaria

- Gestión de la puesta al cobro de los tributos (y otros ingresos municipales) de cobro periódico en periodo voluntario.
- Gestión de la puesta al cobro de liquidaciones de ingreso directo.
- Gestión del cobro de autoliquidaciones.

4.11 Recaudación ejecutiva

La aplicación gestionará de forma automática el paso de los valores a periodo ejecutivo, calculando los porcentajes de recargo 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:

- Carga en ejecutiva de valores externos.
- Emisión de providencias de apremio individuales o colectivas. Avisos y notificaciones.
- Liquidación y aplicación de los recargos del periodo ejecutivo, intereses de demora exigible y costas del procedimiento de apremio.
- Reposiciones a voluntaria.
- Formación de expedientes en vía ejecutiva. Acumulación y segregación de deuda. Liquidación y cierre de expedientes. Parametrización de los criterios de acumulación automática de valores en ejecutiva a expedientes de apremio.
- Gestión de compensaciones.
- Subasta de bienes.
- Gestión de fallidos.
- Tramitación de procedimientos de hipoteca legal tácita.
- Gestión de afecciones de bienes; emisión de avisos en caso de transmisiones de dominio.

- Tramitación de procedimientos de concurso acreedores.
- Tramitación de procedimientos de derivación de responsabilidad establecidos en la normativa vigente.
- Requerimiento a sucesores.
- Requerimiento previo a ejecución mediante designación bienes.
- Gestión de supuestos de sucesión de deudas; automatización en base a la carga del fichero INE de fallecidos.

Tramitación y gestión de todas las actuaciones, fases y modelos documentales establecidos en el Reglamento General de Recaudación, propios del Procedimiento Ejecutivo.

La aplicación permitirá identificar los recibos de las Administraciones Publicas, 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 de compensación de oficio de deudas de dichas entidades.

4.12 Procedimiento de embargo

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:

- Inicio automático de la fase de embargo por falta de pago de la providencia de apremio.
- Emisión de las correspondientes diligencias de embargo.
- Notificaciones individuales o colectivas de todas las actuaciones del expediente de apremio. Gestión por remesas y publicaciones en el BOE.
- Emisión de mandamientos y otros documentos desde expediente de ejecutiva con todos los formularios.
- Posibilidad de incorporar terceros a un expediente.
- Gestión y tramitación completa y automatizada de las actuaciones de embargo de bienes y derechos, desde la solicitud de información a terceros hasta el cierre del expediente.
- Ejecución de garantías.

- Solicitud de información individual o masiva de cuentas, sueldos y salarios, vehículos, prestaciones por desempleo, créditos inmuebles y otros tipos de bienes.
- Introducción de resultados mediante procedimientos automatizados.
- Embargo de dinero depositado en cuentas. Aplicación completa de la norma AEB C63.
- Embargo de sueldos, salarios y pensiones. Captura de información de la TGSS y del INSS.
- Embargo de bienes inmuebles.
- Embargo de vehículos y otros bienes muebles.
- Embargo de prestaciones por desempleo. Envío y captura de información del SEPE.
- Embargo de subvenciones.
- Embargo de créditos realizables a corto plazo (devoluciones AEAT)
- Subasta de inmuebles. Actuaciones previas, procedimientos y actuaciones posteriores.
- Otras acciones de embargo: valores, créditos, establecimientos mercantiles,…
- Gestión de fallidos y créditos incobrables. Bajas por insolvencia provisional.
- Derivación de responsabilidad y sucesión en la deuda.

4.13 Gestión de cobros

Permitirá la gestión de los recibos para el cobro de valores de cualesquiera conceptos impositivos, a través de los cuadernos bancarios vigentes de la AEB.

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

- Presencial en el las oficinas del Ayuntamiento mediante tarjeta de crédito (TPV, cajero automático, App móvil o aquella de la que pudiera disponer el Ayuntamiento)
- A través de la Oficina Virtual de la Sede Electrónica del Ayuntamiento, con o sin identificación electrónica.

Para ello el sistema deberá contemplar las siguientes funcionalidades:

- Gestión de todo tipo de cobro de forma interactiva o masiva.
- Cobros parciales o a cuenta.

- Generación y emisión de documentos de ingreso de cualquier tipo (recibos, liquidaciones, multas, sanciones, aplazamientos o fraccionamientos, providencias de apremio, pagos a cuenta en expedientes ejecutivos, etc.)
- Posibilidad de acordar la anulación de cobros, sin la anulación de recibos.
- Completa adecuación a las especificaciones del C60 de la AEB, con todas las modalidades y funcionalidades.
- Gestión de cobros a través del C43 de la AEB.

4.14 Selector de información

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

4.15 Notificaciones

- Gestión de todo tipo de notificaciones de documento generadas por la aplicación de forma individual o masiva.
- Generación de remesas de notificaciones y su seguimiento así como su registro en el registro en el General de Salidas.
- Adecuación a los sistemas de certificados de Correos SICER u otros y abierto a otros sistemas análogos de otras compañías de notificación.
- Grabación de los datos relativos a la notificación efectiva, intentos de notificación, motivo de la devolución y sus datos asociados al expediente.
- Selección de notificaciones no realizadas para su tramitación mediante publicación en BOE.
- Sistema de notificación electrónica y por Sede, con la posibilidad de avisos por correo electrónico o por SMS.
- Posibilidad de Digitalización certificada de los acuses de recibo.
- Posibilidad de incorporación de los ficheros de imágenes certificadas de acuses de recibo suministradas por Correos u otras compañías de notificación, a través de la Prueba Entrega Electrónica (PEE) o las futuras.
- En el caso de notificaciones de acuerdos/resoluciones que supongan aprobación individualizada de valores, registro simultáneo de la notificación de los acuerdos/resoluciones con la de los valores que se aprueben.
- Procesamiento masivo de la información procedente de correos u otras empresas que incluya alarma para la detección de notificaciones sin respuesta.

- Agrupación en una relación a los contribuyes cuyas notificaciones sean devueltas por motivos desconocidos, ausencia o dirección incorrecta o incompleta para sus inclusión en un archivo informático.
- Envío a domicilios alternativos del destinatario, en caso de devoluciones.
- Gestión completa de los envíos ordinarios con retorno de información.
- 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.
- Asociación del documento y su acuse de recibo escaneado, a los valores o expedientes asociados.
- Notificación por comparecencia a través de la Sede Electrónica.
- Posibilidad de elegir un domicilio de notificación distinto al domicilio fiscal para un trámite o procedimiento concreto (bien porque así lo haya señalado el interesado, bien porque así se decida por el usuario), con incidencia única y exclusivamente para el trámite o procedimiento señalado y sin que ello genere un cambio permanente en el domicilio fiscal del contribuyente.
- Incorporación automática al expediente, de informes sobre el resultado de la notificación electrónica practicada (aceptada o rechazada, envío de aviso a dispositivos electrónicos y/o dirección de correo electrónico), y de los datos esenciales de la misma (fecha de aceptación, fecha de vencimiento sin acceso, etc.).

4.16 Contabilización

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

Se deberá integrar con el sistema de contabilidad corporativo, cargos, cobros, bajas y cuantas operaciones contables estén estipuladas.

 Generación de documentación contable que recoja el resumen de ficheros de intercambio.

 Generación de ficheros de intercambio o modalidad Webservice con el sistema contable del Ayuntamiento que permita contabilizar de forma automática, previa validación por Intervención, todas las operaciones propias de la ejecución de ingresos, presupuesto corriente y presupuestos cerrados, reguladas en la Instrucción de Contabilidad y en la normativa de Haciendas Locales (derechos reconocidos, recaudados, bajas, devoluciones de ingreso, aplazamientos y fraccionamientos, datos facturación IVA, operaciones multiaplicación….). La información generada deberá contener como mínimo todos y cada

uno de los campos contenidos en el fichero IDE (Incorporación de Datos Externos) de ingresos del actual programa contable.

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

 Conciliación bancaria y cuadre contable de las operaciones tributarias.

 Consulta de la contabilidad, por concepto, ejercicio fiscal, ejercicio valor, tipo de liquidación, partida económica, de forma individual, agrupada o combinada.

Así mismo, el sistema deberá permitir la contabilización y la rendición de la Cuenta de Recaudación, para ello el sistema facilitará el estado de los cargos, los ingresos, las anulaciones las prescripciones, insolvencia, devoluciones de ingresos indebidos y las demás operaciones que hayan tenido repercusión contable durante el periodo solicitado.

Así mismo deberá permitir la obtención de la relación de deudores a 31 de Diciembre de cada ejercicio económico

4.17 Seguimiento y Control

Opciones de Seguimiento y Control de todos los elementos de la Gestión Tributaria, haciendo principal hincapié en:

 Seguimiento en tiempo real de la recaudación voluntaria y ejecutiva, de la gestión de los embargos en sus distintas fases. Los importes recaudados distinguirán el Importe Principal, Intereses, Recargo 5%, 10% y 20% y costas.

 Seguimiento de la Prescripción.

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

 Seguimiento de la evolución de la base de datos de Contribuyentes.

 Seguimiento de la evolución de las domiciliaciones.

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

 Seguimiento en tiempo real de las Asistencias Personalizadas, personas a las que se ha atendido y personal municipal que las ha atendido.

 Seguimiento de las actuaciones notificables de cada Unidad.

 Seguimiento de la situación de las remesas de notificaciones.

 Seguimiento del estado de la recaudación voluntaria y ejecutiva y comparativa con ejercicios anteriores.

 Seguimiento de la evolución de los valores, y del estado en el que se encuentran.

 Seguimiento de la concesión de beneficios fiscales en cada tributo.

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

4.18 Oficina Virtual Tributaria

El sistema deberá ser capaz de trasladar de manera automática a la gestión tributaria y recaudatoria, aquellas actuaciones que se lleven a cabo en la oficina virtual tributaria (grabación automática de autoliquidaciones que presenten los contribuyentes a través de la oficina, pagos, etc.).

Se incluye dentro del contrato la configuración integral para su inclusión en la oficina virtual, de la presentación de aquellas autoliquidaciones y declaraciones que el Ayuntamiento decida en el momento de la implantación. Esto engloba la definición de los elementos tributarios para el cálculo de la cuota y de los datos y justificantes necesarios para admitir la presentación por este medio.

Acceso de los contribuyentes, representantes y colaboradores sociales con la identificación, autenticación y firma con certificados digitales aceptados por el Ayuntamiento de Segovia y/o con los mecanismos de clave concertada que se permitan, con las siguientes características:

 Acceso a toda su información tributaria.

 Actualización de datos personales de carácter jurídico.

 Pago telemático de deudas mediante cargo en cuenta en entidades financieras o a través de la plataforma de pago designada por el Ayuntamiento de Segovia.

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

 Tramitación completa de fraccionamientos y aplazamientos de pago.

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

 Consulta de deudas y pagos realizados.

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

 Autoliquidaciones. Posibilidad de simulación, emisión, pago, y, en su caso, presentación.

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

 Aportación directa de documentos a expedientes por el propio Contribuyente desde la Oficina Virtual Tributaria.

 Seguimiento del estado de tramitación de los expedientes.

 Notificación electrónica en Sede.

4.19 Carga automatizada de soportes.

 Cuadernos bancarios AEB, ficheros SICER o cualquier otro soporte requerido en el ámbito tributario y de la recaudación municipal (AEAT, Seguridad Social, Catastro, DGT, etc.)

 Integración del sistema de comunicaciones EDITRAN

 Aquellos ficheros que el Ayuntamiento pudiera incorporar provenientes de entes externos

4.20 Gestión de ingresos. Cuestiones generales para todos los tributos.

 Mantenimiento de parámetros, tarifas, tipos impositivos, porcentajes de bonificación y resto de elementos tributarios necesarios para el cálculo de cada uno de los tributos y precios públicos.

 Resúmenes de Padrones y censos, reflejando los elementos tributarios del mismo, número de recibos, importe total y cualesquiera otros elementos tributarios, permitiendo desglosar, por tipo, las exenciones y bonificaciones establecidas.

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

 Extracción de las exenciones y bonificaciones contenidas en el padrón de cada Tributo, identificándolas por tipo de bonificación, período de aplicación y objetos tributarios afectados por las mismas.

 Emisión de resoluciones agrupadas de aprobación de nuevas exenciones o bonificaciones, con posibilidad de notificar individualmente a cada uno de los beneficiarios.

 Obtención de los datos globales de cada tipo de exención y bonificación. Permitirá identifica la cuota total y la cuota bonificada.

 Obtención de informe sobre beneficios fiscales en tributos locales concedidos, conteniendo información detallada de los mismos y su incidencia en los ingresos de la Entidad Local.

 Descarga mensual de Ficheros de Fallecidos del Padrón de Habitantes Municipal, actualizando la base de datos de personas/contribuyentes. 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 ellos.

 Notificación de alteraciones catastrales por cambio de titularidad.

 Gestión de baja de recibos y liquidaciones.

 Tratamiento de sustitutos del contribuyente, permitiendo, en los tributos en los que estén previstos, la identificación y relación entre sí de ambos obligados (contribuyente y sustituto).

 Tramitación completa y electrónica de todos los procedimientos previstos en la LGT para la gestión de tributos”.

4.21 Gestión Tributaria del IBI.

El sistema contemplará todas las funcionalidades necesarias para el mantenimiento de los objetos tributarios del IBI, con procesos de validación, carga y actualización de los objetos tributarios del Impuesto sobre Bienes Inmuebles (IBI) mediante el tratamiento de soportes catastrales y por los Web Services previstos por Catastro.

Deberá soportar todos los procesos de gestión tributaria del IBI de naturaleza urbana, rústica y de características especiales. Así como exenciones, bonificaciones y no sujecion, mediante sus correspondientes expedientes electrónicos.

La aplicación deberá permitir el desarrollo completo de la gestión tributaria del IBI tanto de naturaleza urbana como de rústica, posibilitando llevar a cabo todas y cada una de las opciones que, al respecto, prevé el TRLRHL (cálculo y aplicación de todas los beneficios fiscales previstos, tipos diferenciados en función del tipo de bien inmueble o del uso reducción de la base imponible en los casos en los casos de los artículos 67 a 70 del TRLRHL, recargo para bienes inmuebles desocupados, etc.), y la Ordenanza fiscal reguladora.

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

 Cálculo y generación de recibos y padrones, provisionales y definitivos.

 Cálculo y generación de liquidaciones de forma interactiva y masiva mediante tratamiento de ficheros DOC. Procesos de automatización para la regularización económica de las modificaciones comunicadas en los ficheros DOC, con 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.

 Expedientes de división de deuda por porcentaje de participación.

 Visualizador GIS con el sistema geográfico del Ayuntamiento (ESRI) u otros.

 Expedientes de división de deuda por porcentaje de participación, permitiendo generar las liquidaciones correspondientes en función del mismo. El sistema deberá ser capaz de incorporar a cada uno de los valores, la información de todos los cotitulares, con su porcentaje de participación, así como de los derechos distintos al de propiedad existentes.

 Tramitación de alteraciones jurídicas – expedientes de transmisión de dominio y cuales quiera otros que pudiera asumir el ayuntamiento mediante Convenio con el Catastro.

Tramitación del resto de alteraciones catastrales (modelo 900) y alteraciones no declaradas.

 Integración a través de servicios Web con la base de datos de la Dirección General del Catastro, tanto para consulta de los datos Públicos, como para la gestión de alteraciones de orden jurídico, según el nivel de autorización del usuario y de las competencias del Ayuntamiento en materia catastral.

 Generación y tratamiento de todos los ficheros catastrales.

Deberá gestionarse un único callejero integrándose con la base de datos ciudad/territorio del Ayuntamiento, que sea compatible con Catastro, AEAT, INE, DGT, etc., que permita recoger la distinta codificación que cada una de las Administraciones tienen para la misma vía, evitando de este modo discrepancias en las direcciones tributarias y fiscales.

4.22 Gestión tributaria del IVTM

La aplicación deberá permitir el desarrollo completo de la gestión tributaria del IVTM, posibilitando llevar a cabo todas y cada una de las opciones que, al respecto, prevé el TRLRHL, y la Ordenanza fiscal reguladora.

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 del impuesto, y a partir de ella, y del resto de elementos tributarios, la deuda tributaria. Incluirá los procesos de alta, modificación y baja de vehículos desde diferentes orígenes (manual,

DGT fruto del Convenio DGT-FEMP para el intercambio de información y mutua colaboración administrativa, padrón online, procesos masivos, etc.).

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

Asimismo permitirá que, desde la carga mensual de la DGT, se pueda cruzar la información con las autoliquidaciones presentadas, y genere informes que incorporen omisiones o incorrecciones. Asimismo, permitirá cruzar datos del Padrón anual del impuesto con el Padrón de Habitantes, al objeto de localizar omisiones.

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

 Procesos de validación y carga de los objetos tributarios del IVTM mediante tratamiento de soportes o por los Web Services previstos por la DGT.

 Generación de autoliquidaciones asistidas de forma personal o telemática del Impuesto sobre Vehículos de Tracción Mecánica (IVTM).

 Mantenimiento de objetos tributarios de forma interactiva y por el tratamiento de soportes de la Dirección General de Tráfico (DGT), con la posibilidad de que se pueda modificar manualmente para el cálculo de liquidaciones/recibos, quedando debidamente registrada la acción.

 Procesos de gestión tributaria del IVTM. Exenciones y bonificaciones.

 Cálculo y generación de recibos y padrones.

 Cálculo y generación de liquidaciones de forma interactiva y masiva mediante tratamiento de ficheros de la DGT.

 Intercambio de información con la DGT de impagos del IVTM para su acreditación telemática (MVTA) de manera planificada.

 Integración on-line vía Web Services con la DGT.

4.23 Gestión tributaria y censal del IAE.

La aplicación deberá permitir el desarrollo completo de la gestión censal y tributaria del IAE, posibilitando llevar a cabo todas y cada una de las opciones que, al respecto, prevé el TRLRHL, la Ordenanza fiscal aplicable, y la normativa específica reguladora de este tributo (Real Decreto 1175/7990, de 28 de septiembre, Real Decreto 234/1995, etc.)

El sistema permitirá la gestión censal completa del IAE: altas, bajas, variaciones y determinación de la cuota tarifa, incluyendo los elementos previstos en las Tarifas y en la Instrucción.

Asimismo, deberá posibilitar la carga de la matrícula provisional, matrícula definitiva, ficheros trimestrales de la AEAT, etc., y el cálculo y generación del Padrón-lista cobratoria, provisional y definitiva.

Igualmente, deberá permitir la emisión de liquidaciones tributarias, de forma interactiva y masiva por tratamiento de las cargas trimestrales de la AEAT, y de liquidaciones individuales derivadas de declaraciones.

En la emisión de liquidaciones, permitirá la incorporación automática de los datos censales (cuota tarifa) y tributarios (índice de situación, recargo provincial, etc.), necesarios para el cálculo de la deuda tributaria, en base a la información almacenada en el sistema, si bien con posibilidad, también, de modificar manualmente por parte del usuario los elementos de cálculo de las liquidaciones/recibos, quedando debidamente registrada la acción.

Asimismo, llevará a cabo un mantenimiento de los elementos tributarios necesarios para el cálculo de la deuda.

El sistema permitirá llevar a cabo procesos de gestión tributaria del IAE, tales como exenciones y bonificaciones a través de los correspondientes expedientes electrónicos. Asimismo los expedientes por situaciones de prorrateo y sus consecuencias tributarias, emisión de devoluciones automáticas en caso de bajas y de liquidaciones automáticas en caso de altas.

4.24 Gestión tributaria del IIVTNU.

La aplicación deberá permitir el desarrollo completo de la gestión tributaria del IIVTNU, posibilitando llevar a cabo todas y cada una de las opciones que, al respecto, prevé el TRLRHL, y la Ordenanza fiscal reguladora.

El sistema permitirá llevar a cabo procesos de gestión tributaria del IIVTNU, tales como exenciones y bonificaciones a través de los correspondientes expedientes electrónicos, así como solicitudes de prórroga en el caso de transmisiones “mortis causa”, permitiendo, en este último caso, controlar los plazos de vencimiento de la presentación de la declaración o autoliquidación.

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 imponible:

 Actualización automática del registro de transmisiones a partir de la obtención desde la plataforma ANCERT, mediante Servicio Web, de la Ficha Notarial (pdf y xml), así como del documento de escritura.

 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, Notario y año, 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/Inactivación 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 de la carga de ficheros ANCERT.

El sistema deberá permitir llevar a cabo las siguientes actuaciones:

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

 Integración on-line vía servicios Web con la plataforma de ANCERT y obtención de fichero de Notaria (pdf y xml) así como documentos de escritura.

 Realización de cambios de titularidad en los objetos tributarios de IBI u otros asociados al inmueble.

 Seguimiento de la Gestión del IIVTNU (requerimientos, resoluciones, etc.).

 Generación de autoliquidaciones.

 Generación de liquidaciones.

 Deberá permitir que los contribuyentes presenten autoliquidaciones o declaraciones del tributo con determinación:

- Del obligado (contribuyente/sustituto) y del interviniente no obligado en su caso.

- De 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, así como adjuntar una copia del mismo.

- Detalle del documento de la transmisión anterior, para comparación de precios de compra y venta, así como adjuntar copia de los mismos.

- Porcentaje transmitido.

- Datos registrales de objeto tributario.

- Período de generación (fecha inicial y final para determinar el número de años).

- Referencia catastral del inmueble: permitirá saber el valor suelo en el momento del devengo, así como la generación de automatismos necesarios para efectuar cambios de titularidad en otros tributos (IBI y Tasa por servicio de recogida de residuos sólidos urbanos).

- Beneficios fiscales aplicables (exención/bonificación) y tipo de beneficio (administraciones públicas, entidades benéficas, etc.).

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/declaraciones presentadas por los ciudadanos, el sistema deberá permitir la generación de autoliquidaciones complementarias y liquidaciones paralelas.

4.25 Gestión tributaria del ICIO.

La aplicación deberá permitir el desarrollo completo de la gestión tributaria del ICIO, posibilitando llevar a cabo todas y cada una de las opciones que, al respecto, prevé el

TRLRHL, y en la Ordenanza fiscal reguladora.

Asimismo, dispondrá de un registro de finalizaciones de obra y presupuestos, en el que se recogerán todos los datos relacionados con las mismas y a través del cual se lleven a cabo todas las actuaciones relacionadas con la liquidación definitiva del tributo.

El sistema permitirá llevar a cabo procesos de gestión tributaria del ICIO, tales como exenciones y bonificaciones a través de los correspondientes expedientes electrónicos.

El sistema deberá permitir:

- La generación de liquidaciones o autoliquidaciones provisionales.

- La generación de liquidaciones o autoliquidaciones definitivas.

- La integración mediante expediente con los expedientes de solicitud de licencias

de obras, comunicaciones de inicio o declaraciones responsables, y solicitud de licencias relacionadas con la actividad (ambiental, apertura, comunicaciones de inicio, etc).

 La gestión conjunta de este impuesto con la Tasa por otorgamiento de licencias urbanísticas y, en consecuencia, la generación de liquidaciones/autoliquidaciones que incorporen conjuntamente el cobro de ambos tributos.

4.26 Gestión de Precios Públicos y Tasas y otros ingresos de la hacienda local.

La aplicación deberá permitir el desarrollo completo de la gestión tributaria de cada una de las Tasas, Precios Públicos y restantes ingresos previstos por el Ayuntamiento, conforme a lo previsto en el TRLRHL y en las Ordenanzas fiscales reguladoras de cada una de ellas.

Deberá permitir la carga de los ficheros que remiten al Ayuntamiento entidades externas (concesionarias, otras AAPP, fichero remitido por la Junta de Castilla y León respecto del SAUSS, etc.), para la elaboración y gestión de los correspondientes Padrones, así como para la generación, en su caso de liquidaciones.

El sistema permitirá llevar a cabo procesos de gestión, tales como exenciones y bonificaciones a través de los correspondientes expedientes electrónicos, en el caso de que así estuvieran previstos. Asimismo, deberá permitir la emisión de devoluciones automáticas en caso de bajas y de liquidaciones automáticas en caso de altas.

El sistema deberá permitir:

 La generación de objetos tributarios vinculados al territorio.

 La generación de Padrones-listas cobratorias provisionales y definitivos.

 La generación de liquidaciones y autoliquidaciones, partiendo de objetos tributarios.

 La integración con los expedientes de los que provenga el nacimiento de la obligación tributaria (expedientes de ocupación de vía pública, etc.), a través de Servicios Web.

 Asociación de los objetos tributarios a la referencia catastral.

4.27 Gestión de Multas de tráfico.

 Tramitación completa del procedimiento sancionador en materia de tráfico, en todas sus fases, desde el momento de la denuncia hasta su finalización debiendo quedar reflejado el histórico del expediente en todas sus fases.

 Trámites y actuaciones del procedimiento instructor y sancionador, incluidos sus documentales, integrados con el resto de la aplicación.

 Entrada de datos de reclamaciones y creación de expedientes de forma interactiva o automática desde distintos dispositivos, fijos o móviles, o por descarga de ficheros.

 Cobro de boletines de denuncia y de sanciones en formato C60AEB.

 Captura de datos de los infractores desde la base de datos del Ayuntamiento y de

la DGT. Cuando el titular del vehículo tenga asignado un conductor habitual, deberá cargar directamente a éste. Retirada de puntos automática, o en su caso anulación de la retirada de puntos, a través de fichero con la DGT o Web Services.

 Consulta y seguimiento del estado de los expedientes sancionadores, en todas sus fases, con diferentes opciones.

 Control de pago de los boletines de denuncia antes de la creación del expediente sancionador.

 Se deberá de integrar con el sistema de semáforo rojo y sanciones actuales de Régimen sancionador, contemplará desde la grabación de boletines hasta el cobro en periodo ejecutivo, en su caso, utilizando los módulos corporativos del Sistema (notificaciones expediente de gestión, expedientes ejecutivos, etc.).

 Asimismo permitirá la incorporación de datos a través de ficheros externos o Web Services (aplicaciones externas de multas, ORA, radares foto rojo, etc.).

 Implantación de la Dirección Electrónica Vial (DEV).

 Posibilidad de comunicación telemática de sanciones graves y muy graves a efectos de limitar la disponibilidad de autorizaciones administrativas al titular del vehículo.

 Posibilidad de intercambio transfronterizo de información sobre infracciones de tráfico con los estados miembros de la UE.

 Se valorará específicamente la disponibilidad de una aplicación tipo APP, que funcione sobre los sistemas operativos más usuales en los dispositivos Smartphone, en conexión directa con la aplicación suministrada con la DGT, pudiendo funcionar en modo desconexión cuando no exista cobertura de datos.

4.28 Otros ingresos no tributarios.

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

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

4.29 Administración de perfiles y Seguridad.

Alta y baja usuarios y asignación de funcionalidades a los usuarios en base a su papel y tareas asignadas en la organización, con identificación del mismo de conformidad con la legislación vigente.

4.30 Control de asistencia a los Contribuyentes.

El sistema tendrá que contemplar el control de las asistencias realizadas a los Contribuyentes en cualquier oficina y por parte de cualquier usuario del servicio, al más alto nivel posible de detalle y sin importar el canal utilizado (teléfono, en persona, Internet, etc.).

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

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

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

4.31 Sistema de generación de informes.

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

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

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

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

Existirán informes pre-configurados destinados al usuario final, donde se ofrecen opciones de selección asociados a los procesos tributarios habituales.

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

4.32 Planificador de procesos y tareas.

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

4.33 Herramientas para la organización del trabajo.

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

5. REQUISITOS TÉCNICOS Y DE FUNCIONAMIENTO DEL APLICATIVO.

Los requisitos técnicos mínimos que deben ser cumplidos por el sistema son los referidos en este apartado.

La Plataforma Integral de Gestión Corporativa deberán tener el **Certificado ENS, Nivel Alto**

Respecto a los mismos podrá solicitarse información complementaria o aclaratoria al Ayuntamiento.

5.1 Características generales

El sistema estará diseñado sobre arquitectura web multinivel. La solución debe ser accesible por los usuarios a través de sistemas operativos comunes (Windows, OS X, iOS, Linux) y navegadores comunes (Firefox, Safari, Chrome, IE,Edge). La presentación se llevará a cabo a través de una tecnología basada en navegador web HTML.

Los/as usuarios/as del Ayuntamiento de Segovia y sus contribuyentes podrán acceder al sistema mediante dispositivos heterogéneos a través de la red privada o accediendo a través de Internet de forma segura.

La interfaz gráfica debe respetar los criterios de accesibilidad web, siguiendo las directrices recomendadas por la WCAG 2.0.

Los requisitos técnicos deberán cumplir con las normas de seguridad exigidas en los apartados de Seguridad de la información y Confidencialidad y protección de datos de carácter personal de este Pliego.

El adjudicatario proporcionará toda la documentación relativa al Diccionario de datos, al objeto de facilitar la comprensión de la estructura de datos de tal manera que el Ayuntamiento de Segovia puede explotar estos datos, en su caso, de forma independiente.

Para asegurar la disponibilidad del servicio y el correcto mantenimiento del sistema, se contará con, al menos, los siguientes entornos de trabajo:

 Migración de datos: debido a las características del proyecto de implantación, será necesario contar, durante las actividades de migración, con un entorno especializado con gran capacidad de datos y de procesamiento, en el que se copiarán todos los datos a migrar, se realizarán todas las transformaciones y se generarán los ficheros de carga que sean necesarios.

 Pruebas: entorno en el que se realizarán las pruebas de integración y formación.

 El adjudicatario propondrá **mecanismos de copia de datos** periódicos desde el entorno de producción a preproducción, con arreglo a lo que se determine, para garantizar la similitud de los entornos y la confidencialidad de los datos.

 Producción: entorno al que accederán los/las usuarios/as del Ayuntamiento de Segovia y su ciudadanía para el funcionamiento del servicio.

 Otros: el adjudicatario podrá crear, con la conformidad del Ayuntamiento, los entornos adicionales que estime necesarios durante la implantación y para el resto de la duración del contrato.

 El adjudicatario tendrá que especificar los servicios de operación, monitorización y administración de la infraestructura de la que dispone para ofrecer la máxima disponibilidad, rendimiento y prestaciones.

5.2 Herramientas, productos o licencias adicionales

Para el correcto funcionamiento del sistema, y salvo las ya indicadas de carácter ofimático, no será necesario por parte del Ayuntamiento de Segovia la adquisición de otras herramientas o productos adicionales que pudieran implicar además gastos de mantenimiento u otros que, si fuera el caso, serían asumidos íntegramente por el adjudicatario durante todo el contrato.

No obstante, las propuestas deben especificar las licencias de productos de terceros que,en su caso, son necesarias para su funcionamiento, las versiones de tales productos para las que la aplicación está homologada, sus modalidades de contratación y, en general, todo parámetro que sea relevante conocer por parte del Ayuntamiento de Segovia.

5.3 Interoperabilidad

La empresa adjudicataria debe proporcionar mecanismos para dar soporte a la interoperabilidad y permitir el uso de datos y servicios a través de múltiples proveedores o a aplicaciones de desarrollo propio. Estas herramientas serán preferentemente servicios Web conforme a las siguientes características:

 Servicios basados en la arquitectura REST.

- Intercambio de datos en formato JSON.
- Comunicación a través de un canal seguro TLS/HTTPS.
- Autenticación vía JWT.
- Interoperabilidad con otras administraciones o agencias de acuerdo con el

Esquema Nacional de Interoperabilidad -ENI-.

El Ayuntamiento de Segovia pondrá a disposición de las empresas licitadoras que así lo solicite la ampliación de la información correspondiente a los sistemas corporativos susceptibles de integración con la aplicación tributaria a contratar, que se detallan en el presente pliego.

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

Además, la aplicación cuya licencia se contrata integrará todos los servicios de acceso disponibles en la actualidad con otras instituciones (DGT, Catastro, AEAT, Seguridad Social, etc.), debiendo incorporar, durante todo el contrato, cualquier otro nuevo que se pueda habilitarse y que el Ayuntamiento de Segovia considere de utilidad, sin coste adicional alguno.

5.3.1 Integración con otros sistemas

5.3.1.1 Sistemas externos

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

- Dirección General de Catastro. On-line mediante Servicios Web.
- Dirección General de Tráfico. On-line mediante Servicios Web.
- ANCERT. On-line mediante Servicios Web.
- AEAT. Vía EDITRAN y ficheros es cumplimiento del Convenio de Intercambio de información Tributaria y colaboración en la Gestión Recaudatoria
- CORREOS. SICER a través de EDITRAN o de servicios web, incluyendo imágenes y fichero de firma en tableta electrónica.
- INSS y TGSS. Mediante ficheros con perceptores de prestaciones.
- Registro Central de Índices. Mediante ficheros.
- INE. Mediante ficheros de fallecidos o de datos identificativos.

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 contemplará el enlace con el sistema de información contable actualmente utilizado por el Ayuntamiento.

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 integrarse con todas las funcionalidades indicadas, dicha integración deberá estar incluida en el precio de su oferta.

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:

5.3.1.2 EDITRAN

El sistema debe estar completamente integrado con la plataforma EDITRAN, con gestión desatendida de entregas y de ficheros con cualquier entidad que soporte este sistema de comunicaciones.

Será a cargo de la empresa adjudicataria la licencia de uso de este sistema y su mantenimiento así como su operativa diaria, en el marco de los servicios tecnológicos integrales a prestar.

En aquellos supuestos en que los ficheros recibidos a través de EDITRAN requieran un tratamiento específico por el Ayuntamiento en el momento de su recepción, la empresa adjudicataria habilitará los mecanismos necesarios para su gestión en el apartado “postrecepción” de los ficheros.

5.3.1.3 ANCERT

La aplicación deberá contemplar la integración "en línea", vía Web Services, con la plataforma notarial ANCERT, al mayor nivel de funcionalidad, permitiendo:

- Consultas sobre deuda en Ejecutiva y emisión del certificado o documento de ingreso, si corresponde.

- Generación automática del fichero de IIVTNU, incluyendo la emisión de la liquidación correspondiente, a partir de la ficha notarial.

 Descarga de escrituras.

5.3.1.4 CATASTRO

Se exige la integración vía Web Services con la base de datos de la Dirección General del Catastro, incluyéndose la comunicación de los cambios de titularidad, a realizar desde el propio expediente de liquidación del IIVTNU, al objeto de que cursen efecto en el menor plazo posible y se eliminen tareas repetitivas.

5.3.1.5 AEAT

La aplicación ofertada deberá contemplar el tratamiento de los ficheros de intercambio requeridos para hacer efectivo el Convenio de Intercambio de información Tributaria y colaboración en la Gestión Recaudatoria

5.3.1.6 Bases de Datos externas

 Proceso de carga de ficheros diarios para la carga de contribuyentes externos (datos de contribuyentes y datos de direcciones).

 Proceso de carga de ficheros diarios para la carga de referencias externas de contribuyentes.

 Proceso de carga de ficheros diarios para la carga de valores externos (datos de valor, operaciones, ingresos, cuerpo del valor, desglose de subconceptos, aprobaciones de valores).

 Proceso de carga de ficheros diarios para la carga de valores temporales externos (datos del valor, cuerpo del valor).

 Proceso de carga de ficheros diarios de altas, modificaciones y bajas de movimientos sobre objetos tributarios de tasas.

5.3.1.7 Colegios de Gestores

Integración con plataformas para la tramitación electrónica del IVTM y otros conceptos.

5.3.2 Sistemas internos: Integraciones exigidas con la Plataforma Integral de Gestión Corporativa, actualmente implantada en el Ayuntamiento de Segovia:

5.3.2.1 Contabilidad

La integración con el programa de contabilidad debe de ser completa y directa sin necesidad de generar ficheros,

5.3.2.2 Padrón de Habitantes

- Integración de datos. Altas, Rectificación de datos, Cambios de domicilio, fallecimientos, etc.

5.3.2.3 Sede Electrónica

El aplicativo deberá contar con Oficina Virtual Tributaria propia, que permitirá su integración con la Sede del Ayuntamiento.

5.3.2.4 Registro de entrada y salida del Ayuntamiento

Integración con el sistema de registro de entrada y salida que actualmente utiliza el Ayuntamiento. El sistema deberá integrarse con el sistema de registro actual para recuperar los registros de entrada y abrir expedientes tributarios.

Así como anotar en el registro de salida todos los actos administrativos.

5.3.2.5 Portafirmas corporativo

Todo documentos se deberá de firmar electrónicamente, dicha firma se integrará en el portafirmas corporativo (web/móvil (que dispone en la actualidad el ayuntamiento o sistemas futuros.

5.3.2.6 Gestor de expedientes

El sistema integrará con la herramienta corporativa de expedientes para relacionar si fuese necesario y obtener documentación a expedientes ya existentes.

5.3.2.7 Gestor de propuestas, resoluciones y notificaciones

El sistema tendrá integración con el sistema de decretos y resoluciones del ayuntamiento.

5.3.2.8 Pasarela de pagos

Integración con la pasarela de pagos, permitiendo el pago de recibos, liquidaciones o autoliquidaciones de manera transparente a la ciudadanía, a través de certificado digital, cl@ve o CSV. Integrándose el cobro de manera transparente en el sistema. Emitiendo un certificado de pago “temporal” de que se ha realizado la transacción.

Otras integraciones:

- Autoliquidación/Alta expediente/Adjuntar pdf de la declaración de ICIO al expediente
- Servicio Correos
- Sede electrónica / Oficina Virtual

- Autoliquidación de tasas y otros conceptos (tributarios/no tributarios)
- Pago por referencia

5.3.3: Integraciones exigidas con el núcleo de información del Ayuntamiento de Segovia.

Base de Datos de Personas (BDP) es el subsistema que se encarga de gestionar la información correspondiente a las Personas Físicas o Jurídicas que tienen o han tenido alguna relación con la Administración.

Base de Datos Ciudad (BDT) contiene la información territorial básica del territorio: calles, accesos, direcciones, parcelas, locales, edificios, divisiones territoriales, etc., y constituye el núcleo de información alfanumérico para toda la gestión administrativa.

Base de Organización (BDO) contiene la información relativa a la organización interna de la administración (Organizaciones, Unidades administrativas, Personas y rol que desempeñan) y sobre el que se despliega el sistema de seguridad (control de acceso a los recursos del sistema).

Repositorio corporativo de Documentos en el que se almacenarán y desde el que se recuperarán todos los documentos que se gestionan en la corporación

Para poder garantizar la integración e interoperabilidad con dichos sistemas del Ayuntamiento de Segovia, previo a la valoración de criterios evaluables mediante juicio de valor, 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 garantizar la integración con cualquier sistema actualmente implantados.

TODOS los costes ocasionados por la integración con el Núcleo de Información y Gestión del Ayuntamiento de Segovia serán asumidos por el adjudicatario de esta licitación, sin que este pueda reclamar ningún coste al Ayuntamiento de Segovia.

La empresa adjudicataria desarrollará las siguientes integraciones, de las que los licitadores podrán solicitar la correspondiente información técnica:

6. GESTIÓN DE DOCUMENTOS

6.1 Regulación y transparencia

La creación, mantenimiento y gestión de documentos y datos en la aplicación o sistema deben cumplir con los requisitos básicos de los Sistemas de Gestión Documental, de conformidad con las disposiciones de la Ley 39/2015 del Procedimiento Administrativo

Común de las Administraciones Públicas, del Esquema Nacional de Interoperabilidad y sus normas técnicas.

El sistema debe cumplir con la legislación en materia de transparencia y derecho de acceso a la información, incluida la publicidad activa de la información, y el control y recuperación de datos necesarios para la rendición de cuentas en el área de transparencia, auditoría y control al Ayuntamiento y para el ejercicio del derecho de acceso por parte de la ciudadanía.

6.2 Gestión Corporativa

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

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

- El Cuadro Corporativo de Clasificación de la Documentación.

- La gestión y aplicación automatizada de las Tablas de Evaluación de acuerdo con los Calendarios de Conservación del Ayuntamiento.

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

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

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

6.3 Características de los documentos

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

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

 Interoperabilidad en relación con la recuperación y conservación de documentos digitales a lo largo de su ciclo de vida, mediante la incorporación de los metadatos correspondientes (ENI, capítulo X y, en particular, artículo 21).

 Interoperabilidad en la política de la firma digital y certificados (ENI, art. 18).

 La preservación a largo plazo de los documentos digitales en los formatos que se fijen de acuerdo con el ENI (art. 23).

 La garantía de las copias electrónicas que sea necesario emitir (Ley 39/2015, art.27.3).

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

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

 Los formatos utilizados para la creación y mantenimiento de documentos y datos digitales serán siempre los aceptados por el Catálogo de estándares del ENI.

6.4 Preservación de la autenticidad

1. Los registros administrativos se crearán y gestionarán de acuerdo con la Ley 39/2015,de procedimiento administrativo común (art. 70) en cuanto a agregación de los documentos y su foliado y con las especificaciones establecidas por el ENI cuando sea necesario su transmisión a una Administración Pública o al mismo Ayuntamiento.

2. Los documentos y archivos digitales mantendrán en todo momento el cumplimiento de los requisitos para la conservación a largo plazo de documentos mediante los metadatos de gestión que los acompañan, con arreglo a las especificaciones de la ENI y las que pueda fijar el Ayuntamiento en sus políticas de gestión y preservación de documentos.

3. Los documentos preservarán la información referente a su firma digital, independientemente del tipo de firma. Los documentos recibidos de terceros firmados

por una firma cualificada se verificarán en el momento de su captura y la información de verificación de firma se asociará al trámite del expediente correspondiente.

4. Los documentos se conservaran con arreglo al principio del archivo único que fija la Ley 39/2015, de procedimiento administrativo común (art. 17), con las garantías de integridad, autenticidad, confidencialidad, preservación y trazabilidad de acciones que acrediten no haber sido manipulados en ningún momento.

5. La transferencia de documentos a los sistemas de gestión del Archivo Municipal siempre incluirán como requisito la previa verificación de la integridad de los documentos

transferidos, conforme a las políticas de gestión y preservación de documentos del Ayuntamiento.

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

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

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

- Cronograma con indicación de los hitos y entregables más destacados.
- Organización del equipo con descripción de las responsabilidades y experiencia de cada uno de sus miembros, con sujeción a lo exigido en el apartado Equipos de trabajo de la empresa adjudicataria dentro del apartado de Gestión del Proyecto del presente pliego.
- Plan de Interoperabilidad e Integraciones.
- Plan de Migración.
- Plan de Formación.
- Plan de Comunicaciones.
- Plan de Implantación y Parametrización.
- Plan de Continuidad del servicio.

Al respecto del Plan de Proyecto, se complementa a continuación lo arriba indicado.

7.1 Implantación y parametrización

El proyecto incluirá la implantación y el establecimiento de un servicio adecuado a las necesidades del Ayuntamiento, e incluirá al menos las actividades descritas en el objeto y el alcance de este pliego. El plazo máximo para estas actividades será de 18 meses desde la formalización del contrato.

7.2 Migración de datos del sistema actual

Migración de los datos desde el sistema actual del Ayuntamiento de Segovia al nuevo aplicativo alojado en la plataforma proporcionada por la empresa adjudicataria. Los

servicios asociados a la migración contemplarán la extracción de los datos desde el sistema actual y todos los procesos de transformación necesarios para su importación en el nuevo Sistema Informático de Gestión Tributaria Integral. Se deberá migrar la totalidad de la información existente en el sistema actual para poder gestionar y recaudar sin interrupción del servicio de forma totalmente transparente para los/as usuarios/as en el nuevo sistema, garantizando la calidad e integridad de todos los datos.

La empresa adjudicataria deberá realizar una migración completa de toda la información almacenada en el actual sistema utilizado por el Ayuntamiento y que garantice la continuidad del servicio sin pérdida de datos que posibiliten el normal funcionamiento de todas las tareas que se realizan por parte de los/as usuarios/as del Ayuntamiento contribuyentes o sus representantes. La prestación de este servicio incluirá todas las tareas de planificación previa, pruebas de migración, validaciones, simulaciones y migración completa antes de la puesta en producción del nuevo Sistema Informático sobre las infraestructuras tecnológicas.

En el plazo de 15 días desde la firma del contrato, La empresa adjudicataria realizará una planificación detallada de todas las fases, actividades, recursos necesarios y perfiles profesionales para ejecutar la portabilidad y migración del sistema actual al nuevo Sistema alojado en las nuevas infraestructuras tecnológicas, garantizando la calidad e integridad de los datos. El plazo máximo para completar la migración se establece en tres meses.

Dado que el proceso de migración se considera crítico, la empresa adjudicataria deberá presentar un plan de migración orientado a garantizar el cambio de sistema sin afectar a las prestaciones que se ofrece actualmente al Ayuntamiento de Segovia. El plan de migración deberá contemplar migraciones intermedias o piloto para permitir asegurar la migración definitiva del sistema en el menor tiempo posible. La empresa licitadora deberá presentar el plan de migración de los datos actuales al nuevo SIGTR, que incluirán los expedientes abiertos más los expedientes cerrados que se tengan que mantener por normativa legal. Se deberá obtener el 100% de los datos migrados con la calidad previamente definida.

Se deberá garantizar la seguridad de la información existente de los/as ciudadanos/as, y se incluirá algún proceso de corrección de posibles errores existentes.

Durante las actividades de migración, se deberá contar con un entorno especializado con gran capacidad de datos y de procesamiento, en el que se copiarán todos los datos a migrar, se realizarán todas las transformaciones y se generarán los ficheros de carga que sean necesarios.

Además de todos los recursos humanos y técnicos necesarios, la empresa adjudicataria designará un/a responsable de migración con las funciones de:

- Planificar y supervisar el equipo de personas dedicado a la migración.
- Determinar la estrategia y metodología de migración.
- Definir indicadores de calidad e integridad de la migración.

 Supervisar las pruebas de carga y validación de datos.

 Controlar todo el proceso migratorio y el cumplimiento de hitos y fechas.

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

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

 Objetos tributarios e histórico completo de los mismos.

 Valores y referencias vivas, independientemente de su antigüedad.

 Operaciones realizadas sobre valores, con independencia de su estado.

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

 Datos y actuaciones de los expedientes de ejecutiva.

 Referencias de pago.

 Emisiones de notificaciones.

 Emisiones domiciliadas.

 Información relacionada con la contabilidad.

 Fraccionamientos y aplazamientos de pago, devoluciones, suspensiones.

 Conceptos con sus tarifas, tipos impositivos e históricos.

 Listas de calles y, en su caso, tarifas asociadas según Ordenanzas municipales (callejero base, IAE, tasas).

 Ficheros procesados CSB (19, 60, 43, 34, 63).

 Soportes externos periódicos y anuales, histórico de las actuaciones realizadas sobre los mismos (IBI, IAE, DGT, ANCERT, Seguridad Social, etc.).

El entorno origen de los datos a migrar y el volumen de datos de las entidades susceptibles de migración será, como mínimo, el existente a fecha de emisión del pliego.

La migración definitiva, requerirá una certificación de que todos los datos existentes se han migrado según lo establecido en este requisito, y deberá confeccionarse un acta de aceptación que tendrá que ser aceptada por el Ayuntamiento de Segovia.

7.3 Formación

La formación del personal afectado se llevará a cabo en el lugar designado por el Ayuntamiento, antes de la puesta en marcha del sistema, en los siguientes ámbitos:

 Formación de usuarios/as de gestión, inspección y recaudación.

 Formación de usuarios/as de atención a la ciudadanía.

 Formación de usuarios/as de dirección.

 Formación de usuarios/as técnicos.

 Formación de usuarios/as técnicos de informática.

 Formación de usuarios/as del departamento de Tráfico.

Una de las tareas más importantes en la gestión del cambio es la Formación del personal implicado. Los licitadores deberán acompañar a su oferta un Plan detallado de formación, donde se especificará, cada uno de los cursos ofertados indicando duración, modalidad del curso (presencial, tele-formación o semipresencial), número de horas, perfil de profesorado, número de alumnos y contendidos 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 debe garantizar el cambio del modelo de prestación de servicio a los ciudadanos.

Dentro del plan de formación que se presente deberán incluirse un mínimo de 160 horas presenciales y bajo los siguientes requerimientos mínimos:

 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 los 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 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 mejora o perfeccionar 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, y realizará los correspondientes controles de asistencia, encuestas de evolución y en general dispondrá los medios adecuados para garantizar su calidad.

El resultado de la evaluación realizada por los asistentes será incorporada a un informe de ejecución de proyecto.

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

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

- Número de cursos.
- Número máximo de alumnos por curso.
- Personal al que va dirigido.
- Tipo de cursos.
- Fase del proyecto y en sus caso periodicidad.
- Horas de duración.
- Número de formadores.
- Experiencia de los formadores.
- Equipamiento necesario.
- Contenido de los cursos (deberá incluir formación jurídica en gestión tributaria, recaudación e inspección tributaria).

7.4 Continuidad del Servicio.

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

8. COBERTURA DE LA LICENCIA.

Las prestaciones de la licencia, en relación a las funcionalidades especificadas en el apartado 3 y a los Requisitos técnicos y de funcionamiento del Sistema especificados en el apartado 4, incluirán:

8.1 Mantenimiento Correctivo y Evolutivo del Sistema.

A los efectos de la cobertura de la Licencia de uso, el Mantenimiento Correctivo y Evolutivo incluirá:

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

 Mantenimiento Evolutivo: Realización de las operaciones necesarias para la actualización e inclusión de nuevos contenidos, nuevas funcionalidades y mejoras en las ya existentes, así como cambios derivados de modificaciones de carácter legal.

 Formación de usuarios: Instrucción de los usuarios en el manejo de las nuevas funcionalidades o modificaciones producidas como consecuencia de las actividades de mantenimiento arriba citadas, así como para los casos de errores sistemáticos o deficiencias en el funcionamiento de la aplicación por parte de los usuarios.

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

Las nuevas funcionalidades o módulos de gestión resultantes del Mantenimiento Evolutivo deberán estar disponibles en el sistema antes de la fecha de su entrada en vigor,de forma que los usuarios puedan adquirir la formación y capacitación necesaria para su correcto uso.

Las modificaciones que se produzcan como consecuencia de las operaciones de Mantenimiento Evolutivo, deberán ser objeto de notificación previa en la que se detallen los posibles cambios o nuevos requisitos en cuanto a infraestructura de sistemas.

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

8.2 Soporte a la Gestión y Explotación del Sistema.

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

8.2.1 Soporte a la Gestión.

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

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

 Asistencia a los usuarios en modo presencial/telemático en las instalaciones del Ayuntamiento.

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

 Respuesta a consultas sobre interpretaciones normativas que han servido de criterio de diseño del aplicativo.

 Interpretaciones de resultados obtenidos por la aplicación.

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

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

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

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

8.2.2 Soporte a la Explotación del Sistema.

Se llevarán a cabo por parte de la empresa adjudicataria actividades de soporte y asistencia en las tareas de producción, principalmente referidas a procesos masivos,procesos programados periódicamente, carga de ficheros y emisiones específicas. Se incluyen entre estas actividades la asistencia a los usuarios en materia de informes específicos, de problemas de datos, de asesoramiento sobre optimización de la explotación del sistema y soporte para la planificación de tareas repetitivas. Igualmente, la resolución de dudas sobre las transacciones y sus efectos, e incluso la realización, mediante encargo exprés, de actuaciones de carácter correctivo en el caso de producirse, en estos procesos transaccionales, alguna anomalía no imputable a la aplicación.

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

 Recepción, resolución y canalización de peticiones e incidencias.

 Procesos de recibos en voluntaria.

 Gestión de ficheros bancarios.

- Emisión y carga de ficheros de otras Administraciones.
- Emisiones masivas.
- Ejecución y validación de estadísticas.

8.3 Políticas de desarrollo y mantenimiento.

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

9. CONDICIONES CONTRACTUALES RELACIONADAS CON LA PROTECCIÓN DE DATOS Y LA PROPIEDAD, USO Y TRATAMIENTO DE DATOS.

9.1 Regulación específica de la prestación.

Además de estar sujeto al cumplimiento, en materia de contratación, de lo establecido en

la Ley 9/2017 de 8 de noviembre, de Contratos del Sector Público, por la que se transponen al ordenamiento jurídico español las Directivas del Parlamento Europeo y del Consejo 2014/23/UE y 2014/24/UE, de 26 de febrero de 2014, la empresa adjudicataria quedará sometida a la normativa específica siguiente:

- Ley Orgánica 3/2018, de 5 de diciembre, de Protección de Datos Personales y garantía de los derechos digitales.
- Reglamento 2016/679 del Parlamento Europeo y del Consejo de 27 de abril de 2016 relativo a la protección de las personas físicas en lo que respecta al tratamiento de datos personales y a la libre circulación de estos datos y por el que se deroga la Directiva 95/46/CE (Reglamento general de protección de datos)
- Real Decreto-ley 5/2018, de 27 de julio, de medidas urgentes para la adaptación del Derecho español a la normativa de la Unión Europea en materia de protección de datos.
- Real Decreto 3/2010, de 8 de enero, por el que se regula el Esquema Nacional de Seguridad (ENS) en el ámbito de la Administración Electrónica.
- Real Decreto 4/2010, de 8 de enero, por el que regula el Esquema Nacional de Interoperabilidad (ENI) en el ámbito de la Administración Electrónica, y cada una de las resoluciones de las normas técnicas que lo desarrollan.
- Reglamento (UE) 2016/679 del Parlamento Europeo y del Consejo, de 27 de abril de 2016, relativo a la protección de las personas físicas en lo que respecta al tratamiento de

datos personales y a la libre circulación de estos datos y por el que se deroga la Directiva 95/46/CE.

 Real Decreto-ley 5/2018, de 27 de julio, de medidas urgentes para la adaptación del Derecho español a la normativa de la Unión Europea en materia de protección de datos.

En este mismo sentido:

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

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

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

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

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

 La designación de un responsable del contrato por parte de la empresa adjudicataria, con arreglo a lo dispuesto en el artículo 62 de la Ley 9/2017, de 8 de noviembre, de Contratos del Sector Público, por la que se transponen al ordenamiento jurídico español las Directivas del Parlamento Europeo y del Consejo 2014/23/UE y 2014/24/UE, de 26 de febrero de 2014, que junto con la persona designada por el Ayuntamiento, actuarán como interlocutores en su seguimiento y para resolver las incidencias que puedan surgir.

 El compromiso de que la gestión del servicio en materia de seguridad se lleve a cabo por personal cualificado, de conformidad con lo que establece el ENS.

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

5. El adjudicatario deberá garantizar que puede habilitar mecanismos para permitir el acceso a la información del personal del Ayuntamiento de Segovia para funciones de control y

auditoría en cualquier ámbito especificado en estas cláusulas, así como a efectos de investigación por las autoridades competentes.

9.2 Subcontratación de servicios

La contratista podrá subcontratar con terceras personas que no estén inhabilitadas para contratar de acuerdo con el ordenamiento jurídico, o incursas en algunas de las causas de prohibición para contratar con las Administraciones Públicas relacionadas en el artículo 71 de la LCSP la ejecución parcial del contrato.

9.3 Propiedad y uso de datos

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

 La totalidad de los datos transferidos para la puesta en marcha del sistema y los que puedan generarse en el futuro son propiedad del Ayuntamiento de Segovia.

 El uso de estos datos por parte de la mercantil adjudicataria como banco de pruebas para introducir posibles mejoras en la prestación del contrato debe ser previamente autorizado por el Ayuntamiento de Segovia, que podrá monitorizar su uso.

 La restricción en el uso de los datos, más allá de las limitaciones relativas a la confidencialidad y protección de datos personales establecidos en estas especificaciones técnicas, incluye cualquier uso o explotación, comercial o no, de tales datos de forma anónima y disociada.

 La propiedad del Ayuntamiento de Segovia sobre los datos incluye, asimismo, los metadatos derivados de la utilización del sistema en la gestión administrativa y explotación que el Ayuntamiento lleve a cabo.

9.4 Portabilidad de datos

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

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

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

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

 La empresa adjudicataria asumirá que facilitará la transferencia de datos a otro proveedor o al propio Ayuntamiento y siempre bajo las directrices establecidas por el mismo.

 La entrega de los datos y documentos se acompañará de los requisitos necesarios para garantizar su integridad y su autenticidad, con arreglo a la ENI, ya sea al final del contrato o en cualquier otro momento que se estipule o se considera necesario por el Ayuntamiento de Segovia.

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

 La portabilidad de los datos y documentos no supondrá costes en ningún caso.

La portabilidad de datos se podrá exigir anticipadamente a la finalización del contrato si se acredita el incumplimiento de las condiciones específicas de estos pliegos u otras causas que lo justifiquen, así como por el tratamiento inadecuado por parte de una empresa subcontratada o por la falta de seguridad en las transferencias de datos. También se podrá exigir cuando se produzcan modificaciones unilaterales por parte del proveedor de las condiciones de la prestación. Los subcontratistas quedarán obligados solo ante el contratista principal que asumirá, por tanto, la total responsabilidad de la ejecución del contrato frente a la Administración, con arreglo estricto a los pliegos de cláusulas administrativas particulares o documento descriptivo, y a los términos del contrato, incluido el cumplimiento de las obligaciones en materia medioambiental, social o laboral a que se refiere el artículo 201, así como de la obligación a que hace referencia el último párrafo del apartado 1 del artículo 202 referida al sometimiento a la normativa nacional y de la Unión Europea en materia de protección de datos.

9.5 Plan de retorno y Terminación del contrato.

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

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

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

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

Consideraciones al respecto de la Terminación del contrato:

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

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

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

9.6 Código fuente.

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

Cuando el código fuente sea reclamado, la empresa adjudicataria deberá entregar la versión del Código que se corresponda con la “release” que está ejecutando en ese momento el Ayuntamiento.

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 las plataformas: modelo de datos, manuales de instalación y configuración, manuales de administración, manuales de explotación etc. Para garantizar el acceso al código fuente en los casos anteriormente descritos, deberá depositar una copia ante notario, que será actualizada al menos 2 veces al año.

10. SEGURIDAD DE LA INFORMACIÓN

10.1 Medidas de seguridad

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

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

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

4. La descripción técnica del servicio que implique tratamiento automatizado de datos personales debe incluir el nivel de seguridad, básico, medio o alto, que permita lograr el que se establece en la citada normativa de protección de datos personales.

5. Los subcontratistas deben aplicar los niveles de seguridad de la información en relación con el nivel de sensibilidad de los datos, de conformidad con lo dispuesto en la citada normativa de protección de datos personales.

6. También se adoptaran las medidas necesarias en el almacenamiento y transmisión de datos en entornos considerados inseguros (ordenadores portátiles, asistentes personales, dispositivos periféricos, etc.), con arreglo al artículo 21 del ENS y, especialmente en la transmisión de datos de nivel alto, de acuerdo con en la citada normativa de protección de datos personales.

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

8. El Ayuntamiento deberá disponer de la información pertinente sobre los métodos de cifrado de datos por parte del adjudicatario.

9. El adjudicatario deberá informar al Ayuntamiento de las posibles medidas de seguridad que éste debe adoptar para evitar daños a sus datos.

10. El adjudicatario asumirá la obligación de registrar las incidencias que afecten a los datos y las medidas adoptadas para resolverlas y a informar sobre las mismas al

Ayuntamiento, de conformidad con las disposiciones del ENS.

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

12. La entidad adjudicataria se someterá a las auditorías ordinarias y extraordinarias de conformidad con las disposiciones del artículo 34 del ENS y facilitará información precisa de quién las realiza y en base a qué estándares.

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

14. Los subcontratistas quedarán obligados solo ante el contratista principal que asumirá, por tanto, la total responsabilidad de la ejecución del contrato frente a la Administración, con arreglo estricto a los pliegos de cláusulas administrativas particulares o documento descriptivo, y a los términos del contrato; incluido el cumplimiento de las obligaciones en materia medioambiental, social o laboral a que se refiere el artículo 201, así como de la obligación a que hace referencia el último párrafo del apartado 1 del artículo 202 referida al sometimiento a la normativa nacional y de la Unión Europea en materia de protección de datos

10.2 Gestión de usuarios

El sistema, como requisitos básicos de seguridad:

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

 Permitirá definir perfiles de usuarios externos al Ayuntamiento de Segovia, con el objetivo de permitir diferentes operativas de Gestión Tributaria a colectivos específicos y a Contribuyentes debidamente identificados.

 El módulo de seguridad ofrecerá, a cada usuario, únicamente las funcionalidades asociadas a su perfil, contemplando los principios del mínimo privilegio,necesidad de conocer y capacidad de autorizar. Dispondrá de una herramienta de administración de perfil manejable por usuarios no informáticos, desde la cual se podrá personalizar el entorno de la aplicación bajo la premisa inicialmente requerida (interfaz de usuario determinada por su perfil).

 El módulo de seguridad tendrá las funciones de verificación de caducidad de palabras de paso, dato que deberá ser parametrizable, así como mecanismos de validación de formato de palabras de paso (longitud mínima, símbolos, reglas),provocando la desactivación ante un determinado número de intentos fallidos de acceso en el proceso de autenticación.

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

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

 Permitirá la utilización de diferentes certificados digitales (al menos, FNMT, Clave firma y DNI electrónico) para el proceso de autenticación.

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

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

11. CONFIDENCIALIDAD Y PROTECCIÓN DE DATOS PERSONALES.

11.1 Compromiso de confidencialidad.

1. Los datos a gestionar se utilizarán exclusivamente para el uso descrito en el contrato, estando terminantemente prohibido hacer un uso diferente por parte del contratista o de terceros no autorizados previamente.

2. La mercantil adjudicataria informará al Ayuntamiento sobre las instrucciones de confidencialidad que rigen sobre su personal.

3. La confidencialidad por parte de la empresa adjudicataria y su personal es permanente y regirá durante el período de validez del contrato y también una vez éste haya finalizado.

11.2 Responsabilidad en materia de datos personales.

1. Es de aplicación la Ley Orgánica 3/2018, de 5 de diciembre, de Protección de Datos Personales y garantía de los derechos digitales y el Reglamento (UE) 2016/679 del Parlamento Europeo y del Consejo de 27 de abril de 2016 relativo a la protección de las personas físicas en lo que respecta al tratamiento de datos personales y a la libre circulación de estos datos y por el que se deroga la Directiva 95/46/CE y, en su caso la legislación restante y vigente en cada momento.

2. El Ayuntamiento de Segovia es el responsable del fichero o ficheros con información personal, tal como se define en el artículo 28 de la Ley Orgánica 3/2018.

3. El acceso, gestión o la integración de datos de carácter personal en los sistemas que son propiedad de la empresa adjudicataria implica que ésta tiene la condición de encargado del tratamiento del fichero, tal como se define en el artículo 28 de la Ley Orgánica 3/2018 y con las obligaciones establecidas en la Disposición 25 de la Ley 9/2017. El Ayuntamiento de Segovia continuará siendo el responsable del fichero con datos personales, tal como se define en el artículo 28 de la Ley Orgánica 3/2018, del mismo fichero y de los resultados derivados del tratamiento y gestión del mismo.

4. Los subcontratistas se considerarán encargados del tratamiento del fichero si, de conformidad con la Disposición 25 de la Ley 9/2017, así consta en el contrato, los datos son administrados conforme a las instrucciones del Ayuntamiento y entre el adjudicatario y el subcontratista existe contrato por escrito en los términos previstos en la normativa nacional y de la Unión Europea en materia de protección de datos.

11.3 Medidas de auditoría y seguridad.

1. La empresa adjudicataria aplicará todas las medidas de seguridad requeridas por la ley y, como encargada del tratamiento del fichero, informará al Ayuntamiento del nivel de seguridad del fichero o ficheros y colaborará con su inscripción ante el organismo competente.

2. Las aplicaciones contratadas para la prestación del contrato deben permitir una gestión adecuada de los usuarios y sus accesos, así como la trazabilidad de las acciones si el nivel de sensibilidad de los datos así lo requiere.

3. Si el servicio se lleva a cabo en las instalaciones o sistemas del adjudicatario, éste, está comprometido a implementar las medidas para garantizar la integridad y seguridad de los datos, exigidas por la normativa vigente en materia de protección de datos, del que entregará copia al responsable. Las medidas de seguridad, además de las contempladas en la normativa vigente de protección de datos de carácter personal, deberán especificar, el cumplimiento de la normativa dependiendo del riesgo, lo siguiente:

- Definición de deberes y obligaciones del personal.
- Registro de incidencias.
- Control de accesos.
- Gestión de soportes y documentos.
- Identificación y autenticación.
- Copias de Seguridad y recuperación.
- Responsable de la seguridad.

 Auditoría interna o externa en el área de datos de carácter personal.

 Registro de acceso.

 Cifrado de telecomunicaciones que utilicen redes públicas o redes inalámbricas.

4. Si el servicio se lleva a cabo en las instalaciones o sistemas del adjudicatario, este debe indicar la dirección o referencia específica para que el Ayuntamiento puede conocer los detalles.

5. En el caso de datos personales, el adjudicatario tendrá que someterse, si así se establece por parte del Ayuntamiento de Segovia, a una auditoría externa de conformidad con la normativa de protección de datos vigente, y deberá proporcionar información precisa de quién la realiza y bajo qué estándares se lleva a cabo.

11.4 Recopilación de datos y los derechos de acceso, rectificación, cancelación y oposición.

1. En los formularios de recogida de datos se utilizará el texto informativo aprobado por el Ayuntamiento de Segovia, con la información que determina el artículo 28 de la Ley Orgánica 3/2018 y se hará mención expresa, si es el caso, de la responsabilidad del adjudicatario como encargado del fichero.

2. La empresa adjudicataria garantizará la cooperación y proporcionará las herramientas para el ejercicio de los derechos de acceso, rectificación, cancelación y oposición por parte de los ciudadanos.

3. La empresa adjudicataria ofrecerá información detallada sobre el procedimiento a seguir en el ejercicio de los derechos ARCO y sobre quién asumirá la ejecución y respuesta a las personas interesadas, dentro de los plazos establecidos por la ley, dando cuenta al Ayuntamiento de Segovia.

4. En caso de que se realice el ejercicio de los derechos directamente ante el encargado de tratamiento de los datos y éste pueda resolver, lo hará en lugar de responsable del fichero e informará en paralelo al Ayuntamiento.

11.5 Eliminación de datos.

1. Al final de la prestación, la empresa adjudicataria procederá a la destrucción de los datos de forma segura, una vez devueltos éstos al Ayuntamiento o transferidos a la nueva encargada del tratamiento que el Ayuntamiento haya podido designar. Los datos que por razones de responsabilidad derivada se tuvieran que conservar durante un tiempo, permanecerán bloqueados de forma apropiada.

2. La empresa adjudicataria certificará formalmente al Ayuntamiento la eliminación o bloqueo de los datos objeto de la prestación, así como de los resultantes de su gestión.

3. La empresa adjudicataria informará al Ayuntamiento sobre los métodos y mecanismos de eliminación y bloqueo que se aplicarán sobre los datos gestionados.

12. ACUERDOS DE NIVEL DE SERVICIO.

La operatividad del Sistema y, por tanto, su monitorización debe ser 24 horas los 7 días de la semana durante los 365 días del año.

A continuación se definen los acuerdos de nivel de servicio (SLA, Service Level Agreement,) que deben cumplir las prestaciones descritas en este Pliego.

El horario de prestación es el siguiente:

 Normal horario de 7:30 a 16:30 horas, de lunes a viernes.

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

 Informe sobre las incidencias ocurridas durante el mes anterior.

 Informe sobre el nivel de disponibilidad durante el mes anterior, detallando la disponibilidad en cada uno de los días del mes por los tiempos enumerados.

Estas garantías serán revisadas cada 6 meses, pudiendo ser modificadas, previo acuerdo expreso entre las partes.

12.1 Sobre la gestión de incidentes

Con respecto a las operaciones relacionadas con el Mantenimiento Correctivo y la disponibilidad del aplicativo, los plazos de respuesta y resolución a los problemas comunicados serán los que se especifican en la tabla siguiente:

Tipo de Incidencia	**Plazo para la respuesta:**
Crítica	< 2 horas
No crítica	< 8 horas

Se entiende por:

 Incidencia crítica: cuando las funcionalidades relevantes del sistema están fuera de uso o no cumplen con los requisitos funcionales o de explotación establecidos, por causas

imputables directamente a la aplicación o a sus infraestructuras, sin que haya una operativa alternativa, inhabilitando al usuario para el desarrollo de sus funciones o con riesgo de seguridad. Afecta al funcionamiento normal del sistema de gestión.

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

La mercantil adjudicataria pondrá a disposición del Ayuntamiento un número de teléfono directo con el Departamento de Sistemas y Comunicaciones para problemas informáticos serios, con horario de atención de lunes a viernes de 8:00 a 20:00.

La mercantil adjudicataria no se conectará con acceso remoto a los puestos de trabajo de los usuarios sin la previa autorización del Ayuntamiento.

12.2 En el nivel de disponibilidad.

El nivel de disponibilidad mensual del sistema del entorno de producción según el horario será, como mínimo, el siguiente:

 En horario normal, el 99,9 por ciento.

 En horario extendido, el 99 por ciento.

Los trabajos de mantenimiento se realizarán siempre en el horario extendido antes indicado y previa comunicación al Ayuntamiento.

La fórmula que se utilizará para el cálculo de la disponibilidad en cada horario es como sigue: (TM – TND) / TM) * 100.

Dónde: TM-tiempo de disponibilidad mensual según horario, y TND- tiempo de no disponibilidad mensual según horario.

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

12.3 Parámetros de continuidad del servicio.

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

El RPO (Recovery Point Objective), tiempo de riesgo de pérdida de datos que el Ayuntamiento considera tolerable, queda establecido en4 hora.

13. GESTIÓN DEL PROYECTO.

13.1 Dirección del Proyecto.

La dirección del proyecto le corresponde a la Tesorera Municipal y al Jefe de Servicio de Tecnología.

13.2 Organización del proyecto

En la ejecución del Proyecto participará personal del Ayuntamiento de Segovia y personal de la empresa adjudicataria.

La estructura organizativa del Proyecto es la siguiente:

- Dirección del Proyecto.
- Dirección operativa.
- Jefes de Equipo.
- Equipos de Trabajo.

Dirección del Proyecto: Tesorería General del Ayuntamiento de Segovia y Jefe de Servicio de Tecnología.

Dirección operativa: Tesorero.

Jefe de Servicio de Gestión Tributaria.

Jefa del Servicio de Recaudación.

Jefa del Servicio de Contabilidad.

Jefe de Sistemas del Dpto. de Informática, Admón. Electrónica y Des. Tecnológico.

Técnico medio informático de Tesorería.

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

13.3 Equipos de Trabajo del Proyecto.

13.3.1 Equipo de trabajo del Ayuntamiento.

El Equipo de trabajo del Ayuntamiento estará compuesto por personal de los Servicios de Administración Tributaria y de Recaudación.

13.3.2 Equipo de trabajo de la empresa adjudicataria.

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

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

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

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

- Jefe de Proyecto.
- Responsable de la Implantación.
- Responsable de Sistemas y Comunicación.
- Responsable de Migración.
- Responsable de Desarrollo y Arquitectura.
- Responsable de Formación y Gestión del Cambio.
- Responsable de Soporte a la Gestión.
- Responsable del Soporte a Explotación y Mantenimiento.

13.4 Lugar de trabajo de la empresa adjudicataria.

Los trabajos correspondientes se realizarán con los medios (estaciones de trabajo) y locales de la empresa adjudicataria, a no ser que el Ayuntamiento de Segovia decida, de forma

temporal o permanente, equipar determinadas estaciones de trabajo en los locales municipales para un determinado grupo de personas de la empresa que resulte adjudicataria. Las comunicaciones entre los locales de la empresa y el Ayuntamiento se ajustarán a los estándares que establece el Ayuntamiento para el tipo de aplicación (Citrix,VPN, etc.).

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

14. SEGUIMIENTO Y CONTROL DEL PROYECTO.

A efectos del seguimiento y control del Proyecto la empresa adjudicataria deberá designar a un Responsable ante el Ayuntamiento de Segovia en todos los aspectos relacionados con el contrato.

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

 Reuniones de trabajo entre los Jefes de Equipo del Ayuntamiento y de la empresa adjudicataria y su respectivo Equipo de Trabajo, con la periodicidad que determine la evolución de los trabajos.

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

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

15. COMPROBACIÓN DE LAS FUNCIONALIDADES Y DEMOSTRACIONES.

Para la valoración de las ofertas presentadas, se realizará la comprobación relativa a la cobertura de las funcionalidades respecto a los requisitos del presente pliego. Para ello, las ofertas deberán presentar por cada subapartado del apartado Funcionalidades, la siguiente documentación:

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

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

 Documentación de usuario disponible, manuales de usuario, formación y, de Administrador del módulo.

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

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

15.1 Comprobación de las funcionalidades.

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

De contrastarse que no está contemplada en el aplicativo alguna de las funcionalidades exigidas se valorará si se realiza por esta empresa la fase de demostración.

15.2 Demostración de las funcionalidades.

Finalizada la verificación del apartado anterior, el Ayuntamiento pedirá la demostración de la resolución de algunos casos prácticos en la aplicación ofertada, en un entorno con datos de prueba.

El resultado de esta demostración será evaluado a efectos de la oferta, según los siguientes criterios:

 Cobertura funcional.

 Facilidad de uso, flexibilidad y facilidad de adaptación a la forma de trabajo.

 Cuestiones que aportan valor añadido.

 Potencial evolutivo en la gestión.

16. PROPIEDAD INTELECTUAL DE LA APLICACIÓN.

Las empresas oferentes deberán certificar la propiedad intelectual de la aplicación ofertada, mediante el correspondiente certificado de Registro de la Propiedad Intelectual.

17. DOCUMENTACIÓN.

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

La aplicación se entregará documentada respecto al modelo de datos, de forma que el Ayuntamiento de Segovia pueda disponer del conocimiento necesario para que pueda explotar la información de forma independiente.