



AJUNTAMENT DE  
**TARRAGONA**

Serveis Centrals, Economia i Hisenda  
Servei TIC

El presente pliego de condiciones ha sido traducido con medios informáticos directamente del Catalán, en caso de discrepancia prevalecerá lo establecido en el pliego en Catalán.



AJUNTAMENT DE  
**TARRAGONA**

**PLIEGO DE PRESCRIPCIONES TÉCNICAS PARA LA ADQUISICIÓN,  
IMPLANTACIÓN, PUESTA EN MARCHA Y MANTENIMIENTO DE UN  
SISTEMA INTEGRADO E INTEGRAL DE GESTIÓN Y TRAMITACIÓN  
ELECTRÓNICA, EN CLOUD**



## ÍNDICE

<b>1</b>	<b>INTRODUCCIÓN</b> .....	<b>5</b>
<b>2</b>	<b>ANTECEDENTES</b> .....	<b>6</b>
2.1	Situación actual .....	7
<b>3</b>	<b>NUEVO MODELO</b> .....	<b>10</b>
<b>4</b>	<b>OBJETO DEL CONTRATO</b> .....	<b>11</b>
4.1	LOTE 1 - Suministro y servicios implantación, puesta en marcha y mantenimiento de un sistema integral e integrado de gestión y tramitación electrónica, en cloud.....	12
4.2	LOTE 2: Oficina técnica de Transformación Digital .....	19
4.3	Coordinación entre Lotes .....	20
<b>LOTE 1 - SUMINISTRO Y SERVICIOS IMPLANTACIÓN, PUESTA EN MARCHA Y MANTENIMIENTO DE UN SISTEMA INTEGRAL E INTEGRADO DE GESTIÓN Y TRAMITACIÓN ELECTRÓNICA, EN CLOUD</b>		
<b>5</b>	<b>ALCANCE</b> .....	<b>21</b>
5.1	Actuaciones .....	22
5.2	Desarrollos e integraciones de posibles carencias .....	25
5.3	Cloud Computing .....	25
5.4	Propiedad de la información .....	26
<b>6</b>	<b>EJECUCIÓN DEL PROYECTO</b> .....	<b>26</b>
6.1	Calendario y Plazos de ejecución .....	26
6.2	Equipo, metodología y gestión del proyecto .....	28
6.3	Fases del proyecto .....	29
<b>7</b>	<b>PRINCIPIOS GENERALES DE LA SOLUCIÓN</b> .....	<b>39</b>
<b>8</b>	<b>REQUERIMIENTOS TÉCNICOS</b> .....	<b>40</b>
8.1	Normativa .....	40
8.2	Licencias de software .....	42
8.3	Documentación.....	43
8.4	Código fuente .....	45
8.5	Aspectos lingüísticos .....	45
8.6	Plataforma tecnológica .....	45
8.7	Requerimientos Cloud.....	54
<b>9</b>	<b>REQUERIMIENTOS FUNCIONALES</b> .....	<b>66</b>
9.1	Componente 1 - Núcleo de la plataforma.....	66
9.2	Componente 2 - Planes y Programas. ....	71
9.3	Componente 3 - Gestión del padrón municipal de habitantes .....	74
9.4	Componente 4 - Gestión económica .....	81



9.5	Componente 5 - Control Interno .....	114
9.6	Componente 6 - Gestión, recaudación e inspección de los ingresos municipales .....	127
9.7	Componente 7 - Plataforma integral de gestión y tramitación electrónica de expedientes ....	167
9.8	Componente 8 - Gestión de nóminas y recursos humanos .....	262
9.9	Componente 9 – Analítica de datos e inteligencia de Negocio (BI) .....	279
<b>10</b>	<b>INTEROPERABILIDAD E INTEGRACIÓN .....</b>	<b>281</b>
10.1	Subsistemas y componentes de gestión .....	282
10.2	Serveis otras Administraciones Públicas .....	283
10.3	Provisión de la capa de integración de la solución .....	285
<b>11</b>	<b>GARANTÍA .....</b>	<b>287</b>
<b>12</b>	<b>SOPORTE, MANTENIMIENTO Y EVOLUCIÓN .....</b>	<b>287</b>
12.1	Relación Ayuntamiento y Adjudicatario .....	291
12.2	Bolsa de horas .....	291
12.3	Documentación .....	292
<b>13</b>	<b>ACUERDOS DE NIVEL DE SERVICIO (ANS) .....</b>	<b>292</b>
13.1	Horarios .....	293
13.2	ANS relativos a la organización e implantación del proyecto .....	293
13.3	ANS relativos a la gestión del servicio del sistema, parametrizaciones, migraciones, integraciones .....	293
13.4	ANS relativos a disponibilidad del servicio .....	294
13.5	ANS relativos a la gestión de incidencias y soporte funcional y técnico .....	294
13.6	ANS relativos a la gestión de la mejora continua .....	296
13.7	Informes de control y seguimiento del servicio .....	297
<b>14</b>	<b>CONFIDENCIALIDAD Y SEGURIDAD DE LA INFORMACIÓN .....</b>	<b>298</b>
14.1	Análisis de Riesgos .....	299
14.2	Auditoría inicial de seguridad .....	299
14.3	Coordinación y supervisión de la seguridad .....	300
14.4	Formación .....	301
14.5	Documento de seguridad sobre los datos de carácter personal .....	301
<b>LOTE 2. OFICINA TÉCNICA DE TRANSFORMACIÓN DIGITAL</b>		
<b>15</b>	<b>LOTE 2. OFICINA TÉCNICA DE TRANSFORMACIÓN DIGITAL .....</b>	<b>302</b>
15.1	OBJETO .....	302
15.2	ALCANCE .....	303
15.3	MODELO DE RELACIÓN .....	304
15.4	DESCRIPCIÓN Y CONDICIONES DEL SERVICIO .....	304



15.5	PLAN Y PLAZO DE EJECUCIÓN .....	308
<b>16</b>	<b>ACUERDOS DE NIVEL DE SERVICIO (ANS).....</b>	<b>309</b>
16.1	ANS relativos a la organización e implantación del proyecto .....	309
16.2	Informes de control y seguimiento del servicio .....	309

## REFERENCIAS

*Indicadores de la Corporación y Volumetría - Memoria de la Secretaría General sobre la Gestión Municipal*

<https://www.tarragona.cat/lajuntament/informacio-de-ladministracio/memoria>

*Anexo I -Procedimientos existentes a automatizar (adicionales a los indicados al pliego)*

*Anexo II-Cumplimiento de Requerimientos*

*Anexo III- Acuerdos de Nivel de Servicio LOTE1*

*Anexo IV-Equipamientos Relojes Control Horario*

*Anexo V-Modelo Propuesta Económica LOTE1*



## 1 INTRODUCCIÓN

El objetivo de este documento es proporcionar a los licitadores las instrucciones que tienen que seguir en la presentación de la oferta técnica y económica por la adquisición y servicios de instalación, migración, implantación, operación y explotación, apoyo, mantenimiento y evolución de una plataforma integral e integrada de gestión y tramitación electrónica, dado que el Ayuntamiento de Tarragona tiene como objetivos que la ciudadanía, profesionales y empresas dispongan de los mejores servicios públicos y garantizar una gestión de calidad ofreciendo la mayor transparencia, accesibilidad y reutilización de la información.

El Ayuntamiento de Tarragona se ha fijado objetivos para lograr un nuevo modelo por la transformación de la organización por una mejor gestión municipal y mejorar los servicios que se prestan a los ciudadanos y a la vez cumplir el marco legal en relación a la administración electrónica.

Por lo tanto, la motivación por parte del Ayuntamiento al impulso de la actualización y transformación se fundamenta sobre 2 ejes principales:

- Transformación de los sistemas de gestión corporativa, con el objetivo de :
  - Lograr un nuevo modelo de gestión en la Corporación incorporando el ciclo de mejora continua y una mayor agilidad en la prestación de los servicios públicos.
  - Lograr un nuevo modelo de gestión de la información, integrado e integral, que promueva una visión global y una gestión transversal que permita prestar servicios públicos de forma más ágil y eficiente.
  - Lograr la reutilización de la información y documentos en todos los ámbitos de la gestión municipal, a la vez que interoperar con otros agentes externos (administraciones locales, autonómica, estatal, colegios profesionales, etc).
  - Dotar de nuevos sistemas e instrumentos aquellos ámbitos de la gestión municipal que no disponen así como promover los servicios proactivos mediante análisis de datos y prescripción de servicios y lograr actuaciones administrativas automatizadas como elementos de eficiencia.
  - Favorecer la apertura de la Corporación, verso al nuevo paradigma de Gobierno Abierto; abrir por defecto la corporación mediante transparencia activa y datos abiertos, desde origen de la planificación, producción y evaluación administrativa, de forma automatizada y sostenible.
  - Conseguir el desempeño del marco normativo actual y la adecuación permanente a futuro..
  - Disponer de unos servicios de apoyo, mantenimiento y evolución que permitan asegurar el correcto funcionamiento, evolución a nuevas versiones y actualizaciones motivados por cambios normativos y tecnológicos.
  - Favorecer y mejorar los canales de información y relación a la ciudadanía, a los órganos municipales, a la dirección, a los gestores y al resto de administraciones.
  
- Transformación del modelo tecnológico basado en:
  - Modernización y consolidación tecnológica, incorporando el modelo de “Cloud Computing”, con la creación de un nuevo Cloud Privado para el Ayuntamiento de Tarragona
  - Aprovechar las mejoras tecnológicas, presentes y futuras del mercado.



- Eficiencia y transformación de los modelos de servicios de Tecnologías de la Información y Comunicación (adelante TIC), obteniendo más y mejores prestaciones con los mismos recursos económicos.
- Dedicar los recursos humanos del Ayuntamiento de Tarragona a la prestación de servicios de mayor valor e impacto a negocio y ciudadanía.

Por lo tanto, se trata de un proyecto “llaves en mano” que incorpora tanto la adquisición de todo el necesario para implantar un sistema integral e integrado de gestión de la información municipal como de administración electrónica, así como los trabajos y servicios de consultoría, instalación, migración, parametrización, implantación y formación necesarios para su entrada en servicio y su posterior apoyo, mantenimiento y evolución, para adaptarse de forma continua a los nuevos contextos sociales, legales y tecnológicos .

## 2 ANTECEDENTES

La ley 39/2015, de 1 de octubre, del procedimiento administrativo común de las Administraciones Públicas y la 40/2015 de 1 de octubre, de régimen jurídico del Sector Público regulan aspectos básicos de la utilización de las tecnologías de la información en la actividad administrativa, en las relaciones entre administraciones públicas y en la relación entre las administraciones públicas y ciudadanos y el Ayuntamiento tiene que adaptarse a estos nuevos retos y dotarse de las herramientas necesarias para garantizar los derechos y cumplir con las obligaciones que emanan del nuevo marco normativo.

Por lo tanto, venden a configurar un escenario en el que la tramitación electrónica acontece la actuación habitual de las Administraciones, tanto en la gestión interna cómo en la relación con la ciudadanía y con otras administraciones.

Con sus entrada en vigor, se configura una “Administración sin papeles basada en un funcionamiento íntegramente electrónico”. Por lo tanto, comporta la necesidad de transformar el entorno actual de trabajo a la corporación. En cuanto al uso de los medios electrónicos, hay que resaltar:

- Los derechos de las personas, como los derechos y deberes de los interesados en los procedimientos administrativos, a relacionarse electrónicamente con las Administraciones Públicas
- El ejercicio de los derechos de los interesados mediante representación y , consecuentemente, el registro electrónico de apoderamiento.
- Los sistemas de firma electrónica admitidos y el uso de los medios de identificación y firma en la relación con la ciudadanía y en el procedimiento administrativo.
- Los aspectos relativos a las solicitudes, la comparecencia de las personas, las notificaciones con medios electrónicos.
- La Emisión de documentos y sus copias y, también, los documentos entregados por los interesados a la administración.
- El Expediente y el archivo electrónico
- Derecho de los ciudadanos a no aportar documentación elaborada por la Administración y que esté a su disposición, haciendo efectivo el derecho que ya contemplaban la ley 30/1992 y 11/2007, con la integración con las plataformas de interoperabilidad y/o intermediación de datos y documentos.
- El derecho de los ciudadanos a ser asistidos en el uso de los medios electrónicos en su relación con la Administración y la creación del Registro de Funcionarios habilitados.
- Garantizar el derecho a la información y a la transparencia.



## 2.1 Situación actual

El Ayuntamiento de Tarragona y sus organismos autónomos (*adelante La Corporación*), disponen de un modelo con sistemas y herramientas de gestión atomizados, aislados y con un bajo nivel de integración entre los diferentes sistemas de gestión municipal. Soluciones de diferentes fabricantes así como desarrollos propios, que conforman un modelo de gestión en silos, y no disponen reutilización ni compartición de la información y que de forma muy difícil y costosa puede llegar a lograr un modelo de gestión y de expediente transversal e íntegramente electrónico, extremo-extremo.

Así mismo, a fecha de hoy no se dispone de un sistema que configure un núcleo único organizativo y de información de base, el cual se considera imprescindible por un sistema de gestión eficiente y donde el principio de dato único es fundamental para la correcta reutilización y compartición de la información así como lograr un gobierno digital, abierto con servicios personalizados y proactivos.

Actualmente, los sistemas de información están conformado por:

Sistema	Producto	Fabricando/s
Modelo de Gestión – Planos, programas y estructura org.	Boonsai (únicamente gestión de estructura)	Simple
Terceros, vialer	Varios y específico s por cada sistema sin integración entre ellos	Propio, Aytos GTT G.Castilla FirmaDoc
Organigrama	Accede/FirmaDoc Epsilon (RRHH)	Aytos, Grupo Castilla
Seguridad, auditoría	Propios y específicos por cada solución y no unificado ni integrado	Propio, Accede FirmaDoc GTT G.Castilla
Padrón Habitantes	Propio Se dispone Accede pero no se ha migrado	Propio, Aytos
Gestión de Colas y cita previa	QSige SY por 4 oficinas con 24 lugares de atención y supervisores ilimitados Módulo estadísticas avanzado Instalación on-site	QSige
Gestión de Recursos Humanos y Nomina	Epsilon	Grupo Castilla
Gestión económica	Contabilidad (Cliente-Servidor) Factura-e Fiscalización y Control Elaboración del presupuesto – GPMet VerGTT Seguimiento y sido contable y presupuestario	Aytos, AytosFactura Propio, Spai Innova Spai Innova Aytos, SicalMet



	de proyectos Gestión de subvenciones	AytosSubvenciones
Gestión tributaria y recaudación	SIT y Oficina Virtual tributaria (modalidad Cloud "SaaS")	GTT
Sede electrónica	eCityClick	Semic
Trámites y registro electrónico	eCityClick	Semic
Carpeta ciudadano/empresa	eCityClick	Semic
Inscripción a cursos y actividades	eCityClick	Semic
Pago telemático	TPV Virtual	CaixaBank
Registre E/S	> 06/2017 Accede <06/2017 Sigem	Aytos AGE
Gestión expedientes	Registro, seguimiento y control (<1/2019) Urbanismo < (1/2019) Factura-e Expedientes y Gestor Documental (>01/2019)	Propio Sigem FirmaDoc FirmaDoc
Firma electrónica	FirmaDoc FirmaDoc Mobile	Aytos Aytos
Gestión Secretaría – órganos y sesiones	eCityClick	Semic
Repositorio Documental	Alfresco Business One 5.2	Alfresco
Base de datos	Oráculo 11g Release 11.2 MySQL 5.7	Oráculo
Servidor Aplicaciones	JBOSS	JBOSS
GIS	Autocad Mapguide Server MapServer – Visor GIS ESRI-Arcgis	Autodesk Nexus Geográficos

El grado y nivel de integración e interoperabilidad es:

Ámbito/Módulo	Servicio	Servicio
Seu-e	Servicio verificación Documentos	FirmaDoc BPM Sigem GTT
	Registro Electrónico	Accede Aytos Carpeta Ciudadano/Empresa
	eTramits (Catálogo y formularios-e)	VALID (AOC) + idCatMobil
	Oficina Virtual tributaria	GTT (Tributos y Recaudación) VALID (idcatMobil)
	Notificación electrónica	eNOTUM
	Carpeta Ciudadana/Empresa	Accede (Registre) FirmaDoc (Mediante API propia)
Registro Único	Registre Accede Aytos	EACAT (MUX)



Entrada y Salida.		Registre GTT Tributario y Recaud . Repositori Documental (Alfresco) vía FirmaDoc
Registre Facturas	AytosFactura (SicalW)	FACE + FirmaDoc
Expedientes	FirmaDoc	Directorio Activo eNOTUM (AOC) Repositorio Documental (Alfresco) eTauler
Gestión Económica	GTT Tributaria y Recaudación	Contabilidad (SicalWin) Aytos con intercambio archivos VIA OBERTA (AOC) eNOTUM (AOC) Servicios DGT Servicios DGC Accede (Registre Entrada/Salida) VALID
Gestión Secretaría	AudioVideoActes	eNOTUM (AOC)
RRHH	Contabilidad (SicalWin)	Epsilon (Grupo Castilla) con intercambio archivos
Padrón Habitantes	Servicios integración propios	GIS Aplicaciones propias Intercambio información con INE

No se dispone de soluciones en:

- Planes y Programas - Entrada, seguimiento, control y evaluación de modelo de gestión municipal y rendimiento de cuentas a ciudadanía.
- Núcleo de información de base (Terceros, territorio y documentos) así como núcleo único por estructura orgánica y funcional, seguridad, auditoría y trazabilidad.
- Gestión inventario y patrimonio integrada con Gestión Económica.
- Análisis de costes.
- Control Interno – Función Interventora.
- Gestión y planificación de Tesorería.
- Gestión de la Inspección y sanción tributaria.
- Gestión del tiempo, gestión RLLT, formación y evaluación desempeño, en el ámbito de Recursos humanos.
- Gestión de Secretaria. Dictámenes, acuerdos, libros de sesiones, Resoluciones.
- Gestión de multas y sanciones (Delegado en Base – DIPTA)
- Sistema de atención e información ciudadana y cita previa.
- Sistema información geográfica integrado con sistema de gestión municipal y transversal.
- Sistema Datawarehouse y Business Intelligence, de ayuda a la toma de decisiones.

Este modelo ha venido motivado por haber ido incorporando a lo largo de los últimos años diferentes soluciones de software, que han posibilitado dar respuestas concretas a las necesidades puntuales de cada área, pero con un bajo nivel de integración. Esto provoca:



- Baja calidad de los datos; carece de depuración, normalización, unificación, etc.
- La información no es compartida, ni verticalmente ni horizontalmente en los diferentes ámbitos de gestión de la Corporación
- Elevado coste técnico, económico y de carencia de garantías por la implantación de la administración electrónica integral e integrada en todos los suyos componentes y ámbitos de gestión municipal.
- Elevados costes de mantenimiento y evolución, tanto técnicos como económicos, a la vez que poca agilidad por el logro, en tiempo y forma, de nuevos requerimientos legales.

Por lo tanto, es imprescindible evolucionar hacia un nuevo modelo basado en un sistema integral de gestión que permita el tratamiento integrado de las bases de datos municipales, la mejora de las diferentes aplicaciones, la transformación de la gestión con la implantación del expediente electrónico único y la mejora de los servicios públicos electrónicos (suyo electrónica, carpetas electrónicas, servicios directos, etc) que permita garantizar tanto el marco normativo así como el relacional y de digitalización para ofrecer a los usuarios de la corporación, a los ciudadanos y empresas el acceso a la información y al tratamiento por medios electrónicos.

### **3 NUEVO MODELO**

El nuevo modelo persigue la homogeneización y la transversalidad de la gestión de la información, que en el nuevo contexto digital en el que nos encontramos sumergidos, se consiga :

- La fluidez del conocimiento por toda la Corporación mediante el principio de Dato único y de reutilización de la información así como favorecer la experiencia de usuario.
- Mejorar y ampliar los servicios públicos electrónicos de forma que :
  - Sean digitales extremo-extremo
  - Sean servicios “consumibles” en movilidad
  - La apertura por defecto de datos y documentos desde el origen de la producción administrativa, de forma automatizada
  - Servicios proactivos y personalizados.

Todo ello dirigido a conseguir eficacia y eficiencia en la provisión de los servicios públicos aportando valor y mejorando, tanto la gestión municipal como la relación y la apertura de la Corporación a la ciudadanía.

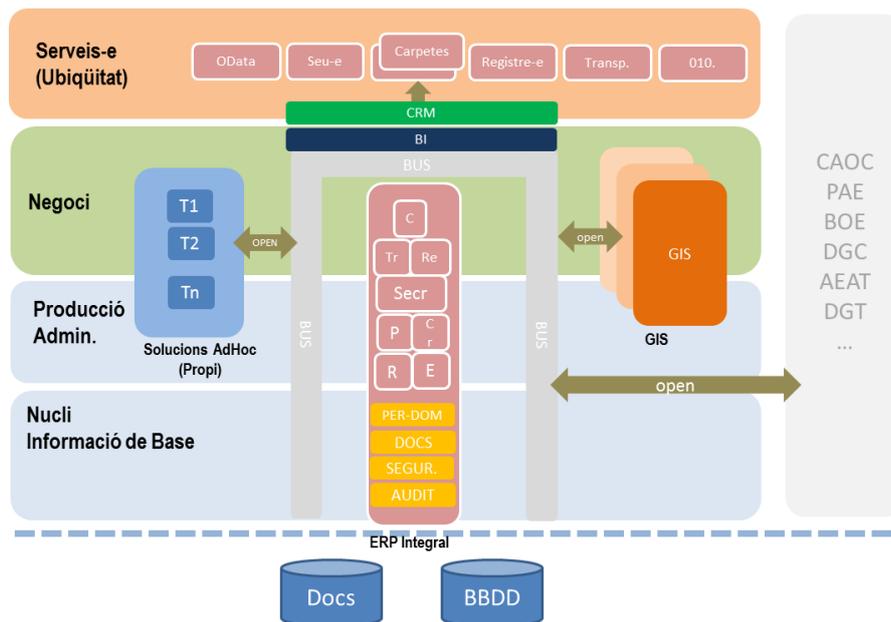
Por lo tanto, el escenario actual demanda el replanteamiento hacia un modelo que construya la gestión sobre una base sólida de información de base, ciudadano-céntrica, data-céntrica, integral y que garantice, ya de partida, plena integración entre sus subsistemas y abierta por interoperar con otros sistemas y servicios de terceros y otras administraciones, con capacidad y agilidad de adaptación al dinamismo de la corporación y con los servicios de relación con la ciudadanía más fáciles, ágiles, usables y más proactivos.

En paralelo, la prestación de servicios TIC al Ayuntamiento de Tarragona se ha replanteado con una visión más global, abierta e inclusiva con el resto de entes dependientes; organismos autónomos, patronatos municipales, empresas municipales, para alinear la estrategia TIC en la Corporación así como favorecer economías de escalera. Este necesita de un aumento evolutivo constanding de la infraestructura y la eficacia de los servicios que reciben actualmente los usuarios internos así como la ciudadanía, y al

mismo tiempo dar respuesta a nuevos requerimientos del servicio tanto en cuanto a las necesidades de la Corporación como al despliegue de Nuevas Tecnologías y servicios.

El nuevo modelo, pretende conseguir:

- Proveer más y mejores prestaciones de servicios TIC por la Corporación y para la ciudadanía con sostenibilidad económica y técnica, con agilidad y seguridad.
- Consolidar y aplicar economías de escalera.
- Homogeneizar, simplificar y mejorar la gestión de los servicios
- Regularizar y racionalizar la demanda de servicios TIC
- Obtener sinergias y optimizar el uso de los recursos de los proveedores de servicios.
- Disponer de un mejor control del rendimiento de los servicios de gestión, gracias a herramientas transversales, técnicas y de gestión, aplicables a los sistemas de información
- Gestionar de manera flexible y simple la asignación de recursos TIC a los diferentes servicios en función de la demanda.
- Dotarse de instrumentos y prácticas de Governança de los servicios que garanticen el logro de los objetivos y respondan a las necesidades de la Corporación
- Disponer de mecanismos innovadores y flexibles por la adquisición de servicios TIC
- Liderar los adelantos tecnológicos.



*Modelo conceptual sistema*

#### 4 OBJETO DEL CONTRATO

Con la presente licitación, se desea lograr la adecuación tecnológica de la Corporación Municipal que posibilite la plena implantación de un **sistema de gobierno digital, transparente y abierto**, que pueda dar respuesta a los derechos y deberes de la ciudadanía de forma más eficaz, eficiente, ágil y proveyendo unos servicios más proactivos y personalizados que aporten un mayor valor público.



**El objeto de este contrato es el suministro de un sistema de gestión integral e integrado que incluya plataforma de tramitación de expedientes electrónicos, en cloud privado en modo “aplicación como servicio” (“Software as a Service” o SaaS) , así como los servicios de consultoría, migración, implantación, parametrización, desarrollo, si procede, puesta en marcha, formación, soporte y mantenimiento. Por lo tanto un proyecto “llaves en mano”.**

Este incluye:

- La adquisición de los productos y licencias necesarias, si se tercia, que forman la solución.
- Provisión, administración, operación, mantenimiento y evolución del Cloud privado que aloje la solución por la Corporación.
- Los servicios de consultoría, tomada de requerimientos funcionales, análisis técnico, implantación y puesta en funcionamiento del software del proyecto, parametrización y customització del mismo, desarrollo de las funcionalidades necesarias para cumplir con las necesidades requeridas , migraciones de datos, planes de pruebas , planes de formación, reuniones de seguimiento y puesta en funcionamiento.
- Apoyo, mantenimiento y evolución durante toda la duración del contrato para garantizar la adecuación y el rendimiento permanente de la solución a las necesidades de la Corporación.

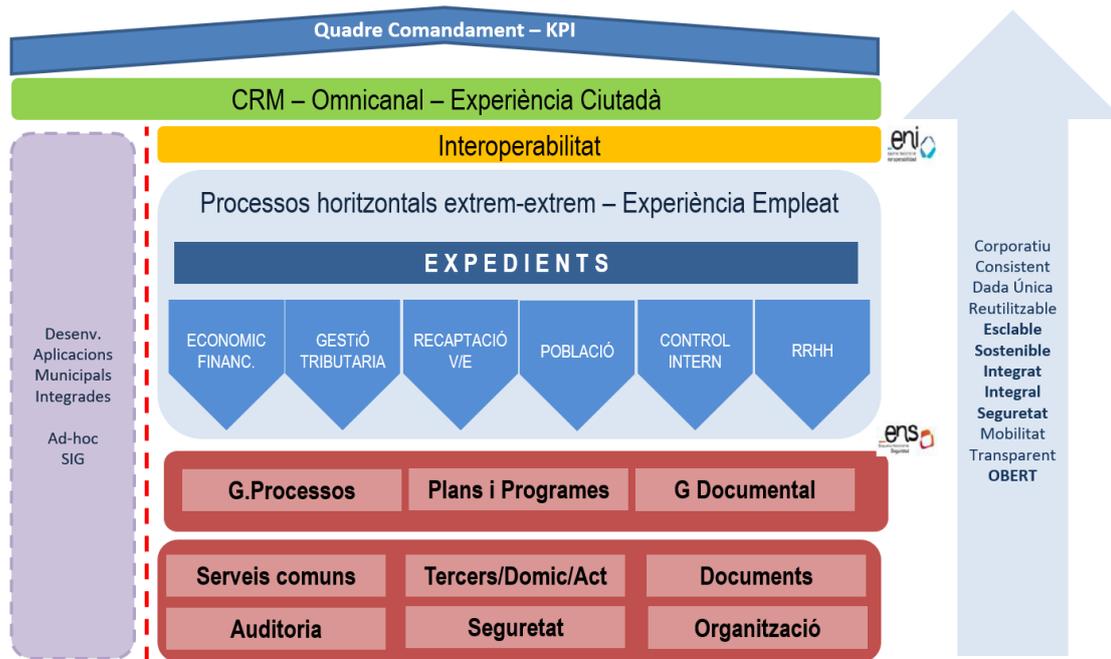
Para conseguir una transformación de la organización, además de focalizarse en herramientas y soluciones tecnológicas y de gestión, es tanto o más importante abordar el cambio cultural de la organización.

Es por eso que el presente pliego se divide en dos objetivos bien diferenciados que se contratarán mediante **lotes independientes** :

- **Lote 1 – Suministro y servicios de migración, implantación, mantenimiento y evolución de un sistema integral e integrado de gestión y tramitación electrónica, en cloud.**
- **Lote 2 – Oficina técnica de Transformación Digital**

#### **4.1 LOTE 1 - Suministro y servicios implantación, puesta en marcha y mantenimiento de un sistema integral e integrado de gestión y tramitación electrónica, en cloud**

El objeto del presente LOTE1 es poder disponer de un sistema de información de gobierno que permita la optimización de procesos, el acceso y compartición de la información entre todos los componentes de la organización, eliminando datos y operaciones innecesarias y concebido e implantado sobre los principios de apertura, reutilización, interoperabilidad, escalabilidad, eficiencia, movilidad, sostenibilidad y de adaptación constante al contexto dinámico de la sociedad y de la Corporación.



*Modelo conceptual del sistema integrado, integral de gestión y tramitación electrónica*

Este tiene que permitir disponer de una solución que permita :

- Construir un nuevo modelo sobre los fundamentos de dato único
- Construir de forma modular e integrada, desde un inicio, los sistemas de gestión de las diferentes áreas de negocio.
- Compartir y reutilizar la información, tanto verticalmente como horizontalmente dentro de la Corporación.
- Interoperar con otros sistemas y servicios de agentes externos.
- Abrir la Corporación a la ciudadanía, desde el origen de la producción administrativa, de forma automatizada y eficiente, ofreciendo servicios “selfservice” directos sin la intervención de los empleados municipales y abordando el nuevo paradigma de Gobierno Abierto.
- Homogeneizar y favorecer la experiencia de usuario, tanto de empleado público con las herramientas de trabajo así como por el ciudadano en la relación mediante los canales electrónicos.
- Agilidad en la adaptación de la Corporación a los nuevos retos normativos, tecnológicos, económicos y sociales, centrándose en el negocio y valor público.

Por lo tanto, el presente lote contempla el suministro y servicios para la Corporación, de todos los elementos, tanto tecnológicos, logísticos, jurídicos y organizativos necesarios por :

- Provisión y servicios de alojamiento y ejecución de toda la solución a una plataforma “Cloud” Privada por la Corporación.
- Suministro i implantación de un sistema integral e integrado de gestión y tramitación electrónica así como de los servicios públicos electrónicos y sistemas en movilidad que permitan favorecer y mejorar la relación de la ciudadanía, empleado público y cargos electos con la Corporación.
- Servicios de migración de datos y documentos desde los actuales sistemas y bases de datos municipales.



- Servicios de implantación, parametrización y configuración por la adecuación de la solución a las necesidades de la Corporación.
- Servicios de formación tanto por usuarios como por técnicos del Servicio TIC cómo por la ciudadanía.
- Servicios de acompañamiento a la puesta en marcha.
- Servicios de operación y explotación de la solución por un periodo determinado.
- Servicios de apoyo, mantenimiento y evolución de todos los elementos que conforman la solución entregada por la duración del contrato.

#### **4.1.1 Plataforma Cloud Privada**

A I LOTE 1 se contempla la provisión de infraestructura, comunicaciones y servicios de una plataforma tecnológica independiente de la que actualmente dispone en propiedad la Corporación que permita implantar todos los componentes que conformen la solución así como garantizar una capacidad, escalabilidad y rendimiento óptimos en su uso, tanto por empleados municipales, consejeros así como ciudadanía. Así mismo tiene que permitir la adaptación y adecuación a las tecnologías existentes en cada momento.

Esta necesitado ve dada para requerir más capacidad computacional y de almacenamiento que el actual, de la migración conceptual a un modelo puramente de servicios respeto la tecnología así como la necesidad de asegurar una alta disponibilidad y disponer de un plan de recuperación ante desastres (Disaster Recovery)

#### **4.1.2 Sistema integrado e integral de gestión**

El sistema a implantar tiene que estar compuesto por los siguientes componentes:

- 1) Núcleo del sistema que incluya la gestión de :
  - a. Bases de datos de personas (tipos, medios de contacto, etc), territorio (vialer, tramer, etc) y de documentos (cuadro de clasificación, tipo, modelos, orígenes, documentos reutilizables, etc), activos, etc.
  - b. Gestión de consentimientos de terceros respecto a servicios y usos de los datos y documentos.
  - c. Gestión de la organización (Ayuntamiento, OOAA, Patronatos); estructura organizativa.
  - d. Gestión de interlocutores internos, personas, usuarios, roles competencias asociados a funcionalidades de los diferentes componentes de la solución y al módulo de organización
  - e. Autorizaciones y seguridad de los diferentes componentes de la solución.
  - f. Sistema de auditoría y trazabilidad, tanto por los acontecimientos del sistema como de la interacción de los usuarios con el sistema de gestión y tramitación electrónica.
- 2) Sistema que permita implantar un modelo de gestión a la Corporación, permitiendo la entrada, gestión, seguimiento y control de planes y programas así como los mecanismos de evaluación, basado en indicadores, que permitan la mejora continua y el rendimiento de cuentas, tanto internamente como la ciudadanía.
- 3) Sistema de información y de atención al ciudadano que permita proveer informar, asistir a los ciudadanos en la presentación y tramitación de las solicitudes de forma multicanal, así como obtener un visión holística (360º) de un ciudadano o de un domicilio.



- 4) Cita previa, tanto de gestión por parte del empleado público así como el de petición telemática por parte del ciudadano a través de los canales y servicios públicos electrónicos
- 5) Gestión del padrón municipal de habitantes, que sustituye el actual, así como la comunicación electrónica con otros entes.
  - a. Servicios directos a Carpeta Ciudadana/Empresa
  - b. Conjunto de API's abiertas para permitir integraciones e interoperabilidad
  - c. Sistema de indicadores de gestión, reporting y cuadro de mando de Población
- 6) Sistema de gestión económica y contable, que sustituya y evolucione los que se dispone actualmente, y que incluya:
  - a. Contabilidad pública.
  - b. Elaboración del presupuesto.
  - c. Contabilidad analítica, de costes.
  - d. Procedimientos de subvenciones conectados con la BDNS, con migración del actual sistema de gestión y tramitación electrónica de subvenciones..
  - e. Procedimiento de registro, contabilización de factura electrónica, y tramitación según DIR3, vía unidades gestoras y flujos de validación y firma-e y aprobación.
  - f. Interoperabilidad. Obtener una solución abierta mediante estándares que permita interoperar con servicios y soluciones, tanto internas en la Corporación como externas, como por ejemplo Consorcio AOC o Administración General del Estado.
  - g. Gestión de inventario y patrimonio, plenamente integrado con contabilidad.  
El Ayuntamiento actualmente gestiona este servicio mediante una base de datos ad-hoc, los cuales hará falta migrar al nuevo sistema de gestión.
  - h. Procedimientos de gestión económica completos y operativos e integrado con gestión y tramitación electrónica de expedientes, también objeto del presente pliego.
  - i. Oficina virtual del proveedor con los servicios electrónicos, tanto de consulta como de actualización de datos y registro electrónico, relacionados con proveedores del Ayuntamiento
  - j. Disponer del conjunto de API's abiertas, bidireccionales y estándar que permita la apertura e integración de la gestión de económica-contabilidad con otros sistemas y servicios.
  - k. Sistema de indicadores de gestión, reporting y cuadro de mando de gestión económica.
- 7) Sistema de gestión del Control Interno, que permita la gestión integral, eficiente y ágil de todas aquellas actuaciones vinculadas al ejercicio del control interno que se tengan que materializar de forma previa a la formalización de la correspondiente resolución y, adicionalmente también, en relación al control permanente planificado, según RD 424/2017 y RD 128/2018:
  - El ejercicio de la función interventora en sus diferentes fases
  - El ejercicio del control permanente previo, del control permanente concomitante y del control permanente continuo, según determina:
  - El ejercicio del control permanente planificado, en cuanto a las actuaciones derivadas de la normativa de aplicación
- 8) Sistema de gestión, recaudación e inspección de los ingresos municipales, que sustituya el actual y que incluye:
  - a. Gestión tributaria, tasas y precios públicos. Liquidaciones, Autoliquidaciones, Padrones.
  - b. Recaudación voluntaria y ejecutiva
  - c. Gestión de multas, incluido la captura con dispositivos móviles, de forma opcional, a pesar de estar el servicio delegado a Base-Diputación de Tarragona que permita valorar en la Corporación la posible internalización del servicio.



- d. Procedimientos tributarios completos y operativos integrados sobre sistema de expediente electrónico común en toda la solución, incluyendo procedimientos de inspección y sancionador.
  - e. Planificación, gestión y ejecución de los planes de inspección tributaria.
  - f. Oficina virtual del contribuyente y de colaboradores (gestorías), con servicios electrónicos de consulta, modificación de datos directos así como registre electrónico por los trámites específicos por estos colectivos.
  - g. Pago telemático, integrado con pasarela de pagos que disponga la Corporación.
  - h. API's abiertas, bidireccionales y estándar que permita la apertura e integración del subsistema de gestión, recaudación e inspección de ingresos.
  - i. Interoperabilidad con sistemas externos otras administraciones, como DGT, TEU, TESTRA, NUESTRA, OVC, ANCERT (Notarios), Registro de la Propiedad, EACAT, eNOTUM, eTAULER, MUX, VIA OBERTA, etc.
  - j. Sistema de indicadores de gestión, reporting y cuadro de mando del servicio Tributario y Recaudación.
- 9) Sistema de gestión nómina y de recursos humanos:
- a. Gestión de empleados y del ciclo de nóminas
  - b. Selección y contratación de personal
  - c. Cálculo y seguimiento presupuestario
  - d. Evaluación del desempeño – Gestión por competencias
  - e. Gestión del tiempo y hardware de control horario
  - f. Portal del empleado
  - g. Gestión de la formación
  - h. Conjunto de componentes y elementos que permitan la plena integración e interoperabilidad
  - i. Sistemas de seguimiento y control mediante herramientas de Business Intelligence
- 10) Plataforma integral de gestión y tramitación electrónica de expedientes, que incluye
- a. Catálogo de procedimientos y trámites
  - b. Registro de entrada y salida de documentes.
  - c. Gestor y tramitación de expedientes
  - d. Procedimientos administrativos, de oficio y a instancia de parte.
  - e. Ejecución de procesos basados con diagramación específica y genérica.
  - f. Ejecución de tramitación manual y automatizada de expedientes
  - g. Definición de modelos y plantillas de documentos, genéricos y específicos por procedimiento, que se puedan personalizar según hojas de estilos de la Corporación y dispondrán de dinamismo según variables que permitan la autocompletado automático en la generación del documento.
  - h. Gestión documental, según se detalla al presente pliego y respetando el modelo de gestión documental aprobado por la Corporación.
  - i. Gestión de publicaciones (tableros, perfiles, boletines, etc) y control y alertas de plazos.
  - j. Gestión de resoluciones y decretos.
  - k. Gestión de secretaría – Gestión de órganos colegiados y unipersonales - Comisiones informativas, junta de gobierno, pleno, consejos de administración de empresas municipales, consejos rectores, etc. Gestión y diarios de sesiones.
  - l. Integración con sistema de vídeo actas que el Ayuntamiento disponga.



- m. Carpeta virtual por cargos electos/consejeros por el acceso a la información de las sesiones, tanto cercanas como histórico, así como por la firma-e.
  - n. Procedimientos genéricos y específicos de tramitación:
    - i. Diseño y despliegue generalizado de un modelo de expediente y tramitación electrónica basado en procedimiento administrativo común.
    - ii. Procedimientos específicos y adecuados a normativa vigente y debidamente integrados e interoperables con sistemas y soluciones otras administraciones.
  - o. Archivo electrónico por el almacenamiento y preservación de los documentos electrónicos así como integración con el servicio iArxiu del Consorcio AOC.
  - p. Interoperabilidad con otras administraciones mediante plataformas y servicios disponibles tanto los ofrecidos por el Consorcio AOC, así como los del estado y otros entes.
  - q. Sistema de indicadores de gestión, reporting y cuadro de mando de la plataforma de Gestión y tramitación electrónica que permita evaluar y controlar el estado de los expedientes, tiempos de tramitación, detección de cuellos de botella, etc.
- 11) Gestor documental, como componente transversal a todos los módulos y herramientas de gestión de la solución final:
- a. Gestión de los documentos electrónicos
  - b. Sistema de firma electrónica avanzada y portafirmas común a todos los subsistemas
  - c. Digitalización segura, basada con firma electrónica de sello de órgano o compulsa electrónica mediante firma electrónica del funcionario habilitado.
  - d. Impresión segura ofreciendo servicio de verificación de copias auténticas impresas mediante servicio en sede electrónica.
  - e. Generación de copias auténticas de documentos electrónicos originales mediante actuación administrativa automatizada, haciendo mención correspondiente a copia auténtica y al código seguro de verificación.
  - f. Solución de firma electrónica biométrica para la firma de documentos en movilidad (empleado público/ciudadano) , con almacenamiento y acceso de las evidencias. Unosos por oficinas de atención ciudadana o a vía pública en levantamiento de actas de inspección o en servicios de asistencia domiciliaría, etc. La solución no estará limitada en número de terminales ni usuarios.
  - g. Solución de portafirmas para la firma electrónica de documentos, tanto por escritorio web desde PC como solución en movilidad específica mediante smartphone y /o mesitas, por perfiles directivos así técnicos y/o regidores , para poder firmar electrónicamente los documentos en movilidad.
  - h. Repositorio documental con **soporte** empresarial que utilice la plataforma de software ofertada. Hay que garantizar la integración con el motor de la base de datos que soporte la plataforma ofertada y ofrezca servicios de **soporte** y mantenimiento sobre la misma y disponga de las API's abiertas y estándar que permitan integrar e interoperar.  
Licencias, si se tercia, que permita el uso por parte de la Corporación sin límite de entidades, usuarios, funcionalidades disponibles y capacitado almacenamiento.  
El Ayuntamiento dispone actualmente en funcionamiento un repositorio documental sobre Alfresco. Habrá que prever la migración de los documentos, con su correspondiente CSV, si es el caso, al nuevo gestor documental que se entregue con la solución, de forma que los documentos queden vinculados a los correspondientes registros de información que se migrin de la base de datos de los sistemas de gestión actuales y que serán migrats y sustituidos por los del presente contrato.



- 12) Sistema de gestión de notificaciones y comunicaciones
  - a. Gestión de notificaciones y otra correspondencia generada por el sistema, integrado con los diferentes módulos de gestión.
  - b. Control de los procesos de notificación por el canal presencial, telemático o cualquier otra que se establezca.
  - c. Impresión de documentos a notificar tanto de forma individual o masiva.
  - d. Adecuado a la legislación vigente en cada momento en materia de servicios postals y notificaciones a las administraciones públicas.
  - e. Automatización de remisión y regreso de evidencias de notificaciones, a y desde servicios externos de notificación.
  - f. Disponer del conjunto de API's abiertas, bidireccionales y estándar que permita la apertura e integración de la gestión de notificaciones y otra correspondencia con otros sistemas y servicios.
  - g. Integración e Interoperabilidad con sistemas externos otras organizaciones, como SICER, TUYO, BOE, BOPT, DOGC, EACAT, VIA OBERTA, MUX, eNOTUM, NOTIFICA, etc. Aquellos que el Ayuntamiento decida integrarse en el ámbito de la gestión de notificaciones y correspondencia. Actualmente eNotum, SICER y TUYO.
  - h. Sistema de indicadores de gestión, reporting y cuadro de mando del servicio de Gestión de Notificaciones, generadas, practicadas según intentos, telemáticas, costes, etc.
- 13) Sede electrónica, con el sistema de gestión de contenidos y evidencias electrónicas e integración con los sistemas de gestión, que permita disponer de :
  - a. Catálogo de trámites y servicios, y que permitirán el inicio de la tramitación electrónica. Interoperable con otros, como FUE de la OGE, o SIA de AGE.
  - b. Registro electrónico 24hx7d
  - c. Tablero electrónico
  - d. Carpetas electrónicas (ciudadana, tributaria, proveedor, profesionales, gestores administrativos, entidades, empleado público, consejero) con servicios de información, trámites, bandejas de puesta a disposición de documentos y/o expedientes, servicios personalizados (persona física y/o jurídica, con o sin representante)
  - e. Muro de comunicación con la Corporación, línea directa con instructor expediente o informador (OMAC), etc.
  - f. Notificaciones electrónicas
  - g. Biblioteca de documentos, tanto públicos como personales
  - h. Integración con portal de transparencia y mecanismos que permitan satisfacer los requerimientos legales de transparencia , mediante publicación automática desde origen (desde la producción administrativa), evitando redundancia de tareas de publicación de cuentas.
  - i. Información administrativa, como POUM, convocatorias
  - j. Normativa municipal, reglamentos, ordenanzas, etc.
  - k. Conjunto de API's abiertas y estándar que permitan la integración e interoperabilidad de los datos y documentos hacia y desde la Sede electrónica
- 14) Sistema de provisión de servicios públicos proactivos en base al análisis de datos que disponga la corporación. Por lo tanto, estableciendo el perfil de candidatos a quién prescribir servicios permiten la puesta a disposición de los datos y documentos que permitan acceder al servicio público.
- 15) Sistema de análisis de datos, indicadores y cuadros de mando



- a. Licencias, si se tercia, de solución de análisis de datos y publicación y visualización de repuestos y cuadros de mando que ayuden, a los diferentes niveles de gestión (operativo, tècnequis y directivo), al seguimiento, control y a la toma de decisiones.
- b. Y ndicadors,raports y cuadros sectoriales por cada componente de gestión que compozi la solució final, tal y cómo se ha indicado a los puntos anteriores.
- c. Repositorio de datos, “precocinado” derivado del transaccional (“Datawarehouse”), que permita su explotación así como publicación en portales y servicios de ayuda a la toma de decisiones, transparencia, datos abiertos, etc.
- d. Generación y envío automatizat de informes, por ejemplo por correo electrónico, a regidores , directivos así como jefes de servicio/departamento.
- e. Posibilidad de poder crear nuevos indicadores e informes a medida y personalizados, según necesidades y demanda de la corporación.

**Cada uno de los componentes del sistema tiene que ser una aplicación o subsistema que pueda implementarse de forma modular y gradual , pero con el resultado de disponer de un único entorno a acceso y trabajo para la corporación, a modo escritorio único.**

Además de los componentes anteriormente citados, sonidon objeto del presente proyecto los servicios y asistencia técnica necessaris para la instalación, implantación de la solución propuesta, así como la migración de los datos y documentos existentes en los actuales sistemas de gestión municipal que se sustituyen según este pliego, así como la formación al personal que tenga que trabajar con ellos, tanto a nivel de administradores-técnicos como de usuarios finales de los sistemas, así como los de operación y explotación según se detalla.

#### **4.1.3 Servicios de apoyo, mantenimiento y evolución**

Se contempla todos los servicios de suport, mantenimiento y evolución del sistema completo durante la duración del contrato, incluidas las posibles prórrogas, que asegure el funcionamiento, calidad, rendimiento, evolución de todo el sistema provisto e implantado, tanto a nivel de infraestructura, plataforma y servicios “cloud” cómo de los productos y aplicaciones que conforman la plataforma final de gestión integral, integrada y tramitación electrónica, objeto del presente contrato.

Este entrará en funcionamiento a partir de la puesta en marcha total de la solución, teniendo en cuenta que tendrá un periodo mínimo de garantía a partir del acta de recepción por parte de la Corporación.

#### **4.2 LOTE 2: Oficina técnica de Transformación Digital**

Se contempla todos los suministros y servicios que tienen que permitir disponer y lograr :

- oficina de gestión del proyecto
- servicios de acompañamiento y tutorizació en la implantación que permita lograr el cambio cultural en la Corporación verso el proceso de transformación digital, para que todas las personas que la conforman estén alineadas y preparadas verso el nuevo paradigma de la gestión digital, transparente y abierta de la nueva Administración Pública.
- nexu entre la Corporación (Ayuntamiento de Tarragona, Organismos Autónomos y Patronatos y empresas Municipales) y el adjudicatario del LOTE 1 en todo aquello en lo referente a



aspectos técnicos de los servicios y seguimiento de la implantación para coordinarse en su ejecución.

#### **4.3 Coordinación entre Lotes**

Los adjudicatarios de cada uno de los LOTES, hará falta que se coordinen para conformar un proyecto global sin fisuras de cara a preservar los intereses de la Corporación. La aplicación de la Tecnología sin la requerida gestión del cambio verso la Cultura de la Organización ante el nuevo paradigma, es fundamental porque los despliegues y la puesta en marcha de cada uno de los sistemas que componen el LOTE1, vayan acompañados de la motivación, información, formación y participación de los empleados de la corporación y en los tempos estipulars y de forma síncrona entre la ejecución de los LOTE1 y LOTE2.



## **LOTE 1 - Suministro y servicios de implantación de un sistema integrado e integral de gestión y tramitación electrónica, en cloud.**

---

### **5 ALCANCE**

Se contemplan todos los suministros y servicios, tanto tecnológicos, logísticos, organizativos y jurídicos, que sean necesarios para la ejecución total y completa del contrato en los términos detallados en este pliego de prescripciones técnicas. A continuación se destacan los más relevantes:

- El proyecto se destinará íntegramente en el Ayuntamiento de Tarragona y en aquellos componentes que se especifiquen, a organismos públicos dependientes.
- Licencias necesarias de los productos, aplicaciones principales y auxiliares que sean necesarias por el desempeño íntegro de todos y cada uno de los requisitos técnicos y funciona los descritos en este documento. Por lo tanto, licencia por toda la Corporación; Ayuntamiento y su sector público dependiente, sin ninguna restricción ni limitación en cuanto a entidades, usuarios, funcionalidades, implantación tecnológica, etc y que tiene que contar con el servicio de asistencia, **soporte** y desarrollo si se tercia, garantizado por el adjudicatario.

**Habrà que enumerar la lista de las aplicaciones y las condiciones específicas de licenciamiento incluidas en el proyecto. En el caso de software denominado “libre” o de “fuentes abiertas” se indicará este extremo específicamente.**

- Provisión, configuración, activación, puesta en servicio de la infraestructura tecnológica que alojará todo sistema integral e integrado de gestión y tramitación electrónica, en un entorno “cloud” privado, así como los servicios de administración, explotación, operación, apoyo, mantenimiento y evolución de la misma.
- Suministro de todo el software principal y auxiliar que componga la solución propuesta, y que sustituirá las herramientas actuales empleadas por la Corporación.
- Servicios de migración de todos los datos y documentos de los sistemas de gestión actual, objeto de sustitución, a la nueva solución.
- Implantación mediante definición detallada y cuidadosa, del proyecto que alcance todo el sistema propuesto, implantando, desarrollando, si procede, integrando, configurando y definiendo todas las funcionalidades necesarias contempladas en este pliego así como migración de datos y documentos de los sistemas actuales a los nuevos propuestos:
  - Soluciones modulares provistas y mantenidas por el adjudicatario y que hace falta que sea el mismo quién preste los servicios de apoyo, mantenimiento y evolución.
  - La Corporación dispone de un modelo de gestión de documentos electrónicos el cual habrá que respetar.
  - Integración de todos los componentes de la solución para la reutilización de la información, tanto vertical como horizontalmente, así como componentes y procesos comunes.



- Plena integraci3n e interoperabilidad con sistemas otros entes, como por ejemplo Administraci3n General del Estado y del Consorcio AOC.
- Entrega y documentaci3n de toda la capa de API's abierta y est3ndar, APIRest y/o servicios web, que permita la integraci3n e interoperabilidad desde otras herramientas y soluciones tecnol3gicas a los diferentes subsistemas y funcionalidades de la soluci3n.  
As3 mismo a la inversa, la soluci3n en sus diferentes subsistemas, m3dulos y componentes se tiene que poder integrar e interoperar mediante API/servicios web con otros sistemas de informaci3n externos, de forma automatizada.
- Traspaso de conocimiento del contratista al personal municipal, tanto del 3mbito organizativo para poder ser aut3nomos en soporte especializado de cariz funcional, como tecnol3gico para poder realizar la explotaci3n de la plataforma, integraciones con sistemas propios y ajenos en ambos sentidos, extracci3n y an3lisis de datos, etc.
- Servicios de puesto-producci3n, operaci3n y explotaci3n, que ayuden en la Corporaci3n en la consolidaci3n de las nuevas herramientas y m3todos de trabajo y que permitan lograr los compromisos en tiempos y forma una vez entradas en funcionamiento las aplicaciones que compongan la soluci3n.
- Servicios de apoyo, mantenimiento y evoluci3n del sistema completo durante la duraci3n del contrato, incluidas las posibles pr3rrogas, que asegure el funcionamiento, calidad, rendimiento, evoluci3n de todo el sistema provisto e implantado.

No est3n incluidas en la licitaci3n las aplicaciones "gen3ricas" de base que se ejecutan en los puestos de trabajo, es decir, sistema operativo cliente, software ofim3tico as3 como las respectivas licencias, relativas a conexiones de red para la parte de cliente. Si se utilizaran licencias de escritorio remoto (tipo RDP) o soluci3n t3cnica similar, las mismas s3 que tendr3n que encontrarse incluidas en el precio de licitaci3n.

## 5.1 Actuaciones

Habr3 que contemplarse en la ejecuci3n del proyecto, las siguientes actuaciones m3s relevantes:

- Instalaci3n y servicios necesarios para la provisi3n de la infraestructura y comunicaciones necesaria para la soluci3n propuesta y del software que comporte la posada en marcha del sistema final, entregando en la Corporaci3n uno entorno a :
  - Producci3n
  - Preproducci3n por formaci3n, test y validaci3n de nuevas versiones, simulaciones, etc.
  - Espejo, a modo on-premise al CPD de la Corporaci3n, usado inicialmente como entorno a migraci3n y una vez realizada la puesta en producci3n se destinar3 a entorno espejo del de producci3n.
- Migraci3n de los datos y documentos de todas aquellas aplicaciones y sistemas, objeto del presente contrato, que sue3n sustituidos o de nueva implantaci3n a la Corporaci3n.
- Instalaci3n, carga, configuraci3n, parametrizaci3n y puesta en marcha del n3cleo de informaci3n municipal de base (personas, territorio, documentos, organigrama, roles, seguridad, etc) que hace



falta que sea la base troncal de la gestión de la información municipal, y por lo tanto, corazón de la integración con el resto de aplicaciones y módulos que compongan la solución.

- Unificación, depuración y normalización de la información del núcleo; estructura, usuarios, grupos, roles, terceros, territorio y documentos, a medida que se vayan migrante los datos de los sistemas actuales en producción.
- Definir los criterios e instrucciones, técnicas y organizativas, para la corporación que ayuden a mantener la información de base depurada y normalizada.
- Consultoría para la mejora organizativa de procesos y procedimientos de gestión municipal para una gestión más eficaz y eficiente, objeto del presente proyecto.
- Instalación, carga y puesta en marcha del nuevo sistema de información y atención ciudadana para las OMAC.
- Instalación, configuración, migración y puesta en marcha de una nueva solución para la Gestión del padrón municipal de habitantes así como realizar las integraciones, según requerimientos del presente pliego y configuración y publicación de los servicios a carpeta ciudadano/empresa.
- Instalación, configuración y puesta en marcha del nuevo sistema de atención al ciudadano y cita previa, integrado con los sistemas de gestión municipal y servicios públicos electrónicos.
- Instalación, configuración, desarrollo y adecuación, si procede, y puesta en marcha de una solución para la Gestión y seguimiento del Control Interno.
- Instalación, configuración, migración y puesta en marcha de una nueva solución para la Gestión económica (contabilidad, elaboración presupuesto, oficina virtual del proveedor, etc) así como procedimientos electrónicos asociados (presupuesto, subvenciones, factura-e, fiscalización, control interno, etc).
  - Realizar las acciones de integración que hagan falta, según requerimientos del presente pliego; núcleo, expediente-e, punto general acceso factura electrónica, etc.
  - Configuración y publicación de los servicios a la carpeta de los proveedores/entidades.
- Instalación, configuración, migración y puesta en marcha de una nueva solución para la Gestión de ingresos de derecho público; gestión tributaria, recaudación e inspección de ingresos municipales.
  - Realizar las integraciones de las aplicaciones y procedimientos requeridos
  - Consultoría, configuración, parametrización y puesta en marcha de los procedimientos tributarios electrónicos.
  - Instalación, configuración, integración y puesta en marcha de la Carpeta ciudadana/empresa, con la información tributaria personalizada y servicios directos electrónicos.
- Instalación, configuración, migración y puesta en marcha de una nueva solución para la Gestión de Control Interno.
- Instalación, configuración, migración y puesta en marcha del sistema de gestión de recursos humanos, con los correspondientes módulos y carpeta del empleado y con servicios en movilidad por los empleados municipales así como las integraciones requeridas
- Instalación, configuración, migración y puesta en marcha de una plataforma integral e integrada de gestión y tramitación electrónica de expedientes, archivo y gestión documental y portafirmas-e, que incluya la totalidad de componentes que en el presente pliego se especifican
  - Integrada con todos los sistemas de gestión requeridos.
  - Despliegue de los subprocedimiento comunes así como el procedimiento administrativo común genéricos y específicos, electrónicos, a toda la corporación.



- Consultoría, implantación, despliegue y puesta en marcha de un procedimiento administrativo común electrónico así como de los procedimientos específicos indicados en el presente pliego.
- Integración de los sistemas de información de base (núcleo terceros, territorio y documentos), de atención ciudadana, de gestión del padrón de habitantes, tributaria y recaudación, gestión económica-contable así como con la plataforma de tramitación electrónica de expedientes para entregar el sistema de gestión integral e integrado y transparente al usuario.
- Instalación, configuración, migración de datos y documentos y puesta en marcha de la sede electrónica y de sus componentes y servicios electrónicos; Seu-e, catálogo de trámites, catálogo de actividades por inscripciones telemáticas, registro electrónico, notificación electrónica, carpetas electrónicas (ciudadano, proveedor, contribuyente, etc), oficinas virtuales, etc, como principales servicios de relación digital y en movilidad, de los ciudadanos y empleados públicos con la Corporación.
- Desarrollo de funcionalidades, integraciones, si procede y debidamente explicitados, pruebas y validaciones del software necesario del sistema propuesto, y que por lo tanto, no están ni liberadas ni disponibles en la solución inicial propuesta por el licitador.
- Instalación, parametrización, construcción y puesta en marcha de un datawarehouse y del sistema de análisis y visualización de indicadores, reporting y cuadros de mando de los diferentes módulos y componentes del sistema de gestión.
- Instalación, configuración, puesta en marcha e implantación de cuadros de mando y reportes indicados en el presente pliego, sobre un sistema de Inteligencia de negocio, que permita al personal directivo y técnico, la toma de decisiones.
- Pla de formación a nivel funcional y operativo a los usuarios de cada componente de la solución. Así mismo, plan de formación técnica al Servicio TIC, en la parametrización, configuración, modelo de datos, APIs/Serveis web por desarrollo de software propio, de los sistemas que conforman la solución.
- Documentación técnica así como Guías y manuales de uso de los sistemas que compongan la solución, tanto en formato digital como impreso. Hace falta que describa la implantación y configuraciones realizadas, tanto desde la parte funcional como técnica. Así mismo durante la vida del contrato, entrega de la documentación técnica y funcional de las actuaciones y nuevos productos y versiones que se vayan liberando e implantando
- Seguimiento por las partes, tanto el proyecto de implantación completo como del correcto funcionamiento por el tiempo determinado.
- Tareas de administración y optimización de sistemas y software para que la solución disponga del correcto rendimiento y agilidad en su uso por parte de los usuarios (empleados, ciudadanos, consejeros, etc).
- Servicios de puesta en marcha de cada componente y módulo de la solución final con servicios de acompañamiento..
- Servicios puesto-producción, operación y explotación, que permita garantizar compromisos de la Corporación, en contenido, tiempo y forma, mientras no se dispone de un “rodaje” y conocimiento lleno de la solución.
- Servicios de apoyo, mantenimiento y evolución del sistema completo durante la duración del contrato, incluidas las posibles prórrogas, que asegure el funcionamiento, calidad, rendimiento, evolución de todo el sistema provisto e implantado, tanto a nivel de infraestructura, plataforma y servicios “cloud” cómo de los productos y aplicaciones que conforman la solución.



## 5.2 Desarrollos e integraciones de posibles carencias

Al pliego se incluyen y se detallan de forma explícita un conjunto de requisitos técnicos y funcionales algunos de los cuales pueden no estar disponibles al inicio de la ejecución del contrato, y que el adjudicatario se compromete a su desarrollo, las correspondientes integraciones e implantación en los plazos indicados, respetando sobre todo, que para poder participar en el proceso de licitación tendrá que dar cumplimiento a todos los requerimientos, bien sea porque los cumple de partida o porque los tenga que desarrollar.

Si para ofrecer estos requerimientos los licitadores tienen que hacer algún desarrollo, total o parcial, hará falta que se explicita en el **Anexo II-Cumplimiento de Requerimientos** y lo considere de forma integral.

Existirá una fase cero en el inicio del proyecto en el que el adjudicatario tendrá que realizar una **Fase de análisis y diseño técnico**, [apartado 6.3.1](#) que permita determinar el alcance de los desarrollos teniendo en cuenta aquello expresado por el requerimiento a ser desarrollado y el que exprese la Corporación al respecto del mismo durante la fase inicial de presa de requerimientos.

## 5.3 Cloud Computing

Es objeto también del presente contrato, la instalación, configuración, administración, operación y explotación de los componentes de la infraestructura de nube privada durante toda la vida del contrato, incluidas las posibles prórrogas, en las condiciones y requerimientos establecidos en el presente pliego técnico.

Dentro de este planteamiento tecnológico, se incluye el alojamiento del sistema a la nube ("Cloud"), utilizando la categoría de servicio denominada como "Software as a Servicio" (SaaS), **personalizado**. Como su nombre indica, en esta categoría el adjudicatario se encarga de ofrecer, a la Corporación, toda la solución como un servicio, siendo responsabilidad de este la gestión integral, tanto de infraestructura, plataforma (sistemas operativos, servidores de aplicaciones, servidores de bases de datos, actualizaciones y parches, administración de los servidores, comunicaciones, aplicaciones, etc), como componentes de la solución global requerida, a **modo "llave en mano"**.

**A pesar de ser modalidad en servicio, hace falta que sea personalizado atendiendo que habrá que habilitar en la Corporación el acceso a nivel de base de datos y capa de integración, para poder satisfacer necesidades puntuales de explotación, consulta, análisis, publicación de información, etc. desde la base de datos, por parte de la Corporación.**

En ningún caso, la Corporación intervendrá en ninguna tarea de administración ni mantenimiento de la plataforma ni aplicaciones que se ejecuten sobre esta.

En general, el modelo de servicios a la nube ofrece beneficios como pueden ser el alta disponibilidad, el acceso a la información y servicios desde cualquier lugar, flexibilidad en la asignación de recursos y un ahorro económico. Entre las ventajas más concretas por este caso, destacan la posibilidad de ajustar la capacidad necesaria a la demanda en cada momento, seguridad, amplio acceso a través de las redes mediante todo tipos de dispositivos y la agregación y compartición de recursos, entre otros.



La atención inmediata, el dinamismo de la corporación, los requerimientos de disponibilidad y agilidad, la monitorización y control a tiempo completo, en proximidad y altamente especializado, tanto en la plataforma como aplicaciones que aprovisiona, en nuestro caso, se considera una de las características clave que traen a contemplar un alojamiento externo de la plataforma, aplicaciones y servicios.

#### **5.4 Propiedad de la información**

Todo y el requerimiento de alojamiento en “Cloud” Privado y en modalidad “SaaS”, todos los datos y documentos originados de la actividad, gestión y operación para la Corporación con la solución, es propiedad del Ayuntamiento de Tarragona, y no se podrá entregar, ceder, reproducir, alterar, eliminar sin consentimiento previo y explícito por parte de la Corporación y debidamente evidenciado.

### **6 EJECUCIÓN DEL PROYECTO**

Se tendrá que presentar en el documento técnico del proyecto de implantación un estudio de las fases del proceso, las actividades a desarrollar en las mismas y detalle del equipo del proyecto con los recursos disponibles y de su seguimiento a partir de una fecha D arbitraria de inicio de proyecto.

En el documento de **Plan de Proyecto**, habrá que detallar:

- Pla de riesgos, asociados al desarrollo y puesta en marcha del proyecto
- Identificación de las fases del proceso con las actuaciones y tareas del proyecto.
- Propuesta de parametrización funcional y técnica del sistema y de documentación a entregar.
- Diagramas de tiempos de las tareas a realizar.
- Personal técnico y perfiles asignados en cada tarea y organización del trabajo a realizar
- Puntos de coordinación entre los técnicos que realizan la implantación y el personal técnico de la Corporación, tanto de los responsables funcionales y usuarios como de los técnicos del Servicio TIC.
- Tareas de seguimiento y control del proyecto
- Propuesta de formación con los diferentes cursos que contemplen la vertiente operativa por parte de los responsables funcionales y usuarios como la vertiente técnica por parte de los técnicos del Servicio TIC.
- Propuesta de operación y explotación por cada una de las aplicaciones que se pondrán en marcha, plazos, recursos destinados, plan de trabajo, etc, así como la retirada de este.

En el supuesto de que las actuaciones del proyecto afecten el normal funcionamiento de los sistemas de gestión municipal, estas tendrán que echarse del horario laboral normal sin coste adicional y cuando haya menos afectación de los servicios municipales previa planificación de mutuo acuerdo.

#### **6.1 Calendario y Plazos de ejecución**

El contrato prevé la existencia de un plazo máximo de implantación de toda la solución objeto del contrato, seguido de un plazo transición y consolidación del servicio regular posterior:

- a) FASE 1 IMPLANTACIÓN - Un plazo máximo de 4 años (48 meses) para la ejecución; suministro, implantación y puesta en marcha, dividido en las siguientes:**

**Fase 1.1 – Instalación y entrega de la plataforma en la arquitectura cloud**, en un plazo máximo **6 meses**, a contar desde la fecha de formalización y firma del contrato. Este incluye las



reuniones de inicio de proyecto así como la fase de análisis y diseño de los desarrollos e integraciones a realizar durante la ejecución del proyecto, la entrega de los entornos al Cloud Privado “SaaS” personalizado (preproducción y producción), entorno a migración on-premise, que al finalizar la implantación quedará como en torno espejo.

Fase/Fita	Plazo máximo desde fecha formalización contrato
Reunión inicio de proyecto	<b>20 días</b>
Análisis y Diseño de desarrollos e integraciones de posibles carencias	<b>2 meses</b>
Provisión entornos Pro/Pre en Cloud y Desarrollo (migración) on-premise	<b>6 meses</b>

**Fase 1.2 - Suministro, desarrollo, si procede, implantación y puesta en marcha de la solución,** con un plazo máximo de **36 meses** que comprende la migración e implantación de toda la solución hasta la total puesta en producción y posterior operación y explotación por un periodo determinado.

Siendo un contrato de ejecución progresivo y dado que a fecha de hoy la Corporación dispone de herramientas de gestión y con contratos de mantenimiento en vigor, el adjudicatario hace falta que realice la ejecución de la implantación atendiendo al calendario que se expone a continuación:

Implantación	Plazo máximo desde fecha formalización contrato.
-Núcleo plataforma e información de base -Padrón Habitantes	<b>6 meses</b>
Registro y Gestor expedientes y tramitación electrónica	<b>12 meses</b> <i>(Contrate mantenimiento actual expira el 27/04/2020 + posible prórroga 1 año)</i>
Control Interno	<b>24 Meses</b>
Planes y Programas	<b>24 Meses</b>
Gestión, recaudación e inspección de ingresos	<b>36 meses</b> <i>(Contrate mantenimiento actual expira el 16/04/2020 + posible prórroga 2 años)</i>
Gestión económica	<b>36 meses</b> <i>(Contrate mantenimiento actual expira el 27/04/2021 + posible prórroga 1 año)</i>
Gestión RRHH	<b>36 meses</b> <i>(Contrate mantenimiento actual expira el 01/01/2021 + posible prórroga 2 años)</i>

A la puesta en marcha de cada subsistema/módulo, se iniciará un periodo **de garantía de 12 meses**, como mínimo, mejorable a la alza por parte de los licitadores, que incluirá todos los gastos que se originen para solucionar cualquier problema y/o incidencia que surja y que serán a cargo del adjudicatario ([apartado 11](#))



**Fase 1.3 - Operación y explotación**, a partir de la puesta en marcha de cada subsistema de gestión que compone la solución, y emitida acta de recepción por parte de la Corporación, que preste los servicios de apoyo, consultoría, operación, explotación y asistencia técnica y funcional in-situ, de como mínimo durada establecida en [el apartado 6.3.6](#), que permita lograr, en tiempo y forma, los compromisos de servicio en cantidad y calidad en la Corporación verso la ciudadanía, otras administraciones, agentes, etc.

- b) **Fase II APOYO, MANTENIMIENTO Y EVOLUCIÓN - por un plazo máximo de 8 años (96 meses)**, a partir de la fecha de acta de recepción por parte de la Corporación, tanto para la solución completa entregada, como del Cloud Privado.

El Ayuntamiento se reserva el derecho a modificar el calendario propuesto por el adjudicatario sobre los plazos de ejecución. Así mismo el adjudicatario podrá proponer modificar los plazos por cada fase/aplicación, pudiendo ser validados y aceptados por la Corporación.

En caso de incumplimiento de los plazos máximos de implantación establecidos, la Corporación podrá optar por:

- Penalizar al adjudicatario con una cantidad mínima equivalente al 1% del valor de la implantación de cada sistema que compone la solución, por cada mes de retraso.
- Superados 6 meses del plazo máximo de implantación por cada módulo, la Corporación puede considerarlo falta muy grave y motivo de resolución del contrato.
- Resolver el contrato, reclamando daños y perjuicios.

## 6.2 Equipo, metodología y gestión del proyecto

La Corporación tiene constituida una **Comisión Directora** que trabaja para abordar la transformación digital de la organización. Desde esta misma comisión se establecerá las tareas de seguimiento y control y supervisión del proyecto y se designará los responsables técnicos y funcionales que asumirán las coordinaciones ayuntamiento-adjudicatario en cada uno de los ámbitos de cambio y nuevas implantaciones. En cualquier caso la comisión es el órgano principal en cuanto a la toma de decisiones, validación de los hitos de desempeño y de los resultados obtenidos.

Así mismo la Comisión se ocupará también de dar respuesta a las necesidades del adjudicatario por:

- Organizar reuniones con las personas responsables de las áreas y departamentos de la Corporación.
- Proveer la información y el soporte logístico necesario por el proceso de ejecución de las diferentes fases del proyecto.
- Nombrar un responsable del proyecto por la Corporación así como un responsable de cada subproyecto derivado de cada **Componente** /módulo funcional y fase de ejecución.

Paralelamente, habrá que establecer los mecanismos de comunicación y coordinación con el adjudicatario del LOTE 2 del presente pliego, para que este pueda planificar con anterioridad el establecimiento de calendarios de tareas, actividades, sesiones al respeto que permita mejorar el impacto del proyecto.



### 6.2.1 Medios personales

Los licitadores se comprometen a adscribir los medios personales para garantizar la correcta ejecución del contrato. A este compromiso se le atribuye el **carácter de obligación esencial** a los efectos que prevé la Ley de Contratos del Sector Público,

Se requiere como mínimo los siguientes perfiles profesionales:

- Ninguno de Proyecto, Desde el inicio del proyecto hasta su finalización, se encargará de la dirección material del proyecto, sometiendo a la aprobación de la comisión directora del proyecto el desempeño de los diferentes hitos, las incidencias o aspectos relevantes por el despliegue del proyecto, así como cualquier desviación respecto al proyecto original. Se ocupará también de actualizar la documentación del proyecto y levantar actas de las reuniones de trabajo, entregando copia puntualmente a la Corporación.
- Arquitectos y técnicos de sistemas, para la implantación de la infraestructura y servicios Cloud en los diferentes entornos así como on-premise por el entorno a migración y posterior en torno espejo.
- Desarrolladores, arquitectos de software, para la ejecución de las migraciones, desarrollos, integraciones, etc.
- Consultores/se seniors, especializados; como mínimo uno por cada componente de la solución, del apartado 9.
- Técnicos implantadores, formadores, con competencias y habilidades en relación, atención y comunicación con usuarios, conocimientos amplios funcionales, técnicos y organizativos.

En caso de que se produzca cualquier modificación en la composición del equipo de trabajo propuesto por el adjudicatario, tendrá que garantizar que la persona que se proponga en sustitución acredite como mínimo el mismo conocimiento y experiencia que la persona saliente. Además, habrá que reservar un número de horas de trabajo suficientes para garantizar la adecuada transferencia de conocimiento entre el miembro del equipo saliente y el entrante.

La Corporación se reserva el derecho de solicitar la sustitución de alguna de las personas de los perfiles que el adjudicatario haya incorporado al proyecto, ante posibles carencias de conocimiento, incumplimiento de tareas y/o hitos, ausencias, etc. Cualquier que la Corporación considere debidamente justificada y que el adjudicatario tendrá que sustituir.

La Corporación dispondrá de .:

- Ninguno de proyecto
- Responsables funcionales por cada componente de gestión y ámbito funcional, del apartado 9.
- Equipo de supervisión y coordinación del trabajo durante el tiempo de implantación del proyecto.
- Técnicos de desarrollo de software y de sistemas e instalaciones TIC

### 6.3 Fases del proyecto

El licitador hará falta que presente en su oferta técnica el **Plan del Proyecto**, con el contenido y detallando los apartados concretos por cada componente que componga la solución final:

- Análisis y Diseño técnico



- Instalación
- Migración
- Implantación
- Formación y gestión del cambio
- Puesto-producción – Operación y explotación
- Mantenimiento, soporte y evolución

La planificación será considerada como propuesta a partir de una data D ficticia de inicio del proyecto. Esta podrá ser validada o modificada de forma conjunta según los criterios de los técnicos municipales de la Corporación, según las reuniones celebradas al inicio del proyecto.

Hay que indicar que alguna de las fases disponen de un “deadline” preestablecido y que pueden venir condicionadas por fechas de fin de contratos de mantenimiento de los actuales sistemas de gestión, y que por lo tanto, tienen que ser tenidos en cuenta como requisitos en la puesta en marcha ([ver apartado 6.1](#)).

### 6.3.1 Análisis y Diseño técnico

Existirá una fase cero en el inicio del proyecto en el que el adjudicatario tendrá que realizar **el análisis y diseño técnico** que permita determinar el alcance de los desarrollos teniendo en cuenta aquello expresado por el requerimiento a ser desarrollado y el que exprese la Corporación al respecto del mismo durante la fase inicial de presa de requerimientos.

La fase de diseño técnico no se podrá considerar finalizada hasta que no haya una revisión formal de la propuesta de desarrollo con las personas que determine la Corporación. Igualmente el desarrollo de los requerimientos no se podrá considerar finalizado hasta que no cuenten con la aprobación de estos mismos interlocutores.

En ningún caso se podrá proceder a la implementación de cada módulo sin que estos desarrollos hayan sido finalizados y validados tal y cómo se ha indicado, a excepción de los que la Corporación considere oportunos previa valoración de riesgos según impacto. Esta limitación pretende evitar sucesivos procesos de actualización de la plataforma que puedan afectar a las integraciones realizadas y a la integridad y disponibilidad de la información que se haya empezado a gestionar con la plataforma.

Estos desarrollos no podrán superar el calendario y plazo máximo de ejecución establecidos al [apartado 6.1](#) o los indicados de forma explícita a su correspondiente apartado, para no afectar negativamente al despliegue de la solución, y en el supuesto de que sea oportuno, se desplegará en paralelo a la realización de los desarrollos para poder asegurar así los plazos del proyecto expuestos.

### 6.3.2 Instalación

La empresa adjudicataria instalará la infraestructura, comunicaciones, seguridad, salvaguardas, aplicaciones, módulos y componentes necesarios para dejar en marcha la solución completa plenamente operativa en:



- Entorno a producción, en cloud, sobre el que habrá que desplegar todas las aplicaciones por su utilización por parte de los usuarios finales (empleados, ciudadanos, consejeros, etc) y por los administradores. Esta hará falta que cumplan los requerimientos de alta disponibilidad, **escalabilidad**, seguridad y alto rendimiento según la arquitectura de despliegue escogida.
- Entorno a preproducción y pruebas, en cloud, similar al de producción en que habrá que desplegar las aplicaciones con el objetivo de asegurar los requerimientos funcionales y no funcionales antes de traspasar los cambios en el entorno de producción. Este entorno será que se usará para realizar, comprobar y validar progresivamente las migraciones y por los cursos de formación de las nuevas aplicaciones. hará falta la ofuscación de datos.
- En torno desarrollo / espejo, que permita a los técnicos municipales desarrollos, integraciones, etc ad-hoc sobre la solución entregada. Este entorno será instalado, configurado al CPD de la Corporación, quien entregará los servidores virtuales, y que en fase de implantación del proyecto, será el entorno usado para la migración, desarrollos, etc. Una vez implantado la totalidad del proyecto, el adjudicatario mantendrá este entorno a modo espejo del entorno a producción, sincronizándose de forma periódica.

Así mismo realizará la parametrización y ajustes necesarios en los elementos suministrados, que incluirán, todos los elementos necesarios para su completa y correcta funcionalidad en los plazos descritos en este documento, incluyendo, entre otros, sistemas operativos, servidores de aplicaciones, servidores de base de datos, etc, para conseguir su funcionalidad completa con un nivel requerido.

### 6.3.3 Migración

Hará falta que sea planificada de forma gradual, coexistiendo durante la implantación de los nuevos sistemas con los que la corporación dispone actualmente, de forma que el proyecto general de migración habrá que dividirse en subproyectos, cada uno por subsistema de la solución final.

El Adjudicatario realizará la migración de datos y documentos de los actuales sistemas a sustituir a la nueva solución propuesta.

Hará falta que se realice por fases, de forma que a medida que los nuevos sistemas se vayan implantando y poniéndose en producción, gradualmente se vayan dejando de usar los actuales.

La migración no se tiene que ver como un mero traspaso de información entre sistemas, sino que tiene que suponer la mejora, la normalización y unificación de la información actual, y por lo tanto tenerse en cuenta.

El proceso de migración habrá que realizarlo sobre todos los datos y documentos (almacenados sobre servidor de ficheros y repositorio documental Alfresco) existentes en los sistemas de información actuales.



Hará falta migrar la totalidad de la información que los técnicos del Ayuntamiento consideren necesarias para no tener que usar las aplicaciones actuales. A continuación se detallan las más relevantes:

- Bases de datos de personas, a medida que se vayan migrante cada aplicación de los diferentes sistemas de gestión actual, consolidando una única base de datos de terceros corporativa.
- Bases de datos de domicilios (callejero ,registro, domicilios fiscales y tributarios, etc)
- Base de datos del Padrón municipal de habitantes
- Registre de Entrada y Salida de documentos.
- Gestión de la contabilidad, tanto por el Ayuntamiento como por los Organismos autónomos, que es la misma solución:
  - Información contable
  - Resultas, presupuestarias o no, de ejercicios cerrados.
  - Datos y documentos.
  - Inventario y patrimonio, elementos, valores, etc. por cada entidad
- Gestión tributaria y Recaudación
  - Contribuyentes de la base de datos actual al núcleo de terceros unificado
  - Objetos tributarios
  - Valores (recibos, liquidaciones, autoliquidaciones, sanciones, etc) en voluntaria y ejecutiva.
  - Información de los ingresos por anticipado y compensaciones en origen registradas sobre valores pendientes y/o expedientes.
  - Valores, tanto en voluntaria como ejecutiva, cualquier que sea su situación (situación cobrados, pendientes , de aplazamiento, fraccionamiento, suspensión, etc.)
  - Información completa de los valores datados que conste en el actual sistema
  - Unidades fiscales de todos los ejercicios y conceptos
  - Domiciliaciones bancarias activas e información sobre las históricas
  - Beneficios fiscales activos e históricos
  - Expedientes de recaudación abiertos e históricos
  - Bienes y actuaciones ejecutivas asociadas a los expedientes abiertos e históricos
  - Expedientes de gestión de cualquier tipología y de recursos de los contribuyentes, pendientes y finalizados, existentes al actual sistema de información.
  - En general, cualquier información que pueda ser necesaria para la correcta gestión tributaria y recaudación, que exista en el sistema actual y que es objeto de migrar y que por lo tanto, necesite ser reflejada al nuevo.
  - Información de la deuda enviada a AEAT por su recaudación, en virtud al convenio con la FEMP para la recaudación en vía ejecutiva, así como los cobros, devoluciones, disminuciones, rehabilitaciones y anulaciones realizadas por la misma.
  - Todos los documentos existentes en el actual sistema de gestión documental, manteniendo su accesibilidad al nuevo sistema de gestión documental.
- Expedientes, tanto del sistema propio (a modo inventario histórico y documentos), como SIGEM y FirmaDoc (gestor documental). Así mismo migrar o implementar los diferentes procesos/procedimientos específicos que se dispone y que sueño indicados **Anexo I - Procedimientos existentes.**



- Migración de contenidos de Seu-e así como el catálogo de trámites, tanto en sus fichas descriptivas, como documentos e impresos que lo conforman, y la correspondiente integración con el registro electrónico.
- Bases de datos departamentales y registros auxiliares que la Corporación, como censo de convenios, censo de animales, censo de actividades, registro de entidades y asociaciones, licencias, equipamientos, viviendas uso turístico, campañas a medios y publicidad, censo de contratos y de subvenciones.

El proceso bisiesto de los subsistemas habrá que realizarse de forma que se garantice la consistencia de los datos y documentos y la depuración de la información de base (terceros, domicilios) debidamente unificada y normalizada.

Cada subproyecto de migración, hará falta que se ejecute segundos:

- El adjudicatario destinará personal especializado en conocimiento de gestión y experto con conocimientos tanto funcionales como informáticos.
- Identificación de archivos e información a extraer, según naturaleza de la información y sistema.
- Habrá que obtener
  - Modelo de datos para la migración, estructura de archivos
  - Proceso a realizar y estructura de archivos de los diferentes sistemas a migrar.
  - Informes y validaciones de datos
  - Pruebas a realizar con los datos migrados
  - Pruebas de integración con los otros subsistemas que pueden no haber sido migrados todavía.
  - Informes específicos para la explotación
- Extracción de los datos del sistema actual al nuevo
  - El Adjudicatario obtendrá los archivos de extracción de los datos y documentos de los sistemas actuales, con la colaboración de los técnicos municipales por el acceso a los modelos de datos, fuentes de información, etc.
  - El personal técnico del Servicio TIC, colaborará en la extracción y preparación y obtención de los archivos bisiestos de información cuando se trate de sistemas y software de desarrollo propio o de información y bases de datos que hayan sido diseñadas por el personal de la Corporación.
- Carga en el modelo temporal
  - Esta tarea se realizará con herramientas de carga masiva de datos que permitan comprobar la información en el entorno de desarrollo, antes de pasarla en el entorno de reproducción como información prevalidada para posteriormente pasarla a producción.
- Verificación y validación de los datos y documentos migrados
  - Habrá que validar la información cargada para detectar posibles incoherencias en los datos y documentos
  - Como producto de esta fase habrá que obtener un informe de errores que, en su caso, hará falta que se modifiquen las utilidades y se vuelva a regenerar los archivos los datos de intercambio/carga).



- El error en este punto, provocará reiniciar el ciclo de migración, volviendo al primer punto de nuevo. Este ciclo se dará por finalizado una vez las pruebas de verificación y validación sean correctas y sin errores.
- Carga al nuevo modelo definitivo
  - Una vez validada y comprobada la información; datos y documentos, hará falta que el adjudicatario realice la carga definitiva en el entorno de producción
- Explotación con el nuevo sistema y parada del sistema anterior
  - La etapa de pruebas hará falta que cubra las garantías necesarias para la puesta en marcha del nuevo sistema con los datos y documentos migrats en cada una de las fases o subsistemas.
  - Ambos sistemas, el actual y el nuevo, no tendrán que estar funcionando en paralelo en el mismo subsistema, dado que daría lugar a un esfuerzo extra en sincronización, al tiempo que podría producirse divergencias en datos difícilmente conciliables. Esta tiene que ser una regla general por el proceso de migración, salvo los casos en los que se considere conveniente y debidamente consensuado por las dos partes; Adjudicatario y la Corporación.

**Se dará por finalizada la migración de cada componente cuando se haya puesto en producción cada uno de ellos. Por lo tanto, la migración total se dará por finalizada a la implantación total del sistema.**

### 6.3.4 Implantación

#### 6.3.4.1 Consultoría

El despliegue de la solución, además de implicar la ejecución de los trabajos explicitados, el adjudicatario hará falta que preste los servicios de consultoría que ayuden, tanto al adjudicatario a implantar la solución más ajustada y óptima a la Corporación, así como la definición, adaptación, automatización y documentación de procedimientos específicos, que ayude en la Corporación a adoptar mejoras organizativas, de gestión, y de métodos de trabajo en :

- Procesos de Mantenimiento y gestión de Información de Base (organizativa, seguridad, auditoría, terceros, territorio, documentos)
- Procesos de gestión del padrón de habitantes
- Procesos de gestión tributaria y recaudación
- Procesos de gestión Económica – presupuesto y contabilidad y asesoría fiscal, factura-e, inventario y contabilidad analítica.
- Procesos de gestión de nómina y de recursos humanos – en especiales aquellos referidos a los de la selección de personal, que permita su simplificación y agilidad.
- Procedimiento administrativo común
- Gestión de acuerdos y órganos colegiados
- Procedimiento específicos, requeridos en el presente pliego técnico.
- Archivo y Gestión documental.
- Servicios electrónicos de relación con el ciudadano (servicios de Seu-e, registro electrónico, carpetas electrónicas, soluciones en movilidad, etc)
- Inteligencia de negocio



#### 6.3.4.2 Configuración y parametrización

Habrà que configurar y parametrizar la soluci3n, y por lo tanto, hace falta que sea de forma que se pueda adecuar a la realidad de la Corporaci3n y por eso el adjudicatario tiene que introducir al sistema toda la informaci3n especìfica de la Corporaci3n.

Como partes m1s relevantes citar :

- Informaci3n organizativa (ente, estructura/organigrama, usuarios, roles, cargos, flujos de firma, cuadros de clasificaci3n documental, tipos documentales, 3rganos colegiados, miembros, etc) de la Corporaci3n, y las correspondientes integraciones.
- Sistema de seguridad. Defini3n de perfiles, grupos de seguridad y usuarios y de los accesos a las aplicaciones que conformen la soluci3n global, de los nivel de acceso que dispondr1n a las diferentes funcionalidades de los sistemas asì como de datos y documentos.
- Subsistemas; planes y programas, indicadores, atenci3n al ciudadano, gesti3n econ3mica, tributari1, recaudaci3n, plataforma de gesti3n y registro general entrada y salida, notificaciones, gesti3n y tramitaci3n electr3nica expedientes, gesti3n y administraci3n recursos humanos, etc.
- Creaci3n, parametrizaci3n y adecuaci3n de los listados, tipos y modelos de informes y documentos en todos los componentes de la soluci3n. Personalizaci3n de encabezamientos y pies de p1gina, logotipos, etc, seg1n imagen corporativa, seg1n cada ente, y posteriormente validados por la Corporaci3n.
- Datawarehouse que permita cargar y obtener indicadores, reportes y cuadros de mando por el seguimiento y control, an1lisis y explotaci3n, publicaci3n de la informaci3n, si procede a los portales p1blicos, que ayuden a la toma de decisiones y permitan la automatizaci3n de la apertura de la actividad municipal dentro del nuevo paradigma de Gobierno Abierto (transparencia activa en origen, rendimiento de cuentas y datos abiertos).
- Integraci3n de los diferentes componentes y subsistemas de informaci3n que compongan la soluci3n propuesta, para que se pueda obtener una gesti3n 100% electr3nica ,visi3n 360º del ciudadano, territorio y documental, la reutilizaci3n de datos y documentos, tanto a nivel horizontal como vertical dentro de la plataforma a entregar, asì como integraci3n con los servicios p1blicos electr3nicos al ciudadano (Seu-e, cat1logos-e, carpetas electr3nicas, portales, etc).
- Interoperabilidad con sistemas y servicios otros agentes y administraciones, como Oficina virtual de Catastro, DGT, ANCERT, AEAT y servicios del Consorcio AOC (Valid, Registro unificado MUX, eTauler, eNotum, Perfil del Contratante, Registro p1blico de contratos, Registro electr3nico Apoderamientos, VIA OBERTA, etc), tanto por los entornos de desarrollo, preproducci3n y producci3n. Los requeridos en el presente pliego.

Tal y c3mo se ha indicado, el **presente proyecto hay que considerarlo "llave en mano"**, es decir, las propuestas tienen que incluir los servicios necesarios para la realizaci3n de los diferentes trabajos que comporte la ejecuci3n del contrato, y no se admitir1n aquellas que contengan y/o estimen un n1mero de horas por cada actuaci3n, entendiendo que todos los trabajos necesarios est1n incluidos al precio del contrato.



En ningún caso se admitirán facturaciones adicionales por conceptos incluidos en el presente contrato

#### 6.3.4.3 Pruebas y Validación

Se requiere que :

- Antes de la puesta en producción de cada componente y módulo, el adjudicatario con sus recursos, hace falta que realice las pruebas unitarias, de integración, consistencia y funcionales en uno entorno a preproducción .
- Se acuerde con la Corporación la estrategia de pruebas y juegos de datos de pruebas necesarias para probar el módulo/s a poner en marcha así como los criterios de aceptación de las pruebas.
- Se ejecute y se documente las pruebas, para facilitar el seguimiento por parte de la Corporación y se realizarán por cada perfil de usuario que utilizará el módulo/aplicación y servicios electrónicos, usuario, ninguno de departamento, consejero, ciudadano, etc.
- Se resuelvan los problemas detectados de forma iterativa hasta garantizar el correcto funcionamiento del sistema según los criterios de aceptación.
- Las pruebas se extenderán más allá de las funcionalidades y rendimientos del sistema, alcanzando también las integraciones y la interoperabilidad que disponga.
- Las pruebas también se realizarán en análisis de estrés del sistema, indicando los procesos y volúmenes de operaciones, transacciones, concurrencia, etc que pueda determinar la capacidad total de procesamiento y rendimiento que se dispondrá.
- Se realizarán pruebas de seguridad en el acceso y uso de los sistemas, aportando evidencias de test aplicados y que la Corporación podrá reproducir, como por ejemplo ataques de denegación de servicio, SQL injection, etc.

#### 6.3.4.4 Pase a producción – Transición del servicio

Toda aplicación hará falta que sea primero implantada en el entorno de preproducción, que una vez validada, será trasladada en el entorno de producción, quedando siempre de forma homogénea las versiones de las aplicaciones, tanto de la entorno a preproducción como el de producción.

Cada puesta en producción de una aplicación o módulo que conforma la solución final, hará falta que la adjudicatario preste los servicios de seguimiento, acompañamiento inicial así como los de puesto-producción, según [apartado 6.3.6](#)

#### 6.3.5 Formación

Una correcta gestión del cambio es esencial para garantizar el éxito del proyecto y la consolidación de la solución final.

Una vez finalizada la fase de pruebas y validación del despliegue y migración, el adjudicatario se obligará a la ejecución de actividades de formación y transferencia del conocimiento para facilitar el uso de todos y cada uno de los módulos y componentes de la solución.

Estas medidas irán dirigidas a los diferentes perfiles de usuarios de la plataforma: cargos electos, directivos, responsables funcionales, técnicos y administrativos.



Este plan incluirá las acciones comunicativas y de formación que se compromete el adjudicatario a realizar y el tipo de material de soporte que se pondrá a disposición de los diferentes perfiles de usuarios.

La formación hará falta que sea completa y exhaustiva y en el plan hay que detallar:

- Número y tipo de actividades formativas **-No indicar número de horas, puesto que este sería un criterio automático y no tiene que constar al plan-**
- Perfiles por cada actividad formativa
- Información que se estime de interés para la mejor evaluación del programa
- Programa específico por:
  - personal de ámbito funcional, por cada módulo así como tramitadors/se de expedientes.
  - personal de gestión documental,
  - personal de asesoría y servicios jurídicos para la gestión de sesiones y órganos de resolución y de aquellos
  - personal con perfil de organización, dentro de los servicios, que puedan implantar procesos específicos y desplegar nuevos procesos
  - personal que puedan realizar teletrabajo mediante las soluciones en movilidad
  - cargos electos y alta dirección en el uso y ayuda a la toma de decisiones.
  - gestores y personal de mando, que ayude al seguimiento y control de sus áreas y unidades de negocio y a la ayuda a la toma de decisiones.
  - personal con perfil TIC por
    - ✓ disponer de conocimientos y autonomía en la parametrización, configuración para la adecuación, operación y explotación de la solución a las necesidades de la Corporación.
    - ✓ Explotación de datos y
    - ✓ integración con/desde otros sistemas de información haciendo uso de la capa de servicios web, así como carpeta ciudadana/empresa para la implantación de nuevos servicios directos y personalizados, etc.

La formación se adaptará al horario de las necesidades de la Corporación, se planificará en el tiempo de forma que coincida, preferiblemente, con el periodo inmediatamente anterior a la puesta en marcha del subsistema correspondiente y se realizará en su totalidad de forma presencial a las instalaciones del Ayuntamiento de Tarragona

**Se requieren, como mínimo 600 horas de formación, que el licitador podrá mejorar (en caso de mejora, indicarlo al sobre de criterios automáticos y no tiene que constar a la memoria técnica)**

Si la solución permite desarrollo de software ad-hoc de forma integrada dentro de la propia solución, **habrá que explicitarlo en la memoria técnica** y habrá que prever un curso específico de desarrollo con el framework que incorpore para que la Corporación pueda ser autónoma en la evolución e implantación de soluciones.



**En este caso se requiere un curso mínimo de 40 horas con las mismas condiciones indicadas en el presente apartado, con el personal especializado del Servicio TIC. –en caso de mejora, indicarlo al sobre de criterios automáticos y no tiene que constar a la memoria técnica-**

### 6.3.6 Servicios de soporte puesto-producción

Una vez finalizada la puesta en marcha por cada componente, hará falta que el adjudicatario, preste los servicios de asistencia, apoyo, operación, explotación y asistencia técnica y funcional, atendido la criticidad del proyecto y, que permita en la Corporación lograr, en tiempo y forma, los compromisos de servicio en cantidad y calidad, verso la corporación, ciudadanía, otras administraciones, agentes externos, etc. hasta que permita consolidar la solución.

Por lo tanto, existe un periodo de transición desde la puesta en marcha hasta que la solución esté plenamente en conocimiento, uso y operación normal y por lo tanto consolidada por parte de los usuarios de la Corporación.

**Se requiere como mínimo, los siguientes servicios puesto-producción:**

Subsistema	Duración del servicio in-situ
Núcleo de terceros, domicilio y documentos Población	2 meses naturales
Gestión económica	12 meses naturales
Control Interno	2 meses naturales
Gestión, recaudación e inspección de ingresos.	12 meses naturales
Gestión de Recursos humanos	2 meses naturales
Plataforma gestión y tramitación electrónica -Registre E/S -Tramitación electrónica Expedientes -Registros auxiliares y censos	1 mes en Oficinas Asist. Registro 6 meses naturales 1 mes

Hará falta que se realice el seguimiento de la ejecución y la necesaria transferencia de conocimiento a la Comisión Directora de la evolución y consolidación.

La fase de puesta en marcha no se dará por finalizada hasta la emisión del acta correspondiente por parte de la Corporación, de forma que los servicios puesto-producción se podrían extender, sin ningún coste adicional para la corporación, mientras no se garantice la correcta actividad, operación y explotación de la solución, por parte de la Corporación.

Se relacionan algunas de las actividades y funciones más relevantes que habrá que realizar:

- Apoyo y acompañamiento al personal de la Corporación en el uso y la actividad diaria con las aplicaciones entregadas.
- Parametrización, configuración, adaptaciones y carga de datos necesarios para adecuar los componentes, módulos, aplicaciones, listados, plantillas del sistema a las necesidades organizativas y técnicas de la Corporación durante este periodo, ya en producción.
- Reforzar con sesiones de acompañamiento y formación presencial, tanto desde el punto de vista organizativo como técnico, en el uso de las herramientas de trabajo.



- Procesos y servicios de depuración de datos, de archivos de intercambio, etc, que garantice la consistencia, unicidad, normalización de las bases de datos de gestión y el intercambio de información con otras administraciones y agentes externos (entidades bancarias, administración autonómica, administración estatal, INE, AEAT, Catastro, etc).
- Servicios de interlocución e intermediación entre la Corporación y otros agentes externos por resolución de incidencias en integraciones e interoperabilidad así como tramitación de entregas e intercambios de archivos y/o datos con otras administraciones y entidades.
- Servicios de apoyo, explotación y operación de datos y aplicaciones ante posibles atrasos, migraciones, etc en la puesta al día (*por ejemplo atrasos en registro, gestión y pago de facturas, retraso en depuración de datos para la emisión de padrones, etc*)
- Asistencia y soporte en los servicios públicos electrónicos, ante dudas, cuestiones e incidencias en la relación de los ciudadanos con la Corporación por canales telemáticos.
- Tareas y servicios en procesos de gestión económica, tributario y de recaudación, como preparar, elaborar, cuadrar, consolidar, regularizar, etc datos y procesos como padrones, presupuesto, cargos voluntarios/ejecutivos, cierres y apertura de ejercicios contables, padrón habitantes, etc. Todos aquellos sobre los que la Corporación requiera y sea sobre los elementos y componentes objeto del presente proyecto.
- Adecuación de integraciones con componentes de la solución así como sistemas externos.
- Acceso al personal de la Corporación sin coste adicional, a cursos de formación ofertats sobre las funcionalidades y soluciones instaladas o que se instalarán por la empresa adjudicataria, tanto presencialmente como mediante tele formación. El personal técnico del Servicio TIC hace falta que reciba la información y documentación necesaria para la realización de las configuraciones de las aplicaciones informáticas y de los sistemas que las soportan, incluyendo todo el necesario para realizar el correcto mantenimiento y soporte de las mismas, el análisis de los informes resultantes de monitorización de sistemas y realización de las actuaciones o medidas a realizar.
- Reportar a la Comisión Directora la evolución del grado de consolidación de la actividad municipal así como grado de madurez de los usuarios verso las soluciones implantadas.
- Todos aquellos necesarios que permitan garantizar el ejercicio normal de la Corporación, en tiempo y forma, y sobre todo verso los compromisos de los derechos y deberes verso a los ciudadanos y el desempeño de requerimientos por parte de administraciones supramunicipales.

**Estos servicios, se consideran incluidos en el precio de licitación, y por lo tanto, el licitador se compromete a no facturar ningún importe relacionado con este aspecto y se registrarán según los acuerdos de nivel de servicio explicitados en presente documento.**

### 6.3.7 Apoyo, mantenimiento y evolución

Una vez realizada la puesta en marcha y superado el periodo de garantía, esta fase se ejecutará con los requerimientos y condiciones indicadas en [el apartado 12](#) del presente documento.

## 7 PRINCIPIOS GENERALES DE LA SOLUCIÓN

Cómo bien dice el propio preámbulo de la ley 39/2015 de procedimiento administrativo común, se impone la necesidad de toda Administración Pública de profundizar en la agilización de los



procedimientos con un funcionamiento electrónico pleno, garantizando un cumplimiento mejor de los principios de eficacia y seguridad jurídica que tienen que regir la actuación de las administraciones públicas.

Por lo tanto, la solución propuesta, tendrá que ajustarse a los siguientes principios generales:

- Flexibilidad y escalabilidad, garantizando su evolución y adaptación constante a los cambios normativos, tecnológicos y organizativos.
- Neutralidad tecnológica, utilizando estándares abiertos así como, en su caso y de forma complementaria, estándares de uso generalizado por la ciudadanía.
- Accesibilidad a la información y a los servicios públicos por medios electrónicos, de una manera segura y comprensible y en formatos que permitan su reutilización.
- Seguridad en relación a la identidad, la integridad, la conservación y , si procede, la confidencialidad de la información y de las transacciones.
- Garantía de autenticidad, integridad y de acceso a la información y documentos..
- Interoperabilidad por medios electrónicos, tanto internamente entre las propias aplicaciones y servicios dentro de la Corporación, como externamente en la relación con las diversas administraciones públicas y demás agentes.

## 8 REQUERIMIENTOS TÉCNICOS

### 8.1 Normativa

La solución propuesta por el licitador hará falta que cumpla como mínimo con la norma más relevante en la ámbito de administración electrónica.

- Ley 3/2018 de 5 de diciembre, de Protección de Datos Personales y Garantía de los derechos digitales.
- Ley 10/2001, de 13 de julio, de archivos y documentos, modificada por la Ley 20/2015, de 29 de julio.
- Ley 59/2003 de firma electrónica
- Ley 37/2007, de 16 de noviembre, sobre reutilización de la información del sector público, actualizada mediante la Ley 18/2015, de 9 de julio.
- Real decreto de desarrollo de la ley 37/2007 de 16 de noviembre de reutilización de la información del sector público.
- Ley 26/2010, de 3 de agosto, de régimen jurídico y de procedimiento administrativo de las administraciones públicas de Cataluña.
- Ley 29/2010, de 3 de agosto del uso de los medios electrónicos en el sector público de Cataluña.
- Ley 25/2013 de 27 de diciembre, de impulso de la factura electrónica
- Ley 16/2015 y la obligación de los nuevos trámites de simplificación de la actividad administrativa de la Generalitat y de los Gobiernos locales de Cataluña y de impulso de la actividad económica.
- Ley 39/2015 de procedimiento administrativo común de las administraciones públicas.
- Ley 40/2015 de régimen jurídico del sector público
- Real decreto por el que se desarrolla la Ley 39/2015, de 1 de octubre del Procedimiento Administrativo Común de las Administraciones Públicas y la Ley 40/2015 de Régimen jurídico



del Sector público por medios electrónicos, a su entrada en vigor, durante la ejecución del contrato.

- Real decreto 3/2010 de 8 de enero por el cual se regula el Esquema Nacional de seguridad -NOS- en el ámbito de la administración electrónica, modificado por el Real decreto 951/2015, de 23 de octubre. El objeto último de la seguridad de la información, y por lo tanto, también el documento electrónico, es asegurar que una organización puede cumplir sus objetivos utilizando sistemas de información. El sistema tendrá que garantizar los principios básicos que fija el artículo 4 del ENTE de la seguridad integral, gestión de riesgos, prevención, reacción y recuperación, líneas de defensa, revaluación periódica, y función diferenciada.
- Real decreto 4/2010 de 8 de enero por el cual se aprueba Esquema Nacional Interoperabilidad -ENI- y por lo tanto la solución propuesta tiene que adoptar las normas técnicas necesarias con el fin de garantizar la interoperabilidad organizativa, semántica y técnica en relación con la recuperación y conservación de documentos electrónicos a lo largo de su ciclo de vida.
- Resolución de 3 de octubre de 2012, de la Secretaría de Estado de Administraciones Públicas, mediante la cual se aprueba la Norma Técnica de Interoperabilidad de catálogo de estándares.
- Real Decreto 1112/2018 de 7 de septiembre, sobre accesibilidad de lugares web y aplicaciones por dispositivos móviles del sector público.
- Adecuación a las normas técnicas ISO15489:2001 para garantizar la integridad y autenticidad de los documentos a lo largo del todo su ciclo de vida.
- Real decreto 424/2017, de 28 de abril, por el cual se regula el régimen jurídico del control interno a las entidades del sector público local

### 8.1.1 Normas técnicas relativas a la gestión documental

La plataforma tendrá que basarse en normativas, estándares y directrices en relación a la gestión documental, como por ejemplo:

- Norma UNE ISO 15489 Información y documentación. Gestión de documentos
- Norma UNE ISO 23081 Información y documentación. Procesos de gestión de documentos: Metadatos para la gestión de documentos
- Requisitos establecidos por la MoReq2 o MoReq2010
- Norma ISAAR (CPF). Norma internacional sobre registros de autoridad de archivos relativos a instituciones, personas y familias.
- Se valorará positivamente, aquellas que cumplan :
  - ISO 30300. Información y documentación. Sistemas de gestión de registros – fundamentos y vocabulario.
  - ESO 30301. Información y documentación. Sistemas de gestión de registros – Requisitos.

### 8.1.2 Normas técnicas de interoperabilidad

- Resolución de 3 de octubre de 2012, de la Secretaría de Estado de Administraciones Públicas, mediante la cual se aprueba la Norma Técnica de Interoperabilidad de catálogos estándar.



- Resolución de 19 de julio de 2011, la Secretaría de Estado de Administraciones Públicas, mediante la cual se aprueba la Norma Técnica de Interoperabilidad de Digitalització de Documentos
- Resolución de 19 de julio de 2011, de la Secretaría de Estado de Administraciones Públicas, mediante la cual se aprueba la Norma *Técnica de Interoperabilidad de Expediente Electrónico*
- Resolución de 28 de junio de 2012 de la Secretaría de Estado de Administraciones Públicas, mediante la cual se aprueba la Norma *Técnica de Interoperabilidad de Protocolos de intermediación de datos*.
- Resolución de 28 de junio de 2012, de la Secretaría de Estado de Administraciones Públicas, mediante la cual se aprueba la Norma *Técnica de Interoperabilidad de Relación de modelos de datos*.
- Resolución de 19 de julio de 2011 de la Secretaría de Estado de Administraciones Públicas, mediante la cual se aprueba la Norma *Técnica de Interoperabilidad de Procedimientos de copiado auténtico y conversión entre documentos electrónicos*
- Resolución de 19 de julio de 2011 de la Secretaría de Estado de Administraciones Públicas, mediante la cual se aprueba la Norma *Técnica de Interoperabilidad de Modelo de Datos para el Intercambio de asientos entre las entidades registrales*
- Se valorará positivamente, aquellas que cumplan con *“Content management Interoperability Services (CMIS) – especificación técnica abierta, aprobada por Organization for the advance huese Structured Information Standards*

### 8.1.3 Actualizaciones a los nuevos requerimientos legales

El Adjudicatario es responsable, en sus actividades, servicios y productos que se deriven de la adecuación a la normativa vigente que resulte de aplicación, así como del desempeño de las obligaciones legales.

Los licitadores se comprometen a garantizar que los sistemas y servicios a contratar cumplen todos los requerimientos normativos, reguladores y contractuales exigidos a la actualidad, y el adjudicatario se obliga a realizar las actuaciones que resulten necesarias en lo sucesivo, en tiempo y forma, para permitir el desempeño de cualquier nuevo requerimiento legal que resulte de aplicación, tanto durante la ejecución del proyecto así como en el futuro en fase de apoyo, mantenimiento y evolución, y que afecte a los sistemas, servicios, tratamientos de datos, seguridad, lugares web, aplicaciones móviles, etc objeto del presente contrato, tanto para la fase de ejecución del presente proyecto cómo para la fase posterior de apoyo, mantenimiento y evolución. La Corporación lo contempla en el presente contrato, de forma que el adjudicatario no podrá facturar ningún importe adicional en este sentido durante la ejecución y duración del contrato.

## 8.2 Licencias de software

Las propuestas tienen que incluir todas las licencias corporativas por el Ayuntamiento de Tarragona y sus organismos autónomos, sin limitaciones en la plataforma, número de usuarios, número de ente, funcionalidades, integraciones e interoperabilidad.



Permitirá la creación de los entornos operativos que sean necesarios para la explotación y evolución del sistema (desarrollo, preproducción, producción)

Así mismo, estas licencias concederán en la Corporación y por lo tanto obligarán al adjudicatario al compromiso de incluir nuevas funcionalidades, mejoras o novedades relacionadas con el objeto del presente contrato, desarrolladas por el adjudicatario durante la duración del contrato.

Hace falta que incluya todas las licencias de software complementario que se requiera por el funcionamiento de la solución completa (gestor de informes, gestor documental, repositorio documental, business Intelligence, etc) teniendo que **especificarse y detallarse a la memoria técnica** claramente qué componentes y licencias incluidas.

No están incluidas en la licitación las aplicaciones “genéricas” que se ejecutan en los puestos de trabajo, es decir, sistema operativo cliente, software ofimático, rutinas gratuitas, así como las respectivas licencias, incluidas las posibles relativas en conexiones de red para la parte de cliente.

Si se utilizaran licencias de escritorio remoto (tipo RDP, etc) o solución técnica similar, las mismas sí que tendrán que encontrarse incluidas en el precio de licitación.

La adjudicatario no requerirá ningún licenciamiento ni software adicional para las funcionalidades requeridas por este pliego.

### 8.3 Documentación

Toda la solución y de los diferentes componentes del presente pliego, hace falta que sean suministrados como activo del Ayuntamiento.

El contratista tendrá que entregar en la Corporación toda la documentación, tanto previa así como la generada durante la ejecución del contrato, requeridos y/u ofrecidos a través de aquellos medios físicos o mecanismos así como software que, a criterio de la Corporación, mejor se adapten a las características de la solución solicitada.

Adicionalmente, La Corporación puede proporcionar un entorno colaborativo donde almacenar esta documentación que el contratista se obligará a mantener actualizada y llevar el correspondiente control de versiones.

El contratista tendrá que proporcionar toda la documentación asociada a cada componente de la solución, como mínimo:

- En torno tecnológico y gráfico de componentes
- Documentación técnica de la solución esto cómo de las API y servicios web que posibilite su integración con sistemas externos, cuadros de mando, suyo electrónica, catálogo de trámites, carpetas electrónicas y demás portales y servicios públicos electrónicos, etc.
- Análisis funcional de cada integración del producto de software con terceras aplicaciones o con los datos gestionados por otros sistemas.
- Documentación de análisis funcional y diseño (lista requisitos funcionales y no funcionales, casos de uso, prototipos de interfaz, etc)



- Listado de fuentes y librerías utilizadas junto con el tipo de licencias aplicables a cada una de ellas.
- Manuales y paquetes de instalación
- Manuales de administradores y perfiles técnicos
- Manuales de usuario y toda la documentación del sistema, según perfiles de usuario. Así mismo, se proporcionará un documento audiovisual a modo de guía rápida de uso del producto (general así como por cada módulo)
- Instrucciones para su correcta explotación
- Definición de requisitos, restricciones, compatibilidades, configuración y parametrización, tanto de la solución como del equipo de usuario final
- Análisis de impacto del entorno tecnológico al de la Corporación.
- Planes de migración e impacto de la migración así como resultados
- Planes de pruebas e informe de resultados de las pruebas realizadas
- Documentación de adecuación de la solución a la legalidad vigente en cada ámbito de aplicación de los diferentes módulos de gestión así como al aplicable en materia de seguridad y protección de datos.

### 8.3.1 Contenidos

Toda la documentación y sus contenidos, se entregará en soporte digital, generados en formato electrónico editable o en cualquiera otro formato que sea más adecuado para su acceso eficiente siempre y cuando la Corporación disponga de capacidad para su acceso, y se mantendrá actualizada permanentemente con las nuevas funcionalidades y modificaciones realizadas a las aplicaciones, módulos y componentes que conforman la solución.

Se entregará también copia para la publicación. En caso de materiales multimedia, formado flv a 600 kbps o equivalente y mp4 o equivalente por su descarga.

Hará falta los archivos maestros utilizados para la creación de vídeos, presentaciones y documentos PDF, del contenido multimedia o cualquier otra contenido susceptible de poder ser editable. Estos archivos tienen que permitir la transformación o edición de cualquier característica o contenidos de los mismos así como su ampliación.

Toda la documentación del proyecto se entregará, como mínimo, en catalán o castellano y se conservará de manera estructurada y a disposición de la Corporación de forma que garantice la transferencia de conocimiento desde el contratista al personal de la Corporación y también en caso de cambio en el equipo de mantenimiento y soporte asignado por el contratista.

Todos los cambios sobre el sistema extremo-extremo, técnica y funcional, serán documentados, actualizados y entregados y aceptados por la Corporación, según procedimientos que se establezcan durante el proyecto de implantación.

De la misma forma, el proyecto de implantación, así como el posterior servicio incluirá toda la documentación asociada en las actividades del mismo, incluyendo la planificación actualizada, actas de reuniones, informes, documentación técnica y funcional.



#### 8.4 Código fuente

Las empresas licitadoras se comprometerán a garantizar la disponibilidad del código fuente de las aplicaciones en caso de cierre de la empresa o cualquier motivo, fusión o absorción por otras o por cambio en la línea de negocio de la misma, evitándose así una vinculación insalvable, y garantizar la total recuperación de los archivos, datos, documentos, etc que conformen la solución del presente contrato.

La entrega de este código fuente al Ayuntamiento de Tarragona, tendrá que ser de forma inmediata y sin mayor contraprestación económica.

#### 8.5 Aspectos lingüísticos

La documentación y comunicación con el Ayuntamiento tendrá que ser al menos en lengua catalana. La Aplicación soportará como mínimo, catalán y castellano, tanto en su interfaz de usuario, en la generación de documentos, interfaces web de los servicios públicos electrónicos en sede, catálogo de trámites, carpeta ciudadana/empresa, etc.

#### 8.6 Plataforma tecnológica

La Corporación persigue a nivel tecnológico, que todas las soluciones y sistemas de información estén desarrollados en tecnología de tres capas, que permita proporcionar soporte para crear aplicaciones distribuidas, multicapa y Multiplataforma, sobre tecnología web.

La solución a entregar tiene que cumplir las siguientes características:

- Multientidad y multiusuario, gestionando información y expedientes propios del Ayuntamiento así como organismos autónomos.
- Multidioma. Las soluciones que forman parte de la plataforma, hará falta que estén diseñadas para ser multidioma, tanto en generación de documentos como en la interfaz por los usuarios.
- Escalable en cuanto a las aplicaciones mediante la replicación de los elementos en las capas de servidores
- Multitud de herramientas – Habrá que permitir la elección en cada momento de las herramientas más adecuadas a cada implementación, de acuerdo con el rendimiento, facilidad de uso, coste/beneficio esperado.
- Soporte y compatibilidad con sistemas gestores de base de datos y evolucionará con las versiones sucesivas que el fabricante de la base de datos pueda ir liberando durante la vida del contrato y posterior apoyo, mantenimiento y evolución.
- La plataforma de servidores sobre la cual tiene que funcionar tiene que ser compatible o migrable, por parte del adjudicatario, a en tornos de virtualización de servidores VMWare



- Se valorará positivamente sistemas operativos Linux, preferiblemente distribuciones RedHat o CentOS. En el supuesto de que el sistema operativo requerido por la solución sea Microsoft, no podrá ser sobre versiones anteriores a Windows Server 2016.
- La autenticación tiene que estar delegada y centralizada sobre el directorio activo (AD) de Windows de la Corporación. Complementariamente, por los accesos desde suyos sin conexión en la red municipal, la autenticación podrá estar delegada sobre el sistema propio que la plataforma tiene que disponer.
- Se valorará positivamente que la solución disponga de doble factor de autenticación.
- La solución no tiene que utilizar applets de java en cabeza de sus funcionalidades. Si se admiten sistemas basados en java web start.
- Hace falta que se disponga de una capa de integración e interoperabilidad, intermediando de API abierta y documentada, que proporcione acceso a sus funciones a través de implementación de APIRest y/o webservices que sigan protocolos y formatos estándares (por ejemplo, comunicaciones SOAP y especificaciones WSDL) y cubriendo todos los módulos objeto del presente contrato.
- Apoyo de arquitecturas centralizadas, distribuidas y/o réplicas que faciliten el crecimiento y el escalabilidad.
- Permitir la instalación en condiciones de alta disponibilidad
- Los documentos hará falta que se puedan almacenar en formato nativo sin incorporar dentro de los mismos cualquier tipo de información o tratamiento del propio sistema.
- Integración con entornos ofimáticos como Microsoft Office y/o Libreoffice.
- Posibilitar la exportación de la información en diferentes formatos como PDF o mediante hoja de cálculo o documento de texto. Como mínimo alguno que permita el tratamiento y reutilización de la información.
- Permitir la administración de los dispositivos de almacenamiento y la gestión de alertas propias del sistema.
- La Arquitectura de la plataforma estará implementada sobre tecnologías web (según detallado en cada componente del [apartado 9](#), contando con una guía de estilos y usabilidad lo más común posible a toda la solución que garantice que la arquitectura de información, usabilidad e iconografía sean lo más homogéneas posibles en todas las pantallas, facilitando el aprendizaje y uso intuitivo de la misma.



- La solució serà accessible mitjançant navegador web, des dels llocs de treball dels usuaris, i desenvolupada des de l'origen amb tecnologia web, no tractant-se d'una capa de presentació, segons especificat en cada component del [apartat 9](#).
- Faltaria que partís d'un framework o plataforma composta tant per infraestructura bàsica (accés a dades, gestió d'errors, gestió de transaccions, etc) com per infraestructura funcional (integració amb la seguretat, controls comuns a diversos mòduls, interfaz comú, suport al sistema d'ajuda al usuari, etc).
- Arquitectura basada en filosofia multicapa.
- Faltaria que la plataforma sigui probada en diferents entorns físics homologats i que doni suport a diferents solucions amb un nombre mínim d'usuaris representatius.
- La plataforma d'administració web faltaria que estés concebuda per donar major facilitat i flexibilitat de configuració i parametrització, sense requerir coneixements tècnics. Les solucions que formen part de la plataforma faltaria que siguin totalment administrables de forma fàcil i intuïtiva, sent objectiu que, amb la adequada formació en temps d'implantació, es garanteixi que els perfils tècnics puguin ser totalment autònoms i independents en l'administració del sistema.
- La plataforma faltaria que implementi funcionalitats d'autorització, autenticació i auditoria valorant positivament les disponibles en nucli comú, possibilitant el desenvolupament dels requisits en matèria de protecció de dades corresponents segons la nova Ley de Protecció de Dades. Faltaria que compti amb els mecanismes de control d'accés, identificació i autenticació dels usuaris, amb una sèrie de mesures implementades a nivell de software per, entre altres, realitzar el registre de l'activitat dels usuaris, bloquejar sessions, eines de control de qualitat del codi desplegat o desestructuració i ofuscació de dades en els entorns no productius. Faltaria que permeti l'emissió d'informes d'auditoria de seguretat, mostrant els perfils, rols, usuaris i drets d'accés, metadats considerats com a protegits, etc. Una "radiografia" de l'estat de seguretat que estigui disponible en cada moment a la plataforma.
- El disseny de la plataforma faltaria que consideri les fases de manteniment i actualització de les mateixes, incloent eines de diagnòstic i serveis automatitzats que analitzen els sistemes desplegats i identifiquen les actualitzacions a aplicar. El servei faltaria que permeti desplegar les actualitzacions a instal·lar de forma automàtica i tindrà que disposar dels protocols i procediments tant per la seva instal·lació com per la actuació davant una potencial incidència d'actualització. El usuari podrà conèixer en tot moment en què versió se troben els components des del propi sistema i què actualitzacions se desplegaran.
- Adaptació a canvis normatius. La solució completa objecte del present contracte ha de contemplar la adaptació als canvis normatius que surtin durant l'execució i vida del contracte.



- Soportar los certificados digitales y sellos de órgano de firma electrónica de CATCERT y FNMT y el sistema tendrá que permitir determinar qué clase de certificados se utilizará en cada servicio, funcionalidad, procedimiento o actuación administrativa. Los usuarios podrán tener el certificado instalado en su equipo y/o en una tarjeta criptográfica o servidor de certificados.
- La solución tiene que permitir, en el supuesto de que el Ayuntamiento de Tarragona opte por este extremo, la autenticación de usuarios y la firma electrónica mediante sistemas HSM o delegado a un tercero de confianza. Llegado el caso, el adjudicatario realizará la integración sin coste adicional para la Corporación.

### 8.6.1 Base de datos

Los procesos de almacenamiento y de tratamiento de los datos que requieran el uso de un sistema gestor de base de datos, irán contra un gestor de base de datos relacional altamente escalable, con protección y alto rendimiento, potente, que cuente con seguridad completa en el entorno de producción y de preproducción, gestión de copias de seguridad, herramientas de administración gráfica e intuitiva y cómodo de usar, **soporte** y mantenimiento de fabricante y demás características propias de un gestor de base de datos de primer nivel.

Se valorará positivamente que sea sobre *Oracle*, atendido la robustez, rendimiento y solvencia contrastada así como que la Corporación dispone de conocimiento y permitiría asumir el proyecto con plena compatibilidad así como poder disponer de la entorno a desarrollo y “espejo” on-premise con facilidad, agilidad sin necesidad de conversión ni transformación de bases de datos o de implantación de nuevos sistemas gestores.

Dentro de la solución presentada, aparte de entregar las conexiones y usuarios de base de datos específicos por la solución objeto del presente contrato, el adjudicatario entregará una instancia y usuario adicional a la base de datos para la gestión y tratamiento de datos de posibles desarrollos propios por parte de la Corporación, en los entornos de preproducción y producción, de forma que también conformará parte del mantenimiento y soporte verso esta, copias de seguridad, tuning de base de datos, etc.

Durante la vida del contrato, el adjudicatario evolucionará la infraestructura y sistemas del gestor de base de datos en sus diferentes versiones con objeto de garantizar la evolución tecnológica de base así como el rendimiento, de los diferentes entornos.

### 8.6.2 Servidor de Aplicaciones

Atendido la criticitat del proyecto a implantar, a pesar de ser modalidad Cloud en modo SaaS, el **licitador hará falta que detalle el/s servidor/s de aplicaciones, arquitectura y configuración que entregará y será objeto de valoración**, puesto que será el componente que ejecute toda la lógica de negocio de la solución y se valoró positivamente que:

- Disponga de estabilidad empresarial, soporte, parches garantizados, actualizaciones y soluciones de seguridad y garantía.
- Sea una solución modular y que soporte diferentes sistemas operativos
- Disponga y permita tecnología :



- Alta disponibilidad (clustering), para permitir la ejecución de aplicaciones en varios servidores en paralelo, que el caso que se produzca fallada en alguno de ellos, otros sigan prestando el servicio.
- Balanceo de carga, en que requiere que cada servidor atienda un porcentaje de las peticiones de forma que el sistema en conjunto soporte más usuarios.

### 8.6.3 Requerimientos de navegador web

Con el fin de garantizar el máximo de independencia de los dispositivos clientes y la accesibilidad de la solución, se tendrán que cumplir las normas WCAG (web content accessibility Guidelines) del W3C (World Wide Web Consortium).

Las aplicaciones y portales web de los servicios públicos electrónicos, han de poderse visualizar y operar correctamente en las últimas versiones de Microsoft Internet Explorer, Mozilla Firefox, Google Chrome y Safari.

### 8.6.4 Software

Se requiere que la solución se conforme por un conjunto de componentes y módulos, cada uno de los cuales tendrá una finalidad muy definida, e integrados, de forma que sea fácil acceder a la información desde cualquier parte de las aplicaciones, permitiendo la fácil inclusión de nuevos módulos que puedan complementar el sistema en el futuro.

Hace falta que permita la parametrización y/o ampliación para adaptarse completamente a las necesidades de la Corporación. El adjudicatario será el encargado de la citada parametrización inicial conforme a las necesidades de la Corporación en el momento de la implantación.

Aunque la instalación inicial se tiene que realizar por el adjudicatario, la solución hará falta que sea fácilmente instalable y estar orientada al usuario no informático, con facilidad de uso, configuración y gestión.

Habrà que incorporar mecanismos que aseguren la coherencia de la información y garanticen su integridad, sus derechos y limitaciones de acceso a las mismas a los diferentes tipos de usuarios.

Las condiciones de explotación se tienen que adaptar siempre a los criterios vigentes en la Corporación en el momento de la implantación y en todos los casos será preceptivo el visto bueno técnico de la Corporación. Así mismo, cualquier situación imprevista se resolverá de acuerdos a los criterios del Ayuntamiento de Tarragona.

### 8.6.5 Interfaz gráfica

- Los componentes y módulos hace falta que tengan una interfaz gráfica de usuario amigable y que facilite la navegación a través de varias pantallas, enlazándolas según la relación existente entre los objetos de los módulos
- Todos los módulos tienen que disponer de un sistema ágil y potente para realizar consultas y acceder a los registros de la aplicación



- Todos los componentes y módulos que forman la solución tienen que disponer al máximo posible la misma apariencia, iconografía, estilos y sigan los mismos criterios respecto a funcionamiento de la interfaz de usuario, valorándose muy positivamente este extremo, puesto que favorece reduce curva de aprendizaje y contribuye a la polivalencia y transversalidad de los empleados municipales.
- La interfaz de los portales y servicios públicos electrónicos así como aplicaciones móviles, hace falta que :
  - se adapten al libro de estilos e imagen corporativa del Ayuntamiento de Tarragona.
  - sea responsive web design por adaptar-se a dispositivos móviles (smartphones y mesitas)
  - sean multidioma, como mínimo catalán y castellano.
  - Debe cumplir con la legislación vigente de accesibilidad y usabilidad y en especial en lo dispuesto en el Real Decreto 1112/2018 de 7 de septiembre, sobre accesibilidad de lugares web y aplicaciones por dispositivos móviles del sector público.

#### **8.6.6 Modelo de datos**

Se requiere :

- La existencia de un Diccionario de Datos, que facilite la comprensión de la estructura de datos de toda la solución.
- Que permita la inclusión de nuevos campos definidos por el usuario.
- Que permita asociar documentos a cualquier entidad con utilidades de operador. Estos documentos se visualizarán a las pantallas de consulta de las aplicaciones.

#### **8.6.7 Generación e impresión de informes y consultas**

Se requiere que:

- Disponga de un sistema que pueda manejar el usuario final para la creación de consultas y cualquier tipo de informes, listados o documentos.
- La herramienta tiene que permitir la exportación de los resultados a herramientas de ofimática estándares o archivos de texto plano.
- Los listados e informes, hace falta que puedan ser mostrados en pantalla antes de poder ser imprimidos.
- La herramienta hace falta que base su funcionamiento en un catálogo de datos que visualice nombres de campos y relaciones entre tablas de forma fácilmente comprensibles por el usuario.
- La herramienta hace falta que esté disponible por todos los usuarios.
- Hace falta que disponga la capacidad de generación de documentos en formatos como PDF, HTML y DOCX normalizado (ISO/IEC 29500:2008, Information technology-Office OpenXML formados).
- Los documentos que se generen a través de las aplicaciones se puedan integrar a la plataforma de notificaciones: Envío de documentos, recepción de acuses de recibo y almacenamiento de las digitalizaciones.
- Gestione y utilice marcadores normalizados previstos en documentos de tipos DOCX



- Los documentos que se generen a través de la aplicación se integren con sistema de portafirmas para la firma electrónica y con sistema de firma biométrica y que una vez firmados puedan formar parte de un expediente electrónico.
- La herramienta hace falta que permita a los documentos e informes que generen las aplicaciones, poderlos almacenar y vincular a expedientes electrónicos que se tramiten con la plataforma de tramitación electrónica, reutilizando así los documentos y la información de los sistemas de gestión, por ejemplo un certificado de pago o un recibo pueda enviarse a un expediente en tramitación.

### 8.6.8 Procesos masivos

Se requiere que:

- La Aplicación disponga de forma transversal, de una herramienta de planificación de procesos masivos sobre terceros, domicilios, expedientes, carga de datos, generación de informes o cualquier otra de tipo técnico y funcional.
- Se puedan planificar de forma inmediata, planificada o periódica cualquier tipo de trabajo en función de un calendario establecido.
- El lanzamiento de los trabajos no interfiera con el funcionamiento normal de la aplicación.
- Los procedimientos masivos dispongan de una gestión independizada e individualizada de los trabajos y de fácil uso por los usuarios finales.
- La solución por los procedimientos masivos hace falta que esté integrada en las propias pantallas de gestión y no por entornos especiales y específicos por perfiles técnicos de backend.

### 8.6.9 Arquitectura y Rendimiento.

Hará falta que cumpla **alta disponibilidad** y permitir ofrecer una gran cantidad de conexiones, además de rapidez y agilidad de navegación.

El adjudicatario tendrá que garantizar que la infraestructura de aplicaciones desplegadas logra las siguientes métricas en una operación normal de la solución, que no impliquen procesos masivos:

Métrica	Valor requerido
Tiempo mediano de respuesta de la aplicación	< 2 segundos
Tiempo de respuesta máxima	< 4 segundos
Usuarios concurrentes	Aprox 500 usuarios

Los valores de la mesa anterior, sueño aproximados y por lo tanto, en caso de incumplimiento el adjudicatario podrá justificar el incumplimiento y la Corporación se reserva el derecho de aceptarlo o exigir la aplicación de medidas correctoras para lograr las métricas descritas y que el adjudicatario tendrá que aplicar.



### 8.6.10 Interoperabilitat

La plataforma dispondrà de los procedimientos y sistemas necesarios para garantizar la interoperabilidad e integración entre:

- Totes las herramientas, componentes, módulos y procedimientos recogidos en el presente documento, como mínimo, y los que se recojan en la propuesta realizada por el licitador.
- Herramientas y sistemas municipales así como de agentes y administraciones externas, para el intercambio de información que se detallan en este pliego de condiciones técnicas. Estos procedimientos tendrán que estar técnicamente adaptados a las especificaciones reguladas al Esquema Nacional de Interoperabilidad ENI (artículo 156, apartado 1, de la Ley 40/2015, y Real decreto 4/2010 , de 8 de enero y otros disposiciones relacionadas) y aquellos formatos específicos y sectoriales que garanticen el intercambio de información.

### 8.6.11 Capa de Integración

La plataforma tiene que disponer de un catálogo de servicios o mecanismos necesarios para poder ser utilizados, a través de APIRest y/o WebServices , detallado en [el apartado 10](#), desde las aplicaciones corporativas actuales y futuras de la Corporación que lo requieran así como por las propias que forman componentes y módulos del presente proyecto.

Cualquier actualización, mejora o evolución de este catálogo de servicios que ofrecerá la solución, tendrá que ser notificado previamente al Ayuntamiento y tiene que garantizar que las aplicaciones corporativas sigan funcionando con normalidad sin ninguna modificación en la integración.

Si fuera necesaria la modificación o adecuación de las aplicaciones corporativas, habría que notificar al Ayuntamiento qué cambios son necesarios para adaptarse a estas mejoras y disponer de las dos versiones de integración hasta que el Ayuntamiento verifique el correcto funcionamiento del cambio.

### 8.6.12 Monitorización de usos

Se requiere que:

- En los servicios públicos electrónico, se puedan **monitorizar** y la Corporación pueda extraer indicadores de uso de la solución, tanto ente los diferentes servicios así como en las diferentes funcionalidades, ya sea en aquellas de acceso público y anónimo, como aquellas que sean de acceso restringido y debidamente autenticado (*p. ej. Funcionalidades o servicios más usados de la sede-e, accesos o servicios directos desde la carpeta ciudadana/empresa, los Top10 de los trámites más usados, accesos de usuario a los servicios personalizados, tiempo mediano de respuesta, dispositivos clientes utilizados para acceder a la solución, etc*).
- En módulos y componentes que conforman la solución global de gestión integral e integrada interna, para evaluar el uso funcional así como auditoría de las actuaciones, tanto en el acceso a opciones, registros, datos, documentos así como en la modificación de los datos, totales o parciales, para garantizar la trazabilidad en toda la solución global. Todo basado en el núcleo de la solución y por todos los componentes descritos en [el apartado 9](#).



### 8.6.13 Ampliación técnica y funcional de la plataforma tecnológica

La Corporación, necesita poder realizar tareas de desarrollo de software que pueda complementar y extender las funcionalidades del sistema integrado e integral, en aquellas áreas y procedimientos que no estén contemplados y no se prevea un desarrollo cercano por parte del adjudicatario, o bien la solución proporcionada no se ajuste a necesidades propias.

En concreto:

- Hace falta que se proporcione documentación sobre el modelo de datos, permitiendo además el acceso por parte del Ayuntamiento para realizar la explotación de datos y documentos de forma independiente.
- El sistema tiene que prever puntos de extensión en su desarrollo, de tal forma que puedan aplicarse nuevas funciones a modo de add-ons o plug-ins. Estas funciones serán accesibles desde cualquier procedimiento del sistema, configurando el flujo de trabajo y añadiendo acciones o actividades que utilicen estas funciones propias.
- El adjudicatario hace falta que ponga a disposición de lo Juntamente, además de los servicios web pro pinos del sistema, las librerías o APIs necesarias por el desarrollo de nuevas funciones o servicios, que serán las mismas que las utilizadas por el desarrollo del propio sistema, de tal forma que los desarrolladores del Ayuntamiento tengan el mismo “look & feel” (aparición gráfica y funcional) y queden totalmente integrados en el mismo sistema.
- Los servicios permitan realizar todas las operaciones atómicas que permitan automatizar operaciones en el sistema de datos.
- La frecuencia de suministro de librerías, APIs o servicios web actualizados al equipo de desarrollo del Ayuntamiento, hace falta que sea, **como mínimo dos veces al año**.
- El despliegue y mantenimiento de las aplicaciones web desarrolladas por el Ayuntamiento se realice en un servidor de aplicaciones contenido en el mismo Cloud donde esté ubicado el resto del sistema.
- Por el desarrollo se cuente con un entorno a desarrollo, que será una instalación paralela del sistema, actualizada en en cuanto a software de gestión pero desconectada de los datos reales. El sistema de desarrollo estará desplegado al CPD del Ayuntamiento, por lo tanto la licencia del software habrá que contemplar esta instalación

En todo caso los desarrollos realizados por el Ayuntamiento no modificarán ni alterarán de ninguna forma estas librerías, APIs o servicios web proporcionados por el sistema, ni tampoco podrán considerarse como parte del mismo.

Los desarrollos, antes de entrar en producción, serán enviados al equipo de desarrollo y mantenimiento del adjudicatario por su revisión y aprobación , comprobando estos que su desarrollo no afecta al normal funcionamiento del sistema y desplegando entonces los archivos necesarios al servidor de producción.

El Adjudicatario podrá hacer uso de las extensiones desarrolladas por el Ayuntamiento junto con su sistema de gestión, siempre que cuente con el consentimiento expreso del Ayuntamiento de Tarragona, quede diferenciado su uso y se especifique que estas extensiones han sido desarrolladas por el mismo.



## 8.7 Requerimientos Cloud

### 8.7.1 Introducció

El cloud computing o computació a la nube es una nueva forma de prestar los servicios de tratamiento de la información, válida por la administración pública, que permita optimizar la asignación y el coste de recursos asociados a las necesidades de tratamiento de información. La Corporación no tiene necesidad de realizar inversiones en infraestructuras sino que utilizará la que pone a su disposición el prestamista del servicio, garantizando que no se generarán situaciones de falta o exceso de recursos, así como el sobrecost asociado a estas situaciones

### 8.7.2 Desempeño normativo relativo al Cloud

El adjudicatario tiene que garantizar de forma imperativa que el sistema propuesto cumple con la legislación que es aplicable en materia TIC y en especial con las siguientes normas, además de otras indicadas como tales en el presente documento:

- Real decreto-Ley 14/2019, de 31 de octubre, por el cual se adoptan medidas urgentes por razones de seguridad pública en materia de administración digital, contratación del sector público y telecomunicaciones.
- Esquema nacional de seguridad, aprobado por Real decreto 3/2010, de 8 de enero, por el que se regula el esquema Nacional de Seguridad en el ámbito de la Administración electrónica (ENS)
- Esquema Nacional de Interoperabilidad, aprobado por Real decreto 4/2010, de 8 de enero por el que se regula el Esquema Nacional de interoperabilidad en el ámbito de Administración electrónica (ENI)
- Ley de Protección de Datos Personales y garantía de los derechos digitales, LOPDGDD 3/2018 de 5 de diciembre. La empresa adjudicataria tendrá la consideración de encargado de tratamiento y, de acuerdo con el que se establece, una vez adjudicado el contrato se formalizará el correspondiente contrato de tratamiento de datos de carácter personal.

La propiedad de la información corresponde en el Ayuntamiento de Tarragona. El adjudicatario tendrá que elaborar un documento de seguridad en los términos exigidos, por esta nueva contratación.

En el caso de infringir esta condición la empresa adjudicataria será considerada también como "responsable del tratamiento" respondiendo a las infracciones que hubiera podido cometer

- Aquellas que en decurso de la vida del contrato, afecten en especial en el ámbito de protección de datos, tratamiento de los datos así como en la prestación de servicios TIC. Por lo tanto, el adjudicatario adecuará durante la vida del contrato las infraestructuras, componentes y servicios según el marco normativo presente, sin ningún coste adicional para la Corporación.
- Subcontrataciones - El adjudicatario, habrá comunicar cualquier subcontratación (personal, instalaciones, servicio de comunicaciones, servicios de espaldarazo, etc.) al Ayuntamiento, indicando la tipología de los servicios que pretende subcontratar y tendrá que obtener la conformidad expresa a la mencionada subcontratación por parte del Ayuntamiento. La



empresa subcontratada tendrá que disponer, al menos, de las mismas garantías contractuales con la empresa adjudicataria del contrato.

La empresa adjudicataria, tendrá que adoptar las medidas técnicas y organizativas necesarias para garantizar la seguridad de la información y las normas que afecten, que eviten su alteración, pérdida, acceso y tratamiento no autorizado.

### 8.7.3 Tipología cloud y modalidad de servicio

La Corporación, como entidad pública compleja que necesita centralizar sus recursos informáticos, ofreciendo a la vez flexibilidad en la disponibilidad de los mismos, opta por la modalidad de nube privada (private-cloud), es decir, estará dedicada en exclusiva al objeto de la solución y servicios del presente contrato y no podrá ser compartida con otros servicios u organizaciones.

Las soluciones suministradas serán administradas como un servicio siendo responsabilidad del adjudicatario la administración, actualización y mantenimiento de la infraestructura y plataformas en la que se alojen, incluyendo todas las licencias necesarias por el mantenimiento de los servicios su coste y actualización será responsabilidad del adjudicatario.

El servicio de cloud se basará en un catálogo de servicios, de los que el Ayuntamiento de Tarragona tendrá plena disponibilidad de consumo de los recursos que necesite en cada momento, dentro del concepto de pago por uso cuantificado. Este catálogo de servicios estará compuesto por un conjunto de paquetes de recursos que irá evolucionando en el tiempo en función de la evolución de la tecnología.

Estos servicios los agruparemos en las siguientes tipologías:

- Servidores: Elementos de red y computación de cloud.
- Almacenamiento: Capacidad de disco proporcionada como servicio.
- Copias de seguridad: Capacidad de copia para las máquinas virtuales configuradas

Se considerará incluido todos los componentes como los servicios para la instalación, configuración y administración de sus componentes así como los elementos para dotar la solución de seguridad y conectividad. Se incluirá en los productos las licencias correspondientes a los sistemas operativos de virtualización, almacenamiento, bases de datos, copias de seguridad y cualquiera otro elemento o aplicación que se proporcione, así y cómo, su soporte y mantenimiento. No se podrá imputar ningún coste extra a lo largo del ciclo de vida del contrato, a excepción de aquellos que la Corporación pueda requerir del catálogo de servicios que el adjudicatario disponga y no sean objeto del presente contrato.

Cualquier modificación/evolución del catálogo de servicio que ofrezcan, habrá que garantizar que las aplicaciones sigan funcionando normalmente sin la necesidad de cambios en las integraciones e interoperabilidad.



#### 8.7.4 Servicios y procedimientos de soporte operativo

Será responsabilidad del adjudicatario los servicios de administración, actualización y mantenimiento así como los servicios de operación, explotación y soporte técnico de toda la infraestructura y plataformas que soporten la solución objeto del contrato:

- Operación de Sistemas y Gestión de Red: Mediante estos servicios, el personal supervisa el correcto funcionamiento de las máquinas y sistemas del CPD, así como el funcionamiento de sus líneas de comunicaciones. Estos servicios son los siguientes:
  - Operación de Sistemas: Monitorización, primer nivel de incidencias, escalado y respuesta. Cambios. Seguimiento Back-Up. Reporting básico.
  - Operación de Gestión de Redes: Monitorización de líneas y routers. Gestión de averías en líneas y monitorización de firewalls, DNS, etc. Monitorización de elementos activos (software, hub's, etc.) Back-up de firewalls y DNS uno Backup de elementos activos. Reporting básico, escalado y primer nivel de incidencias.
  
- Administración del Sistema: Incluyen las actuaciones necesarias para garantizar, a largo plazo, el correcto funcionamiento del sistema y su aprovechamiento óptimo, tanto respecto a las funcionalidades como al rendimiento general. Estos servicios son los siguientes:
  - Administración de Sistemas Operativos: Gestión de políticas de seguridad. Gestión de políticas de sistemas. Monitorización y análisis del sistema. Mantenimiento y actualización del hardware. Gestión del rendimiento. Mantenimiento preventivo y correctivo. Elaboración de documentación.
  - Administración de Bases de datos: Instalación y configuración del software. Política de copias de seguridad y recuperación. Seguridad en base de datos (usuarios, roles, privilegios.) Monitorización y optimización de bases de datos. Planificación de crecimientos y cambios. Tunning.
  - Administración de middleware (servidores de aplicaciones, servidores web, etc.): Instalación y configuración. Políticas de seguridad. Políticas de seguridad web. Monitorización y control. Gestión de cambios. Gestión de Incidencias.

El proveedor tiene que garantizar el acceso, por parte de los técnicos municipales, a los datos y documentos, habilitando herramientas, comunicaciones y protocolos a lse bases de datos y repositorio documental que conformen la solución, por posibles desarrollos de aplicaciones que realice el Servicio TIC de la Corporación, así como por explotación y análisis de datos, o por publicación de datos y documentos, ya por necesidades de toma de decisiones o que permitan la apertura mediante transparencia activa, publicación a portales de datos abiertos, etc.

Este acceso será por todos los entornos entregados (producción, preproducción, espejo) y hará falta que sea entregado mediante acceso directo a la base de datos (mesas, consultas, vistas, funciones, etc) y debidamente documentado y entregado a los técnicos del Servicio TIC de la Corporación.

Será complementado mediante API's abiertas con protocolos y formatos estándares que serán debidamente documentados y entregados a los técnicos de la corporación ([ver apartado 10](#))



La Corporación se compromete a primeros de confidencialidad ante la información a la que tenga acceso sobre los modelos de datos y demás componentes del sistema que pueda comprometer al adjudicatario verso posible competencia.

### 8.7.5 Ubicación geográfica

El alojamiento o alojamientos del/s centro/s de proceso de datos, infraestructura, plataforma, datos y documentos de la Corporación asociada al Cloud, incluidos los posibles alternativos, tienen que ser propuestos haciendo referencia en ubicación geográfica donde se encuentra ubicado. Es requisito que se encuentre ubicado en el país o países del Espacio Económico Europeo, preferiblemente en Cataluña, por razones horarias y de mayor facilidad para ejercer los controles y auditorías definidas. Todo ello permite identificar el marco legal aplicable, garantizar una mayor medida de desempeño y reducir riesgos asociados, más cuando no se contempla una transferencia internacional de los datos.

Esta localización afecta no sólo en la sede del proveedor de cloud, sino también a la localización de cada uno de los recursos físicos que se utilice para implementar el servicio de forma directa o subcontratada. Los derechos y obligaciones relativos a sus datos tienen que garantizarse siempre.

El Adjudicatario tiene que informar en todo momento en la Corporación de la ubicación de la infraestructura tecnológica y de la información, incluyendo la posible intervención de subcontratistas.

### 8.7.6 Transparencia

En relación al control de la localización de los datos, un servicio de Cloud puede ser auditable o transparente en cuánto La Corporación puede reclamar información precisa de donde y cuando y quien ha almacenado o procesado sus datos, y en qué condiciones de seguridad se han producido. De otra forma, nos encontraremos con un servicio opaco, ene l que este no tiene ninguna opción de obtener información precisa de que ha pasado con sus datos ni herramientas para auditar el servicio que se le está proporcionando y en el que su propia información escapando su control.

Se requiere a los licitadores, que la propuesta Cloud que hay que suministrar tiene que ser auditable y se indique los procesos y criterios que dispondrá la solución para hacer-lo posible.

### 8.7.7 Capacidad

El sistema ofrecido tendrá que ser :

- Escalable - tendrá que prever el crecimiento del volumen de datos de servicio durante la vigencia del contrato.
- Dimensionable - en función de los picos de carga de servicio reales.
- Disponible - en los términos de los acuerdos de nivel de servicios establecidos en este pliego.



Se arbitrarà un procediment per sol·licitar, per part de la Corporació, possibles millores temporals de les capacitats per sistemes complementaris o addicionals.

**El Adjudicatari se compromet a garantir un augment del 2% anual versos la capacitat, en computació, rendiment i emmagatzematge per assegurar una millora i adequació contínua dins de la duració del contracte. Aquest pot ser millorat a l'alça, el qual se valorarà positivament.**

### 8.7.8 Seguretat i confidencialitat

Les mesures de seguretat són imprescindibles per garantir la integritat dels dades, evitar accessos no autoritzats i recuperar la informació en cas de que es produeixin incidències de seguretat.

**La categorització del sistema objecte del present contracte, a efectes del Esquema Nacional de Seguretat (ENS), es de nivell MÈDIO.**

Se requereix:

- El proveïdor del servei queda obligat a complir amb totes les mesures de l'Annex II de l'ENS pertinents per a la valoració **MÈDIA** en totes les dimensions de seguretat considerades (Integritat, Confidencialitat, Autenticitat i Trazabilitat.)
- Les solucions entregades des de l'infraestructura, cal que tingui les mesures de seguretat necessàries per garantir la identitat, integritat, conservació i confidencialitat, tant dels dades, documents i transaccions.
- Cal garantir la realització de les auditories de seguretat ordinàries i extraordinàries previstes en l'article 34 de l'ENS. Aquest article exige requisits específics sobre els criteris, mètodes de treball i de conducta utilitzats, els aspectes dels quals cal determinar la auditoria i les conclusions que cal realitzar sobre ella.
- El adjudicatari serà el responsable de la gestió i administració dels serveis incloent-hi l'infraestructura virtualitzada i la provisió de les plataformes i components que interviuen.
- El adjudicatari designarà un Responsable de Seguretat dins de la seva organització, que tindrà com interlocutor al Responsable de Seguretat de l'Ajuntament
- Se registraran totes les actuacions realitzades sobre elements virtuals, incloent-hi el muntatge i desmuntatge de suports d'informació.
- L'allotjament de les solucions se prestarà complint-hi el que està establert en matèria de protecció de dades i qualsevol altra normativa en matèria de protecció de dades europea o nacional vigent.
- **Confidencialitat:** El proveïdor de Cloud, se compromet a mantenir la màxima absoluta confidencialitat de tots els dades i documents als quals tingui accés, complint-hi estrictament a la norma espanyola de protecció de dades personals, així com a establir les mesures adequades per garantir la seguretat.
- Se preveuen mecanismes que garanteixin la eliminació segura dels dades quan se sol·liciti i, en tot cas, al finalitzar el contracte. Se requereix una certificació de la destrucció emesa pel proveïdor de Cloud o per un tercer.



- El Adjudicatario, como responsable del tratamiento de datos, tiene que permitir el ejercicio de los derechos de acceso, rectificación, cancelación, oposición, olvido a los ciudadanos. Por eso, el proveedor de cloud se compromete en la cooperación y a garantizar las herramientas adecuadas para facilitar la atención a los derechos indicados
- **Comunicaciones:** La conectividad especial con redes de la Administración General del Estado, como red SARA (Sistema de aplicaciones y redes por las administraciones), en el supuesto de que la Corporación la requiera, hará falta que sea provista por el adjudicatario, previa comunicación de la Corporación ante el organismo autorizando de la IP pública a utilizar en su nombre o mediante intermediación del propio adjudicatario, debidamente reconocido y certificado.
- El proveedor de cloud dispondrá de los servicios de frontera con el proveedor o proveedores de servicios de telecomunicación (interconexión y servicio de acceso a Internet, proxys, etc). No se compartirán equipos baso que alojen la solución o hipervisors con clientes que dispongan de sistemas categorizados como de nivel bajo.
- Los requisitos de identificación del administrador del hipervisor corresponderán a un sistema de categoría ALTA según el ENS y la cuenta de administración será diferente que la de administración de los restantes elementos/servidores virtualitzats intervinientes en el servicio.
- **Incidencias de seguridad y continuidad:** El servicio tiene que contemplar una adecuada gestión de las incidencias de seguridad y mecanismos que garanticen la continuidad de las operaciones en caso de catástrofes o incidentes severos.
- El adjudicatario hace falta que entregue de forma periódica, como mínimo las reuniones de seguimiento del contrato y ANS establecidos cada trimestre, de los incidentes de seguridad que se hayan producido, así como las medidas adoptadas para resolverlas o de las medidas que la Corporación tiene que disponer para evitar daños que puedan producirse. Hay que poder disponer la opción de comprobar las medidas de seguridad, incluidos los registros que permitan conocer quién ha accedido a los datos de los que sueño responsables. Podrá acordarse que un tercero independiente audite la seguridad (en este caso, hay que conocerse la entidad auditora y los estándares reconocidos que aplicará).
- **Profesionalidad:** El proveedor de cloud, tiene que garantizar que la seguridad esté atendida, revisada y auditada por personal cualificado.
- **Protección de la información almacenada y en tránsito:** Atendido la especial sensibilidad de los datos tratados por las administraciones públicas, la aplicación de técnicas robustas de cifrado tanto a los datos en tránsito como los datos almacenados, constituye una medida necesaria para garantizar su confidencialidad. Hace falta que contemple la realización de copias de seguridad de la información que garantice plena disponibilidad e integridad de los datos almacenados.

### 8.7.9 Auditorías

La Corporación se reserva el derecho a realizar, por sí mismo o a través de un tercero, las auditorías que considere convenientes sobre las medidas de seguridad implantadas por el adjudicatario, sin necesidad de informar al adjudicatario de su utilización y en intervalos, franjas horarias e intensidades de tal forma que no interfieran en el normal funcionamiento de los sistemas contratados.



Estas auditorías pueden ser sustituidas, si procede, por certificaciones oficiales vigentes obtenidas por la empresa adjudicataria, a su cargo y con la periodicidad que considere la empresa, emitidas por entidades reconocidas a tal efecto. Es decir, ante una solicitud de auditoría del Ayuntamiento, la empresa adjudicataria puede responder mediante la aportación de una certificación de seguridad obtenida por ella y que sea vigente.

En todo caso, tendrán que llevarse a cabo por el adjudicatario las auditorías periódicas exigidas por el cumplimiento de la legislación vigente relativa a protección de datos de carácter personal y del Esquema Nacional de Seguridad y de aquellas que puedan requerirse a nivel legal durante la vida del contrato, y que como obligación legal del adjudicatario se entienden incluidas en el precio del contrato.

### 8.7.10 Monitorización

El adjudicatario hace falta que habilite la herramienta o herramientas técnicas necesarias (incluyendo las posibles licencias de uso de estas) para la monitorización 24x7 de la actividad, comunicaciones, disponibilidad, rendimiento así como identificar tendencias en parámetros de la infraestructura usada por el alojamiento y las comunicaciones, para detectar interrupciones de los servicios por mal funcionamiento.

Habrà que habilitar un acceso para la Corporación por el objeto de verificar el adecuado desempeño de los ANS (Acuerdos de nivel de servicio).

El intervalo de monitorización no será superior a los 3 minutos y alcanzará la monitorización independiente de la actividad y rendimiento y disponibilidad de los servicios.

La Corporación se reserva el derecho a habilitar un entorno de monitorización propio y sobrepuesto al obligado al adjudicatario, informando a este sobre su instalación y coordinando los parámetros de interrogación para no saturar los sistemas monitorizados.

### 8.7.11 Copias de seguridad

El adjudicatario se compromete a la realización de copias de seguridad de forma que se permita la recuperación completa de todo el sistema y la información almacenada en el mismo. Estas copias se realizarán con una periodicidad **no superior a 24 horas** (RPO – Recovery point Objetivo máximo), mediante un sistema que garantice un impacto mínimo en la actividad del sistema y en horario nocturno.

La granularitat de las mismas tiene que ser a nivel:

- Archivo de disco
- Registros de base de datos.
- Mesa de la base de datos
- Documentos y metadatos

La solicitud de restauración de algún elemento de la copia de seguridad de la Corporación tendrá un tiempo máximo de recuperación de **24 horas**, a contar desde la comunicación de la solicitud mediante los medios pactados.



La estructura de las copias de seguridad será la siguiente:

- Se podrá realizar copias de seguridad incrementales, diferenciales o totales, mientras sea posible el acceso a cualquier archivo durante cualquier de los últimos 15 días y fuera de esta ventana de mayor exigencia, el primer día de cada mes, de los últimos 12 meses.
- El adjudicatario se compromete a la realización periódica de las pruebas de restauración para garantizar el normal funcionamiento del proceso
- El almacenamiento de las copias se realizará en lugar seguro y las mismas estarán cifradas.
- En el supuesto de que las copias se trasladen de ubicación, habrá que respetar lo indicado en el presente documento sobre la ubicación de los datos de carácter personal tratados y a las medidas de seguridad exigibles legalmente, [apartado 8.7.5](#).

### 8.7.12 Continuidad del servicio

El adjudicatario se compromete a la habilitación de las medidas oportunas para garantizar la continuidad del servicio, por lo cual dispondrá de un Plan de Recuperación de Desastres que garantice la recuperación de servicios, bien en el mismo CPD, bien en uno de alternativo, con un punto de recuperación no superior a 12 horas y un tiempo hasta la recuperación de todos los servicios no superior a 4 horas.

Al menos una vez al año, se tendrá que comprobar materialmente la posibilidad de desempeño del plan, tanto en tiempo como alcance y facilitando en la Corporación una evidencia satisfactoria de la ejecución de la prueba de continuidad.

**En caso de incumplimiento se establece una penalización igual en el doble del importe por minuto correspondiente a la adjudicación del servicio CLOUD de alojamiento multiplicado por el número total de minutos en los que haya sido violado el ANS en el periodo considerado.**

Como criterio de adjudicación, es necesario la disponibilidad de una certificación vigente TIER del Uptime Institute, o equivalente, del CPD principal, siendo más valoradas aquellas de mayor graduación (Orden de prelación en la valoración: TIER n > TIER n-1, Certificación de sostenibilidad operacional > Certificación de construcción > Certificación de documentos de diseño).

**Se requiere como mínimo, certificación TIER III** por las capacidades de poder realizar cualquier actividad planteada sobre cualquier componente de la infraestructura sin interrupciones de la operación. Tiene que haber bastante capacidad y doble línea de distribución de componentes, de forma que sea posible realizar mantenimiento o pruebas en una línea y mientras la otra atiende la totalidad de la carga. En este nivel, actividades no planeadas como errores de operación o fallas espontáneas en la infraestructura pueden todavía causar una interrupción del CPD.



### 8.7.13 Requerimientos de conectividad.

El Adjudicatario tiene que entregar, configurar e implementar aquellos sistemas y conexiones que permitan obtener una buena conectividad así como redundancia en el acceso y uso de la solución por parte de los empleados municipales así como por parte de la ciudadanía en los servicios públicos electrónicos que se pongan a disposición. Así mismo a adecuarlos de forma permanente a las necesidades de acceso y rendimiento que permita garantizar un uso ágil y eficiente de la solución en todos sus ámbitos.

### 8.7.14 Comunicaciones

Las líneas de comunicaciones entre el CPD de la Corporación (ubicado en el Ayuntamiento de Tarragona, edificio consistorial) y el CPD del adjudicatario **estarán excluidas** del presente contrato. Será responsabilidad de la Corporación, la provisión de las líneas de comunicaciones principal y de backup , para la Corporación, necesarias por el establecimiento de las comunicaciones.

Sí es objeto del contrato:

- la provisión y configuraciones de componentes tipos proxy y demás, tanto al CPD de la Corporación como al CPD del adjudicatario, y el soporte en las configuraciones correspondientes, que permita las comunicaciones seguras y transparentes a los usuarios finales.
- Monitorización de las comunicaciones que establecen los enlaces entre ambos CPD
- Componentes, monitorización y control de los elementos de seguridad perimetral así como administración del acceso a los diferentes sistemas incluidos al presente contrato.
- Sistemas y técnicas de control de congestión implementadas a nivel de electrónica de nivel 3 (Calidad de Servicio o QoS ).
- Permita accesos remotos multiplataforma : FTTH, ADSL, 3G, 4G, etc.
- Filtrado de contenidos, antivirus, antispymware,..
- Coexistencia con otros servicios como correo electrónico, navegación, VozIP, sin degradar los tiempos de respuesta de este.
- Alta disponibilidad disponiendo de un alto nivel de redundancia en tipo de líneas.
- Registro de tráfico que circula por la red con el fin de poder detectar situaciones de intrusión, mal uso de los recursos y actividad general de los usuarios.
- Definición de calidad de servicio de clases de usuario.
- Elevado nivel de seguridad.

#### 8.7.14.1 Conectividad en Internet

El acceso en Internet requerido tiene como objetivo proporcionar accesibilidad desde la red pública a la plataforma y por todos aquellos usuarios que consumen sus servicios públicos electrónicos por parte de los regidores, empleados, ciudadanos y empresas.

Las líneas de comunicaciones y equipos de conexión directa a la red pública Internet tiene que ser proveído y operado por el proveedor.

Se requiere que el acceso en la red Internet se encuentre redundado mediante dos enlaces de datos independientes. Esta redundancia se encontrará configurada en base a la técnica de implementación de elementos activo-pasivo pero se deja la opción al licitador de proponer una



nueva configuración que mejore el nivel de disponibilidad o la capacidad y agilidad de actuación ante pérdida de servicio eventual.

A lo largo del ciclo de vida del servicio se requerirá la ejecución de pruebas de alta disponibilidad o failover para comprobar que la solución implementada satisface los requerimientos de la Corporación al respeto.

Las necesidades previstas conjuntas de consumo indican que se satisface con un capital de acceso a internet aproximado de **100 Mbps** aunque también se requiere la posibilidad de disponer de la flexibilidad de aceptar picos de consumo puntuales superiores sin tener que realizar ninguna petición previa. El adjudicatario tendrá que adaptar el capital a las necesidades de la Corporación para ofrecer un servicio óptimo y ágil con un buen rendimiento.

Este red de acceso externo se encontrará desplegada con dos equipos de acceso tipo enrutador, en configuración de alta disponibilidad y dos equipos cortafuegos que además permiten la aplicación de técnicas de segunda barrera en seguridad perimetral e incorporan elementos activos de anti-spam, web-filtering, antivirus, sistema de detección de intrusión (IDS utilizando el acrónimo de la expresión anglosajona Intrusion Detection System).

Será responsabilidad del proveedor del servicio la ejecución de este tipo de pruebas en coordinación con el personal del Servicio TIC del Ayuntamiento de Tarragona asociado a estas tareas y será este último el que, después de recibir los informes resultantes de este plan de pruebas, validará las mismas y el correcto funcionamiento de la topología existente.

El licitador tendrá que realizar la propuesta de disponibilidad y accesibilidad de una herramienta que permita visualizar en tiempo real el consumo del capital de acceso a la red Internet y su evolución en el tiempo, así como el resto de parámetros que pueda permitir el realizar una evaluación del servicio.

Esta herramienta tiene que permitir la extracción de esta información para la realización de informes internos.

#### **8.7.14.2 Direccionamiento IP**

Los diferentes entornos operativos, los equipos de conexión directa a Internet y el resto de elementos y soluciones necesitan un conjunto de direcciones IP públicas para garantizar su disponibilidad y accesibilidad a Internet según la configuración actual.

Las necesidades actuales y previsiones a lo largo del ciclo de vida del servicio requieren que el licitador ofrezca un rango mínimo de **16 direcciones IP** disponibles permanentemente y encaminadas mediante la solución de acceso a Internet que proponga, que serán distribuidas a los servidores y soluciones alojados a los armarios de la solución. Este direccionamiento será registrado a nombre del Ayuntamiento de Tarragona y gestionado por el licitador según las características de servicio que ofrece la entidad RIPE, Réseaux de IP Européenne, en modo PA (Provider Aggregatable),



### 8.7.15 Interlocuciones

Se establecerán las identidades de los responsables y/o interlocutores de la Corporación en la empresa adjudicataria, especificando sus nombres, cargos, y contactos telefónicos y de correo electrónico:

Responsable de Seguridad, Responsable de Sistemas, Responsable de mantenimiento de los ANS, Responsable para aspectos administrativos, Responsable de aspectos de la LOPD, Responsable de la aplicación.

Todo esto incluso considerando el CAU que se establezca por el adjudicatario como canal prioritario de comunicación a efectos de cualquier petición de servicio, incidencia, etc.

### 8.7.16 Rendimiento

La Corporación es dinámica y el adjudicatario se compromete a garantizar un correcto rendimiento de toda la solución y por lo tanto, se compromete a ampliar, adecuar, ajustar los componentes, el arquitectura de maquina, software y comunicaciones, que garantice un uso óptimo y buen rendimiento de las aplicaciones y servicios objeto del presente contrato.

### 8.7.17 Registros de actividad

Hace falta que se habiliten los registros de actividad con las persistencias y evidencias y alcance exigidos por la legislación vigente en términos de protección de datos de carácter personal y de seguridad vinculados al ENTE, teniendo que disponer de trazabilidad de las acciones realizadas sobre los sistemas de información.

Específicamente habrá que disponer de registros de acceso que permitan monitorizar, analizar, investigar y documentar posibles acciones indebidas o no autorizadas, tanto a nivel operativo como de administración.

Así mismo, se habilitará un acceso transparente a los técnicos del Servicio TIC a los registros como medida de control y auditoría de trazabilidad en los accesos a la operación y administración de los sistemas que apoyan a la plataforma de gestión municipal.

### 8.7.18 Portabilidad y devolución del servicio

La opción de cloud a contratar tiene que considerarse abierto a la portabilidad, es decir, se podrá considerar cuando mayor sea la facilidad para transferir todos sus datos y aplicaciones desde un proveedor de cloud a un otra o a los sistemas CPD propiedad de la Corporación , garantizando la disponibilidad de los datos y la continuidad del servicio y trabajos y servicios que sean necesarios para hacerlo efectivo.

La empresa adjudicataria se obliga, a la finalización del contrato y/o en cualquier circunstancia de modificación del mismo, a entregar el direccionamiento IP y toda la información al Ayuntamiento en el formato que se determine, generalmente como copias de seguridad de las máquinas virtuales que sean accesibles en formato abierto, de forma que la Corporación pueda habilitar los servicios en sus propios sistemas (CPD) o bien trasladarlos a un otra proveedor de



servicios, en un formato que permita su utilización. Todo esto en el plazo más breve posible y con el menor impacto en el servicio para los usuarios, siempre **antes de 10 días naturales**, garantizando en la transición la integridad de la información, configuración y parametrización del servicio y sin ningún coste adicional.

La Corporación tendrá la opción de exigir la portabilidad de la información a sus propios sistemas de información o a un nuevo prestamista Cloud cuándo :

- Considere inadecuada la prestación del servicio conforme a los niveles de prestación y acuerdos (ANS) contenidos en el presente documento y el proveedor tiene que garantizar la portabilidad de los sistemas, aplicaciones, datos y documentos.
- Fusión o absorción por otras o por cambio en la línea de negocio del adjudicatario.
- La intervención no autorizada o no adecuada de algún subcontratista,
- La transferencia de datos a países fuera del Espacio Económico Europeo,
- El incumplimiento con los compromisos de seguridad; vulneración en el acceso, integridad, autenticidad de la información de la Corporación, etc.
- La modificación unilateral por el adjudicatario de las condiciones del servicio.
- Causas y decisiones de estratégicas de la Corporación justificadas.
- Incidencias reiteradas verso la capacidad, disponibilidad, rendimiento de la solución.
- Revocación de cualquier certificación y/o requerimiento del presente pliego.
- Posibilidad de cambio de ubicación geográfica de los sistemas que provean la plataforma cloud por parte del adjudicatario y/o subcontratado.
- La propia finalización del contrato

En el supuesto de que la Corporación decida habilitar los servicios en sus propios sistemas (CPD), el adjudicatario realizará los servicios de instalación, configuración y puesta en marcha para poder restablecer plenamente el servicio, sin coste adicional para la Corporación.

A partir del momento de esta transferencia la empresa adjudicataria quedará liberada de sus responsabilidad a efectos del servicio de Cloud sobre la solución entregada, dejando de facturar este concepto en la Corporación y siguiendo prestando los servicios de apoyo, mantenimiento y evolución de la solución, en modalidad on-premise.

#### **8.7.18.1 Destrucción de la información**

Una vez comunicada formalmente por el Ayuntamiento la completa reversión del servicio en los términos descritos en el apartado anterior, pero no antes, la empresa adjudicataria del servicio procederá en un plazo **no superior a 10 días hábidosos** a borrar/destruir toda la información almacenada relativa a la prestación del servicio, excepto aquella que tenga que mantener por cuestiones legales y sólo durante el plazo fijado por la legislación vigente. La empresa emitirá los correspondientes certificados a efectos de acreditar la ejecución de las operaciones de borrado/destrucción de la información

#### **8.7.19 Catálogo de servicios, valoración económica y pago por uso**

Adicionalmente, la Corporación puede escalar o disminuir durante la duración del contrato y podrá solicitar cuando lo requiera, la incorporación de nuevos requerimientos a nivel de infraestructura, plataformas o servicios en base al dinamismo que dispone.



La Corporación podrá requerir ampliar o reducir los servicios prestados, según sus necesidades. de forma fácil y rápida, la creación o destrucción de los entornos, por ejemplo de pruebas de aceptación y de formación de usuario, según las necesidades del momento, ya sea en modalidad IaaS (infraestructura como servicio) o PaaS (Plataforma como servicio).

Se desea por lo tanto, un servicio escalable, que gestione los cambios y configuración de la infraestructura tecnológica, de acuerdo con las necesidades de la Corporación y de los acuerdos de nivel de servicio, y de pago bajo la modalidad "a petición" y pago por uso como "servicio", bajo los cuales el adjudicatario entregará un entorno a administración y operación que permita disponer de una gestión unificada en un único punto.

Este apartado canalizará las colaboraciones que no estén reguladas en ninguno de los servicios prestados que se definen como requerimientos al presente pliego.

Así mismo, estos servicios bajo petición, se registrarán igualmente con los parámetro de calidad del servicio recogidos en el [apartado 13-Acuerdos de Nivel de Servicio](#)

## 9 REQUERIMIENTOS FUNCIONALES

La solución propuesta tendrá que incluir, necesariamente, los componentes, subsistemas, aplicaciones, módulos y funcionalidades que en este apartado se enumeran.

Algunos de los requerimientos están supeditados a un plazo específico y se han identificado de forma explícita a sus correspondientes apartados, el que facilitará su desarrollo y adecuación.

**Cualquiera de los criterios será objeto de comprobación durante en la fase de demostración y defensa de la oferta, pudiendo descartar aquellas propuestas que no cumplan.**

### 9.1 Componente 1 - Núcleo de la plataforma

El núcleo de la plataforma es el fundamento principal sobre el que se implantan e integran el resto de componentes y subsistemas de gestión de toda la solución.

**El presente Componente, hace falta que sea en tecnología web, en el momento de la licitación. Aquellas soluciones que no cumplan, serán excluidas**

#### 9.1.1 Organización y seguridad

Se requiere que:

- Hace falta que permita la representación del organigrama municipal, según nos/organizaciones, concejalías, áreas, departamentos, unidades con las correspondientes dependencias jerárquicas, periodos de vigencia. Así mismo, atendido el dinamismo de la Corporación, hace falta que se dispongan de mecanismos para adecuar (cambios de jerarquías, competencias, bajas, cambios adscripción) el organigrama y en consecuencia el sistema de información, a la estructura y organigrama real.



- Puedan establecerse los usuarios y sus palabras de paso, siendo el usuario único y utilizable por todas las aplicaciones y módulos del resto de componentes, que compongan la solución . Así mismo, se hace falta que permita la autenticación mediante certificado digital.
- Hace falta que disponga de conexión con el Directorio Activo de Microsoft (actualmente con Windows Server 2016) porque pueda acceder a las aplicaciones con la validación realizada al conectarse el usuario al dominio corporativo. Sin esta validación previa, en caso de activarse esta opción por los usuarios, no se podrá acceder o se solicitará credenciales de acceso alternativo.
- En la gestión de la seguridad hace falta que se pueda asignar los usuarios a roles o perfiles y sobre estos se concederán permisos de acceso a los diferentes aplicaciones, módulos, funcionalidades, ejecución de tareas, datos e informes.
- Gestión de la seguridad, inclusión de usuarios en grupos o conjuntos de usuarios, entes y sus unidades organizativas de tal forma que la gestión de estas pueda mantenerse desde este núcleo central.
- El sistema tiene que ser lo suficientemente flexible como para adaptarse a cualquier tipo de organización, pudiendo representar tanto el del Ayuntamiento como el de sus organismos dependientes.
- Asignación sencilla y rápida de permisos a los usuarios o grupos, roles, sobre los diferentes elementos de las aplicaciones, módulos, datos y documentos que conforman la plataforma.
- Se disponga de utilidades para documentar y presentar el modelo de la organización y seguridad implementado de forma visual y gráfica.
- Disponga de un procedimiento para comprobar que no existen agujeros de seguridad en las aplicaciones por los que pueden acceder a módulos, operaciones, datos o a documentos aquellos usuarios no autorizados.
- Hace falta que disponga de medidas de protección como por ejemplo tiempos máximos de sesión de usuario por inacción con el sistema que generen bloqueos de sesión, ofuscación y/o desestructuración de datos en entornos de no producción de forma que no se asemeje a entorno a producción, etc.

### 9.1.2 Registro de actividades

Se requiere que la solución disponga de los registros de actividad y trazas con las evidencias de la actividad generada en la operación y explotación del sistema, en los diferentes componentes, aplicaciones y módulos que la conforman; accesos a registros, datos, documentos, etc. así y como los exigidos por la legislación vigente en términos de protección de datos de carácter personal y de seguridad vinculados ENS, teniendo que disponer de trazabilidad y tratamientos de las acciones realizadas sobre los sistemas de información.

Esta funcionalidad hace falta que pueda ser debidamente protegida con credenciales de acceso específicas para poder realizar las auditorías correspondientes, a los registros como medida de control, auditoría y trazabilidad en los accesos a la operación y explotación del sistema de gestión municipal.

Tienen que permitir monitorizar, analizar, investigar y documentar posibles acciones indebidas o no autorizadas, tanto a nivel operativo como de administración.

En los casos en que los datos hayan sido clasificadas como riesgo elevado, según LOPDGDD hace falta que no permita que se pueda deshabilitar la auditoría sin autorización pertinente.



Aquellos registros de actividad que sobre el acceso a consulta de datos vinculados a personas (por ejemplo residencia, económicas, tributarias, etc), hará falta que sean preparadas para publicar bajo el principio de transparencia, a la carpeta ciudadana/empresa, debidamente consensuado con la Corporación.

Así mismo, hará falta que el sistema permita el purgado de los registros de auditoría, dejando constancia de este a modo auditoría, sólo cuando cumpla un periodo de retención mínimo de retención que hace falta que pueda ser parametrizado al sistema por los usuarios administradores autorizados.

### 9.1.3 Núcleo de información

El sistema de gestión que pretende contratarse hace falta que trabaje bajo el concepto de DATO ÚNICO, que se basa en que los datos en poder de la Corporación no tienen que estar repetidos. Cualquier información se tendrá que introducir una sola vez en origen, manteniéndose depurada, normalizada y actualizada en todo momento, pudiéndose gestionar o consultar desde cualquier aplicación y módulo que conforma la plataforma, que lo requiera.

El DATO ÚNICO significa también que el Ayuntamiento tiene que disponer de una única base de datos corporativa con información única de personas, territorio, documentos y activos, evitándose de esta forma duplicidades o inconsistencias.

#### 9.1.3.1 Personas

La gestión de personas consistirá en un subsistema que hará falta que integre todo a la información respecto los terceros con los que el Ayuntamiento y organismos autónomos tinguo o haya tenido relación, ya sea persona física o jurídica, relativa a datos identificativos, direcciones (empadronamiento, fiscales, tributarias, notificación, etc), datos de contacto, consentimientos, representantes, entre otros.

- El sistema tiene que ser capaz de identificar a cada persona en cualquier relación con la Corporación de forma única. Tendrá que permitir todas las formas de personas físicas y jurídicas.
- Habrá que permitir su depuración, sus relaciones, domicilios así como disponer de controles de coherencia, ya sea por los datos ya existentes en un momento dado como por los datos generados por la incorporación a ficheros externos.
- Hará falta que disponga de un mecanismo de validación para evitar duplicidades e incoherencias.
- Hará falta que proporcione un acceso sencillo y rápido a la visión completa de toda la información vinculada a un tercero.
- Hace falta que cada tercero se almacene, como mínimo, la siguiente información:
  - Identificador, primer apellido, partícula del primer apellido, segundo apellido, partícula del segundo apellido, nombre/razón social, alias (para guardar nombre comercial, por ejemplo), NIF/Pasaporte/.., tipo de tercero (persona física/jurídica, administración pública, ..), idioma, diferentes direcciones debidamente normalizadas y con periodos de vigencia, diversas cuentas bancarias, varias formas de contacto (teléfonos, direcciones de correo electrónico, fax, etc).



- Hace falta que permita guardar el origen de los diferentes datos asociados a un tercero.
- Hace falta que permita el registro y gestión de la representación, así como los diferentes tipos de representación, documentos y control de vigencia, que podrán ser recogidos de forma presencial o mediante integración e interoperabilidad, con *el Registro de Representantes*<sup>1</sup> del Consorcio Administración Abierta de Cataluña. Implica la gestión considerando al representante: acceso, consulta, notificaciones.
- Hace falta que se pueda priorizar las diferentes direcciones que disponga el tercero en función del resultado de las posibles notificaciones, así como cualquier otro criterio que resulte necesario.
- Hace falta que se pueda almacenar un histórico de las modificaciones realizadas al tercero, así como las posibles unificaciones con otros terceros, de forma que pueda conocerse la información de un tercero a una fecha pasada.
- Hará falta que incorpore la gestión de los consentimientos que la persona haya dado a la Corporación, tanto por el acceso, uso y reutilización de los datos mediante sistemas de intermediación disponibles, así como documentos que consten a la Corporación. Así mismo, por los servicios de relación/comunicación que desde la Corporación se puedan establecer, como boletines electrónicos, etc.
- Hace falta que disponga de las auditorías de alta, acceso y modificación de los datos del tercero así como las relacionadas con el mismo, pudiendo obtener usuario, fecha y hora.
- Hay que poder indicar qué datos sueño protegidas, a modo de protección de datos y validar el acceso a la consulta según los perfiles y roles de seguridad asignados
- Hay que poder vincular a la persona servicios adicionales de la corporación con el correspondiente identificador, como por ejemplo asociar una tarjeta ciudadana. Por lo tanto, el adjudicatario también hará falta que entregue las API o servicios web pertinentes para permitir la vinculación y *operaciones*<sup>2</sup> (alta, suspensión, revocación, consulta) que puedan requerirse para hacer efectiva esta integración.
- Hace falta que se relacione todas las evidencias electrónicas generadas por su relación y transacciones digitales mediante portales, servicios web, carpeta ciudadana/empresa, app's, etc, identificando la identidad, origen, dispositivo, sello de tiempo, actuación, etc. Se entregará una API o servicio web que permita esta ingesta y consulta de información.
- Hace falta que se integre con el componente 7 en aquellos extremos de la tramitación electrónica de los expedientes, gestión documental y repositorio de documentos único de la solución.
- El sistema tiene que ser capaz de generar, individualmente o masivamente a partir de de agrupaciones de personas, por distritos de gobierno, distritos y secciones censales, calles, etc, comunicaciones por medios electrónicos (correo electrónico, sms, etc).
- Las comunicaciones enviadas, hace falta que se registran a modo auditoría.
- El sistema de envío podrá ser desde la misma solución o se integrará, en caso de que la Corporación así lo decida, con plataformas de terceros (corred-e corporativo, tipo mailchimp, plataformas de SMS, etc), planificando y estableciendo lotes de envío.

<sup>1</sup> funcionalidad a entregar en el plazo máximo de 6 meses desde la fecha de formalización del contrato.

<sup>2</sup> funcionalidad a entregar en el plazo máximo de 12 meses desde la fecha de formalización del contrato.



### 9.1.3.2 Territorio

Representa la estructura de objetos territoriales del municipio: parcelas, calles, direcciones, códigos postales, tramos de calle, etc. Todas las entidades de base territorial tendrán que estar vinculadas a una instancia a la base de datos de territorio.

Se requiere que:

- Los elementos territoriales comunes a todas las aplicaciones hará falta que sean gestionados desde tablas genéricas estando contenida todo a la información territorial una sola vez.
- La gestión territorial hará falta que incluya al menos los siguientes núcleos de información: Países, provincias, municipios, calles, números de policía, parcelas catastrales, divisiones territoriales: núcleos, distritos, secciones, tramos de calle IAE, otros tramos de calles fiscales, etc.
- De forma específica, el Ayuntamiento de Tarragona está desplegando un proyecto de Distritos de Gobierno, de forma que a partir del vialer y/o distritos y secciones censales, hay que poder asociar el distrito de gobierno al resto de componentes de la solución de forma que toda la información pueda ser identificada, consultada y explotada por Distritos.
- Toda la información territorial tiene que estar habilitada mediante campos expresamente diseñados para referenciar esta información sobre mapas. Por lo tanto, habrá que establecer mecanismos que permitan almacenar el enlace con objetos del GIS<sup>3</sup> -el objeto geométrico-, dado que esta información no únicamente se puede basar en puntos, sino en esos, polígonos, etc.

De forma muy especial, hará falta que se disponga de una API abierta o de los servicios web que permitan el acceso de consulta y actualización de la base de datos de domicilios para poderse integrar con Sistemas de Información Geográfica (adelante SIG).

- La información territorial de cada una de las aplicaciones de gestión de la plataforma, estarán integradas con el núcleo de territorio, y tienen que tener la posibilidad de visualizarse de forma gráfica, según corresponda, en los navegadores web más usuales.
- Hará falta que posibilite las variantes por los intercambios de información con otras administraciones, como por ejemplo, INE, Dirección general de catastro, etc.
- Hará falta que el proceso de migración de los diferentes sistemas actuales en la Corporación hacia el núcleo de territorio, permita obtener una información normalizada y unificada y habrá que ejecutar un proceso de geocodificació de los domicilios del municipio de Tarragona.

### 9.1.3.3 Documentos

Dentro del mismo concepto de DATO ÚNICO, también se incluye en los documentos, puesto que en desempeño a la ley 39/2015 de Procedimiento Administrativo Común, los expedientes tendrán formato electrónico, por el que la solución tiene que hacer uso del sistema gestor de expedientes electrónicos y gestión documental y por lo tanto, es transversal a la gestión municipal.

Por lo tanto, es necesario que la solución incorpore el documento electrónico como un elemento fundamental por el resto de componentes de la solución, que hará falta que esté configurado por los subsistemas de

Gestión documental así como de archivo electrónico único según la norma, digitalización y firma electrónica, detallados estos en los apartados [el apartado 9.7.5, a 9.7. 8](#) , que permitan la

<sup>3</sup> funcionalidad a entregar en el plazo máximo de 6 meses desde la fecha de formalización del contrato



producción, almacenamiento y gestión de los documentos conforme a las especificaciones de las normas técnicas de Interoperabilidad (ENI) y que permita aplicar las políticas de gestión de documentos electrónicos en cualquier documento desde el origen y debidamente descrito, catalogado y clasificado según criterios del servicio del Archivo Municipal.

#### 9.1.3.4 Activos

Al concepto de DATO ÚNICO, también se incluyen los activos de la Corporación. Elementos principales sobre la gestión municipal y su extensión al concepto “Gestión inteligente”.

Tiene que disponer de un módulo de gestión de activos que permita:

- Ser la base de gestión de los activos y patrimonio municipal, fundamento por la gestión del [apartado 9.4.25](#)
- Registro, control y gestión de los bienes, según entes (p.e muebles, inmuebles, elementos de la vía pública, instalaciones, mobiliarios, parques y jardines, redes de suministro, saneamiento, telecomunicaciones, etc).
- Clasificación personalizada de los activos públicos en función de las necesidades de la Corporación (estructura definible por los usuarios).
- Geolocalització de cualquier elemento del inventario que permita la ubicación sobre mapas y sistemas GIS. Integración con sistema información geográfica por la geolocalització y georreferenciación.
- Registro de centros operacionales y espacios públicos que permita su descripción, capacidad y la asignación de activos a estos, con la correspondiente geolocalització.
- Asociación de alertas automáticas y parametrizables asociadas a las fechas de fin de garantías, plazos del ciclo de vida o contratos asociados de mantenimiento del activo.
- Integración con las aplicaciones y soluciones que compongan la solución; gestión patrimonial, gestión económica por el control de costes operacionales, soluciones de movilidad del [apartado 9.7.24](#), vinculación de los activos con expedientes (contratación del activo, órdenes de trabajo derivadas del mantenimiento del activo, etc).
- Generación y asociación de documentos y expedientes correspondientes, por ejemplo, de gestión patrimonial, órdenes de trabajo, etc.
- Dispondrá de las APIs/Servicios web por interoperar de forma bidireccional con sistemas y servicios externos a la solución, por ejemplo plataformas “SmartCity” sobre la cual fundamentar la ontología de la ciudad.

## 9.2 Componente 2 - Planes y Programas.

Durante los últimos años, la relación Administración-Ciudadano se ha convertido rápidamente en una relación casi de mercado, en que los ciudadanos “encargan” en su Ayuntamiento la gestión de unos servicios comunes. Esta relación hace que las corporaciones, para prestar mejores servicios con los mismos recursos, hace que el seguimiento y control, en el marco de una nueva concepción de calidad del servicio público, se entiendan rápidamente a la Corporación.

Por eso, el seguimiento nos permite conocer la ejecución de las actividades y los principales factores relacionados, para disponer de información.

El control implica que las mediciones que efectuamos en el proceso de seguimiento, serán contrastadas con los valores o estándares deseados y, sobre todo, que actuaremos en consecuencia. El control está



orientado a la acció, hacia la toma de decisiones que permite la mejora de los servicios en términos de eficiencia.

Los indicadores sueño hoy la principal alternativa para la medició de las actividades y sus resultados. Las medidas sólo tienen sentido para ser comparadas con unos objetivos prefijados, comparadas con las obtenidas por otras unidades o, incluso, comparadas con las otros servicios ofrecidos al mercado.

Por lo tanto, en conclusió, la medició y el control en la Corporaci3n tiene diferentes finalidades:

- Rendir Cuentas, internamente y externamente al ciudadano, contribuyendo al nuevo paradigma de Gobierno Abierto, pudiendo publicar de forma actualizada el estado de los planes y programas tanto de mandato como aquellos sectoriales/verticales.
- Rectificar de los errores de gesti3n así como poder establecer un modelo de mejora continua.
- Permitir abrir camino hacia un sistema de gesti3n por objetivos.

Es por eso, que el adjudicatario tiene que entregar un componente dentro de la plataforma, que ayude y apoye a la estrategia y modelo de gesti3n de seguimiento y control de la actividad municipal así como la prestaci3n de los servicios pú blicos.

Se establecerá un procedimiento de entregas parciales (totalmente operativos en relaci3n a la aplicaci3n) concretados en base a un calendario prefijado de hitos de entrega y un conjunto de objetivos y/o restricciones validables que tiene que recoger cada uno de estas entregas.

**El presente Componente, hace falta que sea en tecnología web, en el momento de la licitaci3n. Aquellas soluciones que no cumplan, serán excluidas**

Se requiere que:

- Permita la entrada de los planes y programas de diferentes tipos cómo :
  - Estratégicos y operativos, a largo plazo.
  - Planes de Mandato, a 4 años
  - Pla de proyectos u operativos anual/bianual, con asignaci3n de recursos y su control para elaborar, por ejemplo la memoria de un servicio.
  - Programaci3n y seguimiento, correspondiendo al desarrollo con detalle de los programas y servicios continuos anuales
- Por cada plano/programa, se podrá definir unos datos específicos como plazo del plan, tipo, nombre y descripci3n del plan, fechas de actividad, si es público o privado (visibilidad), ámbito (nos/área/servicio) con impacto, responsables, territorio afectado (integrado con informaci3n de base), etc.
- Cada plano/programa, se podrá describir a diferentes niveles estructurados de forma jerárquica, cómo:
  - Esos/programas estratégicos con datos específicos por cada uno
  - Objetivos estratégicos, con sus metadatos
  - Objetivos operativos, con sus metadatos
  - Proyectos, actividades o servicios que permitan lograr los objetivos. Ya sean procesos regulares, proyectos o procesos de ciclo anual.



Cada uno de estos niveles dispondrá de una ficha específica identificando responsables técnicos y políticos de cada uno así como plazos, presupuesto, estado, pesos por la ponderación, domicilio/territorio con impacto, etc.

- Habrá que poder indicar el estado (p.e. ejecución, suspendido, planificado, ejecutado, ...) y nivel de ejecución de forma que permita obtener por eje o programa estratégico la visión global de adelanto, y así sucesivamente en el recorrido por el árbol jerárquico en base a la ponderación y evaluación del estado de ejecución de cada proyecto/actividad o servicios derivado.
- Por cada uno de los elementos de la jerarquía del plano/programa, se podrán definir indicadores cualitativos/cuantitativos que, como mínimo se podrán vincular al nivel de actuaciones/proyectos. Además, tiene que permitir incorporar los datos por cada uno de los indicadores, tanto manualmente como de forma automatizada con extracción/cálculo de datos provenientes del propio sistema de gestión integral como otras fuentes de la corporación.

### 9.2.1 Informes y explotación

Se requiere que :

- Se disponga de toda la información al datawarehouse de la solución que permita una reutilización, explotación y análisis de la información, por parte de la Corporación
- Se entregue un conjunto de informes que permita disponer de:
  - Visión global de la estrategia y grado de desempeño de las actuaciones/proyectos derivados de cada plan, con selección previa de los planes, fechas de actuaciones, etc
  - Por un plan determinado, ver el grado de logro de cada eje (en %), de objetivos así como seguimiento de los indicadores.

El estado y grado de adelanto de un nivel superior puede venir determinado de forma automática por los pesos y grados de adelanto y consecución de los objetivos de los niveles inferiores.

### 9.2.2 Integraciones

Hace falta que se integre con :

- sistema de gestión económica, de forma que se pueda vincular partidas del presupuesto municipal con los proyectos o actuaciones de forma que permitiría un análisis en detalle a la hora de valorar un determinado objetivo así como cuantificarlo y por lo tanto, subir de nivel y evaluar el impacto económico y poder ofrecer una memoria sobre la actividad de la Corporación.
- Plataforma de tramitación electrónica de expedientes de forma que cualquier expediente se pueda vincular a una actuación/proyecto identificados en planes y programas.

De esta forma se consigue vincular la estrategia hasta el nivel operativo y permitir ofrecer un rendimiento de cuentas integral.

Esto mismo, hace falta que disponga de la correspondiente capa de API's abiertas que permitan el acceso a la información que componen los planes, en todos sus elementos, para permitir la explotación y la publicación automatizada, por ejemplo en el portal de gobierno abierto, para poder rendir de cuentas a la ciudadanía.



### 9.2.3 Sistema de seguimiento, control y de ayuda a la toma de decisiones (BI)

Hace falta que integre la herramienta de análisis de datos “Business Intelligence”, según [apartado 9.9](#), a la gestión de planes y programas por la obtención de indicadores e informes de control y seguimiento del estado de ejecución y logro. Hace falta que permita el análisis de datos y generación de «reportes» de información agregada y global así como la generación de los informes para publicar en formato abierto a los portales web y que esté perfectamente integrada con el sistema de gestión económica.

El adjudicatario hace falta que implemente al menos:

- Indicadores generales y agregados del estado de logro y ejecución de los planes y programas que permitan al alta dirección realizar el seguimiento y control así como identificar áreas y servicios responsables, grado de adelanto e impacto económico de los planes y programas que permita un rendimiento de cuentas.
- Portal personalizado con la guía de estilos municipales que permita publicar la visión global del estado de desempeño de los planos programas, según parametrización que la Corporación realice verso la publicación.

### 9.3 Componente 3 - Gestión del padrón municipal de habitantes

Se requiere, además de la migración especificada, el suministro e implantación de la gestión del padrón municipal de habitantes.

Al igual que el resto de componentes y módulos que componen la solución objeto del presente contrato, el funcionamiento de la solución del Padrón de Habitantes y estadística, hace falta que se base en el expediente y en la identificación única de los documentos, poniendo al ciudadano en centro de la gestión municipal.

En cumplimiento de la ley 39/2015, de Procedimiento Administrativo Común de las Administraciones públicas, los expedientes tendrán formato electrónico, con el que la solución tiene que hacer uso del sistema gestor de expedientes electrónicos que, al igual que la totalidad de soluciones de gestión municipal, forma parte de la presente contratación.

El sistema de gestión del padrón municipal de habitantes, tiene que permitir la gestión y mantenimiento de las personas residentes al municipio, tiene que ofrecer los mismos servicios al ciudadano desde diferentes canales: presencial, telefónico o mediante internet (multicanal), tiene que contemplar la opción de generar y gestionar expedientes asociados a un habitante o a varios habitantes de una inscripción.

Cal que esté integrado con el componente 1, Núcleo de la plataforma, [apartado 9.1](#), y con el componente de la plataforma de tramitación electrónica, [apartado 9.7](#).

De forma general, como datos protegidos las de la persona y su condición de habitante, hará falta que respete los criterios de privacidad y cumpliendo con la LOPDGDD según los datos protegidos indicados y aplicando los criterios de seguridad según perfiles o roles asignados por el acceso a las mismas, guardando auditoría y trazabilidad sobre el acceso y actualización de cualquier tipo de dato vinculado con el habitante, ya sea desde la aplicación de gestión interna como de los servicios electrónicos disponibles desde la Carpeta Ciudadana/Empresa.



**El presente Componente, hace falta que sea en tecnología web, en el momento de la licitación. Aquellas soluciones que no cumplan, serán excluidas**

Se requiere que la solución :

- Esté basada en una orientación a procesos, organizada por diferentes perfiles, grupos y roles de usuario definidos al componente 1, constituyéndose estos el núcleo funcional de la aplicación. Entre ellos, la solución tiene que contemplar de forma particularizada, al menos, la gestión de los siguientes procesos:

### 9.3.1 Consultas al padrón de habitantes

- La estructura de los datos tiene que atender a la normativa oficial
- Los datos del padrón tienen que ser consultables por diferentes criterios (NIA, Nombre documento identificativo, dirección, inscripción, desde un otra habitante en su misma inscripción, identificador o código único de documento generado por este habitante, etc.)
- Tiene que mostrarse la información agrupar por familias/dirijas.
- Tiene que mostrarse toda la información histórica del habitante.
- Tiene que existir la opción de mostrar las incidencias derivadas de comunicaciones con INE.
- Tiene que disponer de un acceso especial a la información protegida de ciertos habitantes.
- Tiene que permitir la consulta del archivo digital asociado a una persona y a toda su familia, especialmente a la hoja padronal y/o documentos que acrediten cada modificación de padrón.
- Tiene que permitir la visualización de toda la historia de una inscripción mostrando las alteraciones de la misma.
- Tiene que permitir el acceso a la totalidad de expedientes que existan asociados en el habitante, tanto abierta cómo finalizados y/o archivados.
- Tiene que permitir la consulta de todas las operaciones y consultas realizadas sobre un habitante concreto: quién, que se consultó, así como todos los documentos generados desde el habitante.

### 9.3.2 Actualizaciones sobre el padrón de habitantes

- El sistema tiene que permitir realizar las actualizaciones sobre datos padronales:
  - Manualmente (con incidencia o no INE)
  - Masivamente (variaciones territoriales)
  - Automáticamente desde comunicaciones INE
- El sistema tiene que permitir la emisión inmediata de documentos acreditativos de la alteración padronal que se haya realiza, así como la hoja padronal.
- Los movimientos se podrán grabar de forma provisional a la espera de alguna información o documento y se grabará definitivamente cuando se resuelve la falta.
- Tiene que permitir el acceso a toda la documentación aportada asociada a un movimiento padronal.
- Hay que incorporar procedimiento electrónico de **Baja de oficio**, mediante sistema de tramitación de expedientes electrónico, del [apartado 9.7](#).



- Comunicaci3n de cambio de domicilio<sup>4</sup> mediante servicios interoperables con Consorcio AOC y mediante servicios AGE, caso que dispongan de los servicios por su interoperabilidad.

### 9.3.3 Control y depuraci3n de la gesti3n

Se requiere:

- En todos los casos, el sistema tiene que controlar:
  - Posibles duplicados
  - Existencia de menores s3lo en una inscripci3n
  - Errores en la grabaci3n de datos que puedan producir incidencias con INE.
- Depuraciones de la informaci3n grabada: Unificaci3n de historias.
- Depuraci3n de la gesti3n: Correcci3n y anulaci3n de movimientos distinguiendo si se ha enviado o no a INE
- Con el fin de evitar errores en los datos del Padr3n Municipal de Habitantes, la soluci3n tiene que permitir el bloqueo del historial de las personas inscritas, de forma que no sea posible grabar ciertos movimientos sobre ellos.
- Gesti3n de extranjeros. Debido de al alto n3mero de residentes extranjeros al municipio, se requiere que el sistema cuente con herramientas espec3ficas de gesti3n y depuraci3n de terceros extranjeros. Concretamente, en lo relativo a la poblaci3n extranjera que por motivos de las disposiciones legales que regulan la gesti3n del padr3n municipal de habitantes o Censo de Poblaci3n, sea preceptiva una peri3dica constataci3n de su presencia en Tarragona.  
La soluci3n tiene que elaborar un listado de todos los habitantes que tiene que cumplir alg3n requisito para ratificar su presencia al municipio. Este listado se elaborar3 de forma autom3tica y peri3dica , con la antelaci3n suficiente que permita garantizar su mantenimiento al padr3n municipal de habitantes y evitar los procedimientos de baja.  
As3 mismo, la soluci3n tiene que disponer de los modelos de comunicaci3n de estas circunstancias, acuerdo con la legislaci3n vigente, de forma que se pueda comunicar a los afectados la obligatoriedad de realizar las gestiones en las oficinas municipales. La impresi3n de estos documentos de notificaci3n hace falta que sea de forma automatizada por todas las personas que figuran en los listados anteriores.  
Estos modelos de comunicaci3n, tiene que incluir la norma legal que los regula y consecuentemente tiene que adaptarse en los posibles cambios legales que se puedan producir.
- Cuando por el empleado municipal se proceda a la grabaci3n de un expediente de alta o de cambio de domicilio, y en el mismo existan personas empadronadas, la soluci3n tiene que generar un aviso de forma autom3tica, porque se puedan adoptar las decisiones oportunas, pudiendo quedar en suspenso la poblaci3n afectada.
- Cuando por el empleado municipal se proceda a la grabaci3n de un expediente de alta o cambio de domicilio, el sistema, o bien de forma autom3tica o mediante alerta de confirmaci3n por el usuario, actualizar el domicilio fiscal a efecto de notificaciones en la gesti3n tributaria y dem3s 3mbitos de gesti3n que pueda disponer del domicilio anterior, manteniendo debidamente actualizada la informaci3n vinculada a la persona de forma autom3tica, reutilizando la nueva informaci3n.

<sup>4</sup> Funcionalidad a entregar en el plazo m3ximo de 12 meses desde la fecha de formalizaci3n del contrato



- La solución tiene que poder proteger el acceso a los datos personales de aquellas personas inscritas al padrón municipal, cuando exista sentencia judicial que así lo exija o en aquellos supuestos que se consideren necesarios por los responsables del mantenimiento y gestión del padrón municipal de habitantes.

#### 9.3.4 Variaciones territoriales

- Uso de los atributos de una dirección a una fecha (distrito, sección, denominación) de forma que no genere incidencias con INE.
- Tiene que permitir realizar de forma automática todos los trabajos de segregación y/o agregaciones de secciones y distritos censales, así como cualquier otra división del territorio, con los consecuentes traspasos de población, mantenimiento de históricos y notificaciones y envíos telemáticos a las oficinas del INE y Censo electoral, garantizando la coherencia de los datos personales y del territorio.
- Tiene que garantizar una gestión automática y manuales de todo lo relacionado con el territorio, en en cuanto a modificaciones de nombres de calles, y reenumeración de fincas con toda la información de la población afectada, generando un histórico de los cambios de direcciones o numeraciones realizadas. En todo caso tiene que contar con una herramienta necesaria para garantizar la corrección de las incidencias con INE, que puedan generar dichas modificaciones. Así mismo, cuando se produzcan cambios en la denominación de vías públicas o reenumeración de fincas, la aplicación tiene que elaborar de forma automática la notificación correspondiente a las personas inscritas al padrón municipal de habitantes y que resulten afectadas por dichas modificaciones.
- Tiene que incluir o vincular como obligatorio la referencia catastral. Así mismo la georreferenciación con integración con widget por la ubicación y geolocalització mediante el SIG de la Corporación.

#### 9.3.5 Emisión de volantes, certificados y circulares

- La solución tiene que incorporar herramientas para definir y personalizar cualquier documento asociado a un habitante, inscripción, o la historia del habitante.
- Los informes se tienen que generar de forma individual o de forma masiva por los habitantes/inscripciones que cumplan ciertas condiciones.
- Tiene que contar con herramientas de control de certificados/volantes generados.
- Tiene que permitir la emisión de volantes y/o certificados de forma electrónica mediante canal telemático. Tiene que permitir la puesta a disposición de estos documentos al solicitante de forma inmediata mediante acceso específico a la “Carpeta ciudadana/empresa” de la sede electrónica, en los términos del [apartado 9.7.16](#).
- Tiene que permitir al ciudadano mediante la “Carpeta ciudadana/empresa”, la solicitud y obtención de los correspondientes volantes así como los certificados posibles mediante la firma electrónica automatizada (sellos de órgano) y por lo tanto, poder al Ayuntamiento de Tarragona ofrecer servicios directos al ciudadano sin la intervención ni tramitación de los empleados municipales.



- La solicitud y expedición telemática de certificados de padrón de habitantes puede implicar el pago de una tasa<sup>5</sup>, de forma que el servicio electrónico además a disposición del registro electrónico o carpeta ciudadana/empresa, tiene que contemplar la posibilidad de pago telemático de la tasa, para poder obtener el correspondiente certificado. Hace falta que se entregue el proceso automatizado por medios electrónicos, tanto por el ciudadano como por el empleado público, para hacerse efectivo.

### 9.3.6 Gestión documental

- El sistema tiene que servirse de las herramientas de digitalización comunes a toda la plataforma aportando facilidades por el acceso a los documentos de padrón, así como por su archivo, teniendo instrumentos para localizar, visualizar o reproducir .
- También podrán almacenarse documentos digitalizados asociados a un habitante en concreto.
- Al igual que por el resto de aplicaciones de gestión municipal objeto del presente contrato, la documentación asociada a la gestión de habitantes será gestionada y almacenada en el sistema centralizado de gestión documental de la plataforma.
- La solución hará falta que incorpore prestaciones por la gestión de documentos electrónicos. Habrá que permitir la aplicación de las políticas de gestión en cuanto a la asignación del Código Seguro de verificación (CSV), digitalización y copia auténtica de documentos aportados en soporte papel, firma electrónica de documentos emitidos, incorporación de sello de tiempo y clasificación necesarias para garantizar la gestión 100% electrónica de los procesos de gestión del padrón de habitantes, teniendo que aplicar las recomendaciones y especificaciones de las Normas Técnicas de Interoperabilidad del documento electrónico y de la Política de Firma electrónica.

### 9.3.7 Intercambio con INE

- La solución hace falta que facilite el intercambio de archivos con el INE, tanto en materia del Padrón Municipal de Habitantes cómo con el Censo electoral. Por lo tanto, habrá que permitir la generación del archivo de variaciones mensuales, disponiendo de las herramientas que permitan tratar de forma automática y de forma manual o individual (cuando no sea necesaria hacerlo automáticamente), el mayor número de las incidencias y errores comunicados por el INE. En este sentido y con el fin de evitar errores, habrá que incorporar un diccionario o listado de datos abiertos y ampliable que permita la conversión de denominaciones de vialer o entidades territoriales populares, en las oficiales y legalmente reconocidas por el Ayuntamiento.
- La solución hace falta que disponga de los medios necesarios por la carga automática y tratamiento de la información contenida en el archivo especiales del INE (nacimientos, defunciones, cambios de DNI, cambios en NIE, bajas y cualquier otra emitido por la INE o la oficina del Censo electoral), así como la carga y tratamiento de la totalidad de los archivos que intervienen en el proceso de cierre numérico en la obtención de la cifra oficial de población, de forma automática, así como la gestión de reparos y alegaciones, con indicación expresa en cada caso, de las acciones a realizar por la solución de cada una de las incidencias o errores que se detecten.
- La lectura de los archivos emitidos por el INE y la incorporación de su contenido a la base de datos del padrón municipal de habitantes, permitirá la creación de un histórico de las

<sup>5</sup> funcionalidad a entregar en el plazo máximo de 12 meses desde la fecha de formalización del contrato



modificaciones que produzca dicha información, garantizando la imposibilidad de generar duplicados con los datos que puedan haberse introducido a la base de datos por el personal municipal con carácter previo a la recepción de los archivos del INE. En todo caso, la aplicación hace falta que genere un archivo de las incidencias que puedan producirse y hace falta que contenga las fórmulas necesarias por la corrección automática o individual, de sus incidencias.

- Sobre los archivos emitidos por INE en los que consta la población con errores, la solución tiene que permitir agrupar esta población en función del número de error que los afecta, y hace falta que indique la opción a realizar por su corrección. Hace falta que disponga igualmente la posibilidad de acceder y mostrar, las incidencias derivadas de las comunicaciones con la INE, obteniendo las acciones adoptadas y la fecha de las mismas por, en su caso, poder justificar las alegaciones oportunas.
- Hay que poder realizar la carga y tratamiento de todos los archivos que intervengan en el proceso de cierre numérico; padrón a una fecha, rechazos, alegaciones, cifras de población, etc.
- El adjudicatario mantendrá, evolucionará y actualizará, durante la implantación del proyecto así como en fase de apoyo, mantenimiento y evolución, las funcionalidades, sistemas, formatos y mecanismos de intercambio de información con la INE, que este establezca, adecuándose en aquellos que permitan mayor automatización y agilidad en el intercambio de información. Estas adaptaciones y/o adecuaciones están contempladas en el contrato y serán sin coste adicional por la Corporación.

### 9.3.8 Comunicación de cambio de domicilio

Hace falta que la solución interoperi con otras administraciones para poder comunicar los cambios de domicilio. Por esta finalidad habrá que integrar la solución con el servicio común del Consorcio AOC para tal efecto, pueden realizar las comunicaciones, recibir la respuesta o reintentar por los casos fallidos. Así mismo, grabará histórico de comunicaciones y permitirá obtener, mediante el datawarehouse los indicadores correspondiente a la explotación del servicio.

### 9.3.9 Gestión de convocatorias electorales

- La solución tiene que disponer de un módulo específico por la gestión de todas las tareas relacionadas con los procesos electorales, de forma que permita la realización de los sorteos de miembros de meses electorales y la generación e impresión de los oportunos documentos de notificación a estos.
- Hay que poder acceder, importar y trabajar con la información del programa oficialmente adoptado por la Oficina del Censo Electoral (a fecha de hoy "CONOCE") sobre la gestión de procesos electorales, así como su enlace con la información del padrón municipal de habitantes.
- La plataforma de gestión y tramitación electrónica, objeto del presente contrato, tiene que permitir realizar consultas a través de sede electrónica municipal del Ayuntamiento de Tarragona, con validación a base de datos del Censo, obtener la información sobre el colegio y/o mesa electoral donde poder ejercer su derecho en voto en una determinada convocatoria electoral. Este servicio hace falta que sea accesible desde PC así como mesita o móvil.



- Se valorará positivamente aquellas soluciones que dispongan de la gestión y entrada de resultados de los procesos electorales por su publicación, análisis y tratamiento de los datos, por partidos, por meses, por distritos y secciones, etc.

Así mismo, este servicio dispondrá de la correspondiente API o servicios web para las posibles integraciones de soluciones terceras o propias del Ayuntamiento de Tarragona.

### 9.3.10 Comunicaciones electrónicas con Habitantes

- El sistema tiene que ser capaz de generar, individualmente o masivamente a partir de agrupaciones de Habitantes, por distritos de gobierno, distritos censales, secciones, calle, etc, comunicaciones por medios electrónicos (correo electrónico, sms, etc) por usos específicos como información de renovaciones de padrón, convocatorias electorales, etc.
- Las comunicaciones enviadas, puedan quedar almacenadas a modo de evidencia vinculadas a la persona.
- El sistema de envío podrá ser desde la misma solución o se integrará, en caso de que la Corporación así lo decida, con plataformas de terceros (corred-e corporativo, tipo mailchimp, plataformas de SMS, etc).

### 9.3.11 Servicios administración electrónica – Padrón habitantes

- Según se han ido indicando en puntos anteriores, el sistema hace falta que disponga la implementación de los trámites y servicios directos por la ciudadanía, plenamente integrados con el sistema de gestión, previa identificación electrónica, mediante internet, por:
  - Acceso a los datos del padrón, personales y familiares, etc
  - Generación y emisión de volantes y certificados, firmados mediante sello de órgano, de empadronamiento, convivencia, históricos tanto individual como familiares, etc.
  - Solicitudes de altas, bajas y modificaciones al padrón.
  - Consulta datos censo electoral
- Estos trámites y servicios estarán disponibles en el catálogo de trámites así como a la “**Carpeta Ciudadana/Empresa**” publicados en sede electrónica, que también forma parte de la presente proyecto.

### 9.3.12 Sistema explotación, datos estadísticos y de ayuda a la toma de decisiones (BI)

Hace falta que integre el componente de Inteligencia de negocio, [apartado 9.9](#), al sistema de gestión de población por la obtención de indicadores e informes de control y seguimiento global de la población. Hace falta que permita el análisis de datos y generación de «reportes» de información agregada y global así como la generación de información para publicar en formato abierto al portal de transparencia y datos abiertos según la normativa de transparencia y que esté perfectamente integrada con el sistema.

Así mismo, hará falta que el sistema permita la explotación y obtención de datos estadísticos que permita:

- Comunicaciones masivas por varios criterios (identificación padronal, datos personales, calles, barrios, etc)



- Poder reconstruir el padrón de habitantes a una fecha determinada, y dará la posibilidad de explotar la información a aquella fecha.
- Facilitar análisis cuantitativos estadísticos (gráficos y alfanuméricos), por nacionalidad, procedencia, edades, tipos de movimientos.
- Hace falta que permita la realización de análisis entre fechas de movimientos, migración, cuantitativos y personalizados de habitantes con determinadas características, a una fecha dada.
- Análisis cuantitativo de la gestión propia del padrón: consultas, operaciones, documentos generados, etc.
- Para poder ampliar estas funcionalidades, habrá que disponer de un acceso directo a la base de datos así como disponer de un datawarehouse de donde poder realizar una explotación y análisis de datos según necesidades de la Corporación.

El adjudicatario hace falta que implemente al menos:

- Alimentación automática del datawarehouse mediante procesos bajo demanda o planificados que permitan la carga de datos que simplifique la explotación y análisis por la creación de reportes así como la apertura de datos.
- Indicadores generales y agregados de población (empadronamiento, pirámide edades, nacionalidades, movimientos (altas/bajas/cambios), por zonas, etc).
- Histórico y evolutivos de la población por sexos, zonas, edades, etc y poderlo comparar y contrastar.
- Reporting del estado de enviadas e intercambios e interoperabilidad con otras administraciones.
- Indicador de interoperabilidad en las Comunicaciones de Cambios de domicilio.

#### 9.4 Componente 4 - Gestión económica

Se requiere, además de la migración especificada, el suministro, instalación e implantación del subsistema por la Gestión Económica y financiera, en base a la puesta en marcha de un conjunto de procesos integrados que dan respuesta a las necesidades y el desempeño del marco normativo aplicable, la instrucción contable vigente para la administración local (ICAL).

El alcance de la migración e implantación será sobre las siguientes entidades operativas y con entornos de gestión diferenciados:

CIF	Organización
P4315000B	Ayuntamiento de Tarragona
P9315002G	Instituto Municipal de Servicios Sociales de Tarragona
P9313102G	Patronato Municipal de Deportes (PMET)
P9315004C	Patronato Municipal de Turismo (PMTT)

La inclusión o supresión de alguna entidad, no implicará ningún coste económico por La Corporación ni en licenciamiento ni en servicios de implantación y soporte requeridos por este hecho.

Hay que disponer de mecanismos que garanticen la seguridad de acceso a la información y a los procesos. Estos mecanismos tienen que estar integrados con el módulo general de seguridad descrito anteriormente.



**El presente Componente , hace falta que sea en tecnología web, en el momento de la licitación.  
Aquellas soluciones que no cumplan, serán excluidas**

#### 9.4.1 Requerimientos generales

- Al igual que la totalidad de los componentes objeto del presente contrato, el módulo de gestión económica utilizará y estará integrado con el núcleo de la plataforma e información de base; terceros, territorio, documentos, organización y seguridad y activos.
- La aplicación será modular, de forma que se pueda ir incorporando módulos y/o componentes extracontables, aunque con contexto contables: presupuesto, inventario y patrimonio, facturas, etc.
- La gestión del presupuesto y la contabilidad será una única información. A nivel usuario, la grabación de operaciones será usando la terminología de fases de ejecución.
- Los accesos y la seguridad serán configurables y parametrizables según usuario/acceso a la información contenida a la base de datos.
- Hay que permitir definir o modificar los modelos de tramitación contable sin modificar el código interno de la aplicación, de forma que permitirá adaptar la normativa contable a la necesidad de gestión dentro de la corporación. Estas adaptaciones de la definición de la tramitación tiene que poder disponer de diferentes versiones, según fecha, minimizando el efecto que tendrá estos cambios en la operativa de los usuarios.
- La Aplicación tiene que ser multientidad y multiejercicio. Los usuarios han de poder crear fácilmente nuevas instrucciones (además de la principal del Ayuntamiento, de los organismos autónomos) y ejercicios. A esta creación, hace falta que sea posible qué parte de la configuración es compartida por las entidades usuarias del sistema y qué parte es específica por cada una de ellas: clasificaciones presupuestarias, planes de cuentas, comportamiento de cada tramitación contable (datos requeridos, datos heredados, datos editables, apuntes contables, formularios a generar, etc).
- Tiene que permitir la gestión de la contabilidad de forma descentralizada intermediando centros gestores. Esta descentralización, mediante la utilización del componente de seguridad, permitirá proporcionar acceso (modo lectura o modo actualización) a cada órgano gestor únicamente en el presupuesto gestionado.
- Posibilidad de pre introducción de documentos contables: pre contabilización o funciones de intervención delegada (apuntes provisionales) de tal forma que la información de saldos sea capaz de distinguir lo provisional de lo definitivo.
- Hace falta que sea posible guardar plantillas de los documentos contables más comunes para su rápida reutilización.
- Las transacciones económicas que se registren tienen que poder hacer referencia a múltiples valores de las diferentes entidades de datos (partidas, conceptos presupuestarios, proyectos, cajas fijas, ordinales de tesorería, etc) siendo la configuración de cada transacción la encargada de regular esta posibilidad.
- Hace falta que permita el tratamiento masivo de datos (contabilización automática de facturas registradas y verificadas, relaciones de pago por transferencias, etc).
- Hace falta que permita que los usuarios autorizados puedan definir el formato de documentos, listados, informes, consultas. También tiene que ser posible el bloqueo temporal de :



Presupuestos, ejercicios, terceros, partidas, Documentos, Tipos de documentos. El Adjudicatario realizará las adaptaciones y configuraciones iniciales en este sentido.

- Hace falta que permita la gestión simultánea de dos ejercicios abiertos de forma transparente al usuario.

#### **9.4.2 Sistema de Contabilidad pública**

Hace falta que cumpla la norma ICAL (modelo del sistema de información contable por la Administración Local) con el objeto de registrar todas las operaciones de naturaleza presupuestaria, económica, financiera y patrimonial que se produzcan dentro del ámbito de la entidad contable, así como mostrar, a través de estados e informes, la imagen fiel de su patrimonio, de su situación financiera, del resultado económico patrimonial y de la ejecución de su presupuesto, para poder satisfacer las siguientes finalidades:

- Suministrar la información económica y financiera que sea necesaria para la toma de decisiones, en el ámbito político y en el de gestión, así como información de utilidad a otros destinatarios, como asociaciones, instituciones, empresas y ciudadanos en general.
- Facilitar información para la determinación del coste y rendimiento de los servicios públicos.
- Proporcionar los datos necesarios para la información y rendición de la Cuenta General de los entes de la Corporación, así como otras cuentas, estados y documentos que tengan que elaborarse y remitirse a los órganos de control externo.
- Posibilitar el ejercicio de los controles de legalidad, financiero y de eficacia.
- Facilitar los datos y antecedentes que sean precisos para la confección de las cuentas nacionales de las unidades que componen el sector de las Administraciones Públicas.
- Facilitar la información necesaria para la confección de estadísticas económico-financieras y de remisión de información que sea requerida por parte del Ministerio de Hacienda y Administraciones Públicas, del Departamento de Gobernación y Relaciones Institucionales y del Departamento de Economía y Conocimiento de la Generalitat de Cataluña..

El modelo de tramitación contable (circuitos de gasto, ingresos, extrapresupuestario) cumpliendo la normativa aplicable, hace falta que pueda adaptarse a las especificaciones propias del Ayuntamiento de Tarragona y de sus organismos autónomos permitiendo, por lo tanto, varios circuitos introduciendo operaciones complementarias y obteniéndose el control de su tramitación con los saldos y demás información pudiendo:

- Registrar las operaciones de ámbito presupuestario, no presupuestario y patrimonial que establece la normativa vigente, correspondientes en ejercicio corriente y ejercicios cerrados.
- Registrar las operaciones de administración de recursos por cuenta otros entes públicos.
- Registrar y poner de manifiesto los movimientos y situación de la tesorería, posibilitando el control de las diferentes cuentas que constituyen la tesorería de la entidad contable y su conciliación con los movimientos de las diferentes cuentas bancarias que se tengan concertados.
- Registrar las operaciones relativas a la gestión y control del inmovilizado financiero y del endeudamiento, incluidos los avales concedidos por la entidad.
- Registrar la contabilidad de las operaciones de crédito a corto y largo plazo posibilitando realizar las simulaciones de las previsiones financieras (intereses más amortizaciones) por la elaboración del presupuesto, así como por la información a incluir en la memoria anual de la Cuenta General.



- Contabilidad del IVA. Regla de prorata. Liquidación automática del IVA.
- Generar archivos bancarios por domiciliación y transferencias. Verificación de deuda en ejecutiva antes de permitir la generación de transferencias.
- Permitir el seguimiento y control de los valores recibidos en depósito de la entidad contable.
- Permitir el seguimiento y control de los pagos a justificar y de los anticipos de caja fija.
- Registrar la información relativa a los terceros que se relacionan con la entidad contable.
- Gestión de gastos e ingresos plurianuales.
- Garantir la integridad, coherencia, exactitud y automatismo de las anotaciones que, por cada una de las operaciones contables, se tengan que producir en los diferentes subsistemas a los que la operación afecte.
- Gestionar facturas electrónicas con el formato definido por la normativa.
- Registrar facturas.
- Gestión de ingresos.
- Registro y facturación a clientes con generación automática de las operaciones contables.
- Registrar y efectuar el control y seguimiento de los embargos de obligaciones, así como de las cesiones de créditos.
- Existir la debida concordancia entre los diferentes niveles de información agregada que se establezcan en el SICAL-Normal y la información de detalle que, para cada tipo de operación, se incorpore al mismo.
- Propiciar progresivamente la simplificación de los procedimientos contables mediante la aplicación intensiva de procedimientos y medios electrónicos, informáticos, telemáticos que garanticen la validez y eficacia jurídica de la información recibida desde los centros gestores para el registro contable de las operaciones y de la suministrada a los destinatarios de la información contable a través de estos medios, así como de la documentación contable archivada y conservada por el sistema.
- Aplicarse las medidas de seguridad, exigidas por la normativa vigente en materia de ficheros de datos de carácter personal.
- Las bases de datos del sistema informático donde residan los registros contables constituirán **soporte** suficiente para la ejecución de la contabilidad de la entidad contable, sin que sea obligatoria la obtención y conservación de libros de contabilidad en papel o por medios electrónicos, informáticos o telemáticos.
- El registro contable de las operaciones tendrá que efectuarse expresando los valores en euros.
- Generación de informes y ficheros de gestión según la normativa y a los requerimientos funcionales.

La aplicación de Contabilidad tiene que ser capaz de registrar tanto la contabilidad presupuestaría como las de partida doble, así como otros hechos económicos (sin implicación contable) que requieran ser reflejados al sistema. Estará formada, como mínimo, por los siguientes módulos integrados entre sí:

### 9.4.3 Apertura extraordinaria

La Aplicación hace falta que cuente con un módulo en el que se realizarán todas las operaciones derivadas de la carga de información procedentes del anterior sistema contable de acuerdo con los formatos de carga que el adjudicatario indique.



Tiene que permitir por lo tanto la captura de la siguiente información:

- Obligaciones reconocidas en los presupuestos cerrados pendientes de ordenar el pago.
- Pagos ordenados pendientes de realizar
- Derechos reconocidos pendientes de cobro
- Obligaciones a cargo de la entidad derivada de operaciones no presupuestarias.
- Derechos a favor de la corporación derivadas de operaciones no presupuestarias.
- Saldos de las cuentas en entidades financieras que figuren en el acta de arqueo a 31 de diciembre del año anterior.
- Datos relativos a la composición de remanentes de créditos obtenidos en la liquidación del ejercicio anterior.
- Cualquier otra información que tenga que integrar el asiento de apertura de la contabilidad del año en curso

La captura de la información señalada tiene que poderse realizar de forma escalonada, no siendo necesario completarla para operar con el resto del sistema. Una vez finalizada, las anotaciones de Apertura de la contabilidad, se retroactivaran a fecha 1 de enero del año en curso, teniendo que figurar a los libros de contabilidad principal como primeras anotaciones del nuevo sistema contable.

#### 9.4.4 Gastos

La Aplicación hace falta que disponga con un módulo de gestión del gasto donde se realizarán las operaciones de gestión y ejecución del presupuesto de gasto, contabilizándose independientemente las relativas a las agrupaciones de presupuesto corriente, presupuestos cerrados y ejercicios futuros.

El sistema tiene que permitir la ejecución de la totalidad de las operaciones establecidas a la norma contable aplicable y adaptarse a las especificaciones particulares de la Entidad, mediante mecanismos que no supongan desarrollo de software a medida, sino configuraciones capaces de funcionar con el software estándar.

El sistema tiene que estar preparado por la captura de la información de sus operaciones pueda realizarse de forma descentralizada en las diferentes oficinas de los Centros Gestores del presupuesto. Las operaciones capturadas de estos forma podrían tener carácter de registros pendientes de aprobar y validar por la intervención de Fons. El sistema igualmente tiene que posibilitar la impresión de documentos contables establecidos por la norma y todos aquellos que tengan que implementarse por decisiones propias de la entidad, previamente a su aprobación.

El sistema tiene que permitir procedimientos de Gestión que permitan la validación de las operaciones realizadas y su correlación:

- A nivel de códigos de operaciones, terceros, aplicaciones presupuestarias, etc. El sistema tiene que presentar la descripción de la operación, denominación del tercero, etc.
- Al realizarse retenciones y autorizaciones de gasto tiene que realizar los controles necesarios y suministrar información de saldo disponible a nivel vinculación.
- En aquellas operaciones que se encadenen sobre otras realizadas previamente, el programa tiene que incluir un sistema de números de referencia que permita, a la indicar su numero de



los datos de la operación, validar que la operación anterior ha sido realizada, así como la existencia de saldo suficiente en la aplicación o en su grupo de vinculación.

Las operaciones del módulo de gasto tiene que poder realizarse contra varias operaciones previas, se decir poder cerrar el árbol de tramitación agrupando operaciones libremente o por criterios (por ejemplo, una única operación de pago que tramite múltiples obligaciones reconocidas).

La codificación de las aplicaciones presupuestarias de gasto tiene que ajustarse, como mínimo , a la establecida por la entidad, pudiendo elegir las clasificaciones presupuestarias a utilizar, así como su orden.

La introducción del tercero, tiene que poder realizarse indistintamente en la fase de disposición o de reconocimiento de la obligación

La aplicación tiene que permitir la agrupación de diferentes fases de tramitación en una sola teniendo que registrarse en los libros de contabilidad principal de acuerdo con lo establecido en la normativa vigente.

La Aplicación tiene que realizar tanto las operaciones originales como las operaciones de anulación definidas en la Normativa Contable. Además, la aplicación tiene que permitir realizar operaciones complementarias que sumen importe a las originales.

Hace falta que incorpore un sistema de consultas de la situación de las aplicaciones presupuestarias a nivel de ejecución y a nivel vinculación. La norma general será que las operaciones de consumo de crédito presupuestario (fases autorización del gasto y retención de créditos) comprueben el disponible de la vinculación correspondiente.

En el enlace de las operaciones de ejecución del presupuesto de gasto con el módulo de contabilidad general se realizará de forma interactiva, de forma que por aquellos movimientos que requieran apuntes contables, estos se realicen de forma transparente por el usuario. Si algún apunte no puede ser definido, tendrá que ser posible que el usuario especifique la cuenta a utilizar en el documento de creación de la operación. Incluso tendrá que ser posible reflejar en el sistema transacciones económicas que no supongan apuntes contables a registrar.

En las operaciones de reconocimiento de la obligación con IVA soportado deducible la aplicación tiene que incorporar un sistema que facilite el cálculo de la parte presupuestaría y no presupuestaría en función del porcentaje aplicable de prorrata.

Hace falta que se puedan definir normas de vinculación que permitan en unos sola instrucción determinar todas las partidas que forman parte de la bolsa. La interpretación de estas normas de vinculación supondrá la generación automática de bolsas de vinculación. No obstante, la aplicación hace falta que permita realizar asignaciones manuales de partidas a bolsas de vinculación para reflejar excepciones.

El sistema tiene que permitir configurar el comportamiento en la comprobación del disponibles de cada partida presupuestarias, pudiendo decidir si hay que emitir un aviso al usuario, si tiene que



impedir la grabación de la operación (aunque exista crédito en la bolsa de vinculación) o si no tiene que realizar la comprobación.

Hace falta que se disponga de un módulo que permita la introducción al sistema y el seguimiento de los expedientes de modificación de crédito, además de su contabilización de forma conjunta. Las funcionalidades mínimas que tiene que cumplir este, sueño:

- El expediente de modificación de crédito será una entidad que asegurará el mantenimiento del equilibrio presupuestario
- Soportará todo tipo de modificaciones de crédito, incluidas transferencias de crédito y situaciones de financiación combinada del suplemento o crédito extraordinario (bajas, anulaciones + modificación de las previsiones de ingresos).
- La contabilización de expedientes que estén equilibrados
- Las operaciones contables del expediente podrán realizarse tanto en provisional como en definitivo.
- Hay que permitir la impresión de los datos del expediente de forma conjunta.

A nivel de cada partida, tiene que ser posible especificar el tratamiento del IVA teniendo en cuenta la naturaleza del gasto.

#### 9.4.5 Ingresos

Este módulo tiene que permitir realizar todas las operaciones de Gestión y ejecución del presupuesto de ingresos, contabilizándose independientemente las relativas al presupuesto corriente, presupuestos cerrados y ejercicios futuros.

Se requiere al sistema que:

- Permita la ejecución de la totalidad de las operaciones establecidas en la normativa contable aplicable y adaptarse a las especificaciones particulares de la entidad.
- Ha de estar preparado por la captura de la información de sus operaciones pueda realizarse de forma descentralizada en las diferentes oficinas de los Centres Gestores del presupuesto. Las operaciones capturadas de esta forma podrían tener carácter de registros pendientes de aprobar y validar por la intervención de fondo. El sistema igualmente tiene que posibilitar la impresión de documentos contables establecidos por norma y todos aquellos que puedan implementarse por decisiones propias de la entidad, previamente a su aprobación.
- Incorpore procedimientos de gestión que permitan la validación de las operaciones realizadas y su correlación:
  - Al nivel de códigos de operaciones, terceros, aplicaciones presupuestarias, etc, el sistema tiene que presentar la descripción de la operación, denominación tercero, etc.
  - En aquellas operaciones que se encadenan sobre otros previamente, el programa tiene que incluir un sistema de números de referencia que permita, al indicar su número de referencia en los datos de su operación, validar que la operación anterior ha sido realizada.
- Las operaciones de este módulo tiene que poderse realizar contra varias operaciones previas, se a decir, poder cerrar el árbol de tramitación agrupando operaciones libremente o por criterios.



- La codificación de las aplicaciones presupuestarias de ingresos tiene que ajustarse, como mínimo, a la establecida por la entidad, pudiendo elegir las clasificaciones presupuestarias a utilizar, así como su orden
- La aplicación tiene que incorporar un sistema de consultas que permita conocer la situación de ejecución de las aplicaciones presupuestarias.
- La aplicación tiene que traer el control de la ejecución del presupuesto de ingresos diferenciando por tipos de exacción
- El enlace de las operaciones de ejecución del presupuesto de ingresos con el módulo de contabilidad general se realizará de forma transparente por el usuario.
- La Aplicación tiene que incorporar un sistema de gestión que permita el control de fraccionamiento de los derechos reconocidos pendientes de cobro.

#### **9.4.6 Operaciones no presupuestarias**

Módulo que tiene que permitir realizar todas las operaciones no presupuestarias establecidas en la normativa de contabilidad

Se requiere que:

- La Aplicación permita la codificación de los diferentes conceptos no Presupuestarios y relacionarlos con cuentas del Plan General de Contabilidad.
- La aplicación incorpore un sistema de gestión de números de referencia optativo por conceptos no presupuestarios de tal forma que:
  - En aquellos conceptos no presupuestarios en los que no se use se operará a nivel de saldo (retenciones, etc).
  - En aquellos conceptos que debido a sus características tenga que ejecutarse un control más detallado, el sistema hace falta que incluya un sistema de numeración de referencia que permita, al indicar su número de referencia, validar que la operación anterior ha sido realizado (fianzas, avales, etc).

##### **9.4.6.1 Recursos otros Entes**

Se requiere la contabilización de las operaciones relativas a la administración de recursos otros entes que la entidad local efectúa respecto de los recursos que corresponden a otros entes públicos, así como aquellas que sean consecuencia de las obligaciones que de esta gestión se deriven.

Los hasta que cumple son:

- El control de la gestión de estos recursos poniendo de manifiesto su situación
- Posibilitar la rendición de los estados relativos a esta administración
- Informar de los derechos y obligaciones que surjan en cada caso

A pesar de tener un carácter no presupuestario, la administración de recursos otros entes públicos y sus liquidaciones posteriores se recoge de forma independiente, tratándolos como Deudores y acreedores por administración de recursos por cuenta otros Entes Públicos.



Se distinguen dos situaciones que condicionan la forma de contabilizar las operaciones contables del módulo:

- La entidad gestora suministra a la entidad titular de los recursos toda la información sobre las operaciones de gestión que sea necesaria para su registro en contabilidad.
- La entidad gestora no está en condiciones de proporcionar a la entidad titular esta información, debiendo de en este caso suministrar, al menos, el detalle de los pagos de la recaudación líquida que le haga.

#### **9.4.7 Registro de Facturas y Factura electrónica**

El sistema de gestión de contabilidad tiene que contar con un registro contable de las facturas recibidas , al que se requiere:

- Se le pueda suministrar toda la información necesaria por su posterior conservación en obligación reconocida u orden de pago (partidas presupuestarias, retenciones, importes IVA, áreas, fechas de conformidad/registro/factura/vencimiento, ordinal pagador, etc).
- Permitir anexar cualquier documento electrónico o intermediando digitalización previa, por su archivo junto con la factura y por su envío al portafirmas electrónico como anexo.
- Las facturas han de poderse agrupar en relaciones por su gestión conjunta (firma electrónica, contabilización, etc). De forma que se incorporen automáticamente a la contabilidad presupuestaria, bien incorporándola a las justificaciones correspondientes de Pagos a Justificar o Anticipos de Caja Fija.
- La contabilización de facturas tiene que poderse realizar hasta la fase de reconocimiento de la obligación o la fase de ordenación de pago.
- A l final del ejercicio o cualquier momento, tiene que poderse realizar el proceso de imputación financiera de las facturas sin consignación presupuestaria, así como el correspondiente contra asentamiento cuando efectivamente se imputen en el presupuesto en el ejercicio posterior.
- Tiene que ser posible configurar la fecha de inicio del periodo legal de pago según el criterio del Ayuntamiento de Tarragona.
- La factura tiene que mostrar en todo momento el estado de su tramitación según necesidades del Ayuntamiento de Tarragona.
- El sistema tiene que recepcionar las facturas electrónicas a través de la integración con el punto general de entrada de facturas electrónicas, tanto FACe de la Administración General del Estado, como con eFact de la Administración Abierta de Cataluña. La comunicación se tiene que establecer mediante servicios web en ambos casos.

Las características generales de integración con FACe o eFact tienen que ser:

- Proceso de consulta y descarga de facturas registradas en su punto general de entrada de facturas electrónicas.
- Proceso de consulta y descarga de solicitudes de anulación de facturas registradas en su punto general de entrada de facturas electrónicas.
- Comunicación del cambio de estados de las facturas registradas en su punto general de entrada de facturas electrónicas, quedando anotada la fecha y la hora de la comunicación en el detalle de estados de cada factura del Registro de facturas.



Se necesaria la visualización de las facturas descargadas del Punto general con errores de validación. Los errores de validación pueden estar producidos por que las facturas no cumplen los requisitos de validación del anexo II de la Orden HAP / 1650/2015 o por otro motivo que imposibilite el registro de la factura.

- Habrá que entregar la solución con el procedimiento electrónico desde la entrada al registro de facturas, según códigos DIR3 por la derivación a los centros gestores de facturas. Tareas y acciones de conformación y aprobación de las facturas por parte de la Corporación. Hará falta que sea un proceso automatizado y específico, guiado y adaptado a la Corporación, según diseño del procedimiento del **Anexo I-Procedimientos**
- Hará falta<sup>6</sup> que, en base al tercer emisor de la factura así como metadatos de la factura electrónica recibimiento, se pueda determinar flujos predefinidos de conformación de la factura así como permitir la obtención, monitorización, almacenamiento o análisis de datos de facturas -e. *Por ejemplo por operador energético y CUP contenido en la factura, determinar flujo de conformación de la factura y recoger la lectura de los contadores en un metadato, por un posterior control y análisis de datos y evolución de consumos, etc.*  
*Por ejemplo, en el supuesto de que no contenga lo número de expediente de contratación o número AD, la factura pueda ser rechazada de forma automática o pase a un proceso específicos para informar.*
- A partir del registro de facturas recibidas se tiene que obtener el cálculo del Periodo medio de pago a los proveedores, preparando los ficheros e informes a remitir a los órganos de control externo.

#### 9.4.8 Projectes de gasto e inversió

El sistema de gestión económica tiene que disponer de un módulo que tiene que permitir el seguimiento de los proyectos de gasto o de inversión a partir de las operaciones que hagan referencia a estas entidades, con objeto de tener la ejecución y el control de cada uno de los proyectos.

El objetivo es agrupar las operaciones de diferentes partidas (todas o parte de ellas) para obtener los saldos agrupar por cada entidad o proyecto y así traer el control del estado de ejecución.

Los proyectos tienen que poder ser creados de forma jerárquica, es decir, establecer nivel de subproyecto, proyecto y subproyecto que enriquezcan la explotación de la información del módulo, agregando y desagregando información. La imputación de gastos e ingresos no tendrá porque ser el mismo nivel, pudiendo imputar ingresos a nivel proyecto y gastos a nivel de subproyecto, por ejemplo.

#### 9.4.9 Financiación afectada

Por el gasto con financiación afectada, se pide:

- Calcular e informar base previsiones de gasto e ingresos, los coeficientes de financiación y los derechos y obligaciones contabilizadas, de las desviaciones por cada uno de los proyectos, así como importes que tengan que aparecer al documento Resultado Presupuestario (créditos gastados financiados con remanente de tesorería por gastos generales, desviaciones de

<sup>6</sup> Funcionalidad a entregar en el plazo máximo de 24 meses desde la fecha de formalización del contrato



financiación negativas y desviaciones de financiación positivas) y en el Estado de Remanente de Tesorería (exceso de financiación afectada)

- Elaboración de informes modelo de remisión de información de seguimiento trimestral al Ministerio
- Generación de informes y ficheros de gestión según la normativa y a los requerimientos funcionales.
- Elaboración de consultas / estados resumen de proyectos de gastos, donde disponga por cada proyecto por que hace a los gastos: el crédito inicial , el saldo disponible, las RC totales, saldo de RC, Autorización totales, saldo de Autorizaciones, Dispuesto total, saldo de Autorizaciones, Obligaciones acumuladas de ejercicios anteriores, Obligaciones de ejercicio corriente, total Obligaciones y Pagos , en cuanto a ingresos; teniendo en cuenta las diferentes clasificaciones económicas de ingreso, el ingreso previsto, la pendiente de DR , DR de ejercicios anteriores, DR de ejercicio corriente, total DR y recaudación, y las desviaciones positivas y negativas acumuladas y al ejercicio.

El sistema tendrá que permitir la creación de recursos de financiación con información propia (fechas, porcentaje, agente financiero, tipología de gasto a financiar, etc.). Estos recursos de financiación tendrán que ser relacionados con los proyectos para identificar como sueño financiados.

#### 9.4.10 Terceros

El tercero es uno de los principales objetos del sistema contable puesto que es el actor principal en la mayoría de las operaciones contables.

Hace falta que ofrezca entre otros las siguientes consultas y funciones:

- La gestión de terceros estará integrada con el núcleo de terceros de la solución.
- Dispondrá de metadatos específicos, como tercero vinculado a la gestión económica, más allá de las propias como persona del núcleo corporativo.
- Consulta de operaciones de un tercero que agrupa en un mismo formulario todas las operaciones contables y las facturas relacionadas con el mismo y de varios ejercicios a la vez.
- Libro de acreedores presupuestarios que permita visualizar la situación de los mismos a una fecha determinada.
- Libro de deudores presupuestarios que permita visualizar la situación de los mismos a una fecha determinada.
- Desde el módulo de terceros se tendría que ofrecer una consulta de las operaciones no presupuestarias de retenciones para el modelo 190, así como poder realizar el envío electrónico (comunicación) y poner a disposición los certificados correspondientes mediante Carpeta Ciudadano/Empresa.
- Tiene que ser posible efectuar el control de embargos individualizado por tercero mediante el control de operaciones embargables y embargadas.

Los embargos han de poder realizarse a través de endosos o por retención, ofreciendo la posibilidad de la aplicación de múltiples embargos en una misma operación contable.



#### **9.4.11 M3dulo de Tesorería.**

El subsistema de Tesorería comprende la realizaci3n material de los cobros y pagos, tanto de forma individual como de forma agrupar en relaciones contables, de operaciones presupuestarias y no presupuestarias, la elaboraci3n de emisiones de transferencias y de remesas de cobro, el arqueo de las cuentas de tesorería para el control y conocimiento de la situaci3n de las mismas y la conciliaci3n de pagos e ingresos.

#### **9.4.12 Gesti3n Ordinales de Tesorería**

Hace falta que permita la creaci3n y mantenimiento de los ordinales de tesorería , especificando datos tales como su naturaleza (efectivo, bancario, etc), su posible restricci3n en pagos o cobros, su codificaci3n bancaria (CCC o IBAN), divisa, saldo m3nimo negociado, fechas de validez (inicio y fin), hist3rico de responsables, sus principales condiciones bancarias contratadas, etc.

El m3dulo tiene que tener la funcionalidad necesaria por la carga del extracto electr3nico bancario (modelo 43) y la conciliaci3n autom3tica y manual de las transacciones bancarias.

#### **9.4.13 Gesti3n de pagos**

La Aplicaci3n tiene que permitir indicar a cada operaci3n (en fase de obligaci3n o en fase de ordenaci3n del pago) la forma de pago que se utilizará en la transacci3n. En caso de utilizarse por transferencia bancaria, se tiene que poder indicar lo numero de cuenta bancaria (CCC o IBAN) del tercer receptor de la transacci3n. Esta cuenta tiene que poderse recuperar opcionalmente desde la ficha del tercero.

Tanto a las facturas como las obligaciones contabilizadas, tiene que poderse indicar la fecha de vencimiento, as3 como el ordinal de tesorería previsto para poder ser tenidos en cuenta en posteriores previsiones de Tesorería.

De aquellas obligaciones su pago ya se haya ordenado la Tesorería de la Corporaci3n tiene que poder obtener, las 3rdenes de transferencia, cheques y relaciones necesarias para efectuar el pago, considerándose c3mo pagadas sus obligaciones en el momento de ser aprobadas las dichas relaciones y retirados en el caso de cheques.

El m3dulo tiene que establecer los controles que posibiliten endosos, embargos, confirming sobre las obligaciones reconocidas.

Adem3s, el sistema tiene que posibilitar la ordenaci3n individualizada de obligaciones, pudiendo modificarse el importe de las mismas, de tal forma que una obligaci3n pueda dar lugar a varias 3rdenes de pago.

Tiene que permitir que se realicen pagos desde diferentes ordinales de tesorería en una misma operaci3n contable.

El sistema tiene que incorporar el procedimiento de embargo de pagos presupuestarios otras administraciones p3blicas por la AEAT, modelo 997, que es un convenio suscrito por el AEAT con



las comunidades autónomas y las entidades locales que prevé el establecimiento de un sistema de embargo de pagos presupuestarios de estos entes por los órganos de recaudación de la AEAT.

Este procedimiento es de aplicación a las entidades locales que hayan suscrito el Convenio de colaboración en materia de intercambio de información tributaria y colaboración en la gestión recaudatoria.

#### **9.4.13.1 Gestión de Cobros**

En cuanto a los ingresos que se producen en los diferentes Ordinales de Tesorería (cuentas corrientes en entidades financieras y cajas de efectivo) la aplicación tiene que incorporar un sistema que se ajuste a los siguientes principios básicos:

- La aplicación tiene que permitir la incorporación y contabilización de datos tributarios y de recaudación recibiendo la información, mediante sistema automatizado de carga o archivos de intercambio, que se tienen que procesar para transformarla en operaciones contables.
- Los datos procedentes de la aplicación de gestión tributaria y de recaudación se tienen que cargar en remesas permitiendo el tratamiento colectivo de los mismos para su incorporación en contabilidad. Para la contabilización se tienen que agrupar los datos de la remesa en diferentes grupos de incorporación permitiendo de este modo la contabilización por fases contables.
- Se tienen que establecer inicialmente las simetrías entre los valores básicos: parámetros de inicio, conceptos de ingreso, cajas, tipos de IVA, tipo de bajas. El proceso de contabilización permite al usuario auditar y validar los datos de la contabilización.
- El nexo de unión entre la contabilidad y la gestión de recaudación tiene que ser la referencia del ingreso. De forma que sea esta la que genere los movimiento en contabilidad. Esta referencia tiene que mantenerse mientras existen saldo en los cargos correspondientes para no duplicar información. La referencia se tiene que crear en Gestión de Ingresos y enviar.se en cada movimiento, para su identificación a Contabilidad.

#### **9.4.14 Endeudamiento <sup>7</sup>**

Este módulo tiene que permitir el mantenimiento, gestión y control de todas las operaciones de crédito concertadas por el Ayuntamiento de Tarragona y también de sus entidades dependientes que se incluyen dentro del perímetro de sectorització definido en cada momento por el Ministerio de Hacienda y Administraciones Públicas. La gestión de esta información tiene que posibilitar obtener informes y generar información para poder dar cumplimiento a los requerimiento de remisión de información previstos a la Orden HAP/2105/2012, de 1 de octubre, por la que se desarrollan las obligaciones de suministro de información previstas a la Ley Orgánica 2/2012, de 27 de abril, de Estabilidad Presupuestaria y Sostenibilidad Financiera, así como la remisión de información a los órganos de tutela financiera a efectos de seguimiento, comunicación y autorización de las diferentes operaciones de crédito.

Tiene que proporcionar la información necesaria para realizar los asentamientos contables anuales correspondientes, permitiendo realizar simulaciones a corto y largo plazo de nuevas operaciones de crédito y hacer estimaciones para el cálculo de la carga financiera

<sup>7</sup> Funcionalidad a entregar en el plazo máximo de 12 meses desde la fecha de formalización del contrato



#### 9.4.15 Contabilidad general

La Aplicación tiene que asegurar que los documentos contables realizan los apuntes correspondientes de forma automática, transparente al usuario y siguiendo las directrices que se hayan especificado al definir cada documento.

Por lo tanto, el usuario sólo influirá en los apuntes contables de una operación, cuando en su definición exista alguna indeterminación.

No obstante, los requerimientos anteriores, la aplicación permitirá la grabación manual de asentamientos contables, sin repercusión presupuestaria. Estos asentamientos podrán ser grabados como plantillas por su reutilización siempre que sea necesario.

#### 9.4.16 Remanentes de crédito

El objeto de este módulo tiene que ser el control y gestión de los remanentes de crédito obtenidos en las operaciones de cierre y liquidación del presupuesto de gasto del ejercicio anterior.

Hay que poderse realizar todas las operaciones establecidas a la normativa.

Como complemento a la Gestión de los Remanentes de Crédito, el sistema tiene que mantener información de las operaciones individualizadas que conformaron sus remanentes en el ejercicio anterior.

El sistema tiene que permitir la captura automática de su información en los remanentes incorporados al presupuesto de gasto, agrupación de presupuestos corrientes, posteriormente a la modificación presupuestaria correspondiente.

#### 9.4.17 Pagos a justificar

Se efectuará en este módulo, las operaciones relativas al control y contabilización de pagos a justificar y tiene que incluir un sistema de gestión y contabilización por cada habilidad responsable de pagos a justificar, del s pendientes de justificar por cada uno de los pagos, de las fechas de entrega y límite de justificación, así como la fecha del último requerimiento al habilitado porque lo justifique.

También controlará los casos en los que no se puedan aprobar nuevos gastos a justificar a los habilitados, según normativa vigente.

Hace falta que se disponga también, mediante plataforma de gestión y tramitación electrónica, también objeto del presente contrato:

- Sistema de comunicaciones electrónicas a modo recordatorio de las justificaciones pendientes a los correspondientes habilidades, ya sea de forma periódica o a la finalización de los plazos de justificación.
- Procedimiento<sup>8</sup> electrónico específico por de Pagos a justificar, con la integración de roles y acciones, que permita:

<sup>8</sup> Funcionalidad a entregar en el plazo máximo de 12 meses desde la fecha de formalización del contrato



- Solicitud de pagos a justificar por parte de la Corporación mediante expediente electrónico
- Integración con contabilidad y control interno por la formalización de las operaciones contables y fiscalización limitada previa, así como el módulo presente por la gestión, seguimiento y control de las pendientes a justificar.
- Justificación posterior con incorporación de los justificantes, vinculación con facturas- e así como generación de los documentos y resoluciones.

#### 9.4.18 Anticipos de caja fija

Mediante este módulo, se tiene que poder llevar a cabo las operaciones relativas al control y contabilización de los anticipos de caja fija.

La aplicación tiene que permitir definir las cajas fijas con la siguiente información:

- Identificación de la habilidad a quien se ceden los fondos.
- Ordinales de tesorería relacionados con la caja fija; con el que recibe los fondos, el utilizado, por defecto, para entregar las reposiciones y aquellos que sean de uso interno de los habilitados (caja, tarjeta de crédito, etc).
- Cuentas necesarias para generar los apuntes contables necesarios.
- Partidas presupuestarias asignadas a la caja fija para la justificación de sus gastos.
- Periodicidad de justificación de gastos.
- Periodicidad de reposición de fondo.
- Importes máximos para pagos.

Tiene que ser posible

- Que los habilitados puedan registrar sus operaciones de pagos a acreedores, así como generar sus propias operaciones correspondientes a la cuenta justificativa.
- La introducción de control de seguridad para que los usuarios asignados a un habilidad sólo puedan acceder a :
  - A los documentos contables pertinentes a sus cajas fijas (reposiciones, pagos a acreedores, justificaciones, etc)
  - A las facturas que pertenecen a sus cajas fijas.

Hay que proporcionar

- La impresión de los documentos necesarios por la justificación
- Procedimiento<sup>9</sup> electrónico específico por de Anticipos de Caja, con la integración de roles y acciones, que permita:
  - Solicitud de anticipos por parte de la Corporación mediante expediente electrónico
  - Integración con contabilidad y control interno por la formalización de las operaciones contables y fiscalización limitada previa, así como el módulo presente por la gestión, seguimiento y control de los anticipos pendientes de justificar.
  - Justificación posterior con incorporación de los justificantes, vinculación con facturas- e así como generación de los documentos y resoluciones.

<sup>9</sup> Funcionalidad a entregar en el plazo máximo de 12 meses desde la fecha de formalización del contrato



### 9.4.19 Cierre y apertura

Hay que disponer de un módulo para poder realizar todas las operaciones relativas al cierre del ejercicio y apertura del ejercicio siguiente.

La aplicación tiene que permitir trabajar con varios ejercicios contables en línea sin necesidad que estén cerrados definitivamente, proporcionando las herramientas y controles necesarios para la utilización de saldos y operaciones contables del ejercicio anterior no cerrado.

También tiene que ser posible traspasar los saldos de operaciones de un ejercicio al nuevo, previo al proceso de cierre de ejercicio y contabilizar operaciones posteriores de una misma operación en los ejercicios de origen y destino, una vez traspasado el saldo de la operación al nuevo ejercicio. Mientras no se realice el cierre de ejercicio, el programa controla y ajusta el saldo en los dos ejercicios de manera automática, evitando errores posteriores por diferencia entre saldos finales e iniciales

Todos los informes y estados contables se tiene que poder elaborar teniendo en cuenta los datos de todo el ejercicio o a una fecha de referencia, permitiendo la obtención de resultados en periodos parciales inferiores al ejercicio económico.

#### 9.4.19.1 La memoria

Para la generación de la Memoria se tienen que poder incorporar las funciones y las plantillas que generan el documento contable utilizando una herramienta de Generación de informes que combina las plantillas con los datos contables obtenidos del sistema.

La definición del informe que se utilice para la elaboración de la memoria contable tendrá que estar dividida en apartados y subapartados. Cada uno de ellos tiene que utilizar una plantilla de ofimática donde se proyecte la información obtenida de la estructura de datos contable.

Las plantillas de ofimática de los apartados también tienen que disponer de un párrafo de Información adicional donde se proyectan las notas previamente introducidas por el apartado concreto. Las notas tienen que permitir la introducción de información adicional relevante o significativa que se quiera reflejar en cada uno de los apartados de la memoria.

#### 9.4.19.2 Generación de documentación y ficheros exigidos por otras administraciones públicas y órganos de control externo.

El sistema tiene que proporcionar los datos necesarios para la formación de la Memoria y la Cuenta General de la entidad y facilitar la elaboración de las cuentas, estados y documentos que se tengan que remitir a órganos de control externos:

- El Balance
- La Cuenta del resultado económico-patrimonial
- El Estado de cambios en el patrimonio limpio
- El Estado de flujos de efectivo
- El Estado de liquidación del presupuesto



- La Memoria
- Cuento general de las entidades locales en formato XML

El sistema también tiene que facilitar la información económica financiera para ser remitida a los órganos de control externo, en cumplimiento de las obligaciones de suministro de información periódica, en los formatos de archivo establecidos para cada caso.

Se tiene que proporcionar el proceso para generar los siguientes archivos de información:

- El presupuesto de las entidades locales en formato XBRL (fichero PENLOC) para la presentación del presupuesto a la Oficina Virtual para la coordinación financiera con las entidades locales.
- La Liquidación de los presupuestos en formato XBRL utilizando la taxonomía LENLOC.
- Datos de la ejecución trimestral de los presupuestos utilizando la taxonomía XBRL TRIMLOC.
- El informe del cálculo del Periodo Medio de pago a Proveedores (PMPP) en el formato XML establecido.
- El Informe trimestral de Morosidad.

#### **9.4.19.3 Cuentas anuales**

El sistema ha de permitir la obtención de toda la documentación relativa a las cuentas anuales de acuerdo con la normativa vigente y posibilitar la generación de la Cuenta general siguiendo los formatos normalizados:

- El Balance.
- La Cuenta del resultado económico - patrimonial.
- El Estado de cambios en el patrimonio limpio.
- El Estado de flujos de efectivo.
- El Estado de liquidación del presupuesto.
- La Memoria.
- Cuento general de las entidades locales en formato XML.

#### **9.4.19.4 Tratamiento fiscal**

Este módulo tiene que permitir mantener actualizada la información en lo referente al Impuesto del Valor Añadido para poder realizar las liquidaciones y declaraciones correspondientes.

La herramienta tiene que facilitar un gestor un sistema inmediato de información para hacer posible la tramitación automática y diaria respecto a la información del IVA.

La aplicación tiene que suministrar el modelo 347 y los datos necesarios para agasajar los ficheros del IRPF (modelos 180 y 190).



#### 9.4.20 Plurianuales

La Aplicación tiene que posibilitar la contabilización de las operaciones de gasto y de ingreso con cargo a ejercicios futuros (retenciones de crédito, autorizaciones, disposiciones y compromisos de ingreso). Así mismo tiene que contemplar las utilidades que permitan la conversión automática de este tipo de operaciones en las operaciones de ejercicio corriendo que correspondan cuando lo abre el ejercicio que esté afectado por diferentes anualidades.

#### 9.4.21 Elaboración y seguimiento del presupuesto

Hay que disponer de un módulo de elaboración de presupuestos que tiene que permitir el tratamiento de la información de todas las entidades que integran el sector público del Ayuntamiento de Tarragona y tiene que poder dar también los resultados a nivel consolidado.

Tanto por el Ayuntamiento como por los organismos autónomos, se tiene que permitir, como mínimo, las siguientes funcionalidades:

- Carga de datos del Presupuesto de gastos o de ingresos del ejercicio anterior: Compromisos de gasto plurianuales, previsiones iniciales, previsiones definitivas, ejecución a una fecha determinada y previsión de liquidación. Poder utilizar como base de cálculo del presupuesto futuro indistintamente la información capturada.
- Trabajar con varias versiones del presupuesto en elaboración y permitir modificaciones masiva de importes o niveles de vinculación.
- Para cada aplicación presupuestaria tiene que poder permitir mantener una ficha o indicar el objeto de la misma y el detalle de los conceptos e importes que configuran su importe inicial y el desglose de los escenarios de simulación.
- Si se quiere, entrada de datos desde cero
- Elaborar el presupuesto en base a una proyección del gasto, entrada manualmente. Tiene que permitir cargar importes desde diferentes orígenes: contabilidad, otros presupuestos, hojas de cálculo, etc
- Permita tanto la gestión centralizada como gestión descentralizada, permitiendo en las diferentes áreas proponer los presupuestos de su ámbito; creación de los programas o planes departamentales así como gestionar el circuito de intercambio de propuestas entre las unidades de elaboración y la oficina de presupuestos.
- Modificación individual o masiva (porcentajes, ...) con selección de criterios.
- Elaboración del Plan anual de inversiones y su financiación.
- Las propuestas pueden ser aceptadas, revisadas o rechazadas por la oficina presupuestaria. Así mismo, podrá sugerir acciones.
  - Completo informe donde se exportan textos y propuestas de cada Pla. Formato editable a partir de plantillas que se pueden personalizar.
  - Las propuestas tienen que poder contener información necesaria para su justificación, así como información adicional para clasificarlas y calificarlas por diferentes criterios: Descripción, objetivo o importe, referencias al Plano Director o de Actuación, nivel de compromiso u obligatoriedad, plurianualitat, etc.



- Estas propuestas tienen que poder tener información relativa a Ingresos afectados o Recursos externos que las financian. Estos recursos permitirán complementar la propuesta definitiva del presupuesto de ingresos.
- Las diferentes Unidades de elaboración pueden introducir peticiones de necesidades dirigidas a otras Unidades como, por ejemplo, Recurso Humanos, Patrimonio, Servicios centrales de Informática, etc. La finalidad de estas peticiones se la de proporcionar información complementaria a las diferentes Unidades receptoras para poder elaborar su presupuesto.
- Cada Unidad de elaboración puede definir un circuito complementario de validación de sus propuestas antes de ser enviadas a la Oficina presupuestaria.
- Poder realizar simulaciones que pueda compararse fácilmente por diferentes criterios, categorías y filtros, así como de forma más o menos agregada por dígitos de clasificación:
  - Atendiendo a determinados “topas” de máximos y mínimos
  - Operando aritméticamente con determinadas fórmulas, porcentajes, etc.
  - Condicionar el gasto al ingreso y, en caso limitativo, atender a prioridades definidas
- Tiene que poder mantener equivalencias entre aplicaciones presupuestarias de diferentes ejercicios en caso de producirse cambios en la clasificación orgánica.
- Integración con las herramientas ofimáticas; exportación o importación de la información utilizada para la confección del presupuesto.
- Proceso automático de carga del presupuesto a la contabilidad.
- Elaboración de los informes de elaboración y aprobación del presupuesto de gasto e ingresos de cada ente municipal y de forma consolidada. Tiene que poder elaborar el informe de estabilidad presupuestaria y regla de gasto a nivel consolidado.
- Explotación<sup>10</sup> de datos presupuestarios accediendo a la contabilidad:
  - Comparativas personalizables por múltiples criterios: diferentes importes, varios ejercicios anteriores, agrupaciones por combinaciones de clasificaciones, etc.
  - Indicadores, marcos presupuestarios, regla de gasto, estabilidad, etc.
  - Consolidación entre entidades.
  - Criterios libres extra contables: territorio, grupos de edad, políticas de género, etc.
- Explotación de datos mediante escritorios con gráficos e indicadores.
- Listados personalizados.
- Posibilidad de exportación a hojas de cálculo.

El seguimiento del presupuesto, tiene que permitir crear grupos de partidas y de conceptos a seguir, y poder presentar, sin necesidad de programación, diferentes gráficos comparativos de su evolución en relación al presupuesto y a años anteriores.

#### **9.4.22 Comptabilitat analítica**

El coste de las actividades se tiene que obtener a partir de la imputación de costes a una cuenta analítica, permitiendo la elaboración de los apartados correspondientes de la Memoria y la obtención de los indicadores de gestión.

---

<sup>10</sup> Funcionalidad a entregar como máximo 12 meses desde fecha de formalización del contrato



Los procesos a incluir en el módulo de contabilidad analítica que han permitir cumplir la Resolución de 28 de Julio de 2011 y la orden HAP/1781/2013 de 20 de septiembre de 2013 sueño los siguientes:

#### 9.4.22.1 Parametrización del sistema

- Posibilidad de parametrizar el sistema para poder trabajar con el módulo de costes adaptado a las necesidades del Ayuntamiento (aplicar el reparto de costes en las operaciones o a posteriori a partir de la ejecución presupuestaria).
- Disponer de una opción de Parametrización del Sistema, donde se pueda configurar la periodicidad del cálculo del coste real y puede ser anual, trimestral, mensual.

#### 9.4.22.2 Definición de Estructuras

- Existencia de módulo de Mantenimiento de Estructuras, que permita la definición de elementos de costes / ingresos y definición de centros y actividades. La aplicación tiene que disponer de los controles suficientes para evitar una definición incongruente de las estructuras.
- Desde el mantenimiento de creación de centros de coste o actividades, se tiene que poder crear la estructura y subestructura de costes, sus propios indicadores y claves de reparto, quedando así definido el mapa de relaciones entre los centros / actividades, además, se pueden consultar los centros o actividades de niveles inferiores.
- El módulo también tiene que permitir alimentar varios escenarios analíticos (cada uno con una estructura de centros, actividades, elementos y repartos diferentes) a partir del desglose en operaciones contables de gastos e ingresos.
- Disponer de la posibilidad de definir rangos de fechas de aplicación tanto para los elementos de la estructura como por las reglas de reparto.
- Admitir la definición de reglas de reparto para asignarlas a aplicaciones de gastadas / ingresos, a bienes, a elementos de recursos humanos e incluso a los elementos de contabilidades no públicas, con el objetivo que los costes se imputan automáticamente a diversos centros / actividades .
- La asignación de las aplicaciones presupuestarias con los centros o actividades se tiene que poder realizar de forma masiva, existiendo filtros para facilitar su asignación.

#### 9.4.22.3 Intercambio con fuentes externas

- Tiene que permitir la Importación de datos de estructuras, que a través de plantillas Excel, permita incorporar toda la información del modelo, elementos de costes / ingresos, centros de costes, actividades, indicadores, reglas de reparto y relación de aplicaciones presupuestarias con centros / actividades.
- Se tiene que poder cargar información externa otros sistemas (Estructura presupuestaria, Clasificaciones contables, Cuentas, Ejecución presupuestaria, Inventario, Reparto de personal, Elementos de contabilidad no publica).
- Tiene que permitir integrar con otros sistemas de gestión económico-financieros, de recursos humanos, de gestión de inventario y otros sistemas de información específicos de las actividades y centros que forman el coste de la entidad.



#### 9.4.22.4 Cálculo de Costes

- El sistema tiene que permitir modificar las operaciones de costes, de forma que, si varía el porcentaje de imputación de una aplicación presupuestaria a un centro o actividad, automáticamente cambié la imputación en la operación de coste.
- La implantación de la contabilidad analítica se tiene que poder hacer en cualquier periodo del ejercicio, generándose automáticamente las operaciones de costes y su imputación a los centros / actividades, partiendo de la liquidación o de las operaciones contables ya registradas.
- Tiene que permitir ajustes de los importes imputados a los diferentes centros / actividades realizando operaciones de costes manuales.
- En todo momento la aplicación tiene que ser capaz de ofrecer información de la composición de los costes de un Centro o actividad, quedando además reflejado de qué fase del proceso de reparto proviene el coste y el centro o actividad que han cedido coste.
- Tiene que permitir ejecutar individualmente las fases del reparto marcadas y por periodos específicos, permitiéndose el recálculo de las fases y de periodos ya calculados previamente.

#### 9.4.22.5 Consultas e Informes

Se requiere que se disponga de .:

- Consultas de las estructuras de costes, definiciones de costes primarios, indicadores análisis de datos con posibilidad de analizar desde la estructura global hasta la operación contable, bien o nómina.
- Consultas comparativas entre escenarios analíticos y comparativas entre los costes de los diferentes ejercicios.
- Visualización gráfica del modelo, donde consultar el mapa de centros de costes y actividades. Tiene que disponer de filtros por tipología de centros y actividades.
- Consulta del coste acumulado en cada uno de los centros y actividades, desglosando el coste directo e indirecto, así como el desglose en elementos de costes.
- Consulta de operaciones de costes y la relación de la operación de coste con la operación presupuestaria (gastos e ingresos).
- Tiene que disponer de un conjunto de listados con filtros previos por centro / actividad, desde / fines, tipos de centro / actividad, centro / actividad ascendente:
  - Listado de detalle por centro / actividad, donde se pueda obtener, el coste total del centro/ actividad, desglosando el coste directo e indirecto, ingresos, margen, el coste unitario de los indicadores relacionados y desglose del coste por elementos de costes.
  - Listado de reparto de costes pendientes, que indique, lo centro prestamista, el importe a repartir, el coste unitario de la clave de reparto y los centros / actividades receptoras.
  - Listado de coste de amortización de inmovilizado, en el cual se obtenga, el desglose de bienes e importe de amortización que se ha imputado al centro / actividad, así como el desglose de centros / actividades a los cuales se ha imputado el coste de amortización de un bien.
  - Listado de resultado de actividades principales, donde aparezca, el coste total, ingresos y margen de cada actividad.



#### **9.4.22.6 Obtención de la Información para las Cuentas Anuales**

La aplicación tiene que suministrar automáticamente la información contenida en memoria a las notas 26 (información sobre el coste de las actividades) y 27 (Indicadores de gestión). Esta información será exportable al Sistema de Contabilidad de forma automática o poder integrarse en un fichero de la memoria contable en formato XML.

#### **9.4.22.7 Procesos de verificación de la información**

Tiene que haber procesos de conciliación del coste total de las actividades con la cuenta de resultado económico-patrimonial, conciliación de personal, conciliación de amortizaciones y conciliación de costes con liquidación de presupuesto corriendo donde quedan reflejadas las diferencias en caso de que haya.

El sistema tiene que contar con un proceso que revisa la integridad de los datos, verificando si hay algún tipo de incongruencia en los datos o en la elaboración del modelo de costes.

#### **9.4.22.8 Inicio de un nuevo Ejercicio de costes.**

Contemplar un módulo de preparación de nuevo ejercicio que permita empezar un nuevo ejercicio partiendo del modelo creado en el anterior.

#### **9.4.22.9 Módulos Avanzados**

Tiene que proporcionar un Módulo de análisis de indicadores y cuadro de mando para el modelo analítico.

Así mismo, permitirá la integración con sistemas externos, concretamente con el Catálogo integral de servicios de la Corporación que permita obtener los datos económicos de su coste por su publicación a los portales públicos por el rendimiento de cuentas.

#### **9.4.22.10 Coste efectivo de los servicios prestados**

Tiene que calcular y obtener el coste efectivo de cada uno de los servicios prestados por la entidad local, según las especificaciones de la Orden HAP/2075/2014, a partir de los datos de la liquidación del ejercicio anterior y en concreto del importe de las obligaciones reconocidas .

El cálculo del coste efectivo de los servicios prestados por las entidades locales vendrá determinado por la agregación de los costes directos, exclusivamente asociados a cada servicio, y de los costes indirectos, determinados de acuerdo con los criterios de la citada orden.

### **9.4.23 Intercambio de información con Ministerio Hacienda, Tribunal y sindicatura de cuentas y otras administraciones públicas**

La Aplicación tiene que permitir la confección y el tratamiento de los archivos en el formato regulado y normalizado por el Ministerio de hacienda por la presentación telemática de los datos del presupuesto aprobado y de su liquidación y de la información económico-financiera adicional requerida por el Ministerio.



Igualmente, tiene que permitir la generación de todos los informes, documentos y archivos que sean necesarios por la remisión al Tribunal de Cuentas y cualquier otra administración estatal o autonómica que lo solicite.

En el supuesto de que otras administraciones estatales o autonómicas soliciten nuevos archivos y/o formatos de la información, no disponibles en la aplicación informativa entregada, el adjudicatario adecuará la misma a la nueva necesidad sin costes adicionales por el Ayuntamiento de Tarragona y sus organismos autónomos.

#### **9.4.23.1 Gestión de la información Consolidada<sup>11</sup>**

Atendido la diversidad de organismos autónomos y empresas municipales de la corporación municipal, el sistema tiene que permitir la recopilación y posterior tratamiento de la información contable de todas las entidades dependientes del Ayuntamiento y que forman su grupo de consolidación a efectos de la Ley Orgánica 2/2012, de 27 de abril, de Estabilidad Presupuestaria y Sostenibilidad Financiera. Este módulo tiene que permitir dar cumplimiento a todas las obligaciones de remisión de información previstos a la Orden HAP/2105/2012, de 1 de octubre, por la que se desarrollan las obligaciones de suministro de información previstas a la Ley Orgánica 2/2012, de 27 de abril, de Estabilidad Presupuestaria y Sostenibilidad Financiera

#### **9.4.24 Módulo de gestión de subvenciones**

##### **9.4.24.1 Subvenciones concedidas y comunicación de datos a la BDNS**

Este módulo tiene que permitir guardar y gestionar la información propia de subvenciones y otras formas de ayuda, y comunicar de forma periódica las actualizaciones a la base de datos nacional de subvenciones de las diferentes entidades de información:

- Convocatorias
- Beneficiarios
- Concesiones
- También tiene que registrar los datos relacionados con pagaments de subvención, préstamo u otro instrumento de ayuda a beneficiario o devoluciones voluntarias o Reintegros procedentes

También ha proporcionar la funcionalidad necesaria para contabilizar las subvenciones concedidas y relacionar las diferentes entidades de información (convocatorias, concesiones, pagos, devoluciones y reintegros) con las operaciones contables.

Los procesos de contabilización se tienen que poder realizar tanto individualmente como intermediando los procesos masivos del módulo de Subvenciones concedidas.

El presente módulo hará falta que se integre con la plataforma de tramitación electrónica de expedientes, [apartado 9.7](#), en y de forma específica con el procedimiento específico requerido en [el apartado 9.7.20.3](#), de forma que se permita la reutilización de la información por el registro de la información de forma automatizada.

<sup>11</sup> Funcionalidad a entregar en el plazo de 12 meses desde la fecha de formalización del contrato



#### 9.4.24.2 Integración con la BDNS

Todos los cambios en los datos de subvenciones (altas, bajas y modificaciones ) se tienen que comunicar a la BDNS. Para lo cual, tiene que establecer un historial de comunicaciones a la BDNS en que se registran los cambios de las entidades de información, con indicación de si ya se han comunicado o no.

Este historial también tiene que ser accesible desde los formularios correspondientes para cada una de las entidades de información de las que se tienen que comunicar datos a la BDNS:

- Convocatoria
- Beneficiario, datos propios
- Concesión de subvención, préstamo u otros instrumentos de ayuda a beneficiario
- Proyectos, concesión de subvención
- Pago de subvención, préstamo u otro instrumento de ayuda a beneficiario
- Devolución voluntaria
- Reintegro procedente
- Sanción
- Inhabilitación

La comunicación de datos a la BDNS mediante los servicios web se tiene que poder realizar de forma individual de cada registro del historial de comunicaciones o de forma masiva de todos o de varios datos pendientes de comunicación, aplicando ciertos criterios de selección.

#### 9.4.24.3 Tramitación

Los procedimientos electrónicos tienen que llevarse a cabo mediante el tramitador de expedientes electrónico que tiene que incluir la solución objeto del presente contrato atendiendo el ciclo de vida; bases, convocatoria, solicitudes, resolución, etc. Este hace falta que esté debidamente integrado con:

- La sede electrónica por la publicidad así como por la automatización de los trámites de solicitud por parte de los ciudadanos por el canal telemático,
- Con el módulo de atención ciudadana para estar plenamente informado su personal en la apertura de convocatorias, por la atención y asistencia en solicitudes que se puedan requerir por la ciudadanía.
- Módulo de gestión de subvenciones, descrito en el presente [apartado 9.4.24](#)
- Portal de transparencia por la publicidad correspondiente.

La funcionalidad específica sobre los procedimientos y la tramitación electrónica está detallada en [el apartado 9.7.20.3](#)

#### 9.4.25 Gestión de inventario y patrimonio municipal

El Ayuntamiento de Tarragona, a fecha de hoy no dispone de ningún sistema de inventario y patrimonio municipal integrado con el sistemas de gestión económica ni con gestión y tramitación electrónica ni gestión documental.

Hace falta que se incorpore a la solución objeto del presente contrato, servicios de consultoría y herramienta por implantación de la gestión de inventario y patrimonio, hace falta que cumpla los siguientes aspectos :



- Desempeño de la gestión de inventario de acuerdo con el que prevé el Decreto 336/1988, de 17 de octubre, por el cual se aprueba el Reglamento de Patrimonio de los Entes Locales, en especial el indicado a los artículos 100 a 118, según el que disponen estas prescripciones, así como en consonancia y correlación con el que establece la ORDEN HAP/1781/2013, de 20 de septiembre, por la que se aprueba la instrucción del modelo normal de contabilidad local.
- Multientidad, de forma que permita la gestión del inventario de bienes de forma individualizada e independiente, tanto por el Ayuntamiento como por sus organismos autónomos, así como posibilidad de poder obtener el inventario consolidado, el cual se rectifica anualmente, y que está conformado por:
  - Inventario Ayuntamiento de Tarragona
  - Inventario Histórico-Artístico
  - Inventario Patrimonio Municipal del Suelo y la Vivienda
  - Inventario Organismos Autónomos
  - Inventario Emprendidas Municipales
- Gestión patrimonial y de control del inventario de Bienes y Derechos, que defina y enlace las relaciones contables entre el Inventario y la Contabilidad, de forma que se asegure la imagen fiel de la realidad patrimonial. Tendrá que tener en cuenta toda la normativa legal en materia patrimonial así como la instrucción de contabilidad para la Administración Local en vigor del 1 de enero de 2015.
- El bien, como base de información, tiene que ser el enlace por los diferentes centros gestores como Secretaría en la gestión de inventario y derechos y por Intervención en la gestión de las actuaciones contables relacionadas con los bienes específicos del inmovilizado, y por otros departamentos como vía pública, urbanismo, seguros, medio ambiente, etc.
- Servir a los procedimientos de gestión patrimonial, proporcionando los datos y antecedentes precisos a cada una de las operaciones sobre los bienes inmuebles incluidas en el inventario.
- Establecer un flujo continuo de información entre el inventario y contabilidad financiera, con el objeto de proporcionar los datos necesarios por el reflejo contable de las variaciones, composición y situación de los bienes incluidos en el sistema, posibilitando la elaboración de las cuentas y estados, que en relación con los mismos tienen que rendirse.
- Contribuir al proceso de elaboración de presupuestos, aportando información sobre los gastos corrientes en los que incurra por la posesión de los activos así como permitiendo la evaluación de las necesidades futuras.
- Proponer las actuaciones a desarrollar a fin y efecto de poder disponer de una propuesta de asentamiento de regularización contable que sirva de base cero para la implantación del proyecto.

#### 9.4.25.1 Requerimiento de servicios

- Integración con el núcleo de la solución, [Componente 1](#), por el inventario de activos.
- Migración del actual inventario que se dispone, de cada entidad al nuevo sistema, de forma que se permita abandonar el actual sistema, hacia el núcleo de activos, **Componente 1**.
- Carga de georreferenciación en base a las ubicaciones de los bienes para que puedan ser ubicados sobre sistema de mapas (GIS) y en base al núcleo de domicilios del [apartado 9.1.3](#)
- Consultoría sobre la gestión del inventario y patrimonio que permita la optimización y la gestión, tanto individual cómo consolidada.



- Elaboración y creación del Censo de equipamientos, mediante el sistema de censos definido en [el apartado 9.7.23](#), a partir de la base de inventario y patrimonio, a partir del cual se pueda vincular en el catálogo de trámites y servicios de la Corporación.
- Especificación de los criterios de gestión con los que se actuará en la gestión del patrimonio, y las reglas de funcionamiento respecto a los bienes según el nuevo sistema.
- Implantación de los procedimientos electrónicos vinculados a la gestión del Inventario y Patrimonio integrados con la gestión económica.
- Implantación de los procedimientos operativos electrónicos que permitan adoptar el modelo de gestión, donde se establecerán las integraciones y relaciones entre los sistemas de información afectados, así como la estructura de sistemas que apoyará a la implantación definitiva del modelo.
- Para garantizar la conciliación efectiva entre la situación jurídica de los bienes según el Reglamento del patrimonio y su reflejo contable según la Instrucción de Contabilidad, la empresa procederá a realizar la conciliación con los ficheros contables de la entidad para actualizar el valor en libros del inmovilizado, de forma que todos los bienes tengan su contrapartida en el fichero contable. La empresa realizará una propuesta de asentamientos de regularización al Ayuntamiento para que esta dé su visto bueno. Validada la propuesta de los apuntes contables, la empresa realizará la regularización junto con el técnico contable municipal. La estimación de la duración de esta fase es de un máximo de 3 semanas.
- Elaborar y suministrar al Ayuntamiento el **Manual de Normas y Procedimientos**<sup>12</sup> que sistematice la gestión del patrimonio y que tiene que recoger:
  - Definición e identificación de la fórmula de gestión de las diferentes tipologías de bienes.
  - Definición de las clasificaciones, criterios de localización física y analítica.
  - Definición de las operaciones patrimoniales.
  - Definición de los procedimientos requeridos para la tramitación de las operaciones patrimoniales.
  - Modelo de gestión operativo a implantar, donde se establecerán las relaciones entre los sistemas de información afectados, así como la estructura de sistemas que apoyará a la implantación definitiva del modelo.
  - Definición de los procedimientos que tienen que garantizar la obtención de la información y la normalización de los actos administrativos, establezcan funciones y responsabilidades de cada órgano integrando en el proceso, regulen actuaciones de control (cierre del ejercicio, control de etiquetas, revisión periódica de los bienes, actualización del manual...).

#### 9.4.25.2 Requerimientos de operación

Se requiere que:

- Permita la actualización y mantenimiento del inventario de inmuebles de la Corporación
- Gestionar la base de datos del inmovilizado material e inmaterial de las entidades (Ayuntamiento y Organismos) como herramientas de gestión del mismo. Esta base de datos contiene todas las fichas de elementos que conforman los bienes por cada uno de los epígrafes definidos en el sistema. Desde los registros se realizan todas las operaciones que se traen a terms por el servicio de Gestión de Patrimonio. Se a decir, altas, bajas, modificaciones, operaciones de segregación, agregación, agrupación, etc. De todo queda

<sup>12</sup> A entregar antes del plazo máximo de la puesta en marcha del módulo



registro de un histórico de movimientos para cada bien de las modificaciones y/o variaciones contables que haya sufrido.

- Permitir la definición de epígrafes y subepígrafes por la clasificación de los bienes. La base de datos hace falta contenga todas las fichas de los elementos que conforman los bienes por cada uno de los epígrafes definidos. Junto estos, hay de haber el acceso único a todos los datos genéricos de todos los bienes registrados. Desde los registros de los bienes se realizan todas las operaciones que se llevan a cabo por el órgano gestor del patrimonio.
- Disponer de utilidades de generación masiva de operación de amortizaciones anuales, así como la obtención de juegos de datos de operaciones contables a cargar a la contabilidad.
- Ofrecer listados de interés contable, resúmenes por epígrafe y la rectificación anual del inventario (listado al Consejo Plenario).
- Acceso, gestión y mantenimiento de las tablas auxiliares de **soporte** a la aplicación; datos de configuración del producto, tipo de bienes, valores por defecto a campos específicos de la ficha que lo define, etc.
- Permitir la georreferenciación de los bienes para que pueda ser explotada la información desde un visor de mapas.
- Tipo de bienes. La aplicación hace falta que contemple todos los tipos de bienes así como los metadatos asociados, cumpliendo con el artículo 106 de la RPELC. Así mismo, la clasificación y dependencias podrá ser dinámica, de forma que permita la personalización y que como mínimo habrá que reproducir la siguiente :

1. Inmuebles

1.1 Bienes de dominio público.

1.1.1 Uso público.

- a) Parcos y jardines.
- b) Plazas y viales urbanos.
- c) Viales no urbanos.
- d) Otros bienes de uso público.

1.1.2 Servicio público.

- a) Equipamientos.
- b) Servicio administrativo
- c) Otros bienes de servicio público

1.1.2 Bienes comunales.

1.1.3 Bienes patrimoniales.

2. Derechos reales.

3. Derechos Futuros

4. Créditos y Derechos Personales

5. Acciones-Obligaciones

6. Derechos de propiedad.

6.1 Inmaterial

6.2 Propiedad intelectual.

6.3 Propiedad industrial.

6.4 Propiedad comercial.

7. Semovientes.

8. Muebles

8.1 Muebles



8.1.1 Equipos informática

8.1.2 Maquinaria.

8.1.3 Instalaciones y utillaje.

8.1.4 Otros bienes amuebles

8.2 Vehículos

9. PMSH

10. Cesiones de uso

#### 9.4.25.3 Requerimientos de integraciones

- Núcleo de la plataforma por el acceso y uso de la aplicación con los mecanismos de seguridad para cada entidad/usuario.
- Gestión económica, específicamente con contabilidad en ambos sentidos bien sea de forma on-line u off-line con el objetivo que la Corporación tenga la posibilidad de integrar todas o algunas de ellas en sus procedimientos.

Contabilidad → Inventario: puesto que se recoge las anotaciones recaídas en contabilidad general actualizando la situación de los bienes con cada anotación que incorpora, y permitiendo obtener información auxiliar histórica de las anotaciones producidas en relación con cada bien inventariado. Posibilitará la integración tanto desde el registro de facturas como desde la entrada de documentos, dependiente de la naturaleza de la operación a registrar. Dentro de este escenario de integración tiene que estar disponible por su utilización varias modalidades de integración –

- Desde entrada de documentos, enlazando contabilidad con transacciones ya registradas al inventario y que se generan operaciones contables
- Desde el registro de facturas que posibilite el archivo de los datos esenciales de aquellas operaciones que afectan a los activos:
  - Desde la factura con transacciones ya registradas al inventario
  - Generando, desde la factura, altas provisionales de bienes en inventario

Inventario → Contabilidad: puesto que las anotaciones a contabilidad general tienen su origen en las operaciones de gestión patrimonial reflejadas en el inventario y se producen de forma automática a medida que se van realizando. El proceso recogerá las transacciones que cumplan que :

- No están ya contabilizadas
- No están incluidas en otros proceso de carga
- La institución y año de la transacción sueño los seleccionados.
- La transacción afecta a contabilidad
- La transacción no es de amortización
- La transacción es generable vía carga
- Cumple las condiciones adicionales de filtro si se las ha.

Con plataforma de gestión y tramitación electrónica por la tramitación de procedimientos y gestión documental.



#### 9.4.25.4 Generación de amortizaciones

- Tiene que permitir, de forma masiva, generar las transacciones de amortizaciones anual de los bienes susceptibles de amortizar.
- Permitir comunicar a Contabilidad el resultado de un proceso de amortización
- Tiene que realizar un proceso de amortización anual a final de año.
- Generar un archivo con el formato de carga de operaciones a contabilidad.
- El proceso amortizará los bienes que:
  - No estén de baja
  - Sean amortizables
  - Estén en estado de plena posesión
  - Se cumpla que el Valor Contable – Hasta Amortizado > Valor Residual
  - Pertenezcan a la entidad seleccionada para amortizar
  - Cumpla las condiciones adicionales de filtro si se las ha.
- El proceso de amortización a realizar a final de año tiene que permitir realizar las simulaciones de amortización que sean necesarias para cuadrar a final de año.
- El proceso de amortización generará un listado a final de año que el usuario pueda puntear y comparar datos contables del mismo previamente a la generación del archivo de intercambio
- Una vez el usuario tenga la seguridad de que la información se correcta procederá a ejecutar el proceso de contabilización.
- Métodos de amortización:
  - Amortización lineal
  - Amortización lineal por tablas
  - Amortización degressiva por método constante
  - Amortización decreciente según el número de dígitos
  - Amortización creciente según el número de dígitos.

#### 9.4.26 Comunicaciones electrónicas con Contribuyentes

Se requiere que:

- El sistema sea capaz de generar, individualmente o masivamente a partir de diferentes tipos de agrupaciones de proveedores/terceros comunicaciones por medios electrónicos (correo electrónico, sms, etc) por usos específicos como información de tramitación de facturas, plazo de pago de facturas, información sobre cambios en la gestión económica, etc.
- Las comunicaciones enviadas, puedan quedar almacenadas a modo de evidencia vinculadas al proveedor.
- El sistema de envío podrá ser desde la misma solución o se podrá integrar con plataformas de terceros (tipos mailchimp, plataformas de SMS, etc).

#### 9.4.27 Gestión documental y seguimiento expedientes electrónicos por el área contable

Así como el resto de componentes de la plataforma objeto del contrato, el sistema de gestión económica hace falta que se integre y haga uso de las herramientas transversales de la



plataforma de tramitación electrónica de expedientes, requerimientos de la cual se especifican más adelante.

Específicamente en este caso, el gestor documental tiene que gestionar y distribuir los documentos de gestión económica de forma adecuada, con independencia del canal de acceso. Tiene que permitir la incorporación de documentos mediante digitalización y/o copia auténtica o incorporación directa de archivos electrónicos, realizar búsquedas rápidas y complejas mediante metadatos, permitir el archivado y foliado electrónico de los expedientes así como su exportación.

Así mismo tiene que integrar la funcionalidad de la firma electrónica y tiene que contener una gestión documental que permita la sustitución del proceso tradicional de impresión en soporte papel y de la firma manual de los documentos contables por un sistema de firma electrónica de los documentos generados desde el área económica que garantice su autenticidad, fiabilidad e integridad y que cumpla totalmente todos los requisitos del expediente electrónico según la ley 39/2015.

Se requiere que:

- Se pueda diseñar y gestionar diferentes tipos de procedimiento del sistema de gestión económica, datos generales y específicas y documentos que genera a partir de plantillas en formato ofimático.
- El gestor de procedimientos electrónicos, tiene que estar basado con el catálogo global, que será el mismo por la totalidad de las aplicaciones de la plataforma de gestión municipal, objeto del presente contrato. Por lo tanto, una y única por todas las aplicaciones de gestión.
- Repositorio de documentos contables, facturas electrónicas, relación de operaciones y de otros documentos, integrado con el sistema de gestión documental municipal único y también objeto del presente contrato.
- Se pueda registrar de justificantes de gastos (facturas, pagos a justificar, anticipos de caja fija, registro de contratos, endosos y embargos...)
- Permitir realizar todo el ciclo de vida de un documento electrónico: crear, actualizar, aprobar, consultar y archivar un documento. Garantizar la integridad y autenticidad de los documentos electrónicos.
- Garantizar el total cumplimiento del expediente electrónico en su fase de creación, tramitación, resolución, notificación y archivo: firma electrónica de documentos, foliat electrónico, copia auténtica en papel mediante código seguro de verificación, ...
- Reutilización vertical de datos y documentos (operaciones, listados, etc) del sistema de gestión económica en otros procedimientos electrónicos que no sean del ámbito económico. Por lo tanto, acceder desde expedientes electrónicos en la Corporación a los datos y documentos contables que afectan al expediente.
  - Cumpliendo el Esquema nacional de interoperabilidad y las correspondientes normas técnicas
  - Se puedan enviar a la firma electrónica (circuitos preestablecidos o especificados manualmente de forma puntual)
  - Dispongan del correspondiente código seguro de verificación y el reflejo del estado de la firma electrónica y metadatos asociados.



- La firma de aprobación de un grupo de operaciones, dará por firmada y/o aprobadas todas las operaciones de forma masiva que contiene de forma automática, y por lo tanto, verificable de forma individual y fehaciente, desde Sede electrónica, de cada operación individual por separado.
- Permitir en los procedimientos, la firma automatizada con sello de órgano almacenado al servidor.
- Seguridad y acceso a los documentos que sea reflejo del que estipula la legislación vigente y que quede controlada por el registro de permisos de los usuarios.
- Posibilidad de Delegación de Firma, es decir, un usuario podrá determinar que durante un periodo de tiempo los documentos que le lleguen al suyo trae-firma, sean firmados por otro usuario delegado.
- El sistema integrado tiene que permitir la Multientidad, el que permite la gestión documental de toda la organización, compuesta de múltiples entidades y cada una de estas de unidades orgánicas y cargos.
- Tiene que ser accesible en entorno web integrable en la intranet municipal y accesible no sólo por ordenadores sino también por dispositivos móviles y mesitas principalmente en el portafirmas por la firma electrónica de documentos, no sólo económicos, sino por todos los que se tramiten a la corporación.

#### **9.4.28 Servicios administración electrónica - Carpeta proveedor**

El sistema tiene que contar con un acceso web dedicado a proveedores y entidades ciudadanas, disponible en la sede electrónica y al servicio “Carpeta Ciudadana/empresa”, objeto del presente proyecto, y tiene que proporcionar toda la información de interés para proveedores en lo referente a su relación con el Ayuntamiento así como organismos autónomos, y tiene que permitir realizar diferentes operaciones y/u obtener servicios directos sin la intervención de los empleados municipales. El detalle es disponible en [el apartado 9.7.16](#).

Habrà que tener presente, sobre todo, el registro de representantes y por lo tanto, validando los consentimientos y la identidad de los representantes por el acceso a la información y posibilidad de servicios directos.

#### **9.4.29 Sistema de seguimiento, control y de ayuda a la toma de decisiones (BI)**

Hace falta que integre la herramienta de análisis de datos “Business Intelligence”, del [apartado 9.9](#), al sistema de gestión económica por la obtención de indicadores e informes de control y seguimiento global de la gestión económica. Hace falta que permita el análisis de datos y generación de «reportes» de información agregada y global así como la generación de los informes para publicar en formato abierto al portal de transparencia municipal según la normativa de transparencia y que esté perfectamente integrada con el sistema de gestión económica.

El licitador hace falta que implemente al menos:

- Indicadores generales y agregados de gestión económica y contable.
- Seguimiento del estado de ejecución presupuestaria global y por áreas, servicios y programas que permita el seguimiento y control por parte de los diferentes departamentos municipales.



- Alimentación automática del datawarehouse mediante procesos bajo demanda o planificados que permitan la carga de datos que simplifique la explotación y análisis por la creación de reportes así como la apertura del presupuesto a sistemas de transparencia, gobierno abierto, presupuesto abierto o business Intelligence por usuarios internos, que permitan la explotación por
  - Publicación del presupuesto, ingresos y gastos
  - Estado de ejecución del presupuesto, ingresos y gastos, por orgánica, económica y funcional, en los diferentes niveles de partidas.
  - Comparativas entre ejercicios, del presupuesto de ingresos y gastos
  - Proveedores e importes calculados de pagos realizados por facturas/conceptos, programas, orgánicas, etc. y al revés, por orgánica, económica y funcional los proveedores que han facturado.
- Estado y seguimiento de facturas a nivel global y por áreas, servicios y programas.
  - Informes respecto al cumplimiento de las reglas fiscales previstas a la Ley Orgánica de Estabilidad Presupuestaria y Sostenibilidad Financiera a nivel consolidado, incluyendo las empresas del grupo que usen la regulación contenida al Real decreto 1514/2007, de 16 de noviembre, mieda el que se aprueba el Plan General de Contabilidad.

#### 9.4.29.1 Auditoría de facturas

Tiene que disponer de un módulo integrado con el sistema contable con las siguientes finalidades:

- Analizar los procesos relacionados con el tratamiento de las facturas:
  - Auditoría del cumplimiento de la normativa en facturas en papel.
  - Comprobación de la correcta inscripción de las facturas electrónicas recibimientos.
  - Tiempos medianos de inscripción de facturas y de pago.
  - Estadísticas de evolución y flujos de los estados de las facturas.
- Detectar para permitir corregir los posibles desajustes o incidencias en las aplicaciones contables, o en las conexiones entre el PGEF y el RCF, que pudieran derivar en problemas de gestión o en incumplimiento del Periodo Medio de pago.
- Cumplir con la Auditoría de los Registros Contables de Facturas que prevé el artículo 12 de la Ley 25/2013, de 27 de diciembre, de impulso de la factura electrónica y creación del registro contable de facturas en el Sector Público.

#### 9.4.30 Requerimientos de Integración

A modo general, haría falta que los mecanismos estén disponibles al componente transversal de integración del [apartado 10](#), y se requiere de forma específica, es requiere que el presente **Componente** , se integre con:

- Núcleo de la solución
  - Datos de terceros , como proveedores, domicilios, documentos y activos, objeto del presente contrato.
  - Organización y seguridad para establecer permisos adecuados por cada usuario, según su rol de acceso definido, pudiendo establecerse permisos desde un nivel global, como el acceso básico o los diferentes módulos que conforman el sistema, hasta un nivel de detalle tal como la modificación de un campo concreto a un objeto del sistema.



- Activos por la correspondiente gestión de inventario y patrimonio así como analítica de costes.
- Entre los diferentes módulos indicados en el presente **Componente** de gestión económica,
- Con el componente 6, [apartado 9.6](#), Gestión tributaria y recaudación por la gestión de ingresos facilitando la conciliación automática de los movimientos de contabilidad a tesorería y provisiones de futuro. Tendrá que permitir asociar los movimientos y justificantes bancarios si hay, a los apuntes contables.
- Con el componente 8, [apartado 9.8](#), de Gestión de nóminas y Recursos Humanos por la contabilización de las nóminas y demás extremos vinculados con la gestión de Recursos Humanos a nivel presupuestario y contable.
  - Tiene que permitir la contabilización de la nómina transformando la información recibida, mediante automatización o ficheros de intercambio, en operaciones contables tanto presupuestarias como no presupuestarias.
  - Los datos procedentes de la aplicación de gestión de nóminas se tienen que poder cargar en remesas permitiendo el tratamiento colectivo de los mismos para su incorporación en contabilidad. Para la contabilización se tienen que poder agrupar los datos de la remesa en diferentes grupos de incorporación, posibilitando la utilización de diferentes tipos de operación contable. Esto permite que las operaciones contables generadas se puedan relacionar con operaciones de tipos Retención de crédito, Autorización o Disposición como operaciones de fases previas.
  - Las remesas de nómina, así como el fichero de carga de datos, tienen que admitir el desglose de importes por aplicación presupuestaria, centro de coste, proyecto y tercero.
- Con el registro electrónico del componente 7, [apartado 9.7](#), de tal manera que, una presentación telemática de una factura electrónica desde el punto general de entrada de facturas FACE, se envíe al registro de facturas del sistema.
- Con FACE (AGE), y eFACT (Consortio AOC), de tal manera que incorpore de forma automatizada las facturas electrónicas al sistema siempre y cuando cumpla los formatos Factura-e previstos a la norma. También el sistema tendrá que actualizar automáticamente el estado de las facturas a FACe, y eFACT si se tercia, según el estado de la tramitación de la factura en el sistema.
- Con la carpeta del ciudadano/empresa, del componente 7, [apartado 9.7](#), de forma que un proveedor pueda consultar las facturas presentadas, su estado y previsión de pago, datos como tercero, etc mediante consulta en línea al sistema. Así mismo por la puesta a disposición de documentos como certificados, etc.
- Gestión de subvenciones, facilitando la interacción con el sistema contable por cada una de las fases de gestión presupuestaria asociadas a las fases de gestión de las subvenciones de tal forma que desde este módulo de subvenciones se permita la generación de los correspondientes registros contables.
- Con el sistema de gestión y tramitación electrónica de expedientes, **Componente 7**, [apartado 9.7](#), tanto por:
  - Tramitación de asuntos y procedimientos electrónicos de gestión económica y contable
  - Generación de operaciones contables (RC, AD, etc) y acceso a consulta de operaciones y de partidas, proyectos y facturas, etc desde el expediente



electrónico vinculado, sin tener que acceder a la gestión económica; tanto en procedimientos genéricos de tramitación como procedimientos específicos, como por ejemplo los de contratación.

- Acceso a consulta de datos y documentos contables que afecten a un expediente
- Portafirmas por la firma-e de documentos contables y permitiendo la firma con sello de órgano en los trámites que así se contemplen y por lo tanto favorecer la actuación administrativa automatizada
- Con el repositorio documental mediante el sistema de gestión documental común para garantizar un archivo único, objeto también del presente proyecto.

## 9.5 Componente 5 - Control Interno <sup>13</sup>

Hace falta que la solución incorpore el subsistema que permita la gestión integral, eficiente y ágil de todas aquellas actuaciones vinculadas al ejercicio del control interno que se tengan que materializar de forma previa a la formalización de la correspondiente resolución y, adicionalmente también, en relación al control permanente planificado.

A efectos de aplicación e implantación de la solución, además del Ayuntamiento de Tarragona, hará falta que sean considerados por las siguientes entidades operativas (organizaciones):

CIF	Organización
P4315000B	Ayuntamiento de Tarragona
P9315002G	Instituto Municipal de Servicios Sociales de Tarragona
P9313102G	Patronato Municipal de Deportes (PMET)
P9315004C	Patronato Municipal de Turismo (PMTT)

Así mismo aquellos que puedan depender en un futuro; de todos los entes en los que el control interno sea realizado por la Intervención General del Ayuntamiento de Tarragona.

Se establecerá un procedimiento de entregas parciales (totalmente operativos en relación al componente) concretados en base a un calendario prefijado de hitos de entrega y un conjunto de objetivos y/o restricciones validables que tiene que recoger cada uno de estas entregas.

La dirección técnica de este subsistema, su planificación, la definición y diseño funcional y de los diferentes casos de uso, el seguimiento de los trabajos, la priorización de requisitos, la validación de pruebas y de los diferentes componentes de software periódicamente obtenido y ademanos en producción, corresponderá a la Intervención General del Ayuntamiento de Tarragona y a aquellas otras personas La Corporación, de forma expresa, determine.

**El presente Componente , hace falta que sea en tecnología web, en el momento de la licitación.**

### 9.5.1 Alcance

El alcance del contenido y de la funcionalidad se ajustará, necesariamente, al marco normativo de referencia; constituido, especialmente, por el Real decreto 424/2017, de 28 de abril, por el cual se

<sup>13</sup> Estos requerimientos tienen que estar logrados como máximo 18 meses después de la firma del contrato.



regula el régimen jurídico del control interno a las entidades del sector público local; el cual trae causa de la Ley 27/2013, de 27 de diciembre, de racionalización y sostenibilidad de la Administración local, que modifica los artículos 213 y 218 del texto refundido de la Ley reguladora de las haciendas locales, aprobado mediante el Real decreto legislativo 2/2004, de 5 de marzo:

- El ejercicio de la función interventora en sus diferentes fases:
  - La fiscalización previa de los actos que reconozcan derechos de contenido económico, autoricen o aprueben gastos, dispongan o comprometan gastos y acuerden movimientos de fondos y valores.
  - La intervención del reconocimiento de las obligaciones.
  - La intervención de la comprobación material de la inversión.
  - La intervención formal de la ordenación del pago.
  - Y la intervención material del pago.
- El ejercicio del control permanente previo, del control permanente concomitante y del control permanente continuo, según determina:
  - El artículo 32.1.a) del RD 424/2017, de 28 de abril.
  - El artículo 4.1 del RD 128/2018, de 16 de marzo.
- El ejercicio del control permanente planificado, en cuanto a las actuaciones derivadas de la normativa de aplicación:
  - El RD 424/2017, de 28 de abril.
  - El RD 128/2018, de 16 de marzo.

### 9.5.2 Requerimientos Generales

Es requiere que:

- Sea en tecnología web, en el momento de la licitación, por todas las funcionalidades que se requieren en el presente componente 5, y en aquellas que carezca desarrollar, también será sobre la misma solución en tecnología web.
- Se pueda configurar como subsistema individualizado dentro del sistema integral e integrado de gestión y tramitación electrónica, y no como módulo dentro de otros, como por ejemplo de la gestión económica.
- Multientidad - Permita la gestión del control interno de forma descentralizada en base al despliegue de diferentes entidades operativas, como las referenciadas al [apartado 9.5.1](#).
- Seguridad - Accesos de usuarios y roles configurables desde el núcleo de la solución y según las entidades operativas.
- Sea modular y permita la incorporación, a conveniencia o necesidad, otros submódulos, componentes o funcionalidades que ayuden a circunscribir y/o a extender su ámbito operativo y funcional.
- Contemple la posibilidad de desplegar-se intermediando:
  - Procedimiento electrónico propio y específico de Control interno
  - Subprocedimiento y componentes integrados en los procesos y tramitación electrónica de expedientes a la Corporación, o de soluciones de terceros mediante mecanismos de integración.
- Gestione el control interno de carácter previo como una unidad de información ejercida en diferentes fases o sobre diferentes ámbitos operativos, y, por lo tanto, tendrá que poder facilitar (periódicamente o a demanda) información estadística y de análisis de forma integrada.



- Gestione el control permanente planificado como una unidad independiente, pero ligada al resto de información y sobre diferentes ámbitos operativos; lo cual supone que, igual que en caso anterior, también tendrá que poder facilitar (periódicamente o a demanda) información estadística y de análisis de forma integrada.
- Definir y/o modificar flujos y elementos de tramitación que facilite la rápida y autónoma adaptación de la gestión del control interno, por la adecuación al dinamismo de La Corporación, inclusión/eliminación de entidades operativas, cambios normativos, etc.
- Permita la parametrización y personalización autónoma por parte de usuarios autorizados de todos aquellos elementos principales y/o auxiliares que de forma normalizada propicien la gestión del control interno (ítems, tipos de expedientes, tipos de informes, objeciones, observaciones...)
- Permita la incorporación, gestión y utilización de forma autónoma de diferentes tipos de plantillas de documentos, así como la generación automática de los diferentes documentos de salida (informes, oficios...) en base a estas plantillas. En este sentido, el sistema tendrá que permitir la generación y existencia de diferentes versiones de las plantillas, así como la correcta aplicación de cada una de ellas en base a su periodo de vigencia.
- Permita, de forma automática y bajo demanda, el tratamiento masivo de datos (intervención previa de las obligaciones de pago, intervención material del pago, el control permanente planificado...)
- Lleve a cabo un seguimiento y registro de todas las acciones efectuadas, consolidadas al núcleo de la solución, a modo auditoría y trazabilidad, por los diferentes usuarios al interactuar y que este reste accesible y fácilmente gestionable, tanto en cuanto a su análisis estadístico, como en cuanto a los pertinentes procesos de supervisión por parte de los responsables.
- Dé cobertura directa a todos los procesos de remisión de cuentas a los diferentes órganos de control externos (Sindicatura de cuentas...) que, normativamente o de oficio, puntual o periódicamente, se tengan que llevar a cabo.
- Facilite la publicación directa de la información y de los documentos derivados de la gestión del control interno al Portal de Transparencia de la Corporación o en cualquiera otro ámbito público que pueda ser definido, previa ofuscación automática o anonimización guiada de toda aquella información que pueda contravenir la normativa de aplicación vigente en cada momento en materia de protección de datos y sobre el derecho a la intimidad y al honor de las personas.

### 9.5.3 Fiscalización previa

Este módulo de la solución tendrá que facilitar los mecanismos, recursos e instrumentos necesarios para poder gestionar de forma ágil y eficiente la fiscalización previa de los actos que reconozcan derechos de contenido económico, autoricen o aprueben gastos, dispongan o comprometan gastos y acuerden movimientos de fondos y valores.

Esta gestión tendrá que contemplar la posibilidad de ejecución bajo la modalidad de fiscalización limitada previa de requisitos básicos, como bajo la modalidad de fiscalización previa llena.

En todo caso, se requiere que, como mínimo:

- Habilite varios mecanismos de comunicación (correo electrónico, aviso interno, tarea...) a la Sección de Fiscalización en cuanto a las solicitudes de fiscalización de expedientes efectuadas por los diferentes departamentos gestores de la Corporación.



- Facilitar la revisió previa por parte de la Secció de Fiscalització de los requisitos formales y documentales de los expedientes relativos a las solicitudes de fiscalización recibidas y los mecanismos para notificar a los departamentos gestores la no sujeción a fiscalización o el incumplimiento o carencia de algunos de los requisitos; con indicación (tipificada y con texto libre) de los motivos que impiden llevar a cabo la fiscalización.
- Poder consolidar de forma fehaciente y por medios electrónicos que garanticen su total integridad, el contenido cumplido de los expedientes en el momento de que estos sean admitidos a fiscalización.
- Gestionar la fiscalización de todos aquellos tipos de expedientes, definidos o susceptibles de definición (contratación, subvenciones, recursos humanos...); así como todos aquellos trámites que en el ejercicio de esta función puedan ser necesarios (oficios de requerimiento, informes, notificaciones...)
- Permita desplegar y administrar (altas/bajas/modificaciones) de forma autónoma un catálogo dinámico de ítems de fiscalización, la capacidad de vincularlos a los diferentes tipos de expedientes, y el mantenimiento de un historial de cambios con aplicación según periodo de validez.
- Desplegar y administrar (altas/bajas/modificaciones) de forma autónoma un catálogo dinámico y normalizado de observaciones sobre la fiscalización; con posibilidad de proceder a su clasificación y calificación, y a su ponderación particular en base a diferentes criterios; manteniendo un historial de cambios con aplicación según periodo de validez.
- Disponga de entorno intuitivo y amigable donde poder desplegar, por parte de los usuarios encargados de llevar a cabo la fiscalización previa, el análisis y la gestión de los ítems asociados a los diferentes tipos de expedientes como requerimiento previo para la concreción del resultado de la fiscalización; así como para poder incorporar cuántas observaciones (del catálogo de observaciones y/o con texto libre) sobre la referida fiscalización se consideren convenientes.
- Aporte un entorno a gestión que facilite la identificación y gestión de las omisiones de fiscalización en relación al entorno operativo del resto de áreas/departamentos de la Corporación; así como en relación a las órdenes del día y los acuerdos de los diferentes órganos colegiados y unipersonales.
- Genere de forma automática y a partir de las plantillas previamente parametrizadas los diferentes informes de fiscalización y de omisión (sean favorables o desfavorables) así como el resto de documentos vinculados a la operativa de gestión (oficios de requerimiento, notificaciones...); y todo esto, tomando en consideración la incorporación de los oportunos metadatos (según Esquema Nacional de Interoperabilidad)
- Incorpore estos documentos (caso que sea necesario) al portafirmas de la solución, pudiendo asignarle un flujo de firmas ya prefijado o, alternativamente, definido ad-hoc en el momento de su incorporación.
- Disponer de un entorno que muestre, en todo momento, el estado del proceso de fiscalización de un expediente, con indicación de la superación de los diferentes hitos procedimentales que puedan ser definidas (solicitud recibida, solicitud rechazada, solicitud aceptada, oficio de requerimiento, en proceso de informe, informe de fiscalización emitido...)
- Aportar un entorno a seguimiento de los expedientes con informes de fiscalización desfavorables (objeciones) para poder coger de manera directa y ágil (individual o de forma



agregada) su evolución posterior: enmienda de las objeciones y nueva solicitud de fiscalización, planteamiento de discrepancia, acuerdo en contra de la fiscalización, etc.

- Entregue un entorno para poder hacer el seguimiento y la conveniente gestión (tanto individualmente como de forma conjunta) de las observaciones complementarias no suspensivas incorporadas a los diferentes informes de fiscalización.
- Gestionar el proceso de formulación y seguimiento de discrepancias: planteamiento por parte de la unidad/departamento gestor, elevación al órgano de control competente que tenga atribuida la tutela financiera, solicitud de informes o dictámenes, inclusión de las resoluciones o acuerdos adoptados contrarios al sentido del informe de la Intervención o del órgano de control competente en todos aquellos informes de carácter normativo o voluntario que así lo requieran.
- Facilitar un entorno que permita a los usuarios de los diferentes departamentos gestores (susceptibles de efectuar una solicitud de fiscalización) obtener información relativa a los elementos o requisitos (ítems) que, por cada tipo de expediente, serán objeto de revisión en el proceso de fiscalización; así como, que ponga a disposición de estos usuarios la posibilidad de efectuar simulaciones del referido proceso de fiscalización.
- Permitir la generación automática y directa (a partir de los datos disponibles en el sistema) del documento correspondiente al anexo de las Bases de Ejecución Presupuestaria, por el que se regulan los extremos a comprobar en la fiscalización limitada previa; así como de las circulares de Intervención que se deriven de actualizaciones (normativas o de oficio) de estos extremos.

#### 9.5.4 Intervención del reconocimiento de las obligaciones

Este módulo tendrá que facilitar los mecanismos, recursos e instrumentos necesarios para poder gestionar de forma ágil y eficiente la intervención previa de los acuerdos de liquidación del gasto o de reconocimiento de la obligación.

Así pues, se requiere:

- Permita desplegar y administrar (altas/bajas/modificaciones) de forma autónoma un catálogo dinámico de extremos a comprobar (ítems) y el mantenimiento de un historial de cambios con aplicación según periodo de validez.
- Permita desplegar y administrar (altas/bajas/modificaciones) de forma autónoma un catálogo dinámico y normalizado de observaciones sobre la intervención del reconocimiento de las obligaciones; con posibilidad de proceder a su clasificación y calificación, y a su ponderación particular en base a diferentes criterios; manteniendo un historial de cambios con aplicación según periodo de validez.
- Entorno amigable donde poder desplegar, por parte de los usuarios encargados de llevar a cabo la intervención previa, la comprobación de los extremos (ítems) para cada una de las instancias (facturas...) vinculadas a una liquidación de gasto o reconocimiento de obligación como requerimiento previo para la concreción del resultado de la referida intervención; así como para poder incorporar cuántas observaciones (del catálogo de observaciones y/o con texto libre) sobre la referida intervención previa se consideren convenientes.
- Presente capacidad de despliegue mixta y totalmente parametrizable:
  - Integrado directamente dentro de los trámites y procedimientos contables implantados en la Organización, tanto si estos se gestionan intermediando por la propia solución objeto del contrato, como si lo son mediante soluciones de terceros (en este último caso tendrá que facilitar los mecanismos de interoperabilidad que lo propicien)



- de forma totalmente independiente, facilitando en este caso, los recursos adecuados para la recogida y tratamiento de los datos contables que sean necesarias para llevar a cabo la actuación de control y, si se tercia, para informar al sistema contable del resultado de esta.
- Posibilite la gestión de la actuación de intervención previa referida en el punto anterior mediante la agrupación de las instancias en lotes.
- Permita la constatación de las actuaciones sobre la intervención del reconocimiento de las obligaciones en base a dos mecanismos:
  - Mediante el registro y validación de evidencias sobre las actuaciones llevadas a cabo.
  - Mediante la posibilidad de generar informes/documentos (a partir de plantillas pre definidas), ya sea de forma individual o agregada (relación), de estas actuaciones.

Estos mecanismos tendrían que poder ser totalmente parametrizables y estar diseñado y desplegados para poder funcionar de forma concurrente o de forma independiente; tanto formando parte del propio flujo procedimental del procedimiento de intervención del reconocimiento de las obligaciones, como haciéndolo como una funcionalidad externa a este.

### 9.5.5 Intervención de la comprobación material de la inversión

Este módulo tendrá que facilitar los recursos y las herramientas para que el órgano interventor, o a aquel en quien delegue, pueda verificar materialmente y de forma eficaz la realización efectiva de las obras, los servicios o las adquisiciones financiadas con fondos públicos; así como su adecuación al contenido del contrato correspondiente.

Se requiere, como mínimo:

- Acceder a la totalidad del contenido del expediente correspondiente a la inversión sujeta a comprobación material, con posibilidad de vincular la actuación, de forma directa, con las fases de control previo por las que este ha pasado; de forma que se pueda generar un documento (en base a la pertinente plantilla) que, de forma automática, recoja, tanto la secuencia ordenada de estas fases, como los datos más significativos de cada una de ellas.
- Disponer de un mecanismo flexible para poder recabar, referenciar y agrupar, de forma automática y a partir del contenido cumplido del expediente correspondiente a la inversión sujeta a comprobación material, de toda aquella documentación o evidencias de actuaciones que se consideren necesarias o convenientes para la documentación previa de la actuación de control (informes de Fiscalización Limitada Previa, operaciones "O" en contabilidad, facturas, actuaciones de Control Permanente, etc.)
- Facilitar un sistema para gestionar las solicitudes de asesoramiento (de carácter técnico o profesional) que el órgano interventor estime necesarias o convenientes (tramitación, recepción, salvaguarda...)
- Aportar un sistema para la gestión ágil de delegaciones en cuanto al órgano interventor y de asignación de responsabilidad en la comprobación material de la inversión de acuerdo con diferentes criterios (tipología de la inversión, unidad gestora, fechas...); así como unos mecanismos de notificación garantizada de las diferentes delegaciones a los diferentes órganos de gestión.



- Facilitar un mecanisme bidireccional para que los diferentes órganos de gestión puedan solicitar al órgano interventor (o a aquel en quien delegue) su asistencia a un acto de comprobación material de la inversión (acto recepción obra, servicio o adquisición) y estos puedan confirmar la recepción de la solicitud y tramitar la oportuna respuesta (conformidad, rechazo por imposibilidad de asistir en las dates/horas propuestas, notificación de no ser preceptiva la comprobación....)
- En relación en su punto anterior, gestionar calendarios (general, por órgano interventor o delegado...), ya sea mediante recursos del propio sistema, ya sea mediante una herramienta externa especializada, para recoger de forma gráfica y estructurada las actuaciones programadas (a partir de las solicitudes formuladas por los departamentos gestores) y su gestión posterior (notificaciones previas, recordatorios periódicos, relaciones de actuaciones a efectuar...). Así mismo, tendrá que contemplar la posibilidad de exportar/vincular, en base a formatos estándares o mecanismos automatizados, los contenido de estos calendarios con diferentes entornos de gestión de calendarios de uso generalizado y específicamente en el ámbito de la Corporación; MS Outlook.
- Implementar un entorno para gestionar las actuaciones de comprobación material (ya sea durante la ejecución de las obras, la prestación del servicio o la fabricación de bienes adquiridos mediante contratos de suministro, ya sea a su finalización o entrega) que el órgano interventor considere necesario o convenientes llevar a cabo (solicitud, comunicación, encargo, recepción, salvaguarda...). Esto tiene que permitir la definición de elementos de seguimiento y control mientras esté vigente el contrato y garantizar trazabilidad entre las pruebas, el contrato, etc.
- Disponer de administración y mantenimiento de “tramitadors” y “interventores adscritos.
- Desplegar y administrar (altas/bajas/modificaciones) de forma autónoma un catálogo dinámico de plantillas en relación a la diversa tipología de documentos que pueda derivarse de la actuación de comprobación material de la inversión (solicitudes de asesoramiento, actas, informes ampliatoris...); así como posibilitar el mantenimiento de un historial de cambios de estas plantillas con aplicación según periodo de validez.
- Desplegar y administrar (altas/bajas/modificaciones) de forma autónoma un catálogo dinámico y normalizado de observaciones sobre la intervención de la intervención de la comprobación material de la inversión; con posibilidad de proceder a su clasificación y calificación, y a su ponderación particular en base a diferentes criterios; manteniendo un historial de cambios con aplicación según periodo de validez.
- Facilitar en torno intuitivo y amigable donde poder concretar, por parte de los usuarios encargados de llevar a cabo las comprobaciones o aquellos otros autorizados, la totalidad del ciclo de gestión (creación y registro, modificación, clonación, versionat, eliminación...) de los informes vinculados a las actuaciones de intervención relativa a la comprobación material de la inversión, así como, del resto de documentos necesarios.
- Facilitar los recursos para poder incorporar el redactado del contenido de estos documentos, sea mediante el uso de herramientas inherentes a la propia solución, sea facilitando la exportación (en base a formatos estándares y de fácil gestión) de los referidos documentos para su complementación mediante herramientas especializadas de terceros (procesadores de textos)



- Posibilitar la incorporación al sistema de los documentos agasajados mediante herramientas de terceros (una vez definido su contenido), aplicando los mecanismos de seguridad, integridad y coherencia adecuadas.
- Integración con el portafirmas común de la solución (componente 7), pudiendo asignarle un flujo de firmas ya prefijado o, alternativamente, definido ad-hoc en el momento de su incorporación.
- Integración con el repositorio documental para poder gestionar (incorporar, eliminar...), para cada una de las actuaciones de comprobación material de la inversión, todas aquellas evidencias o documentos relacionados (materializados en diferentes formatos (ficheros, enlaces...) que se considere oportuno.

### 9.5.6 Intervención formal de la ordenación del pago

Este módulo tendrá que aportar los recursos y las herramientas para que el órgano interventor pueda verificar de forma ágil (y dejar constancia de esta verificación) los extremos contemplados en la normativa en cuanto a los actos por los cuales se ordenan pagos con cargo a la tesorería de la entidad local: que las órdenes de pago se dictan por un órgano competente, se ajustan al acto de reconocimiento de la obligación y se acomodan al plan de disposición de fondo aprobado.

Se requiere, como mínimo:

- Integración, dentro de los procedimientos contables y/o de gestión del pago implantados dentro de la Organización de la propios solución objeto del contrato como sí sueño gestionados mediante soluciones de terceros (en este último se entregará los mecanismos de interoperabilidad que lo permitan), cuando estos se vinculen a aprobaciones de ordenaciones de pago (fase "O"), la actuación de intervención formal de la ordenación del pago, consistente en la acreditación de los extremos exigidos por la normativa vigente (orden de pago dictada por órgano competente, ajustadas al acto de reconocimiento de la obligación y acomodada al plan de disposición de fondo aprobado).
- Esta integración posibilitará constatar de forma directa y ágil los referidos extremos y/o su acreditación previa (total o parcial) por parte de terceros (Tesorería, etc.)
- Tiene que permitir materializar la evidencia de las actuaciones tanto mediante su incorporación como parte de los propios documentos de aprobación contable y/o de gestión del pago (resoluciones...), como mediante la definición y utilización de documentos predefinidos ad-hoc.
- Facilite en torno para definir y administrar (altas/bajas/modificaciones) de forma autónoma las plantillas que tendrían que dar cobertura a estos documentos; así como al mantenimiento de un historial de cambios de estas plantillas, con aplicación según periodo de validez.
- Permita que esta actuación pueda ser materializada tanto de forma individual como de forma agregada (relaciones de operaciones). En este último caso, el sistema tendrá que facilitar los documentos o mecanismos para poder acreditar y acceder a los datos relativas a las actuaciones individuales que constituyen la agregación objeto de la intervención formal.

### 9.5.7 Intervención material del pago

Este módulo tendrá que facilitar los recursos y las herramientas para que el órgano interventor pueda desplegar de forma eficiente la gestión del procedimiento de intervención material de los pagos.



Esta intervenció material tiene que contemplar los siguiente extremos:

- La verificación de la competencia del órgano para la realización del pago
- La identidad correcta del perceptor
- El valor del importe debidamente reconocido.

Se requiere como mínimo:

- Facilitar la posibilidad de integrar, dentro de los procedimientos contables y/o de gestión del pago implantados dentro de la Organización, tanto si estos sueño gestionados mediante solución objeto del contrato, como si lo son mediante soluciones de terceros (en este último caso tendrá que facilitar los mecanismos de interoperabilidad que lo permitan), cuando estos se vinculen a órdenes de pago (fase "P"), la actuación de intervención material del pago, consistente en la acreditación de los extremos exigidos por la normativa vigente (orden de pago dictada por órgano competente, identidad correcta del perceptor y valor del importe debidamente reconocido).
- Esta integración supondrá la posibilidad de constatar de forma directa y ágil los referidos extremos y/o su acreditación previa por parte de terceros elementos (Tesorería, etc.)
- Tiene que permitir materializar la evidencia de las actuaciones tanto mediante su incorporación como parte de los propios documentos de aprobación contable y/o de gestión del pago (resoluciones...), como mediante la definición y utilización de documentos predefinidos ad-hoc.
- Tiene que facilitar un entorno para poder definir y administrar (altas/bajas/modificaciones) de forma autónoma las plantillas que tendrían que dar cobertura a estos documentos; así como al mantenimiento de un historial de cambios de estas plantillas, con aplicación según periodo de validez.
- Tiene que permitir que esta actuación pueda ser materializada tanto de forma individual como de forma agregada (relaciones de operaciones). En este último caso, el sistema tendrá que facilitar los documentos o mecanismos para poder acreditar y acceder a los datos relativas a las actuaciones individuales que constituyen la agregación objeto de la intervención material.

### **9.5.8 Control permanente previo, del control permanente concomitante y del control permanente continuo**

Este submódulo tendrá que facilitar los mecanismos, recursos e instrumentos necesarios para poder gestionar de forma adecuada, eficaz y continua el ejercicio del control permanente, tanto en cuanto a las actuaciones previas a la formalización de los acuerdos, como en cuanto a las actuaciones concomitantes a estos; según normativa de aplicación:

- El artículo 32.1.a) del RD 424/2017, de 28 de abril.
- El artículo 4.1 del RD 128/2018, de 16 de marzo.

Así pues, en relación a este submódulo, el sistema tendrá que, como mínimo:

- Desplegar y administrar (altas/bajas/modificaciones) de forma autónoma un catálogo dinámico de tipo de informes de control permanente estructurado en diferentes niveles (clasificación); así como posibilitar el mantenimiento de un historial de cambios con aplicación según periodo de validez.



- Permitir associar a cada tipo de informes un conjunto de metadatos y su gestión en base a los valores asignados.
- En relación con el punto anterior, posibilitar la periodificación y asignación de tareas/responsabilidades (generación, seguimiento, comprobación, aprobación...) sobre la operativa de los informes.
- Automatizar el seguimiento de la realización o cumplimiento de las tareas/responsabilidades por parte de los usuarios a los que se los haya asignado; así como la expedición de notificaciones de aviso (a través de varios mecanismos: correo electrónico, notificación en la propia aplicación...) en las diferentes fases de realización que puedan ser definidas (aviso previo, aviso de tarea pendiente, aviso de vencimiento de plazo...)
- Desplegar y administrar (altas/bajas/modificaciones) de forma autónoma un catálogo dinámico de plantillas y posibilitar de poder vincularlas a los diferente tipo de informes definidos en cada momento; así como posibilitar el mantenimiento de un historial de cambios de estas plantillas con aplicación según periodo de validez.
- Desplegar y administrar (altas/bajas/modificaciones) de forma autónoma un catálogo de documentos o recursos de ayuda y soporte a la complementación de los informes de control, vinculables a los diferente tipo de informes definidos; así como posibilitar el mantenimiento de un historial de cambios de estos documentos o recursos con aplicación según periodo de validez.
- Facilitar un entorno intuitivo y amigable donde poder concretar, por parte de los usuarios encargados de llevar a cabo las actuaciones de control permanente previo o concomitante, la totalidad del ciclo de gestión de los informes asociados (creación y registro, modificación, clonación, versionat, eliminación...)
- En el sentido apuntado en el punto anterior, tendría que posibilitar la generación de informes de control permanente a partir de las diferentes tipologías y plantillas previamente definidas.
- Facilitar los recursos para poder incorporar el redactado del contenido de estos informes, sea mediante el uso de herramientas inherentes a la propia solución, sea facilitando la exportación (en base a formatos estándares y de fácil gestión) de los referidos documentos para su complementación mediante herramientas especializadas de terceros (procesadores de textos)
- Posibilitar la incorporación al sistema de los informes agasajados mediante herramientas de terceros (una vez definido su contenido), aplicando los mecanismos de seguridad, integridad y coherencia adecuadas.
- Facilitar la incorporación de estos informes de control permanente al trae-firmas del sistema, pudiendo asignarle un flujo de firmas ya prefijado o, alternativamente, definido ad-hoc en el momento de su incorporación.
- Facilitar un entorno que permita administrar o supervisar, en todo momento, el estado de gestión del control permanente previo o concomitante; contemplando tanto la gestión de las actuaciones ya formalizadas (informes ya realizados o en trámite) como las que resten pendientes de concreción en cada momento. Esta gestión tendría que permitir el análisis del estado desde diferentes perspectivas (usuarios responsables, fechas, tipología de informes...), así como la expresión de la información resultante en base a diferentes entornos de salida (calendarios, gráfico de Gantt, lista de tareas...)
- En base a esto, permitir la proyección de las actuaciones de control permanente llevadas a cabo a lo largo de un intervalo temporal sobre un marco temporal futuro. Es decir, ser capaz de



generar una potencial planificaci3n de actuaciones futuras en base a la proyecci3n de actuaciones formalizadas; as3 como su gesti3n posterior para alinear y afinar su ajuste.

- Facilitar un entorno para poder gestionar (incorporar, eliminar...), para cada actuaci3n de control permanente previo o concomitante, evidencias o documentos relacionados, materializados en diferentes formatos (ficheros, enlaces...)

### 9.5.9 Control permanente planificado

Este subm3dulo tendr3 que facilitar los mecanismos, recursos e instrumentos necesarios para poder gestionar de forma adecuada, eficaz y continua el ejercicio del control permanente planificado, en cuanto a las actuaciones derivadas de la normativa de aplicaci3n:

- RD 424/2017, de 28 de abril.
- RD 128/2018, de 16 de marzo.

As3 pues, en relaci3n a este subm3dulo, el sistema tendr3 que, como m3nimo:

- Desplegar y administrar (altas/bajas/modificaciones) de forma aut3noma un cat3logo dinámico de tipo de informes de control permanente planificado estructurado en diferentes niveles (clasificaci3n); as3 como posibilitar el mantenimiento de un historial de cambios con aplicaci3n seg3n periodo de validez.
- Permitir asociar a cada tipo de informes un conjunto de metadatos y su gesti3n en base a los valores asignados.
- En relaci3n con el punto anterior, posibilitar la periodificaci3n y asignaci3n de tareas/responsabilidades (generaci3n, seguimiento, comprobaci3n, aprobaci3n...) sobre la operativa de los informes.
- Automatizar el seguimiento de la realizaci3n o cumplimiento de las tareas/responsabilidades por parte de los usuarios a los qu3 se los haya asignado; as3 como la expedici3n de notificaciones de aviso (a trav3s de varios mecanismos: correo electr3nico, notificaci3n en la propia aplicaci3n...) en las diferentes fases de realizaci3n que puedan ser definidas (aviso previo, aviso de tarea pendiente, aviso de vencimiento de plazo...)
- Desplegar y administrar (altas/bajas/modificaciones) de forma aut3noma un cat3logo dinámico de plantillas y posibilitar de poder vincularlas a los diferente tipo de informes definidos en cada momento; as3 como posibilitar el mantenimiento de un historial de cambios de estas plantillas con aplicaci3n seg3n periodo de validez.
- Desplegar y administrar (altas/bajas/modificaciones) de forma aut3noma un cat3logo de documentos o recursos de ayuda y soporte a la complementaci3n de los informes de control, vinculables a los diferente tipo de informes definidos; as3 como posibilitar el mantenimiento de un historial de cambios de estos documentos o recursos con aplicaci3n seg3n periodo de validez.
- Facilitar un entorno intuitivo y amigable donde poder concretar, por parte de los usuarios encargados de llevar a cabo las actuaciones de control permanente planificado, la totalidad del ciclo de gesti3n de los informes asociados (creaci3n y registro, modificaci3n, clonaci3n, versionat, eliminaci3n...)
- En el sentido apuntado en el punto anterior, tendr3a que posibilitar la generaci3n de informes de control permanente planificado a partir de las diferentes tipolog3as y plantillas previamente definidas.



- Facilitar los recursos para poder incorporar el redactado del contenido de estos informes, sea mediante el uso de herramientas inherentes a la propia aplicación, sea facilitando la exportación (en base a formatos estándares y de fácil gestión) de los referidos documentos para su complementación mediante herramientas especializadas de terceros (procesadores de textos)
- Posibilitar la incorporación al sistema de los informes agasajados mediante herramientas de terceros (una vez definido su contenido), aplicando los mecanismos de seguridad, integridad y coherencia adecuadas.
- Facilitar la incorporación de estos informes de control permanente planificado al trae-firmas del sistema, pudiendo asignarle un flujo de firmas ya prefijado o, alternativamente, definido ad-hoc en el momento de su incorporación.
- Facilitar un entorno que permita administrar o supervisar, en todo momento, el estado de gestión del control permanente planificado; contemplando tanto la gestión de las actuaciones ya formalizadas (informes ya realizados o en trámite) como las que resten pendientes de concreción en cada momento. Esta gestión tendría que permitir el análisis del estado desde diferentes perspectivas (usuarios responsables, fechas, tipología de informes...), así como la expresión de la información resultante en base a diferentes entornos de salida (calendarios, gráfico de Gantt, lista de tareas...)
- En base a esto, permitir la proyección de las actuaciones de control permanente planificado llevadas a cabo a lo largo de un intervalo temporal sobre un marco temporal futuro. Es decir, ser capaz de generar una potencial planificación de actuaciones futuras en base a la proyección de actuaciones formalizadas; así como su gestión posterior para alinear y afinar su ajuste.
- Facilitar un entorno para poder gestionar (incorporar, eliminar...), para cada actuación de control permanente planificado, evidencias o documentos relacionados, materializados en diferentes formatos (ficheros, enlaces...)
- De acuerdo con el contenido del requerimiento general, procederá a la integración de todos los datos derivados de la gestión del control permanente planificado con las del resto de actuaciones que circunscriben el control interno previo; facilitando su tratamiento y gestión, tanto de manera particular como agregada, y la generación (automática o manual) de los oportunos informes estadísticos (periódicos o bajo demanda) y alimentado, también, el resto de expresiones analíticas o gráficas que se hayan podido definir (cuadro de mandos, avisos y alertas, etc.)

### 9.5.10 Requerimientos de integración

Se requiere que :

- El adjudicatario integre, facilite y disponga mediante todos los mecanismos, recursos y procedimientos necesarios para garantizar su total integración e interoperabilidad a su puesta en producción, por su correcto y óptimo funcionamiento:
  - Con el resto de componentes de gestión, [apartado 9](#) del presente documento, objeto del presente contrato; núcleo de organización (usuarios, grupos, roles, auditoría, etc), información de base (terceros, territorio, documentos) y resto de aplicaciones (gestión económica, gestión recaudación e inspección de ingresos, expediente electrónico, gestión documental, portafirmas, etc).



- Con aplicaciones y sistemas de terceros que pueda disponer La Corporación, como aplicación de gestión de riesgos, aplicación de gestión del control financiero y auditoría. Por lo tanto, se entregará un conjunto de API's-servicios web, que permita la comunicación bidireccional.
- Se nutrirá el datawarehouse de la solución para que permita a sistemas de Business Intelligence realizar procesos de minería de datos sobre el control interno.
- Integración de los datos facilitando su tratamiento y gestión, tanto de manera particular como agregada, y la generación (automática o manual) de los oportunos informes estadísticos (periódicos o bajo demanda) y alimentado, también, el resto de expresiones analíticas o gráficas que se hayan podido definir (cuadro de mandos, avisos y alertas, etc.) según [apartado 9.5.11](#) y [9. 9](#).

Todos los datos derivados de la gestión con la restar de actuaciones que circunscriben el control previo:

- La fiscalización previa de los actos que reconozcan derechos de contenido económico, autoricen o aprueben gastos, dispongan o comprometan gastos y acuerden movimientos de fondos y valores.
- La intervención del reconocimiento de las obligaciones.
- La intervención de la comprobación material de la inversión.
- La intervención formal de la ordenación del pago.
- Y la intervención material del pago.
- Permita la integración de todos aquellos documentos resultantes de los diferentes ámbitos operativos objetos del control; así como la constatación electrónica irrefutable, en cualquier momento, del contenido de los expedientes objeto de las pertinentes actuaciones de control interno previo.
- Se integrará con el sistema de portafirmas, [apartado 9.7.7.5](#), totalmente parametrizable, con capacidad de gestionar diferentes formatos de firma digital, admitir diferente tipología de certificados digitales y de definir, puntualmente o con carácter reutilizable, diferentes procesos o flujos de firma.
- Se integrará con el repositorio documental común de la solución

### **9.5.11 Sistema de seguimiento, control y de ayuda a la toma de decisiones (BI)**

Hace falta que integre el sistema de Business Intelligence, especificado en [el apartado 9.9](#), para posibilitar la definición, edición, configuración, obtención y distribución (por parte de los usuarios previamente autorizados a hacerlo) todo tipo de información estadística en relación a los datos de gestión del control interno de carácter previo y, en los casos en que así se determine, del control permanente planificado que se encuentren disponibles en el sistema; así como su canalización hacia recursos de salida como por ejemplo: cuadros de mando y elementos de reporting (informes periódicos normalizados...) y distribución (mailing...), hayan sido definidos internamente (con las herramientas y/o recursos del propio sistema), o hayan sido implementados a partir de herramientas externas (propias o de terceros).

El adjudicatario hará falta que implemente un cuadro de mando de control interno con los principales indicadores (KPI) que permita a los responsables del servicio tomar decisiones.



## **9.6 Componente 6 - Gestión, recaudación e inspección de los ingresos municipales**

La solución hace falta que disponga de un subsistema que permita una gestión integral del contribuyente, se a decir, seguir un modelo basado en el ciudadano y en sus obligaciones fiscales y no en la naturaleza del ingreso o de la deuda y que garantice un servicio que agilice y simplifique el servicio ofrecido y aporte valor para la toma de decisiones por parte de la organización.

Por lo tanto la solución tiene que incorporar la aplicación de Gestión, recaudación e inspección de los ingresos del Ayuntamiento, y facilitar a los ciudadanos y ciudadanas el desempeño de sus obligaciones de pago con La Corporación.

**El presente Componente , hace falta que sea en tecnología web, en el momento de la licitación. Aquellas soluciones que no cumplan, serán excluidas**

### **9.6.1 Alcance**

El subsistema tiene que permitir en el Ayuntamiento de Tarragona lograr una buena oferta de servicios en:

- Asesoramiento e información a los contribuyentes en el desempeño de sus obligaciones fiscales.
- Relación con otras administraciones estatales, autonómicas, locales y sus órganos dependientes.
- Expedición de certificados e informes.
- Tramitación de beneficios fiscales.
- Consulta, comunicación y modificaciones de los datos fiscales.
- Tramitación y resolución de solicitudes y recursos.
- Domiciliación bancaria de pagos .
- Aplazamientos y fraccionamientos de pago.
- Recaudación en periodo de pago voluntario y en vía de constreñimiento de todos los tributos y otros ingresos públicos municipales.
- Pago avanzado con o sin bonificación, pago a plazos y cualquiera otro sistema especial de pago que pueda establecer el Ayuntamiento.
- Interrelación automática y por medios electrónicos con Dirección general del catastro, Colegios profesionales, Dirección general de tráfico, Organismo autónomo de recaudación de la Diputación de Tarragona, *Dirección General del Registro y del Notariado, Sistema Informatizado de Gestión de Envíos Registrados* y similares.
- Pasarelas para el pago electrónico.
- Tratamiento automatizado y excluyente de las deudas solidarias.
- Realización de actuaciones administrativas automatizadas.
- Sistema avanzado de control de plazos.
- Sistema de planificación, seguimiento y control tributario.
- Sistema de indicadores totalmente parametrizable y de emisión de informes periódicos o memorias de gestión con su correspondiente evaluación de costes.
- Cuadro de mando parametrizable.
- Sistema de definición de usuarios con perfiles idóneos según niveles de mando.



- Tienen que tener a disposición de todos los usuarios Manuales continuamente adaptados sobre las funcionalidades y operativa de la aplicación.

El adjudicatario se compromete en que el sistema de Gestión, recaudación e inspección dé cumplimiento a toda la normativa que resulte de aplicación.

El Adjudicatario se compromete a que la solución entregada cumpla con aquello previsto en los convenios que la Corporación pueda suscribir con otras Administraciones, colegios profesionales u otras entidades, así como ofrecer los formatos e integraciones que sean necesarios para garantizar el intercambio de información con otros agentes y administraciones, durante la ejecución del contrato..

Según se ha indicado en las fases de ejecución del proyecto, se requiere:

- Migración de datos y documentos de los sistemas actuales hace falta que sean migrados a la nueva solución antes de la entrada en producción.
- Parametrización y configuración de los informes disponibles actualmente y que serán adaptados a la imagen corporativa.
- Implantación y puesta en marcha de los procedimientos gestionados y tramitados mediante expediente electrónico vinculados con la gestión de ingresos.
- Implementación de formatos de archivos de intercambio de información tributaria según convenios y relación que la Corporación disponga.
- Serveis públics electrònics disponibles mediante carpeta del contribuyente u oficina virtual tributaria, que también tienen que ser implementados por el adjudicatario.

## 9.6.2 Gestión de Ingresos

Se entregará todo un conjunto de sistemas que permitirá en la Corporación realizar toda la gestión de ingresos municipales:

### 9.6.2.1 Características generales

Se requiere que:

- Esté integrada con la información del núcleo de terceros, territorio, documentos, seguridad y organización, contabilidad y planificación y gestión de tesorería, así como expedientes, documentos, firma electrónica y notificaciones.
- Los diferentes objetos tributarios tienen que estar relacionados por contribuyente.
- Posibilidad de que un mismo objeto tributario pueda tener varios deudores solidarios y que la deuda quede extinguido con el pago por parte de cualquier de ellos, de forma que cualquier de los otros deudores que quisiera hacer el pago no pudiera debido a que este ya ha quedado extinguido.
- El sistema tiene que disponer de un historial de cambios realizados por cada objeto tributario. Habrá que guardar un registro de forma cronológica con todos los movimientos efectuados indicando la fecha y usuario que los ha informado. Este histórico tiene que permitir generar padrones con la información vigente a una fecha determinada, sin perjuicio que se actualice continuamente la información contenida en base de datos. Se necesita también una fecha de



efecto, porque una modificación pueda tener efecto en padrones de años anteriores, todavía cuando la modificación no fuera conocida a la fecha de generación del padrón.

- Hay que poder gestionar con el mismo sistema, tanto ingresos tributarios como no tributarios en sus diferentes formas de cobro.
- Hay que poder gestionar de forma automática la relación entre los cambios de dominio al catastro y las titularidades del padrón de Impuesto de bienes Inmuebles (IBI), así como posibles efectos sobre padrones relacionados, la emisión de las liquidaciones o autoliquidaciones de plusvalías.
- Las alteraciones catastrales, también tienen que poderse efectuar a los tributos que recaigan o estén vinculados a estos objetos tributarios, de forma automática.
- Podrán generarse nuevas liquidaciones sobre objetos tributarios que hayan sido sujetos a alguna actuación tributaria previa.
- Los padrones admitirán la gestión con múltiples titulares, y un histórico de cotitulares, que permita igualmente conocer la situación de titularidad de un objeto tributario en un punto temporal
- El sistema tiene que permitir el mantenimiento de las bonificaciones y exenciones que correspondan, tanto en los casos en que el mantenimiento de la información la realice el Ayuntamiento como en los casos en que se generen directamente recibidos con información procedente de organismos externos.
- Las bonificaciones y exenciones serán parametrizables con la mayor libertad posible en cuanto a su cálculo, aplicación y explotación.
- Se tienen que mantener diferentes domiciliaciones bancarias por cada contribuyente, en función de los tributos en los cuales esté obligado. Tiene que ser posible, también, mantener domiciliaciones por aquellos recibos que se generen directamente a partir de información de organismos externos. Y existirá la posibilidad que el contribuyente ordene una domiciliación general que afecte en todos los objetos tributarios o sólo aquellos que no tengan una domiciliación específica previa.
- De la misma forma, un objeto tributario podrá tener asociada las domiciliaciones de los diferentes cotitulares, de forma que en caso de emisión de recibos separados por titular, cada cual recibido su correspondiente domiciliación.
- Hace falta que permita la emisión de padrones simulados, con diferentes tarifas y/o parámetros.
- Hace falta que permita la gestión de cualquier ingreso mediante régimen de liquidación y autoliquidación..
- Hace falta que disponga de herramientas de confección a medida de informes y documentos, individuales o múltiples , referidos a objetos tributarios, así como de un diccionario de datos que permita conocer la relación entre los objetos.
- Hace falta que disponga de procedimientos de carga de apoyos informáticos provenientes otras administraciones (Catastro, DGT, Agencia tributaria, Entidades locales, otras entidades, etc) y hace falta que pueda acceder a los servicios web que estas otras administraciones dispongan por la automatización en el intercambio de información. Esta integración se entregará plenamente efectiva y operativa.
- Hay que poder emitir certificados de bienes.



- Tiene que estar integrado con los otros módulos de gestión de ingresos y gestión y planificación de tesorería, de forma que se pueda ofrecer una gestión integral al ciudadano y a la Corporación.
- Hace falta que esté integrado con INE, con la DGC, DG de los Registros y Notariado, DGT, AEAT y otras plataformas públicas con información relevante o necesaria para la gestión y recaudación de los ingresos municipales.
- Hace falta que esté integrado con el sistema de gestión y de tramitación electrónica de expedientes, de forma que se pueda emitir liquidaciones/autoliquidaciones desde expedientes electrónicos, a la vez que se pueda consultar el estado de cobro de liquidaciones/autoliquidaciones y recibos de la recaudación.
- Tiene que permitir implementar un régimen de autoliquidación de los diferentes ingresos municipales que permita recoger situaciones de beneficio fiscal, total o parcial, y cuota cero.
- En aquellos casos en que así lo disponga el ordenanza municipal de aplicación, tiene que permitir la posibilidad de impedir la realización de una determinada actuación si no se procede previamente a la autoliquidación del tributo o precio público municipal.
- Cálculo automático de beneficios fiscales en generación de padrones fiscales (proceso masivo) y liquidaciones de ingreso directo (individual o masivo) y autoliquidaciones atendiendo a varios criterios, como por ejemplo:
  - Sujeto pasivo empadronado a 1 de enero año en curso.
  - Sujeto pasivo NO renuncia a subvención (procedimiento renuncia).
  - Es titular de vivienda a 1 de enero año en curso ( en el caso de más de una, la vivienda habitual o en su defecto la de mayor valor catastral)
  - El objeto tributario no ha sido explícitamente excluido (por ejemplo por revisión del valor).
  - Porcentaje del beneficio.
  - Sujete pasivo no tiene deuda en ejecutiva a una fecha (un mes antes de la salida del padrón) o antes de fin de periodo voluntario. Cotitulares no tienen deuda ejecutiva.
  - Otros.
- Explotación bajo parámetro libre de la información en lo referente a las referencias catastrales.
- Consultar y extracción de referencias catastrales por un tercero (según identificación NIF, etc)
- La realización de comunicaciones masivas/individuales mediante mail, sms, o cualquiera otro sistema de comunicación electrónica.
- Gestión y seguimiento de los consentimientos otorgados por parte del contribuyente.

#### **9.6.2.2 Gestión de expedientes tributarios y otros ingresos**

Se requiere que:

- Los expedientes se almacenen con toda la información relacionada de tramitación tributaria, constituyéndose como un instrumento organizativo y de control.
- Incluya todos los documentos de entrada que presentan los contribuyentes con destino al Ayuntamiento de Tarragona, así como los documentos de salida generados en la tramitación.
- Como herramienta de soporte administrativo a la tramitación de expedientes, facilitará la ejecución de los trámites asociados a los diferentes tipos de expedientes de las diferentes áreas, de forma parametrizable, emitiendo los informes, resoluciones, decretos, requerimientos, notificaciones y realizando el consecuente control de los acuses de recibimiento, conforme la norma vigente, todo por medios electrónicos.



- El control de notificaciones y acuses de recibo se realizará según el especificado en el punto del **“Módulo de notificaciones”**.

Como instrumento organizativo y de control, el gestor de expedientes electrónicos tributarios, hace falta que:

- Facilite la atención al ciudadano en las oficinas por parte del personal de la corporación de forma que pueda disponer, mediante una consulta sencilla al sistema, de todos y cada uno de los expedientes afectados por el contribuyente.
- Facilite el seguimiento de la situación y trámites del expediente trayendo el control de todos los trámites y actuaciones realizadas, como por ejemplo, requerimientos, alegaciones, resoluciones, notificaciones, acuses de recibo, contactos con el contribuyente. Así mismo, el sistema informará sobre los trámites pendientes de realizar con el expediente, oficinas competentes y plazos legales, si procede.
- Facilite a las oficinas gestoras información sobre la documentación y resolución de los expedientes tramitados en otros departamentos, que a la vez constituyen los antecedentes de nuevos expedientes iniciados a sus correspondientes departamentos y que podría derivar en actuaciones sobre expedientes abiertos. Para tal fin, el sistema permitirá vincular expedientes, con independencia de su naturaleza.
- Facilite la reducción de envío de papel entre departamentos mediante la grabación única del expediente en origen.
- Facilite a las unidades gestoras estadísticas de situación de los expedientes de los que en su día son responsables, permitiendo detectar disfunciones en los procedimientos utilizados.

### 9.6.2.3 Procedimientos tributarios

Se requiere que :

- Se implementen todos los procedimientos de gestión tributaria, recaudación e inspección para ser tramitados de forma electrónica en todas sus fases y actuaciones, e integrado en la plataforma y motor de tramitación del [apartado 9.7](#)
- Los procedimientos tributarios se tienen que poder parametrizar en función de sus características. Se tienen que poder crear y mantener circuitos de tramitación.
- Todos los documentos necesarios para la tramitación de los procedimientos tienen que disponer de plantillas configurables, específicas y editables por usuarios finales.
- En los expedientes constará toda la información de las actuaciones realizadas.
- Se podrán parametrizar expedientes para su generación y tramitación masiva.
- Contará con un sistema de seguimiento y control en tiempo real de todos los expedientes iniciados, por fecha de alta, por su situación, de las actuaciones realizadas y pendientes de realizar, unidad u oficina responsable de la tramitación, usuarios que han realizado las actuaciones, control de plazos en requerimientos, etc.

El adjudicatario entregará el conjunto de tipo de expedientes que permita la tramitación correcta de los procedimientos tributarios por la Corporación. Por lo tanto, será llaves en mano y adecuados a la Corporación.



#### 9.6.2.4 **Gestión de ordenanzas fiscales y otras ordenanzas reguladoras de ingresos de derecho público**

Se requiere:

- El adjudicatario configurará e implementará las ordenanzas fiscales del municipio dejándolas plenamente operativas.
- Se pueda parametrizar por parte de usuarios finales, la normalización y estructuración y programación de las ordenanzas fiscales del municipio. Hace falta que permita definir todas las figuras tributarias recogidas a las ordenanzas fiscales municipales, así como disponer de un sistema de programación y cálculo de figuras tributarias nuevas.
- La parametrización del sistema será la más alta posible, de forma que su adaptación a cambios de normativa y su mantenimiento se vean reducidos al mínimo.
- Las variaciones de ordenanzas fiscales, reguladoras del hecho impositivo, no supongan, siempre que sea posible, la reprogramación del cálculo correspondientes.
- Hace falta que queden digitalizadas las imágenes publicadas a los diferentes boletines oficiales de la provincia para obtener un mejor acceso a su consulta por cualquier usuario del sistema.
- Gestione los datos básicos sobre los hechos impositivos que servirán de base por la liquidación de impuestos, tasas, precios públicos y contribuciones especiales, fijando forma de exacción, periodicidad, tipo de liquidación en altes y bajas, etc. de forma flexible, permitiendo su modificación en el caso de variaciones a las ordenanzas fiscales.
- Almacene un histórico de los valores descritos, para conocer el detalle de las variaciones y poder consultar los valores en un momento concreto.
- Gestione las exenciones y bonificaciones correspondientes a cada figura tributaria.
- Se pueda definir las áreas de visualización de información a los recibos, liquidaciones, objetos tributarios y su incorporación a los archivos de norma bancaria Q19

#### 9.6.2.5 **Liquidaciones/Autoliquidaciones**

Se requiere:

- Se pueda emitir, tanto por el ejercicio actual como anteriores, de forma unificada y/o individualizada de todas las liquidaciones no prescritas desde la fecha de conocimiento del hecho imponible, y aplicando las ordenanzas correspondientes a cada ejercicio.
- Cuenten con un proceso de generación de liquidaciones, tanto individualizadas como masivas, que permita el almacenamiento en formato digital y su impresión.
- Se podrá imprimir documentos de pago (trípticos) por su ingreso en entidades colaboradoras o por su pago telemático. Los documentos de pago podrán reflejar el total de la deuda o importes parciales.
- Disponga de procesos que permitan la corrección de las liquidaciones incorrectas, ya sea por variación en los datos o en el sistema de cálculo. El sistema tiene que permitir la identificación de la liquidación original (pagada total o parcialmente o no pagada) y así actuar en consecuencia (generación de nueva liquidación, liquidación complementaria o substitutoria, generación de una propuesta de devolución, etc).
- Disponga de igual forma la generación de liquidaciones complementarias en una ya realizada.
- Disponga de procesos de aprobación de liquidaciones, con generación de la propuesta de aprobación, permitiendo la elección de aprobación individual o masiva mediante agrupación de relaciones.



- Disponga con procesos de baja de liquidaciones y, como en el caso de rectificaciones, con generación de propuestas de bajas automáticas, permitiendo la elección de aprobación individual o masiva mediante generación de relaciones.
- Permita anulaciones parciales de liquidaciones.
- Permita el cálculo y el control de los ingresos indebidos generados por bajas o duplicidades y ,en su caso, de los intereses de demora correspondientes. Con referencia de la liquidación y/o liquidaciones afectadas y sus documentos afectados.
- Cálculo de intereses de demora derivados de la presentación de declaraciones y autoliquidaciones fuera de plazo, así como los recargos y/o sanciones aplicables.
- Hace falta que incorpore el cálculo de intereses de demora en aquellas liquidaciones que se aprueben en sustitución otros anuladas.
- Genere notificaciones de liquidaciones y permita un registro y control de la práctica de estas; intentos, fechas, etc y aplique el efecto de notificación pertinente a las liquidaciones de forma automática
- Las notificaciones se realizarán según el módulo común de notificaciones de la plataforma de expediente electrónico, y por lo tanto hace falta su integración detallado en [el apartado 9.7.22](#)
- Tiene que permitir el pago telemático de cualquier liquidación/autoliquidación.
- Tiene que permitir la confección de liquidaciones provisionales y definitivas y la generación de remesas.
- Las resoluciones de aprobación, de liquidaciones y en general de cualquier acto de naturaleza tributaria derivado del procedimientos de gestión, recaudación e inspección tienen que trasladarse de forma automática al libro de resoluciones y tienen que ser objeto de la correspondiente anotación contable de forma automática, ya sea de forma individual o masiva.

#### **9.6.2.6 Gestión de padrones**

Se requiere:

- Disponga de un expediente electrónico por la gestión y tramitación de los padrones y cargos.
- Permitirá simulaciones y/o cálculo de varios padrones en un mismo año, mientras no se defina un de ellos como definitivo.
- Generará documentos de propuesta de aprobación y notificación del padrón definitivo.
- Se requiere la generación de los archivos Q19 y Q60, conforme a los cuadernos del AEB y el esquema básico de la norma SEPA, en formato XML.
- Tiene que disponer de un sistema de muestreo por la comprobación de padrones generados atendiendo a diferentes criterios que podrán ser definidos por el usuario (correlación con el padrón ejercicio n-1, importe, número de unidades, recibidos de mayor valor, etc).
- Hará falta su adaptación a la ley 3/2018 de 5 de diciembre de PDPGDD, DA7encima la exposición pública de padrones de IBI, IVTM, IAE y tasas, donde se permita la identificación de los interesados mediante nombre y apellidos y cuatro cifras numéricas del DNI, NIE, Pasaporte o equivalente.

#### **9.6.2.7 Registro de transmisiones**

Se requiere:

- Exista un “Registro de Transmisiones” que permita la grabación de los cambios de titularidad de los bienes inmuebles y las consecuencias tributarias que se deriven de la transmisión.



- Se pueda verificar mediante referencia catastral o número de protocolo y notario, si hay una liquidación o autoliquidación registrada con la misma fecha de transmisión.
- Hay que poder realizar la carga de información procedente del Colegio de Notarios (ANCERT) y cruzamiento de la misma por diferentes criterios para detectar las omisiones de declaraciones.
- A partir de la información de las omisiones detectadas proceda a la generación de requerimientos a los contribuyentes por que efectúe la correspondiente declaración.
- Se creen expedientes de transmisiones sobre fincas pendientes de alta al padrón de IBI con los datos suficientes porque una vez dado de alta se envíen y se generen los expedientes de cambio de nombre, liquidación, devolución de ingresos indebidos y bajas de recibos.
- Tiene que permitir que la “ *DG del registro y Notariado*”, colegio profesional o entidad similar, pueda relacionarse, mediante servicios web, con la plataforma tributaria y estos puedan autoliquidar y cobrar la IIVTNU y cobrar la deuda pendiente de IBI u otros tributos municipales

#### **9.6.2.8 Gestión del Impuesto de Bienes Inmuebles (IBI)**

Se requiere:

- Gestione de forma completa el impuesto de bienes inmuebles, tanto de naturaleza urbana, rústica y de características especiales, los cuales tienen que estar integrados con la DGC y con el módulo de territorio.
  - Cálculo de padrones por sujetos pasivos, por titulares o una combinación de ambos.
  - Posibilidad de incluir más conceptos en el padrón (basuras, tasas, etc) y diferenciar entre domiciliados, no domiciliados y con modalidad especial de pago.
  - Integración con el sistema especial de pagos para ofrecer al ciudadano un plan de pagos personalizado.
  - Poder definir tipo de gravamen por año y código de uso.
  - Marcar al padrón todos los recibos para notificar.
  - Emisión del padrón provisional y definitivo
  - Emisión de informes parametrizables de desconocidos.
  - Emisión de informe parametrizable de beneficios fiscales.
  - Generación del histórico de todos los movimientos en Urbana, Rústica y BICES.
  - Envío y recepción de archivos en formato XML y texto plano.
  - Vinculación de cambio de dominio y alteraciones catastrales a los objetos tributarios en los recibidos/liquidaciones.
  - Se emitan de forma automática las consecuencias tributarias detectadas (baja de recibos, nuevas liquidaciones, complementarias, expedientes de devolución de ingresos debidos, indebidos, etc) a partir de las alteraciones recibidas por la DGC. No sólo el IBI urbanos y Rústica, sino también sobre los asociados (basuras doméstica, basura industrial, vados etc).
- Generación
- masiva de liquidaciones a partir del mismo archivo.
  - Se disponga de herramientas y procedimientos de conciliación de los padrones de IBI y la base de datos de catastro.
  - Se disponga de herramientas y procedimientos de conciliación de los padrones de IBI y los otros tributos.



- El Ayuntamiento dispone de convenio con Dirección general de Catastro y hará falta que el sistema se entregue integrado vía servicios web con la sede electrónica de catastro por la comunicación de cambios de titularidad, consulta de datos protegidos, emisión de certificados descriptivos y gráfico, informes de titularidad, etc.  
Esta integración se entregará plenamente operativa y funcionando, llaves en mano y el adjudicatario queda obligado a integrarse en todos aquellos servicios disponibles por DGC actuales como los que libere durante la vida del contrato, tanto en la implantación como en el mantenimiento posterior.
- Con el intercambio de información con Catastro, tiene que permitir la carga de archivos de padrón, Variaciones, Alteraciones catastrales, Datos catastrales, Ponencias y Vías. El tratamiento y conversiones de formatos que se puedan requerir los realizará el sistema de forma automática, sin intervención de técnicos especialistas ni del usuario final.
- Gestión de beneficios fiscales a titulares o fincas.
- Generación de y emisión de 901
- Generación de liquidaciones de IBI urbano, rústica y BICES.
- Generación de 902
- Emisión de estadísticas
- Permitir mantener datos fiscales independientes de la información de Catastro.
- Verificación y unificación de contribuyentes con NIF erróneos o sin formato.
- Gestión de domiciliaciones con histórico
- Gestión de domicilios alternativos de notificación
- Detección automática de movimientos de alta al padrón por notificación
- Integración de geolocalizació de fincas mediante Google Maps y/o Sistema Información Geográfica de la Corporación.
- Se dispondrá del acceso a los recibos asociados a la finca (sea qué sea su estado)
- Emisión de fichas catastrales y listados de remesas con diferentes tipos de Condiciones.
- Opcionalmente, posibilidad de rescatar Datos fiscales independientes de los provenientes de Catastro.
- Opcionalmente posibilitado de carga de vialer y territorio automáticamente y actualización de referencias catastrales.
- Tiene que incluir un sistema por el que la referencia catastral sea preceptiva en los expedientes referentes a otros tributos municipales pero que están relacionados, directa o indirectamente, con un inmueble (ej. Vados, basura, ICIO, tasa urbanística, ocupación de dominio público, actividad económica, )

#### **9.6.2.9 Gestión del Impuesto de Actividades Económicas (IAE)**

Se requiere:

- Gestión censal de IAE
- Inspección de IAE
- Gestión tributaria de IAE
- Tramitación de declaraciones-liquidaciones de alta, baja y variación censal.
- Gestión de los soportes enviados por AEAT, herramientas por la resolución de incidencias y actualización automática de los censo, tratamiento de los apoyos trimestral, con las altas y



bajas y modificaciones realizadas. soporte anual, con las actividades al inicio de cada año y cálculo de cuota tarifa y censo de no obligados.

- Gestión de padrones, simulaciones y la gestión de los cuadernos bancarios.
- Gestión de liquidaciones
- Tiene que disponer de herramientas y procedimientos de conciliación del padrón de IAE con la información recibida por la AEAT

#### **9.6.2.10 Gestión Impuesto sobre vehículos de tracción mecánica**

Se requiere que:

- El padrón se actualice de forma automática a partir de la información enviada por la Delegación Provincial de Tránsito y el mantenimiento del censo de IVTM, altas, bajas, modificaciones y transferencias.
- Incorporará la gestión de beneficios fiscales y exenciones asociadas al impuesto.
- Gestione los apoyos enviados por la Dirección general de tráfico, con herramientas por la resolución de incidencias y actualización automática del censo.
- Permita la autoliquidación de la IVTM previa a la matriculación.
- Gestione los padrones, simulaciones y la gestión de cuadernos bancarios.
- Que esté integrado con la "Plataforma 9" por la presentación e ingreso de autoliquidaciones por parte de los gestores administrativos.
- Se realice mediante la integración con servicios web la comunicación a la DGT por la gestión de impagos del impuesto de tracción mecánica de vehículos. Se entregará solución plenamente integrada y operativa, claves en ma.
- Los cambios jurídicos del objeto tributario, generen los expedientes de liquidaciones, bajas, devoluciones que el cambio implique. Por ejemplo, bajas de recibos o devoluciones en caso de que la fecha de baja sea anterior a la fecha de devengo o liquidaciones de atrasos en caso de que la fecha de alta sea anterior al año corriente.
- Comprobación e inspección del impuesto.

#### **9.6.2.11 Gestión Impuesto sobre el incremento de Valor de Terrenos de Naturaleza Urbana (IIVTNU)**

Se requiere:

- Registre de protocolos. Grabación de toda la información asociada a una escritura bajo un expediente.
- Consulta, gestión de expedientes, modificación, liquidación y enlace VARPAD
- Integración con Gestión IBI y Territorio
- Control de protocolos sin liquidar. Transmisiones pendientes de liquidar.
- Permita la generación de liquidaciones y permita calcular los atrasos (histórico) en la liquidación así como los recargos e intereses correspondientes.
- Así mismo, tiene que permitir la generación de autoliquidaciones por parte del obligado mediante la plataforma / portal municipal.
- El procedimiento IIVT esté asociado previamente al procedimiento de registro de transmisiones.
- Realice asignación automática del sujeto pasivo de la liquidación a partir de la titularidad catastral.



- Detecte las situaciones en que el transmitente sea diferente del titular catastral.
- Permita efectuar una única autoliquidación a nombre de la totalidad de titulares del bien inmueble, o efectuar liquidaciones asociadas a cada uno de los titulares.
- Calcule la base imponible en función del tipo de transmisión (compra-venta, mortis causa, os de fruto, etc).
- Se pueda establecer porcentaje de bonificaciones por liquidaciones en transmisiones por mortis causa.
- Se pueda definir porcentajes correctores de reducción de revisión por cada ejercicio posterior al ejercicio de revisión.
- Muestre la información de los plazos e hitos que están definidos por ley dependiente del tipo de transmisión (intervius/mortis causa).
- Permita realizar los cambios jurídicos y tributarios en padrones de tasas (basuras) e impuestos asociados así como la generación de expedientes de liquidaciones de altas, bajas y devoluciones que se desprendan de la transmisión realizada.
- Poder realizar proceso de liquidación de forma masiva sobre un conjunto de expedientes.
- Poder realizar filtros por remesas, notarios, fechas de escritura, expedientes y estado de la transmisión.
- En el intercambio de información con ANCERT, tiene que permitir la recepción y por lo tanto carga de archivos
- Verificación mediante cruzamiento de datos de notarios, personas y entidades con los existentes a la base de datos.
- Paso definitivo a expedientes, creando expedientes nuevos o incorporando a los ya existentes
- Consulta de la información cargada proveniente de los archivos, como información del inmueble e información de la transmisión.
- Calcule los recargos e intereses por presentación extemporánea.

#### **9.6.2.12 Gestión Impuesto sobre Construcciones, Instalaciones y Obras (ICIO)**

Se requiere:

- Gestione el impuesto sobre Construcciones, Instalaciones y obras (ICIO)
- Permita realizar las liquidaciones provisionales y definitivas, con o sin beneficio fiscal.
- Pueda mantener los beneficios fiscales
- Genere los correspondientes documentos de cobro de las liquidaciones y autoliquidaciones.
- Genere las liquidaciones definitivas..
- Conexión con el módulos de expedientes NO tributarios por la tramitación de expedientes de licencias de obras de las que deriven liquidaciones o autoliquidaciones.
- Se vincule cada liquidación con la referencia catastral del inmueble a la que está asociada.

#### **9.6.2.13 Gestión de las contribuciones especiales y cuotas de urbanización**

- Permita gestionar las contribuciones especiales y cuotas urbanísticas.
- Permita simulaciones y/o cálculo de varios padrones con la opción de utilizar diferentes parámetros (superficies, metros lineales de fachada, valor catastral, coeficiente de participación, volumen edificable, etc) y en base a la selección previa de objetos tributarios según direcciones, zonas, islas o criterios específicos.
- Permita la incorporación de las fincas que figuren a la base de datos catastral.



- Permits hacer cálculos con datos correspondientes a fincas resultantes de una reparcel·lació y que todavía no están en una base de datos.

#### **9.6.2.14 Gestión de tasas y precios públicos**

- Permits la gestión de cualquier tasa y precio público establecido a una ordenanza municipal (vados, mercados, basuras, terrazas, inscripciones, etc) con :
  - Control de movimientos; altas, bajas y modificaciones
  - Opción de utilizar varios parámetros de cálculo (unidades, superficie, metros lineales, etc) que a la vez permita liquidaciones de conceptos varios y padrones multiconcepte
  - Generando documentos de cobro, ya sea vía liquidaciones o padrones.
- Gestión de beneficios fiscales, descuentos, etc.
- Permits vincular las tasas relacionadas con inmuebles como IBI y la base datos catastral
- Permits la apertura de un expediente NO tributario por cada padrón de tasas por su seguimiento y control
- Gestione padrones por tasas periódicas utilizando la definición y parametrización que se haya realizado.
- Permits la liquidación adaptada a los datos particulares de cada tasa definida y parametrizada según la configuración de la misma.
- Permits la generación y tramitación integral de cargos periódicos o puntuales.
- Utilización documentos de recibos, liquidaciones y notificaciones de formado Cuaderno Q60 (no domiciliados) y Q19 (domiciliados)
- Integración con núcleo de territorio (terceros, domicilios y documentos) y Gestión de IBI
- Integración con plataforma de gestión y tramitación electrónica de expedientes

### **9.6.3 Recaudación**

#### **9.6.3.1 Características generales**

- La Aplicación tiene que permitir dar cumplimiento a la normativa vigente en cada momento en materia tributaria, de recaudación y de haciendas locales, incluidas las ordenanzas fiscales.
- Tiene que permitir una gestión por procesos masivos y una gestión individualizada, de acuerdo con la parametrización que establezca el Ayuntamiento.
- La aplicación tiene que disponer de una herramienta de planificación de los procesos masivos que permita en el Ayuntamiento administrar la ejecución y control de los trabajos.
- Todas las deudas tienen que informar como mínimo de la fecha de cargo, estado o situación, fecha de cobro o de los cobros parciales, fecha de la baja total o parcial y detalle de las operaciones contables.
- En todas las deudas tiene que quedar grabado el histórico de las actuaciones realizadas y la relación con los expedientes de gestión correspondientes. Así mismo, se tiene que poder asociar documentación a la deuda, en especial tiene que quedar siempre asociada la imagen digitalizada del acuse de recibimiento de la notificación.
- Estas imágenes digitalizadas des acuses de recibimiento se tienen que poder cargar de forma automática al sistema al recibir los ficheros del prestamista del servicio postal.



- Así mismo en cada recibo, liquidación o autoliquidación se tiene que poder consultar toda la información o antecedentes que lo han originado (información sobre el objeto tributario, hecho imponible, sujetos pasivos, etc).
- La deuda tendrá que estar siempre calculado de manera automática en función de su estado.
- Tiene que permitir la emisión de cartas de pago de la deuda total, parcial o para ingresos por anticipado. La aplicación generará una referencia de cobro única para cada documento.
- Tiene que permitir la emisión de certificados tributarios tanto de forma presencial como telemática.
- Tiene que permitir un seguimiento y control exhaustivo de la gestión recaudadora tanto en periodo voluntario como en periodo ejecutivo: cargos, cobros y bajas.
- Tiene que permitir un seguimiento y control de los pagos domiciliados, de los planes especiales de pago, de los expedientes iniciados, del cumplimiento de los fraccionamientos otorgados y otros relacionados con la gestión recaudadora.
- La aplicación tiene que permitir la generación de informes y estadísticas según diferentes parámetros e indicadores definibles por el usuario de forma sencilla.
- El sistema posibilitará la gestión de la deuda que pertenezca a otras entidades u organismos autónomos dependientes.
- Hace falta que gestione de forma integrada y homogénea los recibos, liquidaciones y autoliquidaciones de los diferentes conceptos de ingreso.
- SERVICIO EDITRAN: tendrá que estar integrada con la plataforma de comunicaciones EDITRAN para el intercambio automatizado de datos con las entidades bancarias (Cuadernos bancarios AEAB), con el prestamista del servicio postal (envío de formatos SICER o similar), AEAT (embargo de devoluciones modelo 996).
- La aplicación tiene que estar preparada para incorporar y tratar los ficheros de datos recibidos.

#### **9.6.3.2 Gestión del cobro**

- La aplicación esté en todo momento adecuada a las especificaciones de los cuadernos de la AEB.
- Cualquier documento de cobro tiene que poder ser ingresado en las oficinas de las entidades bancarias colaboradoras, según definición de los cuadernos anteriores o vía servicio de pago telemático, que pueda disponer la Corporación .
- El proceso de incorporación de cobros por cuadernos bancarios, hace falta que almacene al sistema toda la información proporcionada por las entidades bancarias en lo referente al pago de la deuda por los contribuyentes.
- Además, en el caso del cuaderno 60, incorporará al sistema las altas y/o modificaciones de domiciliaciones que las entidades bancarias comunican en los ficheros.
- Todos los pagos domiciliados se tienen que poder gestionar según las especificaciones contempladas en el cuaderno Q19-14 de la AEB (Adeudo directo SEPA en fichero electrónico)
- El sistema tiene que permitir la domiciliación de la deuda con posterioridad a la emisión de los padrones.
- Hace falta que permita el cobro de la deuda domiciliada en varios periodos.
- Contemplará la posibilidad de aplicar descuentos sobre la deuda domiciliada en una cuenta bancaria.
- Hace falta que permita la posibilidad de realizar cobros parciales o por anticipado.



- Hace falta que sea posible la generación de remesas de domiciliación de cada uno de los vencimientos acordados en los planes especiales de pago, fraccionamientos o aplazamientos y la aplicación posterior de los resultados de los cobros.
- Hay que tener presente que en el proceso de migración hay que contemplar las relaciones periódicas de domiciliaciones ya definidas, porque los cobros planificados de planes de pagos y fraccionamientos sigan su curso normal.
- En el proceso de carga de las devoluciones de la deuda domiciliada se registrará el motivo de devolución. Se tiene que poder parametrizar los motivos de devolución que darán lugar a una baja automática de la domiciliación.
- Tiene que permitir la gestión del cobro intermediado transferencia bancaria, en metálico, por datafono, TPV y cualquiera otro sistema de pago admitido por el Ayuntamiento.
- La recepción de la información correspondiente a la fase IV del procedimiento centralizado de embargo de cuentas corrientes, según Q63 de la AEB, liberará deuda que no fue cubierto por las cantidades retenidas, dando así la posibilidad de ordenar inmediatamente nuevos embargos por dichas cantidades a otra entidad.
- Una vez realizado el ingreso de las cantidades embargadas por el procedimiento anterior, el sistema tiene que aplicar automáticamente los importes a la deuda por los cuales se emitieron las diligencias de embargo, en primer lugar se aplicará a costas y por el resto por antigüedad de la deuda.
- Tanto los cobros duplicados como los indebidos (cobro de recibos anulados o propuestos de baja) quedarán registrados en los recibos correspondientes.
- En su caso, se generarán automáticamente para el deudor los correspondientes derechos de devolución, que serán gestionados y tramitados mediante expedientes diseñados a tal efecto.
- A petición del usuario o de forma automática, individual por una persona o un recibo, o masivamente por un conjunto de ellos, según cada caso, tiene que ser posible la emisión de justificantes de pago por recibo o por persona.
- Hay que poder consultar la deuda de un contribuyente permitiendo la selección de uno o varios recibos y/o liquidaciones, mostrando y totalizando la deuda principal, el recargo, los intereses y las costas de demora que correspondan a la fecha de la consulta por cada uno de ellos. Se podrá generar un documento de cobro, individual o colectivo, donde se muestren estos datos.
- El sistema ofrecerá informes y listados detallados de los cobros efectuados.

### **9.6.3.3 Aplazamientos y fraccionamientos de pago**

- La aplicación tiene que permitir tramitar las solicitudes de fraccionamiento de deudas (recibos, liquidaciones y autoliquidaciones) en periodo voluntario o en periodo ejecutivo.
- Se podrá realizar simulaciones del fraccionamiento o aplazamiento, así como generar un calendario de pagos previo al otorgamiento del fraccionamiento a los efectos de los ingresos por anticipado a realizar durante la tramitación.
- Tendrá que disponer de una tipología de expediente electrónico específico para los fraccionamientos dónde además de seleccionar las deudas a incluir, se calculen los vencimientos de los plazos, su importe y conceptos, y la orden de domiciliación bancaria.
- Será necesario un módulo específico de seguimiento de los fraccionamientos o aplazamientos concedidos.



- La aplicación tiene que permitir parametrizar los fraccionamientos y aplazamientos de acuerdo con los criterios de concesión fijados por el Ayuntamiento en en cuanto a vencimientos e importes.
- Con la firma del acuerdo de fraccionamiento, las deudas fraccionamientos se incluirán de forma automática en las remesas de domiciliación bancaria.
- En caso de devolución de un vencimiento la aplicación tiene que permitir durante el plazo que se determine, la emisión de cartas de pago correspondiente al vencimiento devuelto.
- De acuerdo con los parámetros determinados por la Corporación, los fraccionamientos o aplazamientos incompletos se cancelarán automáticamente total o parcialmente, permitiendo continuar la gestión recaudadora aplicando el que dispone el artículo 54 del Reglamento general de recaudación, en función de si la deuda se fraccionó o aplazar en periodo voluntario o ejecutivo, así como la ejecución de las garantías que aportadas.
- Se tiene que poder tramitar una regularización del fraccionamiento o aplazamiento concedido en los supuestos de anulación o pago de alguno de las deudas que incluye o por pago anticipado.
- El sistema gestionará el cálculo de los intereses en aplazamientos y fraccionamientos aplicando el interés legal o el interés de demora según corresponda en función de si se aporta la correspondiente garantía y de la tipología de la misma.
- Se pueda emitir informes de estado de situación de la aplazamiento y fraccionamiento concedido con desglose del pagado y pendiente de pago.
- Cuento con un seguimiento y control en tiempo real del cumplimiento de los fraccionamientos concedidos.
- Las deudas fraccionadas o aplazados tienen que ser contabilizados según dispone la Instrucción de Contabilidad para la Administración Local.

#### **9.6.3.4 Devoluciones de ingreso**

- Las devoluciones de ingresos se tienen que tramitar mediante expediente electrónico. Será necesario que permita diferenciar entre devoluciones derivadas de la aplicación de la norma del tributo y las devoluciones de ingresos indebidos.
- En los expedientes de devolución de ingresos se tiene que poder tramitar tanto el reconocimiento del derecho de devolución como el procedimiento de ejecución de los derechos.
- La tramitación anterior se tiene que poder iniciar tanto a instancia de parte como de oficio. En este sentido, el sistema tiene que ofrecer una herramienta que permita la creación automática de expedientes de devolución de ingresos por todos aquellos derechos de devolución existentes por los que todavía no se haya iniciado su tramitación.
- También habrá que gestionar mediante estos expedientes la ejecución de los derechos de devolución que nazcan como consecuencia de la resolución de reclamaciones y recursos tributarios.
- Las devoluciones de ingresos podrán afectar, según el caso, a la totalidad de los importes ingresados con anterioridad, o bien parcialmente, afectando de forma proporcional a todos los conceptos de la deuda o bien únicamente a determinados conceptos (importe principal, recargo, intereses y/o costas).



- Tanto desde la consulta de un contribuyente cómo desde la consulta de un recibo o liquidación hay que poder visualizar y acceder tanto los derechos de devolución asociados cómo a los expedientes en los que se tramiten estos derechos.
- En el procedimiento de ejecución de los derechos de devolución hay que poder calcular los intereses que correspondan, en función de la fecha de ingreso , el tipo de derecho de devolución y la fecha de propuesta de ejecución de la devolución.
- El procedimiento de ejecución de las devoluciones de ingresos incluirá la posibilidad de ejecutarlas mediante el pago por compensación de la deuda del destinatario de la devolución. A estos efectos, el sistema tiene que incluir un sistema de consulta y selección de la deuda en ejecutiva y, opcionalmente, en voluntaria del contribuyente.
- La ejecución de las devoluciones tiene que generar información por la contabilidad y, en su caso, registrar el cobro de la deuda a compensar. En la información a generar por el sistema de información cómo. Los derechos de devolución anteriores hará falta que se gestionen mediante un expediente electrónico desde el que hay que poder tramitado tanto el procedimiento de reconocimiento del derecho de devolución como el procedimiento de ejecución de los derechos.
- Por defecto, en el caso de devoluciones correspondientes a cobros de deuda que, en su momento, se domicilió la deuda. En el caso de devoluciones originadas por embargos excesivos en cuentas corrientes, las devoluciones se efectuarán en la misma cuenta donde se embargaron las cantidades.
- Hay que disponer de un proceso masivo de ejecución de las devoluciones acordadas. Las diferentes actuaciones de este proceso masivo tienen que quedar registradas en cada uno de los expedientes individuales, de forma que se pueda consultar y relacionar.
- En el supuesto de que las devoluciones se tengan que hacer efectivas mediante transferencias bancarias, estas devoluciones tienen que poderse materializar mediante la generación de un archivo creado según las especificaciones del cuaderno 34 de la AEB.

#### **9.6.3.5 Suspensiones**

- Hace falta que exista un sistema de control y seguimiento de suspensiones que permita supervisar en todo momento el estado de las suspensiones
- El sistema tiene que dejar constancia de la situación de suspensión en el recibo el cual está sujeto y el aval o garantía, en caso de tener (tipo de garantía, importe, fecha de presentación y fecha de devolución). Así mismo quedará grabado el motivo de la suspensión, el expediente en que se ha acordado y la fecha del acuerdo.
- El levantamiento de la suspensión tiene que permitir calcular y liquidar los intereses de demora meritados durante el periodo de suspensión.

#### **9.6.3.6 Anulaciones**

- La aplicación tiene que contar con un expediente electrónico para la tramitación individual o colectiva de las bajas de deudas, total o parcial.
- La anulación de una deuda se tiene que poder acordar en un expediente de revisión (recursos en vía administrativa, ejecución de resoluciones administrativas o de sentencias judiciales).
- La contabilización de las bajas tendrá que ser mediante un proceso automático.
- La aplicación tiene que disponer de un expediente para la tramitación de los deudores fallidos y la baja provisional de las deudas. Este expediente tendrá que estar relacionado con el



expediente de constreñimiento del deudor declarado fallado. Y tendrá que prever la rehabilitación de los créditos.

#### 9.6.3.7 Recursos y revisión en vía administrativa

- La aplicación tendrá que permitir tramitar los recursos en vía administrativa mediante un expediente electrónico e incluirá tanto la resolución del recurso interpuesto como su ejecución (anulación total o parcial de la deuda, aprobación de liquidación, reposición a voluntaria, devolución de ingresos, etc).

La ejecución de las consecuencias tributarias indicadas anteriormente, se automatizarán después de la resolución del recurso.

- Los expedientes hace falta que puedan parametrizarse en función de la especialidad de cada procedimiento de gestión tributaria, recaudación o inspección (procedimientos, actuaciones, fases, estados, documentos, etc).
- En los expedientes de revisión se tiene que poder tramitar la solicitud de suspensión.
- Permita la gestión masiva de propuestas de resolución y otros actos administrativos definidos.
- Tiene que disponer de un proceso de seguimiento y control de los recursos interpuestos y de su situación.

#### 9.6.3.8 Domiciliaciones

- El sistema tiene que disponer de una opción específica para introducir las domiciliaciones de forma interactiva y que permita la expedición de un documentos de confirmación para ser firmado por el contribuyente.
- La orden de domiciliación bancaria se tiene que poder realizar por el ciudadano a través de la oficina virtual tributaria.
- Se pueda domiciliar todos los objetos tributarios de un contribuyente a una misma cuenta bancaria o especificar una cuenta bancaria diferente para cada concepto y objeto tributario, permitiendo la busca de los documentos que generan las domiciliaciones.
- El sistema tiene que mantener un histórico de domiciliaciones donde se incluya la fecha de validez, la fecha de generación y el objeto tributario asociado.
- Poder entrar domiciliaciones con indicación de fechas a partir de cuando surgirá efecto y será considerada por el sistema.
- Se tienen que poder hacer domiciliaciones bancarias a futuro, se a decir, que los futuros objetos tributarios tengan asociado una cuenta bancaria.
- En un único mandato de domiciliación se tienen que poder incluir varios conceptos y objetos tributarios.
- Seguimiento, control y explotación en tiempo real de la situación de las domiciliaciones.
- Hace falta que el servicio pueda ser realizado por el propio ciudadano desde la Carpeta Ciudadana/empresa, [apartado 9.7.16](#).

#### 9.6.3.9 Contabilidad Auxiliar e integración con la aplicación de gestión económica

- La confirmación de cobros en sus diferentes modalidades, así como la ejecución sobre la deuda otras operaciones con implicaciones económicas (emisión de deuda, cancelaciones y anulaciones de deuda, devoluciones de ingreso, aplazamientos y fraccionamientos, a ejecutiva, etc) generará información por el sistema de contabilidad auxiliar recaudatoria que, a



la vegada, tiene que proporcionar toda la información requerida por la aplicación de Gestión Económica.

- Además del cierre anual de operaciones a 31 de diciembre de cada ejercicio, hay que poder definir y establecer todos los cierres parciales que se consideren oportunos.
- El cierre de un periodo, sea anual o parcial, tiene que impedir el registro de operaciones, con repercusión contable, con fecha anterior o igual al periodo cerrado.
- Además de la cuenta de recaudación anual, el sistema tiene que proporcionar un sistema de rendimiento de cuentas por cada uno de los periodos parciales establecidos y, incluso, por un día concreto.
- En las cuentas del recaudador hay que ofrecer, tanto en periodo voluntario, como en ejecutiva, como de forma agregada, el detalle de los importes pendientes del periodo anterior, càrrecs, fechas e importes pendientes por el periodo posterior, con el desglose suficiente que permita la rendición de cuentas y el análisis de la evolución de cada deuda de cada entidad por la que se prestan los servicios de recaudación, cada ejercicio, remitida y concepto de la deuda gestionada.
- A partir de los importes registrados a la contabilidad auxiliar de recaudación, y mediante un sistema altamente configurable que permita la completa adaptación al sistema de gestión económica, tiene que proporcionar información suficiente para registrar al sistema los Derechos reconocidos, las anulaciones y cancelaciones de la deuda, por diferentes motivos, los cobros, las órdenes de pago de las devoluciones, la reclasificación de la deuda aplaçat o fraccionado y todos aquellos movimientos contables que sueñ reflejo de la gestión tributaria y recaudatoria realizada, tanto de los recursos propios como de los recursos de los otros entes.
- Exista un alto grado de trazabilidad, de forma que sea posible conocer en todo su detalle el origen de la información con la que se ha generado cada uno de los movimientos en el sistema de gestión económica.
- La aplicación tiene que tener la máxima flexibilidad a la hora de acotar la información del Cuaderno 43.

#### **9.6.3.10 Plan especial de pago**

Se requiere que se disponga del servicio por el cual se permita ofrecer a los contribuyentes el pago a plazos de todas las deudas de vencimiento periódicos anuales, según el siguiente procedimiento:

- Por cada contribuyente acogido al sistema de pago a plazos, se abrirá un expediente.
- Para el cálculo inicial del importe a pagar en cada plazo se tomará como base el importe pagado de los recibos incluidos en los padrones del ejercicio anterior y de las posibles liquidaciones de altas.
- Con la carga de los padrones anuales se incorporarán de forma automática y masiva a cada uno de los expedientes los recibos del ejercicio corriente.
- La aplicación tiene que permitir regularizar en cualquier momento el importe de los vencimientos pendientes. Esta regularización se tiene que poder hacer de forma masiva e individual por un expediente concreto.
- El pago de los plazos se efectuará mediante domiciliación bancaria (Q19-14). Aun así, tiene que permitir la emisión de cartas de pago de cada vencimiento en Q60.
- Tiene que permitir trasladar un plazo devuelto a los vencimientos pendientes, bien prorrateando el importe entre los vencimientos pendientes o el importe total al vencimiento siguiente.



- Tiene que permitir parametrizar la aplicación de los importes ingresados en cada plazo.
- Cuando de la regularización final resulte un exceso de pago, se tendrán que poder tramitar las devoluciones de ingresos correspondientes. Si resultara una diferencia a pagar, se emitirían las liquidaciones de forma automática y masiva.
- La aplicación tiene que permitir parametrizar el plan especial de pago a los criterios fijados en cada momento por el Ayuntamiento. Entre otros: porcentaje de incremento o reducción aplicable al cálculo inicial (base), atendiendo a posibles variaciones de los tributos; inclusión de todos los tributos periódicos a que esté obligado el contribuyente (por defecto) o exclusión de alguno de ellos; importe mínimo a partir del cual se puede acoger un contribuyente al sistema de pago a plazos.
- Se tiene que poder tramitar la solicitud de acogida, renuncia o modificación de la cuenta bancaria de cargo tanto de forma presencial como telemática, mediante actuación administrativa automatizada. Se indicará al contribuyente que quitado renuncia expresa, continuará acogido al sistema de pago a plazos para los periodos impositivos siguientes.
- Hará falta que los servicio se pueda solicitar mediante Carpeta Ciudadana/empresa, en el apartado 9.7.16.

#### 9.6.3.11 Pago avanzado

- La aplicación tiene que prever un plan especial de pago que consiste en un pago avanzado de todos los tributos periódicos a que esté obligado el contribuyente.
- Este sistema de pago tiene que tener las mismas funcionalidades que el sistema de pago a plazos, con la diferencia que sobre los pagos realizados se aplicará el descuento que en cada momento tenga regulado el Ayuntamiento.

#### 9.6.3.12 Recaudación Ejecutiva

##### 9.6.3.12.1 Características generales

Se requiere:

- Lo pase a ejecutiva de las deudas sea automático con liquidación del recargo ejecutivo.
- Se tienen que poder generar remitidas de comunicaciones de inicio del periodo ejecutivo con carta de pago, para su disposición en sede electrónica y enviada vía postal.
- Tiene que contar con un procedimiento especial de cobro de deudas de organismos públicos. Requerimientos vencido el periodo voluntario, compensación de deudas, requerimiento de bienes patrimoniales no afectas al uso público, provisión de constreñimiento especial.
- Tiene que permitir la carga en ejecutiva de deudas externas.
- Tiene que permitir la reposición de las deudas a periodo voluntario, generando de forma automática una notificación con carta de pago.
- El expediente de constreñimiento se tiene que poder gestionar en todas sus fases y actuaciones de forma electrónica, incluidos los procedimientos de derivación de responsabilidad solidaria o subsidiaria y los procedimientos ante los sucesores. Todas estas fases tendrán que estar automatizadas, configurando así un expediente de ejecutiva totalmente informatizado. Por eso contará con el flujo de tramitación predefinido que cumpla los referidos requerimientos, permitiendo la personalización de aquel si fuera necesario, para incluir nuevos trámites, situaciones y plantillas de documentos a generar. El flujo de tramitación de expedientes evitará en todo momento situaciones en las que queden



elementos fuera de este, avisando de posibles incidencias para enmendarlas y proseguir la tramitación sin que un expediente pueda quedar fuera del flujo de tramitación y por lo tanto, sin recibir ninguna actuación para quedar desubicat.

- Disponga de opciones de tratamiento de relaciones de recibos o expedientes por actuaciones colectivas, permitiendo la parametrización de estas actuaciones.
- Disponga de un exhaustivo control de plazo para evitar prescripciones.
- Tiene que permitir el intercambio de información, mediante la generación de ficheros y otras especificaciones que sean necesarios para la aplicación de los convenios que tenga suscritos el Ayuntamiento o que suscriba en un futuro en materia de gestión tributaria, recaudación e inspección (Convenios con la Agencia Estatal de Administración tributaria, con la Agencia Tributaria Catalana, etc). Generará toda la documentación y archivos necesarios por su remisión a la AEAT o a la ATC ( o se integrará con los sistemas automatizados de que dispongan estos por esta finalidad, entregándose el servicio plenamente operativo, a la fecha del proyecto. Así mismo, dispondrá de los mecanismos necesarios para procesar los archivos de resultados de la gestión de recibos, incluyendo los de liquidación, deuda, devoluciones, aplazamientos y cualquier otra que la AEAT o la ATC puedan definir en un futuro, incorporándose al sistema toda la información aportada por AEAT y la ATC y desencadenándose todas las operaciones correspondientes debidamente documentada.
- Tiene que permitir la interoperabilidad cumplida con el Registro Central de índices, el AEAT, Dirección general de tráfico y Consejo General del Notarial y Colegio de Registradores.
- La aplicación tiene que permitir un análisis en tiempo real de toda la pendiente en ejecutiva: por antigüedad, por conceptos y periodos, por tipos de persona, por situación de la deuda, etc.

#### 9.6.3.13 Procedimiento de constreñimiento

Se requiere:

- La emisión de las provisiones de constreñimiento se tiene que poder realizar de forma masiva o individual. En el proceso masivo se generarán remitidas que se pondrán de forma automática a disposición en la sede electrónica. A la vez se tendrán que poder generar remitidas de aquellas provisiones de constreñimiento que, además de ponerse a disposición en sede electrónica se tengan que notificar por vía postal.
- Las notificaciones de las provisiones de constreñimiento también se tienen que poder generar de forma individual.
- La emisión de las notificaciones de constreñimiento, así como el resto de notificaciones y avisos de pago de la gestión de ejecutiva, se integrará con el sistema de gestión notificaciones, aprovechando todas las funcionalidades propias de este módulo (los control de costas de notificación, gestión SICER, PEE o similares de acuerdo con el proveedor postal contratado por el Ayuntamiento, el control de direcciones desconocidas, control de los intentos de las notificaciones en papel y control de las notificaciones electrónicas, etc).
- El vencimiento del plazo de pago de las deudas en periodo voluntario, determinará que el sistema relacione las vencidas y no pagadas, anuladas y/o recorridas y emitirá las relaciones pertinentes.
- Haya un filtro que avise del paso a ejecutiva de la deuda de las administraciones públicas.
- La provisión de constreñimiento tiene que poder ser global por todas las deudas incluidas en una remesa correspondientes a todas las deudas respecto de los cuales haya vencido el



periodo voluntario, por conceptos o por tipos de deuda (recibos, liquidaciones o autoliquidaciones). Las provisiones de constreñimiento también se tienen que poder emitir de forma individual.

- Una vez vencido el plazo de pago de las provisiones de constreñimiento, se abrirá automáticamente un expediente de constreñimiento por cada deudor o si ya tiene un de abierto, la nueva deuda se acumulará de forma automática.
- La aplicación tiene que permitir la desagregación de la deuda de un expediente de constreñimiento..
- Las solicitudes de obtención de información para los embargos se tiene que poder realizar de forma individual o masiva (cuentas bancarias\_Q63, salarios, pensiones, vehículos, créditos, inmuebles y otros bienes).
- Las diligencias de embargo se tienen que poder emitir de forma individual o colectiva y permitirá la ampliación por acumulación de nueva deuda.
- En cualquier momento se tiene que poder generar una carta de pago de la deuda del expediente de constreñimiento, incluyendo la posibilidad de deducir embargos realizados y no aplicados.
- El sistema implementará la tramitación electrónica de los expedientes de embargo y de alienación de bienes en todas sus fases y actuaciones, de forma que pueda reflejar las diferentes situaciones por las cuales ha pasado un expediente, así como las actuaciones y acciones que se hayan ejecutado. El circuito de tramitación tiene que ser configurable por el Ayuntamiento, aunque tiene que disponer de una tramitación predefinida y adecuada a la norma existente.
- La aplicación tiene que estar preparada para la tramitación electrónica de las subastas de acuerdo con el procedimiento fijado en el Reglamento general de recaudación..
- Las costas asociadas a cada actuación quedará perfectamente documentada e incorporada al expediente.
- Disponga de mecanismos que permitan el tratamiento agrupar de los expedientes (emisión de documentos, cambios de situación, aplicación de acciones u operaciones, etc).
- La selección de los expedientes ejecutivos podrá realizarse por deudor, por sucesor o responsable, si está, por situación de expediente, por ultima acción realizada, etc.
- A cada expediente ejecutivo quedará reflejado el importe total del expediente y los importes cobrados totales por embargo de cada tipo de bienes. En los bienes objeto de embargo (cuentas corrientes, devoluciones fiscales, sueldos y salarios, etc) aparecerán con el desglose de los importes embargados y las fechas de cobro por cada objeto embargado.
- A cada expediente ejecutivo se podrá visualizar los documentos que tenga asociado a cada actuación y sus notificaciones.
- Permitirá al menos dos tipos de expedientes ejecutivos: Por deudas tributarias y no tributarios (multas o sanciones).
- Los expedientes ejecutivos se desglosarán los interesados relacionados con el expediente y el tipo de relación, y tiene que permitir la visualización otros expedientes asociados o relacionados (aplazamientos/fraccionamientos, recursos, derivaciones de responsabilidad, sucesiones, etc)
- A cada recibo y en el expediente ejecutivo hace falta que exista un campo de control con la fecha de prescripción, que se irá actualizando según las actuaciones realizadas.



- Sea posible listar los recibos y expedientes ejecutivos donde la fecha de prescripción esté comprendida en un periodo de tiempo concreto.
- Cualquier acción sobre expedientes de ejecutiva que afecte a los recibos o liquidaciones relacionadas tiene que ser contemplada a la hora de actuar sobre estos y viceversa: actuaciones sobre recibos que puedan afectar a la tramitación del expediente relacionado tienen que verse reflejadas en este.

#### 9.6.3.14 Embargo de bienes

Se requiere:

- Todos los embargos se tienen que poder tramitar electrónicamente en todas sus fases y actuaciones.
- Los embargos de cuentas bancarias se tienen que poder realizar siguiendo el modelo centralizado Q63 de AEB/CECA. El intercambio de ficheros se tiene que poder realizar mediante la plataforma EDITRAN.

Así mismo, la aplicación permitirá la generación y tramitación de diligencias de embargo individualizadas.

- Por el embargo de sueldos, salarios y pensiones se obtendrá información de la Tesorería General de la Seguridad Social, del Instituto Nacional de la Seguridad Social y otras entidades mediante descarga de archivos o por servicios web (disponibles o que se puedan disponer a futuro, caso en que el adjudicatario hará falta que lo integre y lo entregue plenamente operativo).
- La aplicación tiene que permitir parametrizar un árbol de actuaciones comunes y/o específicas para los diferentes procedimientos de embargo.
- Exista un flujo de trabajo que determine las pautas a seguir durante el procedimiento de embargo y que permita para cada expediente portal del control de su tramitación.
- La tramitación de la embargo de inmuebles tiene que comprender todas sus fases y permitir la generación de todos los documentos necesarios para la tramitación, volcando de manera automática todos los datos que consten en la aplicación (datos del deudor, del bien embargado, deuda, etc).
- El sistema obtendrá datos de la aplicación de Gestión Catastral que identifique los bienes inmuebles que sueño propiedad del deudor (referencia catastral, numero fijo, situación, etc) indicando el porcentaje de propiedad y los datos otros copropietarios.
- Se dispongan de mecanismos para solicitar información al registro de la propiedad, y capacidad para guardar toda la información intercambiada en este procedimiento. Tendrá que ser interoperable y permitir la carga automática de la información proveniente de los Registros de la Propiedad
- Se tienen que poder realizar todas las actuaciones anteriores, simultáneas y posteriores al procedimiento de alienación de bienes reguladas en el Reglamento general de recaudación.
- El sistema obtenga los datos de la aplicación de gestión tributaria y de la Dirección general de tráfico que identifique los bienes amuebles/vehículos que sueño propiedad del deudor, la identificación de los mismos (matrícula, marca, modelo, tipo, color, bastidor, cilindrada, etc), porcentaje de propiedad y los datos otros copropietarios.
- La aplicación tiene que permitir hacer un seguimiento y control en tiempo real de todos los embargos realizados, de su situación y resultados.



- Se integre el sistema de embargo de devoluciones tributarias de la AEAT (modelo 996), generará la documentación y archivos necesarios por la remisión a la AEAT (o se integrará con los futuros medios alternativos de comunicación que ponga a disposición la AEAT, sin ningún coste adicional por el Ayuntamiento) y dispondrá de los mecanismos necesarios para procesar resultados de su gestión, incorporándose al sistema de toda la información aportada por la AEAT, y originando todas las operaciones correspondientes debidamente documentadas. Se dispondrá de un proceso automático para incorporar al sistema los cobros realizados a partir del archivo AEB43 correspondiente al cuenta bancario en la que se realicen los abonos de embargo ejecutados.
- Pueda realizarse un seguimiento del expediente a efectos del embargo otros bienes o hasta la propuesta de declaración de fallido.
- Permita lo modelado de cualquier otra tipo de embargo según normativa.

#### **9.6.3.15 Sucesiones y derivaciones de responsabilidad**

Se requiere:

- La aplicación tiene que permitir tramitar los procedimientos de derivación de responsabilidad subsidiaria y solidaria y el procedimiento ante sucesores de personas físicas (herederos o legatarios) o de personas jurídicas (socios, partícipes o cotitulares de una sociedad o entidad, o destinatarios de los bienes y derechos de una fundación).
- En todo momento los expedientes iniciados y tramitados con los responsables y sucesores estarán relacionados con el expediente del deudor principal.
- Tendrá que disponer de diferentes circuitos en función del tipo de responsabilidad: solidaria o subsidiaria; y para los procedimientos ante sucesores de personas físicas o jurídicas.
- La aplicación tiene que permitir que una misma deuda se pueda derivar o reclamar a varios responsables o sucesores. La reclamación de la deuda será según los caso de un porcentaje o si es una responsabilidad solidaria de la totalidad.  
En este último supuesto, la aplicación tiene que prever que se el pago de la deuda por parte de uno de los responsables cancele automáticamente la deuda derivada.
- El sistema esté integrado con el módulo de padrón y reciba los datos de finaments que envíe INE y que pueda afectar a la deuda, generándose expedientes de derivación o sucesión, según corresponda.

#### **9.6.3.16 Gestión de depuraciones de deudas por antigüedad y eficacia de gestión**

Se requiere:

- La aplicación tiene que permitir extraer de forma automática datos de las deudas con toda la información asociada: año de cargo, notificaciones, expedientes de gestión, inspección y de constreñimiento, importe, concepto, situación, etc.
- Una vez obtenida la información se tiene que poder tramitar un expediente electrónico con incorporación automática de las deudas seleccionadas, proponiendo la baja y hasta su aprobación y contabilización.

#### **9.6.3.17 Gestión de fallidos**

Se requiere:



- La aplicación tiene que permitir hacer una explotación de las actuaciones realizadas en todos los expedientes de constreñimiento, a los efectos de determinar deudores susceptibles de ser declarados fallados.
- El expediente de declaración del deudor fallido y de créditos incobrables se tiene que poder generar desde el mismo expediente de constreñimiento.
- El expediente de declaración de fallidos preverá un subcircuito para los casos en que proceda iniciar un procedimiento de derivación de responsabilidad.
- Tiene que contar con un procedimiento de rehabilitación de fallidos y del deudas declaradas provisionalmente incobrables.
- Tiene que contar con un seguimiento y control real de todos los posibles deudores fallidos, los declarados fallados, las rehabilitaciones de fallidos y deudas rehabilitadas o con posibilidad de rehabilitación.

#### **9.6.3.18 Gestión de concursos de acreedores**

- La aplicación tiene que disponer de un módulo para la tramitación electrónica, seguimiento y control de los deudores en concurso de acreedores.
- Tiene que permitir clasificar las deudas en función de la fecha de declaración del concurso: deudas concursales o deudas contra la masa . Dentro de los concursales (con privilegio especial, con privilegio general, encomenderos, subordinados). Así como prever la inclusión de los créditos contingentes.
- Se tienen que poder generar todos los documentos necesarios para la certificación, comunicación de créditos y otros que el procedimiento requiera, de forma automática, con los datos de las deudas.
- Con la carga de nuevas deudas, se tienen que poder generar las comunicaciones y notificaciones para requerir el pago de la deuda.
- Tiene que permitir un seguimiento y control en tiempo real de todos los deudores en situación de concurso.

#### **9.6.3.19 Sistema de generación de liquidaciones/autoliquidaciones y recibos desde sistemas y aplicaciones externas**

La Corporación dispone otros sistemas que ayudan a la gestión de diferentes servicios, y algunos de estos se basan con el cobro de tasas y precios públicos. Dado que pueden ser sistemas que pueden no estar integrados con los sistemas objeto del presente pliego, hay que garantizar mecanismos que posibiliten la generación de liquidaciones/autoliquidaciones y/o recibos y que estos se puedan poner a disposición del contribuyente, intermediando :

- Carpeta ciudadana/empresa/ Empresa u Oficina Virtual tributaria, los documentos de cobro y permitan su pago on-line.
- Generar los documentos/trípticos correspondientes por parte de la Corporación

Se requiere:

- Se disponga de un proceso de importación, mediante carga de archivos de texto plano en formato XML, CSV, TXT que permita generar, de forma provisional o definitiva, liquidaciones, autoliquidaciones y recibos, identificando contribuyentes, hecho imponible, concepto/s, importe, posible domiciliación bancaria, y demás datos que se requieran por la correcta creación.



- Se entregue API abierta y estándar que permita la ingesta por parte otros sistemas externos, liquidaciones/autoliquidaciones desde aplicaciones y servicios externos y que permita la posterior aprobación de forma masiva (cómo por ejemplo, inscripciones a cursos y actividades, cuotas generadas en sistemas externos, etc).
- Opcionalmente, poder parametrizar actuaciones por defecto del sistema de carga por actuaciones automáticas ante posibles incidencias. Habrá que poder indicar acciones de alta automática o solicitud intervención usuario o cancelación del proceso en casos cómo:
  - Terceros que no existen al núcleo de terceros
  - Domicilios que no existen al núcleo de territorio,
  - Etc.

El Adjudicatario documentará los mecanismos con los diccionarios de datos necesarios por la correcta entrada de datos. El proceso informará, en todo caso, de los registros procesados, avisos caso de incidencias en lo la carga, motivos, etc que permita solventar incidencias.

#### **9.6.3.20 Sanciones de tránsito**

Se requiere:

- Se disponga de un módulo orientado a procesos masivos desatendidos para agilizar al máximo las diferentes fases del procedimiento sancionador.
- Gestione el ciclo completo de tramitación de estas sanciones
- La imposición de denuncias se podrá realizar con un dispositivo móvil, con posibilidad de conectar mediante servicios web a ATEX por la recuperación de datos del titular del vehículo.
- La grabación de los boletines de denuncia se tiene que poder realizar de forma diferida (mediante carga de archivos).
- Se generará un número de expediente por cada denuncia.
- Se calculará y actualizará la fecha de prescripción y de caducidad en función de las actuaciones realizadas
- Gestione talonarios y permita asignarlos a agentes.
- Permita procesar el cobro de boletines de denuncia mediante formado Q60 en modalidad 2 y 3
- Esté integrado con la gestión de personas y con el padrón de vehículos municipal.
- Todo documentos que genere la aplicación quede vinculado electrónicamente al expediente (incluida la digitalización de los boletines de denuncia).
- Esté integrado con el módulo de recaudación a efectos de la actualización del estado de cobro de sanciones.
- Soporte porcentajes de descuento en el importe de la sanción
- Traiga el control de los plazos para evitar prescripciones.
- Pueda obtener información de la DGT en procesos individuales (por expediente) o masivos mediante consultas a ATEX.
- Genere de forma automática edictos por la publicación al TESTR@ (tablero edictal de sanciones de tránsito).
- Permitirá la notificación electrónica mediante notificación a la dirección electrónica vial (DEV), así como los medios descritos en el módulo de notificaciones.
- Gestione alegaciones y recursos pudiendo personalizar cada documento.
- Se integre con sistema de firma electrónica en todo el procedimiento sancionador.



- Genere el archivo de puntos, y se integre si está disponible el servicio o el API, por la comunicación a DGT de forma automática
- Disponga de informes agrupar del estado de gestión de las sanciones de tránsito y otras sanciones administrativas.
- Hay que poder controlar la reincidencia para poder aplicar incrementos de los importes de denuncias, conforme la normativa vigente.
- Cuadro de mando para conocer en todo momento el estado de tramitación de las denuncias
- Posibilidad de geolocalització de los lugares de imposición de las denuncias sobre el GIS municipal y de forma alternativa sobre plataforma google maps.
- Se integre en todos aquellos métodos y servicios web disponibles por parte de DGT para poder disponer de la máxima automatización e interoperabilidad, tanto por titulares de vehículos, puntos, etc. Todos aquellos disponibles que haya hasta la puesta en marcha del módulo así como de los posibles futuros que puedan liberarse desde entes supramunicipales, autonómicos y estatales vinculados el procedimiento de sanciones de tránsito.

#### **9.6.3.21 Sistema de seguimiento, control y de ayuda a la toma de decisiones (BI)**

En línea con los otros ámbitos de gestión anteriores, con el objetivo de asumir un sistema de indicadores de gestión y una metodología de cuadros de mando, hace falta que la solución proporcione un sistema de información de ayuda a la toma de decisiones por la gestión, recaudación e inspección de los ingresos municipales

Será requisito que la aplicación cuente con cuadro de mando que permita obtener información sobre el funcionamiento de la organización y hacer análisis instantáneos a los responsables en un formato intuitivo y eficaz.

Este requerimiento hará falta que se haga posible mediante el componente común detallado en [el apartado 9.9](#)

#### **9.6.3.22 Gestión notificaciones**

Se requiere que la solución de gestión de ingresos, recaudación e inspección permita una gestión de las notificaciones tributarias que hará falta que se lleve a cabo mediante un único módulo de gestión de notificaciones (tributarias o no) que se entregue como solución única y común y se detalla dentro de la plataforma integral de tramitación electrónica, apartado [9.7.22 Servicio y Gestión de Notificaciones](#)

Hará falta que disponga de integración con el sistema SICER (Correos), PEE o servicio correís postal con regreso digitalizado que disponga la corporación, en sus diferentes modalidades. El adjudicatario garantizará las adaptaciones ante posibles cambios en el servicio de correo postal digitalizado que la Corporación pueda disponer, por garantizar el intercambio de información.

#### **9.6.3.23 Requerimientos de Integración**

Se requiere que la Gestión tributaria y recaudación esté plenamente integrada e interoperable con los diferentes componentes y/o módulos y será llaves en mano y por lo tanto se entregará plenamente operativos, tanto en entorno a reproducción como en entorno en producción:



#### 9.6.3.23.1 Personas y territorio

- Integrado con base de datos de personas y territorio del núcleo común, así con los documentos almacenados al sistema de gestión documental proporcionado.
- Tenga presente la posible existencia de cotitulares por los objetos tributarios asociados a una liquidación y/o recibo, posibilitando la emisión de deuda según coeficientes de titularidad y emisión de informes donde pueda elegirse el titular al que va destinado. Esta posibilidad tiene que existir por todos los recibos que tengan establecida la posibilidad de cotitularidad en sus objetos tributarios
- Conforme normativa vigente el sistema mantendrá un registro de representantes, tanto por sujetos pasivos nacionales como extranjeros, que permita realizar las gestiones oportunas mediante esta figura, sin menospreciar las actuaciones que puedan realizarse sobre los titulares de los derechos u obligaciones originales.
- Posibilidad de clasificación y gestión de tipo de direcciones (fiscal, padrón habitantes, etc), de zonas de recaudación y de terceros (fallados, concurso de acreedores, administraciones públicas, grandes deudores, etc).
- Se proporcionará un sistema de mantenimiento de domiciliaciones bancarias, permitiendo la gestión de cotitularidades, contemplando el intercambio de archivos según la norma de Q19-14 SEPA y aplicables, y la carga masiva de archivos de devoluciones así como el cobro de los recibos no devueltos.

#### 9.6.3.23.2 Portafirmas

Hace falta que esté integrado con el sistema de portafirmas corporativo (del Componente 7, apartado 9.7.7) y único, permitiendo la firma con sello de órgano en los trámites que así se contemplen y por lo tanto favorecer la actuación administrativa automatizada. Los firmantes dispondrán de acceso al resto de datos y documentos del expediente a modo consulta.

#### 9.6.3.23.3 Gestión económica - Sistema contable

Tiene que implementar la integración plena entre el sistema de gestión de cuentas de recaudación y el sistema de gestión contable, permitiendo la contabilización automática de todos y cada uno de los actos administrativos de naturaleza tributaria.

Así mismo tiene que permitir la contabilización de los aplazamientos y fraccionamientos según prevé la norma y la conciliación periódica entre la información recaudatoria y la contable.

#### 9.6.3.23.4 Información geográfica (GIS)

Hará falta que disponga de los componentes y elementos para que se puedan georeferenciar los objetos tributarios susceptibles de ser representados en territorio mediante visores específicos de información geográfica. Permitirá el llamamiento a widgets del GIS Municipal por geolocalizar el objeto y recoger las coordenadas así como también permitirá obtenerlas directamente por el núcleo de domicilios.

Así mismo, se implementarán a la aplicación todos aquellos puntos de integración con API's/servicios web que pongan a disposición de los entes públicos la Dirección general de Catastro (DGC) así como el propio sistema de información geográfica municipal.



#### 9.6.3.23.5 Organización y seguridad

Hay que poder establecer permisos adecuados por cada usuario, según su rol de acceso definido en módulo de gestión de organización y seguridad, pudiendo establecerse permisos desde un nivel global, como el acceso básico o los diferentes módulos que conforman el sistema, hasta un nivel de detalle tal como la modificación de un campo concreto a un objeto del sistema.

#### 9.6.3.23.6 Gestión Documental

- El sistema de gestión documental proporcionado permitirá asociar a cualquier momento documentación generada por el propio sistema o aportada por las partes (digitalizada mediante PDF y formatos usuarios y poder obtener copia auténtica).
- Desde el detalle de un tercero, poder acceder a toda su documentación relacionada de forma fácil e intuitiva.
- La gestión documental tiene que ser lo más transparente posible verso el usuario, de forma que todos los metadatos que se hayan introducido al sistema no tenga que ser nuevamente aportados al gestor documental, sino que este los obtenga de forma automatizada y siguiendo unos criterios configurables por el equipo de administración.
- Con el repositorio documental único de la solución

#### 9.6.3.24 Comunicaciones e intercambio de información por medios electrónicos

##### 9.6.3.24.1 Comunicaciones, integraciones e interoperabilidad con entes y sistemas externos

Se requiere que el sistema implemente comunicaciones automatizadas mediante servicios web o API's habilitadas (ver punto de Interoperabilidad) o comunicación mediante archivos de intercambio, según formatos publicados, con otras administraciones, colegios profesionales u otras entidades públicas o privadas, entre otros:

- Dirección general de tráfico (DGT)
- Acreditación telemática Impuesto Municipal de Vehículos (ATMV)
- Tablón edictal de Sanciones de tránsito
- Tablón edictal único (BOE TEU)
- Agencia Estatal de Administración tributaria
- Agencia Tributaria Catalana.
- Dirección general de catastro
- Tesorería General de la Seguridad Social
- Servicios de intermediación VÍA OBERTA del Consorcio AOC, como mínimo
  - Título de familia numerosa.
  - Discapacitados.
  - Otros que sean ofrecidos por el AOC y sean de interés para la gestión
  - de los ingresos municipales.
- Dirección general del Registro y del Notariado (ANCERT y otros).
- Plataforma Editran
- Registro de la Propiedad.
- Colegio de gestores administrativos (Plataforma 9, entre otros)

Las integraciones con otras administraciones se entregarán plenamente operativas a modo llaves en mano, tanto en el entorno de preproducción como en el entorno de producción



#### 9.6.3.24.2 Comunicaciones bancarias

Se requiere que:

- El sistema sea capaz de generar, a partir de agrupaciones de recibos, los archivos de comunicaciones e intercambio de información con las entidades bancarias, e igualmente podrá cargar toda la información emitida por parte de estas relativa a los diferentes procedimientos:
  - Emisión archivos de cobros directos (domiciliaciones): Q19.14 SEPA XML de la Asociación Española de Banca (AEB)
  - Archivos de cobro directos por empresas, formado B2B: Q19.44 SEPA XML de la AEB.
  - Comunicación de datos informas de las entidades a los ordenantes de cobros directos SEPA. Q72 de la AEB
  - Información normalizada de cuenta corriente: Q43 de la AEB
  - Procedimiento embargos de cuentas corrientes: Q63 de la AEB
  - Recaudación de tributos y otros ingresos municipales: Q60 de la AEB en todas sus modalidades.
- El sistema tiene que estar al día de las actualizaciones en los formatos y versiones de los cuadernos bancarios de la AEB, permitiendo la carga o emisión de archivos en versiones anteriores por cualquier caso esto fuera necesario. Así mismo, no sólo actualización de los formatos indicados sino el sistema hace falta que incorpore aquellos nuevos formatos de cuadernos bancarios que pueda afectar a la gestión tributaria y recaudación municipal del Ayuntamiento de Tarragona y/u organismos autónomos y patronatos municipales.

#### 9.6.3.24.3 Comunicaciones electrónicas con Contribuyentes

Se requiere que:

- El sistema sea capaz de generar, individualmente o masivamente a partir de agrupaciones de contribuyentes, de agrupaciones de recibos, de objetos tributarios, etc, comunicaciones por medios electrónicos (correo electrónico, sms, etc) por usos específicos como información de periodos de pago de padrones, recordatorios de fin de plazos de pago a quienes no lo hayan hecho, información sobre cambios en la gestión de tributos, etc.
- Las comunicaciones enviadas, puedan quedar almacenadas a modo de evidencia.
- El sistema de envío podrá ser desde la misma solución o se podrá integrar con plataformas de terceros (tipos mailchimp, plataformas de SMS, etc).

### 9.6.4 Servicios administración electrónica – Carpeta Ciudadano

Con la voluntad de la máxima apertura de la administración y de promover al máximo los servicios públicos electrónicos y que además sean servicios digitales extremo-extremo y, por lo tanto, se requiere que el ciudadano tiene que poder tener acceso telemático, a las funciones básicas de gestión de la recaudación, tal y como establece la norma vigente, en concreto la ley 39/2015 del procedimiento administrativo común de las Administraciones Públicas.

Por lo tanto, los requerimientos funcionales y técnicos, se detallan en la Carpeta Ciudadana/empresa, integrado en sede electrónica del [apartado 9.7.6](#),



## 9.6.5 Inspecciones y sanciones tributarias

### 9.6.5.1 Requerimientos normativos

La solución propuesta por el licitador hará falta que cumpla, además de la normativa administrativa general, específicamente, la siguiente normativa:

- Real decreto legislativo 2/2004, de 5 de marzo, por el cual se aprueba el texto refundido de la ley reguladora de las haciendas locales (TRLRHL).
- Ley 58/2003, de 17 de diciembre, general tributaria (LGT).
- Real decreto 1065/2007, de 27 de julio, por el cual se aprueba el reglamento general de las actuaciones y los procedimientos de gestión e inspección tributaria y de despliegue de las normas comunes de los procedimientos de aplicación de los tributos (RGAT).
- Real decreto 2063/2004, de 15 de octubre, por el cual se aprueba el reglamento general del régimen sancionador tributario (RGRST).
- Real decreto 520/2005, de 13 de mayo, por el cual se aprueba el reglamento general de despliegue de la Ley 58/2003, de 17 de diciembre, general tributaria, en materia de revisión en vía administrativa (RGRVA).
- Real decreto 939/2005, de 29 de julio, por el cual se aprueba el reglamento general de recaudación (RGR).
- Las ordenanzas fiscales del Ayuntamiento de Tarragona.

Así mismo, el adjudicatario se compromete a que la solución entregada se adecuará a la norma, en tiempo y forma, vigente en cada momento, así como convenios que la Corporación pueda suscribir con otras Administraciones Públicas y formatos e integraciones por el intercambio de información con otros agentes y administraciones, durante la ejecución del contrato.

La solución propuesta por el licitador hará falta que garantice el carácter reservado de los datos con trascendencia tributaria en la forma prevista en el artículo 95 de la Ley 58/2003, de 17 de diciembre, general tributaria, tanto *intra* cómo *extra* Ayuntamiento.

### 9.6.5.2 Alcance

Se requiere que la plataforma disponga de un sistema que permita la gestión de los expedientes electrónicos del procedimiento de inspección tributaria, de las actuaciones de obtención de información por parte de la inspección de tributos, del procedimiento sancionador tributario derivado de actuaciones de la inspección de tributos, así como del recurso de reposición y de los procedimientos especiales de revisión en vía administrativa en relación con actos tributarios de la inspección de tributos.

Hace falta que los diferentes módulos se integren con el resto de módulos de gestión tributaria y recaudación, con personas, territorio, gestión económica-contabilidad, Sistema de Información Geográfica (GIS) y el resto de módulos que incorporen información con trascendencia tributaria.

Hace falta que los diferentes módulos se integren con el sistema de firma electrónica, portafirmas, firma biométrica, gestión de notificaciones y registro de entrada y salida de documentos, componentes del [apartado 9.7](#).



### 9.6.5.3 Inspecciones tributarias

#### 9.6.5.3.1 Gestión de planes de inspección

El plan o los Planes Parciales de Inspección forman parte del Plan de Control Tributario.

La solución hace falta que incorpore :

- Un sistema para la aprobación y gestión de planes de inspección por programas de actuación.
- Herramientas para la explotación de información tributaria y no tributaria, interna y externa, para identificar hechos imposables de cualquier tributo municipal y verificar su tributación.
- Detectadas situaciones de no tributación total o parcial, las herramientas de selección tienen que permitir (facilitando la máxima automatización del proceso previamente parametrizado) excluir como candidatos a plan de inspección situaciones tales como no sujeción, exención o liquidación antieconómica.

El resultado de estas actuaciones tendrá que poder ser explotado a efectos de consultas e informes y a efectos de control.

Determinado el listado de candidatos, su inclusión en plan de inspección en lo programa correspondiente se realizará de forma individualizada. Formato: informe-propuesta de resolución y resolución-decreto. Este documento incluirá la asignación del expediente.

El sistema de gestión de planes de inspección permitirá el control de apertura (automática o manual) de expedientes atendiendo a criterios como por ejemplo riesgo de prescripción u otras que se determinen en el plano aprobado.

#### 9.6.5.3.2 Gestión del procedimiento de inspección – inicio e instrucción

Se requiere que:

- Permita la máxima automatización del procedimiento con la incorporación de plantillas, módulo de cálculo de liquidaciones (cuotas tributarias, intereses de demora y recargo de extemporaneidad si fuera procedente). La edición de documentos seguirá el formato Word (texto, tablas, imágenes...) o similares. La extensión de los documentos permitirá la incorporación de los modelos actuales.
- El procedimiento inspector podrá afectar a diferentes tributos y periodos y tener alcance general o parcial.
- Permita, al menos, la formalización y tramitación de comunicaciones de los artículos 99.7 de la LGT y 97 del RGAT, diligencias de los artículos 99.7 de la LGT y 98 y 99 del RGAT, actas de los artículos 143, 144 y 153 a 157 de la LGT y 185 a 188 del RGAT e informes de los artículos 99.7, 157.2 y 158 de la LGT y 100, 188.2 y 189.4 del RGAT.
- Permita gestionar la notificación del inicio del procedimiento de inspección mediante comunicación y mediante diligencia de personación. El detalle del expediente mostrará la fecha de notificación.



- La documentación aportada por la persona interesada y sus manifestaciones se recogerán en diligencia. También la incorporación de documentación por la inspección. El detalle del expediente mostrará la fecha de formalización (incluye firmas) de estos documentos.
- Se Cumpla con la previsión del artículo 155.3 de la LGT y permitirá la máxima automatización del proceso con la incorporación de plantillas y recuperación de información del procedimiento de inspección. Formato: informe-propuesta de resolución y resolución-decreto.
- La puesta de manifiesto del expediente y apertura de trámite de audiencia previo a la firma de actas se podrá notificar en diligencia o mediante comunicación e incorporará el índice de todos los documentos que tienen que constituir el antecedente de la propuesta de regularización.
- El detalle del expediente mostrará la fecha de notificación del inicio del trámite de audiencia previo a la firma de actas, su finalización o renuncia y la presentación de alegaciones.
- **El acceso al expediente y la formulación de alegaciones en el trámite de audiencia previo a la firma de actas constituirá un trámite diferenciado en el catálogo de trámites de la sede electrónica del Ayuntamiento.**
- Permita formalizar una única acta por concepto tributario con independencia del número de periodos de liquidación objeto de regularización.
- Incorpore la posibilidad de liquidar en el mismo acta cuotas tributarias de diferentes periodos a ingresar o a devolver y la compensación entre ellas. El cálculo de intereses de demora (en la forma prevista por el artículo 191 del RGAT) se realizará por periodo de liquidación, compensándose en una misma acta aquellos que resulten a ingresar y aquellos que resulten a pagar. También permitirá la devolución de recargos de extemporaneidad ingresados de forma indebida y los intereses de demora que correspondan, que serán compensables con los anteriores. El sistema permitirá liquidar por diferencias considerando cantidades ingresadas anteriormente en concepto de liquidación o autoliquidación por el mismo concepto y periodo.
- El detalle del expediente mostrará la fecha de notificación de las actas y los informes preceptivos y la presentación de alegaciones al acta de disconformidad.
- **La formulación de alegaciones posteriores a la notificación de un acta de disconformidad constituirá un trámite diferenciado en el catálogo de trámites de la sede electrónica del Ayuntamiento.**
- Por otra parte, hay que prever la necesidad que las tareas de inspección pueden realizarse a la vía pública y, por lo tanto, la solución propuesta por el licitador tiene que ser totalmente abierta, integrable e interoperable en ambos sentidos para que mediante una solución en movilidad permita a la inspección tanto acceder a la información como grabar sus actuaciones formalizando diligencias de constancia de hechos y firmándolas con la persona interesada, si procede.



- El adjudicatario entregue una solución móvil integrada con el sistema de firma biométrica que permita las actuaciones inspectoras desde smartphones y/o mesitas y en movilidad, según [apartado 9.7.24.](#)
- La solución aportada por el licitador incorporará la formalización de un informe en supuestos del artículo 189.4 del RGAT.
- El sistema tiene que permitir la generación de un índice de los antecedentes que tienen que fundamentar la resolución. Incorporará los documentos del índice generado en la puesta de manifiesto del expediente y apertura de trámite de audiencia, el documento de puesta de manifiesto del expediente y apertura de trámite de audiencia, las alegaciones en trámite de audiencia y las actas e informes formalizados.

#### 9.6.5.3.3 Gestión del procedimiento de inspección – Resolución tácita y resolución expresa del procedimiento

Hace falta que la aplicación cumpla con el artículos 155, 156 y 157 de la LGT y los artículos 185 a 188, 189.4, 190 y 191 del RGAT y permitirá la máxima automatización del proceso con la incorporación de plantillas y recuperación de textos de comunicaciones, diligencias, actas e informes del expediente.

##### a) Resolución tácita del procedimiento de inspección.

La firma de un acta de conformidad (y en el mismo sentido de un acta con acuerdo, sin perjuicio de sus especialidades, principalmente, en materia de sanciones) por la persona funcionaria y la persona interesada tiene que desencadenar los efectos económicos (generación de liquidación por cuota tributaria, intereses de demora y recargo de extemporaneidad) y la emisión del documento de ingreso (carta de pago), si procede. El sistema tiene que permitir la modificación o sustitución de los efectos económicos anteriores si el órgano competente para liquidar hace uso de la previsión de los artículos 156.3 de la LGT y 187 del RGAT.

El sistema también tiene que prever la posibilidad de manifestar conformidad expresa a la propuesta de regularización y de liquidación en comparecencia en sede electrónica a efectos de la tramitación del acta en conformidad, desencadenando los efectos económicos (generación de liquidación por cuota tributaria, intereses de demora y recargo de extemporaneidad) y la emisión del documento de ingreso (carta de pago), si procede, en este momento. La conformidad expresa tiene que quedar registrada en la propia acta según prevé el artículo 156.2 de la LGT.

**La manifestación de conformidad expresa con la propuesta de regularización y liquidación que contiene un acta a efectos de su tramitación en conformidad constituirá un trámite diferenciado en el catálogo de trámites de la sede electrónica del Ayuntamiento.**

Firmada un acta de conformidad (o manifestada la conformidad expresa en comparecencia en sede electrónica), el sistema tiene que permitir generar automáticamente (con posibilidad de control manual) la edición de documentos para la aprobación interna de la liquidación. Formato: informe- propuesta de resolución y resolución-decreto.



b) Resolució expressa del procediment de inspecció:

El sistema tiene que permitir la máxima automatización con la incorporación de plantillas y recuperación de información del acta firmada en disconformidad y del informe que amplía su contenido, del acuerdo de rectificación de un acta con acuerdo o de conformidad, o del informe emitido a efectos del artículo 189.4 del RGAT.

Formato: informe-propuesta de resolución, resolución-decreto, notificación de la resolución. La firma de la resolución-decreto desencadenará los efectos económicos (generación de liquidación por cuota tributaria, intereses de demora y recargo de extemporaneidad) y la emisión del documento de ingreso (carta de pago), si procede, que se incorporará a la notificación de la resolución.

La solución aportada tendrá que incluir la posibilidad de actualizar el cálculo de intereses de demora en función de la fecha de firma electrónica de la resolución-decreto.

Conformidad expresa con la propuesta de regularización y liquidación de un acta de disconformidad y con la propuesta que contiene el acuerdo de rectificación de los artículos 156.3 de la LGT y 187.3 del RGAT.

Antes de que se dicte el acto administrativo de liquidación, el sistema tiene que permitir registrar la conformidad expresa con la propuesta de regularización y liquidación que contiene un acta de disconformidad debidamente notificada a efectos de reducción de las sanciones que sean procedentes. Igualmente, tiene que permitir registrar la conformidad con la propuesta que contiene el acuerdo de rectificación. El detalle del expediente mostrará estas conformidades.

**La manifestación de la conformidad expresa con la propuesta de regularización y liquidación que contiene un acta de disconformidad debidamente notificada a efectos de reducción de las sanciones que sean procedentes constituirá un trámite diferenciado en el catálogo de trámites de la sede electrónica del Ayuntamiento. La manifestación de la conformidad expresa con la propuesta de rectificación de un acta de conformidad a efectos de reducción de las sanciones que sean procedentes constituirá un trámite diferenciado en el catálogo de trámites de la sede electrónica del Ayuntamiento.**

El sistema tiene que permitir la generación de un índice que incluya el índice de remisión para resolución, las alegaciones realizadas a la propuesta de regularización y liquidación de las actas de disconformidad, los acuerdos de liquidación, los acuerdos de aprobación de liquidaciones derivadas de actas con acuerdo o firmadas en conformidad, y los acuerdos a que hacen referencia el artículo 156.3 de la LGT y el artículo 187.3 del RGAT.

#### 9.6.5.3.4 Actuaciones de obtención de información con trascendencia tributaria

Se requiere que la plataforma disponga de un sistema que permita la gestión de los expedientes electrónicos de las actuaciones de obtención de información por parte de la inspección de tributos.



La solució aportada per el licitador tindrà que contemplar la realització de les actuacions previstes per los articles 93 a 95 de la LGT y los articles 55 a 58 del RGRST y permitirà la màxima automatització del procés con la incorporació de plantilles y recuperació de informació de diferents mòduls (como por ejemplo, identificació de notario y número de protocolo del registro de transmisiones) o de informació de procedencia externa.

A nivel documental, incorporará comunicaciones del artículo 97 del RGAT (en las cuales se formulará el requerimiento -y su reiteración si procede- o la solicitud de información con formato informo-propuesta de resolución, resolución-decreto y notificación de la resolución) y diligencias de los artículos 98 y 99 del RGAT.

**La contestación al requerimiento o solicitud de información constituirá un trámite diferenciado en el catálogo de trámites de la sede electrónica del Ayuntamiento.**

La solució aportada per el licitador incorporará la posibilidad de realizar actuaciones de obtención de información individualizadas o de forma masiva según parámetros fijados por la inspección, así como la posibilidad de abrir estos expedientes como actuación aislada o desde un expediente electrónico del procedimiento inspector, al que quedarán automáticamente vinculados y en el cual se integrarán los documentos que los conformen (requerimiento y su reiteración, solicitud, documentación-información aportada), sin perjuicio de su existencia individualizada.

El sistema permitirà el almacenamiento de la documentación-información aportada en archivos de alta capacidad y en formatos de os generalizado.

El sistema tiene que permitir la reiteración del requerimiento o solicitud dentro del mismo expediente.

Así mismo, hay que prever la necesidad que las tareas de inspección pueden realizarse a la vía pública y, por lo tanto, la solución propuesta por el licitador tiene que ser totalmente abierta, integrable e interoperable en ambos sentidos para que mediante una solución en movilidad permita a la inspección tanto acceder a la información como grabar sus actuaciones formalizando diligencias de constancia de hechos y firmándolas con la persona interesada, si procede.

Por lo tanto, el licitador entregará una solución móvil integrada con el sistema de firma biométrica que permita las actuaciones inspectoras de obtención de información con relevancia tributaria desde smartphones y/o mesitas y en movilidad según detalle en [el apartado 9.7.24](#).

#### **9.6.5.4 Sanciones tributarias**

Se requiere que la plataforma disponga de un sistema que permita la gestión de expedientes electrónicos sancionadores tributarios que derivan de actuaciones y procedimientos tramitados por la inspección de tributos. Contemplará tanto la tramitación separada como la tramitación conjunta respecto de los procedimientos de aplicación de los tributos de los cuales deriven.

Se requiere que este sistema cumpla con las siguientes funcionalidades:



**Gestión de la autorización para iniciar procedimiento sancionador tributario y del nombramiento de instructor/a**

La solución aportada por el licitador tendrá que cumplir con la previsión del artículo 25.1 del RGRST y permitirá la máxima automatización del proceso con la incorporación de plantillas y recuperación de información del procedimiento de inspección. Formato: informe-propuesta de resolución y resolución-decreto.

**Gestión del procedimiento sancionador tributario: inicio e instrucción**

La solución aportada por el licitador permitirá gestionar la tipificación y calificación de las infracciones tributarias cometidos y cuantificar las sanciones tributarias a imponer en la forma prevista en la LGT (artículos 183 a 206) y el RGRST.

Se requiere un sistema de control a efectos de exigencia de las reducciones practicadas según previsión del artículo 188 de la LGT, y un sistema para su tramitación con la máxima automatización. Formato: informe-propuesta de resolución, resolución-decreto y notificación de la resolución con carta de pago. La firma de la resolución-decreto desencadenará los efectos económicos (liquidación de la reducción practicada) y la emisión del documento de ingreso (carta de pago) que se incorporará a la notificación de la resolución.

La solución aportada tendrá que cumplir con los artículos 207 a 210 de la LGT y concordantes del RGRST y permitirá la máxima automatización del procedimiento con la incorporación de plantillas, módulo de cálculo de sanciones y recuperación automática de información del procedimiento de inspección del cual deriva (persona infractora, tributo, periodo/s, cuota tributaria liquidada, fecha de notificación de la liquidación, conformidad con la propuesta de regularización o de rectificación...). La edición de documentos seguirá el formato Word (texto, tablas, imágenes...) o similares. Su extensión permitirá la incorporación de los modelos actuales.

Contemplará dos formas de tramitación del procedimiento sancionador: encomendera y abreviada..

En tributos periódicos, un mismo expediente permitirá tramitar un único procedimiento sancionador por infracciones correspondientes a diferentes periodos referidas a un mismo concepto tributario y sujeto infractor, sin perjuicio de la calificación y cuantificación individualizada de las infracciones y del las sanciones. Cada expediente sancionador tributario se vinculará a una única acta de inspección.

A nivel documental, incorporará comunicaciones de los artículos 99.7 de la LGT y 97 del RGAT y diligencias de los artículos 99.7 de la LGT y 98 y 99 del RGAT.

El detalle del expediente mostrará la fecha de notificación de la comunicación de inicio del procedimiento, de la propuesta de resolución y apertura de trámite de audiencia, del acuerdo de rectificación de la propuesta de resolución y de la presentación de alegaciones (en trámite de audiencia y al acuerdo de rectificación).

La formulación de alegaciones a la propuesta de resolución del procedimiento en trámite de audiencia constituirá un trámite diferenciado en el catálogo de trámites de la sede electrónica del Ayuntamiento.



La formulación de alegaciones al acuerdo de rectificación de la propuesta de resolución del procedimiento constituirá un trámite diferenciado en el catálogo de trámites de la sede electrónica del Ayuntamiento.

Gestión del procedimiento sancionador tributario: resolución tácita y resolución expresa del procedimiento. Archivo de las actuaciones.

La solución aportada por el licitador tendrá que cumplir con el artículo 211 de la LGT y concordantes del RGRST y permitirá la máxima automatización del proceso con la incorporación de plantillas y recuperación de textos de la propuesta de resolución del procedimiento y del acuerdo de rectificación de la propuesta de resolución.

- **Resolución tácita del procedimiento sancionador tributario.**

La solución aportada tiene que permitir recoger la conformidad expresa de la persona infractora con la propuesta de resolución. La firma del documento (diligencia de conformidad expresa) por la persona funcionaria y la persona infractora tiene que desencadenar los efectos económicos (generación de la sanción) y la emisión del documento de ingreso (carta de pago).

También tiene que permitir manifestar esta conformidad expresa en comparecencia en sede electrónica, desencadenando los efectos económicos (generación de la sanción) y la emisión del documento de ingreso (carta de pago) en este momento.

La manifestación de conformidad expresa con la propuesta de sanción notificada constituirá un trámite diferenciado en el catálogo de trámites de la sede electrónica del Ayuntamiento.

Firmada la conformidad expresa con la propuesta de sanción (en comparecencia personal o electrónica), el sistema tiene que permitir generar automáticamente la edición de documentos para la aprobación interna de la sanción impuesta, sin perjuicio de su control manual.

Formato: informe-propuesta de resolución y resolución-decreto. La solución aportada por el licitador tiene que ser compatible en en cuanto a tramitación y efectos económicos con el eventual acuerdo de rectificación de la propuesta de sanción o la orden de completar actuaciones.

- **Resolución expresa del procedimiento sancionador tributario.**

El sistema tiene que permitir la máxima automatización con la incorporación de plantillas y recuperación de información de la propuesta de sanción y del acuerdo de rectificación sin conformidad expresa.

Formato: informe-propuesta de resolución, resolución-decreto, notificación de la resolución. La firma de la resolución-decreto desencadenará los efectos económicos (generación de la sanción) y la emisión del documento de ingreso (carta de pago) que se incorporará a la notificación de la resolución.



- **Archivo de las actuaciones.**

A efectos del artículo 209.2 de la LGT, el sistema tiene que permitir el control del tiempo transcurrido desde la notificación de una liquidación tributaria hasta la fecha de notificación del inicio del procedimiento sancionador tributario derivado de la misma. Superado el plazo máximo legalmente previsto sin haberse producido esta última notificación, el sistema tiene que permitir generar de forma automática (con posibilidad de control manual) la edición de documentos por el archivo de las actuaciones del expediente sancionador abierto. Formato: informe-propuesta de resolución, resolución-decreto, notificación de la resolución.

De la misma forma, con posibilidad de control manual, el sistema no permitirá abrir expediente del procedimiento sancionador cuando detecte el transcurso del plazo anterior en el momento de vincular el acta de inspección a que corresponde.

#### **9.6.5.5 Revisión de actos tributarios**

La solución aportada por el licitador tendrá que cumplir con los artículos el artículo 14 del TRLRHL, los artículos 216 a 221 de la LGT y las prescripciones del RGRVA. Permitirá la máxima automatización del proceso con la incorporación de plantillas. Las prescripciones serán las c comunes establecidas en el resto de módulos tributarios.

#### **9.6.5.6 Sistema de seguimiento, control y de ayuda a la toma de decisiones (BI)**

Al igual por cada ámbito de gestión, con el objetivo de asumir un sistema de indicadores de gestión y una metodología de cuadros de mando, hace falta que la solución proporcione un sistema de información de ayuda a la toma de decisiones por la Inspección y sanción tributaria.

Este requerimiento hará falta que se haga posible mediante el componente común detallado en [el apartado 9.9](#)

Se requiere se cuente con cuadro de mando que permita realizar un seguimiento y control de los expedientes:

#### **Procedimiento de inspección el sistema (por fases):**

- Selección: desde la apertura del expediente hasta la notificación del inicio del procedimiento de inspección.
- Instruir procedimiento: desde la notificación del inicio del procedimiento de inspección hasta la notificación de las actas de inspección y el informes preceptivos.
- Resolución: desde la notificación de las actas de inspección y el informes preceptivos hasta la notificación de la resolución expresa del procedimiento o hasta la fecha de notificación tácita de la liquidación derivada del acta con acuerdo o de conformidad.
- Cierre: a partir de la notificación de la resolución expresa del procedimiento o de la fecha de notificación tácita de la liquidación derivada del acta con acuerdo o de conformidad. Mostrará si existe procedimiento sancionador vinculado en el acta de conformidad o de disconformidad



#### **Procedimiento sancionador tributario (por fases):**

- Selección: desde la apertura del expediente hasta la notificación del inicio del procedimiento sancionador tributario.
- Instruir procedimiento: desde la notificación del inicio del procedimiento sancionador tributario hasta la notificación de la propuesta de sanción. En el procedimiento abreviado este apartado y el anterior quedarán unificados.
- Resolución: desde la notificación de la propuesta de sanción hasta la notificación de la resolución expresa del procedimiento sancionador tributario o hasta la fecha de notificación tácita de la sanción tributaria derivada de una propuesta de sanción o de una propuesta de rectificación de esta firmadas en conformidad.
- Cierre: a partir de la notificación de la resolución expresa del procedimiento sancionador tributario o de la fecha de notificación tácita de la sanción tributaria derivada de una propuesta de sanción o de una propuesta de rectificación de esta firmadas en conformidad.

#### **Actuaciones de obtención de información con trascendencia tributaria**

- Selección: desde la apertura del expediente hasta la notificación del requerimiento o solicitud de información.
- Instruir procedimiento: desde la notificación del requerimiento o solicitud de información hasta la aportación completa de la información (con control manual).
- Cierre: a partir de la la aportación completa de la información.

#### **Por tiempo de procedimientos**

A efectos del artículo 150 de la LGT y del artículo 184 del RGAT, el sistema tiene que incorporar la funcionalidad que permita en todo momento conocer el tiempo transcurrido desde la notificación del inicio del procedimiento de inspección teniendo en cuenta los periodos de suspensión de cómputo y los periodos de extensión del plazo máximo del procedimiento.

También tiene que incorporar un medidor de tiempo restante hasta la finalización del plazo máximo del procedimiento teniendo en cuenta el periodos de suspensión y extensión.

A efectos del artículo 211 de la LGT el sistema tiene que incorporar la funcionalidad que permita en todo momento conocer el tiempo transcurrido desde la notificación del inicio del procedimiento sancionador teniendo en cuenta los periodos de extensión del plazo máximo del procedimiento de inspección si se produjeran una vez iniciado el procedimiento sancionador y las interrupciones justificadas del procedimiento sancionador.

También tiene que incorporar un medidor de tiempo restante hasta la finalización del plazo máximo del procedimiento sancionador.

El sistema tiene que incorporar la funcionalidad que permita en todo momento conocer el tiempo transcurrido desde la notificación de un requerimiento o solicitud de información de los artículos 93 a 95 de LGT y concordantes del RGAT.



## 9.6.6 Gestió y planificación de la Tesorería Municipal

### 9.6.6.1 Antecedentes

Actualmente la tesorería no dispone de ninguna aplicación que le permita llevar a cabo de forma ágil y esmerada el ejercicio de sus funciones de control, gestión y planificación de la tesorería municipal.

No obstante lo anterior, estas funciones venden siendo ejercidas diariamente mediante procesos totalmente manuales y con el sencillo y rudimentaria ayuda de hojas Excel.

Dado que el ayuntamiento de Tarragona, es una entidad local de gran envergadura económica y con un volumen muy considerable de movimientos y operaciones de carácter monetario, resulta del todo necesario poder disponer de una herramienta informática que permita dar cumplimiento al ejercicio de las funciones propias con garantías suficientes.

### 9.6.6.2 Requerimientos funcionales

Se requiere que la solución incorpore un módulo de la gestión y planificación de la tesorería municipal:

#### **En cuanto a las relaciones con los movimientos bancarios y la información con entidades financieras.**

- Incorporación de forma automática de los extractos bancarios, liquidaciones, comisiones,...
- Unificación de códigos según naturaleza de la anotación

#### **En cuanto a la posición de tesorería.**

- Posición diaria de la tesorería – combinando la realidad de los movimientos bancarios con las previsiones de cobros y pagos.
- Estado de las operaciones en función del grado de certeza.
- Optimizar decisiones, instrumentos de simulación de traspasos y medición de resultados..
- Vinculación en el Presupuesto de Tesorería practicando ajustamientos automáticos de las estimaciones presupuestarias.
- Arqueo de Caja y Conciliación única Bancaria.

#### **Riesgos Financieros**

- Entrada y gestión de operaciones de inversión y de financiación con sus condiciones.
- Recuperación automática de las cotizaciones.
- Gestión de las operaciones de cobertura.
- Generación de previsiones por la posición de tesorería.
- Elaboración de la Posición Limpia de Tesorería.

#### **Planificación Financiera**

- Presupuesto Económico / Plan de Tesorería;
- Pla de Disposición de Fondo Mensual.
- Presupuesto Inicial, revisado y realizado.
- Posición dinámica de planificación.



### Informes de Gestión y control

- Informes de operación y explotación de datos, de morosidad y periodo medio de pago.
- Cuadro de mando de Procesos, Operativo y Directivo.

Es necesario que el subsistema o aplicación permita extraer y analizar datos sobre la base de parámetros que pueda escoger el Ayuntamiento.

Tiene que permitir consultas bajo parámetros diversos y tiene que estar plenamente integrado con todo el ciclo de gestión e la despesa (presupuestaria o no presupuestaria) y de los ingresos.

### 9.6.7 Requerimientos integración

A modo general, hará falta que cumpla los requerimientos del [apartado 10](#). Y de forma específica, la capa o buzo de servicios que permiten la integración, hace falta que por este componente:

- Integre e interopere los módulos del presente Componente de la solución identificados en los subapartados 9.7.1 al 9.7.27.
- Como pieza transversal de tramitación de la Corporación, hace falta que se integre con todo el resto de componentes del [apartado 9](#) que conforman la solución necesarios para configurar y tramitar expedientes electrónicos extremo-extremo, tanto consultando e incorporando datos y documentos como formalizando transacciones (alta, modificación y baja) al resto de componentes de gestión, sin la necesidad de acceso al módulo de gestión específico para obtener información.
- De forma especial, hará falta que integre la interoperabilidad con otros organismos e instituciones públicas y privadas, en especial las requeridas en [el apartado 10.2](#)

Así mismo, pondrá a disposición la capa de servicios por interoperar con los propios componentes de la solución y otros externos. Específicamente, hace falta que permita

- La conciliación automática de los movimientos de contabilidad a tesorería y previsiones de futuro. Tendrá que permitir asociar los movimientos y justificantes bancarios si hay, a los apuntes contables.
- Generar recibos (autoliquidaciones, liquidaciones)
- Obtener las información de la gestión de ingresos, recaudación e inspección y sanción tributarios. Así mismo, formalizar operaciones (altas, modificaciones y bajas) de objetos tributarios, autoliquidaciones/liquidaciones, objetos tributarios, suspensiones, anulaciones, domiciliaciones, planes de pago, etc.

## 9.7 Componente 7 - Plataforma integral de gestión y tramitación electrónica de expedientes

### 9.7.1 Objetivo y ámbito

El sistema tiene que soportar el procedimiento electrónico, cumpliendo escrupulosamente lo establecido en los esquemas nacionales de seguridad e interoperabilidad (ENS y ENI), así como las normas técnicas aprobadas en el desarrollo de los mismos



El objetivo es que facilite la simplificación de la gestión administrativa de la organización y nos dependientes haciendo más eficientes los procesos, reduciendo las cargas administrativas y ofreciendo servicios electrónicos a los ciudadanos y empresas para realizar sus gestiones con la administración

Se plantea pues instaurar el expediente electrónico a la Corporación, no sólo considerando el soporte electrónico en que tienen que producirse sino también los criterios de racionalización y simplificación que tendrán que aplicarse en los procesos y subprocessos de gestión para producirlos, con el objetivo de hacer de la Corporación una administración más eficaz y eficiente.

### 9.7.2 Punto de partida

La implantación del expediente electrónico es un mandato jurídico que afecta a todas las administraciones públicas y que no aplica sólo a un cambio de soporte de los expedientes. Su objetivo final es la simplificación e innovación en la gestión administrativa de las administraciones públicas y para hacerlo efectivo es imprescindible, además de instaurar el expediente electrónico, implantar los procesos necesarios precisos así como interactuar con otras administraciones porque la gestión administrativa sea eficaz y eficiente y simplifique al máximo las gestiones que ciudadanos y empresas tienen que realizar ante las administraciones.

Así mismo, y fruto del presente proyecto, no se entiende el proceso de transformación exigido de forma parcial ni aislada a la Corporación, más bien bien al contrario. De forma global, integrada e integral.

A fecha de hoy, la Corporación dispone de un despliegue dual de expediente electrónico, intermediando:

- Solución específica al sistema de gestión tributaria y recaudación (GTT) con lo dispuesto de un registro de entrada/salida de solicitudes, expediente tributario, gestor documental del propio sistema, emisión de informes, copia auténtica, portafirmas por la firma electrónica de documentos, generación y aprobación de decretos económicos, notificación electrónica mediante sistema pròpi y también mediante integración con eNOTUM, publicación al tuyo (BOE) de forma automatizada.
- Solución por el resto de la organización mediante FirmaDoc, con un modelo de gestión documental, donde a partir del registro de entrada ACCEDE, se inicia expediente de instancia de parte o de oficio, generación de documentos y firma electrónica, copia auténtica, publicación mediante eTauler (AOC), generación y aprobación de decretos, libros de decretos electrónico y notificación electrónica mediante eNOTUM (AOC).
- La gestión de secretaría; órganos colegiados, gestión de sesiones, acuerdos, certificados de acuerdos, etc se realiza mediante solución AudioVideoActes de eCityClick , la cual no está integrada con el anterior y sí está integrada con eNOTUM por las notificaciones de las convocatorias a cargos electos. Así mismo, esta dispone de portal por los Consejeros por las convocatorias y puntos de orden del día.



El modelo actual, no dispone de integración con sistema único de terceros, domicilios, documentos, sistema de gestión económica, padrón de habitantes, gestión, recaudación e inspección de ingresos; el cual dificulta la consecución del expediente electrónico integral e integrado.

### 9.7.3 Alcance

La propuesta es dotar en la Corporación de los procesos y subprocessos de gestión necesarios para instaurar del expediente electrónico (procesos de back-office y servicios electrónicos al ciudadano a habilitar en la sede electrónica) y desde el punto de vista metodológico al aplicar una estrategia de despliegue del expediente electrónico por su implantación así como la metodología de gestión del cambio oportuna para lograr con éxito su implantación y uso a:

CIF	Organización
P4315000B	Ayuntamiento de Tarragona
P9315002G	Instituto Municipal de Servicios Sociales de Tarragona
P9313102G	Patronato Municipal de Deportes (PMET)
P9315004C	Patronato Municipal de Turismo (PMTT)

Con todo ello se pretende que la Corporación trabaje de forma “natural” con expedientes electrónicos, implicando a todas sus unidades y servicios administrativos porque trabajen con datos, documentos y expedientes electrónicos en todos sus ámbitos y por todos los perfiles (administrativos, técnicos y responsables técnicos, directivos y políticos así como también en el uso de los servicios públicos electrónicos por parte de la ciudadanía), pasando a ser la gestión y la relación plenamente digital con la ciudadanía, como regla general.

Por lo tanto, además de la adquisición e implantación de una plataforma de tramitación y relación electrónica con todos los sistemas y subsistemas necesarios, se considera estratégico por la consecución de los objetivos planteados llevar a cabo, en el ámbito del proyecto, una tarea previa a la implantación con el objetivo de estandarización y homogeneización de procesos y procedimientos administrativos electrónicos para definir un modelo de gestión con el que se pueda garantizar el funcionamiento adecuado de los mismos a toda la Corporación y garantizar el desempeño de la norma reguladora. Procesos que tienen que contemplar medidas necesarias por:

- Acortar los plazos de tramitación de los expedientes: Eliminar trámites internos necesarios (por ejemplo mediante políticas de eliminación de tiempo de espera mediante uso obligatorio de firma electrónica, implantación de medidas de movilidad, actuaciones administrativas automatizadas, etc).
- Reducir tiempos invertidos al realizar trámites administrativos por parte de la ciudadanía, eliminando requerimientos innecesarios, facilitando la reutilización de información y documentos ya aportados y evitando desplazamientos, habilitando servicios de información y tramitación electrónica desde la Sede electrónica corporativa.
- Simplificando los procedimientos eliminando la aportación de documentos y datos innecesarios, que estén disponibles al sector público y por lo tanto recabando datos y documentos de otras administraciones mediante plataformas de intermediación, tanto de ámbito autonómico como estatal.



- Reducir gastos como consecuencia de la eliminación del papel, los gastos asociados a los procesos de notificación tradicionales, etc. La nueva norma obliga a la implantación de la notificación telemática para personas jurídicas poniendo también el foco en especial en la promoción de este medio por todos los colectivos.

Este modelo tiene que apuntalar-se sobre los requerimientos, que a nuestro entender sueño primordiales:

La interoperabilidad del expediente, el que significa el desempeño íntegro de las Normas de Interoperabilidad del Documento electrónico, Firma electrónica y Expediente electrónico.

- Ciclo cumplido de gestión del expediente electrónico, es decir, que tenga en cuenta la gestión del expediente electrónico en todas las fases: activa, semiactiva e inactiva (archivo definitivo).
- Expediente electrónico integral e integrado, y por lo tanto no sólo interoperable con sistemas y plataformas externas sino también a mb sistemas y subsistemas internas en la Corporación y por lo tanto, integrando datos y documentos con los módulos y componentes del presente proyecto como registro, gestión contable y económica, padrón de habitantes, gestión tributaria, recaudación, etc, en el expediente.
- Relación digital con el ciudadano.
  - Servicios públicos electrónicos al ciudadano plenamente integrados con la gestión municipal. Desde la misma producción administrativa, automatización llena por la publicación de información a sede electrónica, transparencia activa, carpetas electrónicas así como la puesta a disposición de documentos y expedientes a los diferentes agentes (ciudadano, técnicos, políticos, etc) por el acceso a la información y trámites electrónicos.
  - Servicios electrónicos digitales extremo-extremo por el ciudadano, consiguiendo la automatización y servicio final sin la intervención del empleado público.

### 9.7.3.1 Resultados

Los resultados esperados con la implantación de la plataforma sueño:

- Producir ahorros y mejoras de eficiencia en la gestión y prestación de los servicios públicos
- Facilitar y potenciar la accesibilidad por medios electrónicos a los servicios públicos a los ciudadanos, profesionales y empresas.
- Fomentar la interoperabilidad entre las Administraciones públicas y entras estas y sus agentes.
- Promover el acceso transparente y universal a los datos públicos de los servicios por parte de la ciudadanía.
- Reducción de cargas administrativas agilizando los trámites
- Ahorro de costes en la Corporación y a la ciudadanía y empresas que interactúen.
- Proveer de servicios públicos proactivos en base al análisis y explotación de la información que disponga la corporación, avanzándose a la demanda de la ciudadanía/emprendidas.

### 9.7.4 Plataforma

La plataforma de gestión y tramitación electrónica tiene que permitir una gestión íntegramente electrónica de los procesos de gestión, considerando que las gestiones del ciudadano podrán realizarse desde el canal telemático, presencial y telefónico.



La plataforma hace falta que esté conformada por un conjunto de subsistemas especializados e interconectados entre sí y altamente parametrizables y flexibles para implantar procesos de gestión electrónica y precisos por la implantación del expediente electrónico y garantizar su adaptación a necesidades futuras.

**El presente Componente, debe ser sobre tecnología web, en el momento de la licitación. Aquellas soluciones que no cumplan, serán excluidas**

**Hace falta que esté plenamente integrada con el resto de componentes, del apartado 9 que conforman la solución, para disponer de la información y tramitación de los procedimientos, digitales extremo-extremo, sin necesidad de acceder al resto de componentes de la solución, constituyéndose así como componente de colaboración transversal, de la solución, para toda la organización.**

#### 9.7.4.1 Requerimientos funcionales

La plataforma tiene que contemplar todo el proceso de gestión integral requerido por su implantación de la administración electrónica teniendo en cuenta, como mínimo, los diferentes módulos, componentes y funcionalidades siguientes:

- Sede electrónica
- Atención ciudadana – Información, solicitudes y aportaciones del ciudadano
- Registro electrónico único de solicitudes, tanto presencial como desde la sede electrónica, Multientidad e integración con MUX, entrada-salida, específico por cada ente.
- Registro de apoderamientos electrónico e integración con soluciones comunes por la administración pública por parte del Consorcio AOC.
- La reutilización de datos y documentos aportados por los ciudadanos con autorización por trámites futuros.
- Gestión de consentimientos, por parte del ciudadano, garantizando los derechos de los ciudadanos, respetando la Ley de general de Protección de datos
- Definición y gestión de los flujos de tramitación del procedimiento, documentos/plantillas y metadatos de cualquier tipo de procedimiento, ya sea genérico mediante Procedimiento Administrativo Común como específicos y complejas con integraciones con datos y documentos otros sistemas, internos y externos a la Corporación.
- Tramitación de procedimientos por medios electrónicos, tanto genéricos como específicos, que se hayan definido, e integrados con el resto de componentes que conforman la solución y pasarelas de pago
- Gestión documental, copia auténtica, digitalización segura, firma electrónica, firma biométrica.
- La aprobación de las propuestas de resolución por los órganos colegiados y unipersonales, tanto del Ayuntamiento como del resto de entidades.
- La notificación y comunicación electrónica.
- Gestor de publicaciones a tableros, boletines oficiales, etc.
- La consulta electrónica mediante puesta a disposición de datos, documentos y expedientes.
- Carpeta Ciudadana/empresa, como único punto de acceso y relación con la Corporación (a consulta de información, trámites directos, obtención de documentos, firma electrónica de documentos, acceso a notificaciones, etc), tanto por ciudadanos como por directivos y cargos electos, etc.



- Conjunto de procedimientos genéricos y específicos operativos y claves en ma, adaptados a la Corporación.
- Registros auxiliares y/o censos de bases de datos departamentales, debidamente integrados.
- Soluciones de movilidad tanto por
  - cargos electos, empleados municipales por la firma electrónica, convocatorias y seguimiento de sesiones por órganos colegiados, tanto del Ayuntamiento como entes dependientes (Consejos rectores, Patronatos, Consejos administración, etc), firma biométrica y acceso en remoto y movilidad por el trabajo de campo a vía pública.
  - Ciudadano configurando un acceso móvil a los servicios, trámites y registro electrónico así como disponer de su carpeta ciudadana en movilidad.
- Subsistema de integración y publicación con portal de transparencia corporativo
- Archivo electrónico único de documentos según artículo 46 de la Ley 40/2015.

Por todo ello, la plataforma tiene que estar conformada por diferentes subsistemas totalmente integrados, orientados a dar una respuesta especializada y eficiente a las necesidades. Cada subsistema tiene que contemplar sus procesos específicos de gestión que tienen que encadenarse como **subprocesos reutilizables** en la tramitación de los diferentes tipos de expedientes: Solicitar, gestionar el asunto por parte de la administración, encargos de tareas e informes, generación avisos y alertas, aprobar propuestas de resolución por los órganos competentes, notificar y consultar expediente.

Con el objetivo de aplicar el concepto de **dato único**, la Plataforma tiene que funcionar con el núcleo de información corporativo compuesto por personas, domicilios, documentos y activos del sistema, utilizando la totalidad de los componentes, del [apartado 9](#), de gestión municipal objeto del presente pliego, de acuerdo con cualquier información relativa a estos elementos tiene que introducir -se una sola vez en origen, y mantenerse normalizada, depurada y actualizada en cada momento, pudiéndose gestionar o consultar desde cualquier punto o sistema que así lo requiera.

La plataforma debe pivotar entorno **un catálogo de procedimientos y servicios**, que actuará como focos y recopilará, describirá y clasificará todos los procesos vigentes que se gestionen a la corporación, garantizando una total orientación a la gestión por procesos y/o servicios.

### 9.7.5 Repositorio corporativo de documentos

El objeto es la creación de una base de datos central de documentos que actúe como repositorio donde se puedan almacenar y recuperar todos los documentos, bajo los criterios:

- Ordenación y clasificación de los documentos en el repositorio basándose con fondos documentales por cada ente y cada uno de estos, se basará con su cuadro de clasificación documental archivístico.
- Se dispondrá de un único modelo de ficha documental por todos los documentos que habrá que seguir las recomendaciones del esquema de metadatos de la Corporación respetando las obligatorias y las opcionales.

Este dispondrá de los correspondientes servicios web de integración para poder ingresar y recuperar documentos, no sólo de la plataforma objeto del presente contrato, sino también otros sistemas de gestión que la corporación pueda desarrollar y disponer. Así mismo, el adjudicatario



entregarà la documentació tècnica y soporte oportuno para que el Servicio TIC pueda hacer uso correcto.

Este repositorio será común y por lo tanto, tiene que integrarse con el resto de componentes de gestión, del [apartado 9](#), objeto del presente contrato.

### 9.7.6 Gestión documental y archivo electrónico único

La solución hace falta que disponga de un archivo electrónico único y gestor documental potente con el objetivo de evitar la acumulación de documentos y expedientes electrónicos que no se ajusten a un sistema, orden o método.

El **documento electrónico**, como elemento indispensable por la implantación del expediente electrónico (simple y compuesto), requiere contar con una serie de instrumentos tecnológicos que permitan disponer de documentos electrónicos con plena validez y eficacia jurídica y una serie de procesos para garantizar un control sistemático de la creación, captura, mantenimiento, uso y distribución de todos los documentos, incluyendo la trazabilidad de todas las actividades y transacciones que se realizan con ellos.

Es necesario que cualquier asunto o documento que gestione la corporación desde cualquier de los componentes de gestión del [apartado 9](#), sea desde origen, catalogado y tratado en base a unas reglas únicas, evitando un tratamiento diferenciado en función del canal utilizado por el ciudadano o unidad administrativa/empleo público que lo gestione.

Se requiere la incorporación desde el origen de los documentos al repositorio central de la solución, conforme un modelo documental y clasificado a su cuadro de clasificación documental, el que tiene que permitir lograr la fase de archivo de los expedientes en condiciones adecuadas evitando reclassificar los expedientes cuando se transfieran al archivo y rompiendo así con la tradicional división entre la fase activa y la del archivo.

El gestor documental y archivo tiene que cumplir , por lo tanto, con todo aquello que establece la legislación vigente en materia de archivos, incluyendo la Ley 10/2001, de 13 de julio, de Archivos y Gestión de Documentos, la norma UNE-ISO 15489 y las normas técnicas de interoperabilidad así como artículo 46 de la Ley 40/2015 de Régimen jurídico del sector público.

#### 9.7.6.1 Principales características

Hace falta que resuelva la gestión integral de los procesos de archivo, considerado como una extensión de la gestión documental y por lo tanto una prolongación de la fase activa de los documentos y expedientes:

**Conservación:** Hace falta que permita la conservación y tratamiento técnico de los documentos con el fin de recuperar la información contenida a los documentos, sea qué sea el soporte de los mismos, pueden establecer los calendarios de conservación.

**Abierto:** Almacenamiento, custodia, acceso y recuperación de los documentos generados tanto por la plataforma como por otros sistemas de gestión existentes al Ayuntamiento.



**Parametritzable:** Creación y gestión del cuadro de clasificación documental por cada organización y de las tablas de evaluación y elige para determinar el periodo de conservación de los expedientes.

**Interoperable:** Integración con otras soluciones de gestión de la Corporación así como con la iArxiu, garantizando la remisión y el acceso de los/a los expedientes y documentos, en ambos sentidos, de forma automatizada, individual y masiva.

**Multiformato:** soporte de cualquier formato incluidos en el anexo del catálogo de estándares definido en la *“Norma Técnica de Interoperabilidad de Catálogo de estándares”*.

**Clasificación, Validación y verificación:** Los documentos tendrán que estar identificados y catalogados mediante un conjunto de metadatos y de acuerdo con el cuadro de clasificación municipal, de forma que puedan ser recuperados y validados por parte de trabajadores públicos y, en caso de que proceda, por el ciudadano.

**Gestión:** Del archivo documental electrónico y en papel, por parte del servicio de archivo municipal, incluyendo consultas de documentos, préstamos, reproducciones de los documentos originales, hojas y gestión de las transferencias de expedientes electrónicos y papel con posterior validación por personal del archivo municipal.

**Expurg de documentos:** Posibilidad de expurgar los documentos de forma masiva o selectiva, de acuerdo con el calendario de conservación fijado por las tablas de evaluación documental (TAAD) que el Archivo Municipal tiene que poder indicar. Estos procesos de expurgado, hace falta que se evidencien mediante auditoría correspondiente; quién, cuándo y cómo se ha realizado.

**Reutilización:** Hace falta que la herramienta pueda ser invocada por aplicaciones y sistemas externos ajenos a la plataforma objeto del presente pliego, como por ejemplo el portal de transparencia, entre otros.

#### 9.7.6.2 Requerimientos funcionales

El módulo es transversal a todos los sistemas de gestión objeto del proyecto y que tiene que traer el control sistemático de la creación, captura, mantenimiento, distribución y conservación de todos los documentos, tiene que incorporar las siguientes funcionalidades:

- Fons documentales
  - Tiene que permitir la implantación de varios fondos documentales y la definición de su propia estructura: niveles productores, niveles de clasificación y unidades documentales necesarias (simples y/o compuestas)
- Cuadro de clasificación municipal y descripción archivística
  - Gestionar y mantener el cuadro de clasificación municipal
  - Basado en un sistema de clasificación funcional en forma de árbol sin límite de niveles y donde cada nivel tiene que estar debidamente codificado
  - Tiene que posibilitar la asignación automática de valores de clasificación desde el nivel inmediato superior de la jerarquía del cuadro a los niveles inferiores vinculados
  - Tiene que permitir la navegación



- Los documentos tienen que contar con una ficha documental descriptiva que incorpore de una forma automática y transparente los metadatos correspondientes al documento disponibles en el asentamiento registral o expediente al que se refiera.
- Catálogo de tipo documentos, sobre el que se tiene que identificar todos los tipos de documentos que se gestionan (de entrada, internos, de salida) y sobre el que hace falta que se establezca las políticas (una vez estandarizadas) de gestión de cada tipología de documento, con el objeto de garantizar el tratamiento homogéneo de los mismos con independencia del canal de entrada utilizado por el ciudadano o por la unidad administrativa/empleo público productor, garantizando la aplicación de las políticas instauradas en la Corporación en en cuanto a :
  - Incrustación del Código seguro de verificación (CSV)
  - Características de digitalización
  - Tipo y características de la firma de los documentos internos y de salida
  - Tipo y características de la copia auténtica de los documentos de entrada origen papel.
  - Validación de firma
  - Seguridad y acceso a documentos; por ejemplo, creador, consultor, editor.
  - Condiciones de reutilización de los documentos de entrada que aporten los ciudadanos.
  - Reglas por su clasificación archivística automatizada y complementación automatizada de metadatos a partir del contexto desde el cual se aporta.
- Metadatos: Los documentos tienen que contar con la correspondientes ficha descripción. Por lo tanto, hay que poder:
  - Configurar el esquema de metadatos
  - Informar y ampliar manualmente los metadatos de un documento en soporte papel o que ha sido digitalizado e ingresado.
  - Los metadatos de firma se tendrán que informar de forma automático a los metadatos de documento.
  - Se tienen que heredar de forma automática los metadatos, permisos y calendarios de disposición de los niveles superiores jerárquicos del Cuadro de Clasificación-
  - Tiene que permitir exportar, como mínimo, los metadatos de las NTI en los procesos de intercambio de documentos con otras administraciones.
  - Incorporación por defecto de los metadatos obligatorios que establece ENI y permitirá el administrador definir de optativas y adicionales.
  - Admisión de como mínimo los formatos de documentos establecidos a ENI.
- Asignar a cada unidad documental simple (documento) o compuesta (expediente) un identificador único.
- Gesteó de unidades documentales compuestas y expedientes híbridos, gestionando las bases de datos descriptivas de los documentos en soporte papel y electrónico.
- Garantizar la no modificación ni eliminación de los documentos ingresados transferidos al archivo definitivo, excepto los casos que sean de aplicación políticas de Tablas de evaluación documental, con la autorización del responsable de archivo.
- Garantizar que los documentos conservan sus propiedades esenciales: fiabilidad, integridad, autenticidad, accesibilidad y usabilidad a lo largo de su ciclo de vida. Con este objeto tendrá que cumplir las normas técnicas.



- Entrada de documentos. Hace falta que permita la entrada de documentos mediante las siguiente vías :
  - Entrada de documentos provenientes de los diferentes componentes del apartado 9 que componen la solución, por todos los documentos generados y capturados, con los correspondientes metadatos y clasificación según el correspondiente cuadro de clasificación.
  - Conjunto de funcionalidades de incorporación de documentos y metadatos asociados mediante la digitalización con dispositivos y protocolos de captura.
  - El sistema tiene que permitir trabajar con versiones hasta la incorporación del documento definitivo al sistema.
  - Entrada masiva de documentos mediante paquetes METS, previa clasificación documental según el fondo y cuadro de clasificación, por la incorporación masiva de documentos otras fuentes.
  - Incorporación de expedientes en formato ENI,
- Organización documentos de expedientes : Hace falta que los documentos del expediente puedan ser representados a modo lista y orden cronológico, pudiendo modificarse la ordenación por tipo de documento, estado de firma, etc.  
Así mismo, hay que disponer de una vista mediante agrupación de documentos con carpetas personalizadas, que el usuario o el administrador pueda configurar por procedimiento, únicamente por una mejor organización de los documentos por su consulta y localización más clara y ágil.
- Consulta y acceso de documentos. Incluye las funcionalidades necesarias para localizar un documento por diferentes criterios: busca indexada, metadatos o por el código de verificación seguro.
- Control de acceso. Esta funcionalidad tiene que permitir definir perfiles de usuarios y permisos, tanto a nivel individual como de perfil o grupo de usuarios y mantener con acceso a crear/modificar/consultar/eliminar documentos así como disponer de un registro de control de accesos y auditoría.
- Confidencialidad. Poder indicar, tanto por serie documental, como por tipos documentales como documentos individuales de un expediente, documentos confidenciales, de forma que sólo serán accesibles por los responsables de la Unidad compuesta (expediente).
- Generación de copias auténticas de documentos electrónicos originales mediante actuación administrativa automatizada incorporando condición de copia auténtica y código seguro de verificación.
- Impresión segura de documentos, pueden definir a nivel de serie documental la duración de verificación de las copias auténticas en Seu-e.
- Gestión de documentos. Es el núcleo del sistema, que se encarga de coordinar la entrada de documentos, validando sus privilegios y almacenándolos a su correspondiente repositorio, o el procedimiento análogo por su recuperación. Incluirá, también, la opción de referenciar documentos que forman parte de un documento y no están disponibles en soporte electrónico.
- Agenda de documentos: Componente por el cuándo se dispone de un histórico de cambios de estado, sobre todo por aquellos que sueño enviados/recibidos por otras administraciones y/o ciudadanos para disponer de trazabilidad en los cambios de estado, por ejemplo enviado, aceptado, rechazado, error en remisión, etc. Esta historia tendría que poder generar alertas



a los usuarios creadores/gestores de los documentos en estados que hay que conocer de forma proactiva.

- Gestión de formatos. Se tiene que garantizar que los documentos electrónicos puedan mantener las calidades a lo largo del tiempo de forma que la accesibilidad, autenticidad y fiabilidad se mantengan mientras el documento sea necesario.  
Si procede, la solución tiene que permitir el cambio de formatos para garantizar la preservación.
- Conservación:
  - Calendario de conservación en el que se establecen las políticas, la conservación del documento (temporal o permanente), nivel de acceso, etc.
  - A partir de tablas de evaluación y acceso documental (TAAD). Definir políticas de evaluación y elige de expedientes y gestionar el ciclo de vida, permitiendo la destrucción segura y documentada de expedientes y documentos.
- Posibilidad de eliminación individual/masiva, según plazos de acuerdo con las TAAD y también del Registro de eliminaciones.
  - Dispondrá de los avisos pertinentes de fecha de eliminación y relación de los documentos afectados.
  - Hace falta que permita la eliminación selectiva de unidades documentales inferiores a la serie (unidad documental compuesta y/o unidad documental simple)
  - Hace falta que disponga de un registro completo por el control de las eliminaciones que se realicen al sistema.
  - Formatos de preservación PDF-A y otras permitiendo cambios y migraciones de formato teniendo en cuenta los criterios de conservación
  - Resellado de firmas electrónicas de documentos y expedientes.
- Foliado y cierre expediente
  - Tiene que permitir el foliado de un expediente, en cualquier momento de la tramitación, creando el índice del expediente, mediante relación ordenada y numerada de todos los documentos y evidencias y quedará como una actuación más del expediente.
  - Incorporará todos los datos estructurados del expediente, según el modelo de Vocabulario de metadatos de la Corporación.
  - El paquete que contenga el expediente, se firmará mediante sello de órgano de forma automática
  - Hay que poder exportar y realizar copias de la documentación con el foliado y evidencias electrónicas que conforman un expediente, en soporte digital por la posible remisión del mismo a terceros, garantizando la integridad.
- El proceso de transferencia hace falta que:
  - Sea automatizado, que propondrá las unidades productoras las transferencias a realizar teniendo en cuenta el establecido al calendario.
  - Alerte a las unidades productoras de posibles errores detectados en los expedientes o documentos a transferir.
  - Permita a la unidad del Archivo aceptar, rechazar, complementar, si procede, la transferencia y la correspondiente hoja.
- Gestión de consultas y préstamos



- Subsistema de archivo tiene que disponer de la gestión del préstec; peticiones de acceso y consulta, tanto internas como externas por parte del ciudadano y entidades.
- La solicitud podrá realizarse de forma múltiple
- El Archivo podrá atender la petición por el canal adecuado al tipo de peticionario y/o soporte del expediente/documento solicitado.
- El Archivo tiene que disponer de las prestaciones para poder realizar fácilmente el seguimiento de los préstamos en curso.
- Gestión de espacios y de depósitos
- Interfaz mediante servicios web por el ingreso u obtención de documentos del gestor documental, de forma que pueda ser empleado por otros sistemas externos.
- Auditoría Protección de Datos: Tiene que disponer de un sistema de trazabilidad y de registro de de accesos tanto a nivel de consulta como de modificación de documentos, garantizando el cumplimiento de protección de datos de carácter personal.
- Buscador de expedientes y documentos por diferentes criterios, tanto respecto a los metadatos como al contenido de los documentos, pudiendo obtener:
  - Lista de expedientes y de los documentos que forman parte.
  - La lista de documentos y posibilitar el acceso a la ficha documental de cada uno (por ejemplo, relación de decretos aprobados entre fechas, con datos y asuntos identificativos)
  - Extracción de los documentos (binarios) según la selección realizada (por ejemplo extraer todos los decretos entre unas fechas o por ejemplo extraer los informes técnicos de una unidad administrativa por un tipo de expediente y entre fechas).
- Vista previa de documentos, donde desde cada funcionalidad de la solución que implique la vinculación de documentos por su acceso a consulta, hará falta que se pueda obtener vista previa de cada documento seleccionado para poder consultar de forma rápida y ágil los documentos que conformen un expediente. Por lo tanto, habrá que proveer de un sistema ágil de navegación por los documentos con vistas previa de los mismos, sin la necesidad de abrir y cerrar cada documento de forma individual
- Se consensuará con la Corporación la necesidad o no de integración con iArxiu (Consorti AOC) del subsistema de archivo de la plataforma entregada. En caso de que se tenga que integrar, el adjudicatario no podrá facturar ningún coste por este extremo.

#### 9.7.6.2.1 Código seguro de verificación

El sistema tiene que incorporar un código seguro de verificación (CSV) a todos los documentos electrónicos con el objetivo que las copias realizadas en soporte papel de documentos públicos administrativos emitidos por medios electrónicos y firmados electrónicamente tengan la consideración de copias auténticas. Hace falta que permita comprobar la autenticidad e integridad del documento a partir del CSV.

Hay que tener presente que, tal y cómo se indica en este documento, los documentos migrados desde otros sistemas, pueden disponer o no de CSV y habrá que resolver este extremo, o bien respetando el CSV ya preexistente o asignarle un CSV nuevo.

Así mismo, en sede electrónica, hará falta que permita obtener los documentos-e basados en CSV de los documentos migrados desde otros sistemas que la Corporación dispone actualmente.



#### 9.7.6.2.2 Fons culturals e històrics

Se considera una solució més completa la que permete al servei de Arxivo municipal, reutilitzar la solució para permetre la gestió de fons documentals de àmbit històric y cultural, més allá de la producció administrativa de la Corporació, con su correspondiente cuadro de clasificació y gestió.

La Corporació, ha recibido transferencia de diferentes fons històrics de personajes y/o entidades de la ciudad.

Es por lo tanto, hace falta:

- Posibilitar la ingesta de documentos de forma masiva, con su correspondiente fondo y cuadro de clasificació diferenciado, así como metadatos y posible confidencialidad y propiedad intelectual.
- Apertura de estos fons a la ciudadanía mediante portal web con motor de busca por varios criterios (nombre, descripción, formado, fechas, etc) y navegación por fondo, metadatos, tipos documentales, etc. relacionando los datos con el documento digitalizado.

### 9.7.7 Identidad digital, firma electrónica y portafirmas

#### 9.7.7.1 Identidad Digital

La plataforma tiene que permitir aceptar como acreditación de identidad cualquiera de los medios de identificación previstos a la ley 39/2015. Específicamente respetará los contemplados en el Protocolo de Identificación y firma electrónica del Ayuntamiento de Tarragona.

##### 9.7.7.1.1 De los interesados

Las personas interesadas podrán identificarse electrónicamente en la sede electrónica mediante cualquier sistema que disponga de un registro previo que permita garantizar su identidad. En particular, se admitirán los siguientes:

- Sistemas basados en certificados electrónicos reconocidos o calificados de firma electrónica emitidos por los prestamistas incluidos en la "lista de confianza de prestamistas de servicios de certificación"
- Sistemas de clave concertada.
- Sistemas que la Corporación pueda adoptar en la línea de Tarjeta Residente que desea implantar y que por lo tanto permitiría la autenticación ante posibles servicios públicos electrónicos como registro electrónico, carpeta ciudadana/empresa, etc.

##### 9.7.7.1.2 Representación

Hace falta que contemple la gestión de la representación, mediante comparecencia electrónica por otorgamiento de poder apud acta por medio de sistemas de firma electrónica y por lo tanto poder indicar/seleccionar el representado. El servicio se integrará con Registro electrónico de apoderamientos, REPRESENTA del Consorcio AOC, y REA del AGE en caso de que REPRESENTA no se integre con este.

##### 9.7.7.1.3 Del personal de la administración

El personal de la Corporación, utiliza la TCAT y TCAT-P como certificado electrónico que permite garantizar la identidad y los atributos personales de su titular y que lo vincula a la organización.



La plataforma hace falta que incorpore componentes de firma electrónica que permitan gestionar el subproceso de .:

- firma electrónica de documentos administrativos y resoluciones entre otros mediante certificados emitidos por un amplio rango de Autoridades de Certificación, entre las que hace falta que consten CATCERT, DNIe y la FNMT.
- Validación de certificados
- Estampar sellos de tiempos a la firma

Este componente será común, no tanto sólo por la plataforma de tramitación electrónica de expedientes sino también por el resto de sistemas que sueñen objeto del presente contrato y que requieran de firma de documentos. Por lo tanto, es requisito poder enviar/recibir documentos de los otros sistemas de gestión al único portafirmas corporativo por la firma electrónica de los mismos.

En el supuesto de que el Consorcio AOC disponga del servicio de identificación y firma a la nube, la solución hará falta que se integre sin ningún coste adicional por parte de la Corporación

#### **9.7.7.2 Preservación de firmas electrónicas**

La solución tiene que incorporar los mecanismos que garanticen la preservación de las firmas electrónicas ya sea desde la propia herramienta o bien integrándose con una herramienta que lo garantice

#### **9.7.7.3 Evidencias electrónicas**

Los módulos que componen la plataforma tienen que poder generar evidencias electrónicas para garantizar ante un tercero y con efectos legales que no han sufrido ninguna alteración con posterioridad.

Estas evidencias se tendrán que conservar y permitirán como mínimo conocer la trazabilidad en la tramitación de los expedientes electrónicos, información sobre el acceso a los expedientes (quién, cuando y a qué información se ha accedido), cualquier cambio en la información de los documentos y de la publicación y despublicación de la información de la sede electrónica.

#### **9.7.7.4 Sello de tiempo**

La herramienta tiene que poder consumir sellos de tiempos de diferentes proveedores. Como mínimo el sello de tiempo nos tiene que permitir generar firmas con sello de tiempo, generar evidencias temporales, completar firmas y garantizar la conservación de firmas a través del resellado.

#### **9.7.7.5 Firma electrónica y portafirmas**

La solución propuesta tendrá que incluir un portal que permita a los usuarios centralizar y agrupar la gestión de la firma electrónica de documentos. Este módulo tendrá que incluir las siguientes funcionalidades:

- La plataforma tiene que permitir el uso de cualquier medio de firma previstos a la ley 39/2015 así como al Protocolo de Identificación y firma electrónica del Ayuntamiento de Tarragona <https://seu.tarragona.cat/documentpublic/download/13681>



- Además de los certificados incluidos en la lista de confianza de prestamistas de servicios de certificación, la plataforma permitirá cualquier medio de firma que permita acreditar la autenticidad de la expresión de su voluntad y consentimiento, así como la integridad y autenticidad del documento
- Firma automatizada según [apartado 9.7.7.6](#) intermediando CSV.
- Admitir explícitamente los certificados T-CAT y TCAT-P de empleado público, así como el DNIE o cualquier otra reconocido y clasificado por el Consorcio de Administración Abierta de Cataluña. (AOC)
- Se permita la firma electrónica en formato PadES, PadES-T, PadES-LTV, XAdDES-T, XadES-XL.
- Las firmas producidas tendrán formatos avanzados y serán preservables
- Integración con el gestor de expedientes así como el resto de componentes del [apartado 9](#) del presente pliego.
- Los certificados digitales que sean utilizados por la plataforma de administración electrónica (por funcionarios o usuarios o por actuaciones administrativas automatizadas), se validarán utilizando los servicios de PSIS de I Consorcio AOC.
- Se tiene que permitir validar certificados, firmar documentos y “estampar” sello de tiempo a la firma.
- Definición de los atributos de los firmantes
- Definición de motivos de firma, como por ejemplo, PD (Por delegación), Instructor, Resuelve por Delegación Alcaldía, etc.
- Aprobación, visto bueno, firma-e y rechazo de documentos, con posibilidad de indicar motivo y observaciones.
- Creación de perfiles (grupos de usuario)
- Firma por cargos, funciones o responsabilidades
- Se priorizará la firma de documentos en formato PDF, y por lo tanto, hace falta que se pueda transformar otros formatos de documentos ofimáticos a este. Pero permitirá poder firmar otros formatos. El licitador explicitará qué formatos de documentos permite firmar.
- Definición de circuitos de firma predeterminados y dinámicos, incluyendo firma por lotes (varios documentos), firmas múltiples indistintas y/o secuenciales (varios firmantes), indicando los redactores qué son los signatarios y la orden de firmas.
- Incorporación de validación o visto bueno en el circuito de firma.
- Previsualitzar el documento a firmar y, también, acceso al expediente relacionado (documentos que lo conforman)
- Firma individual y masiva de documentos (por lotes), solicitando el PIN una sola vez
- Se pueda visualizar las firmas electrónicas al documento, incrustando a los correspondientes pies de firma la información del certificado usado por la misma y también incluir la imagen digitalizada de la firma manuscrita.
- Envío de avisos a los usuarios para avisar que tienen documentos pendientes de firma, así como los de aviso una vez se haya firmado el documento.
- Uso de sello de tiempo para asegurar con exactitud el instante en que la firma tiene lugar.
- Bandeja de documentos pendientes de firmar, con al relación y previsualización a la vez que se va seleccionando, sin la necesidad de abrir un a uno el documento, de forma que permita ir seleccionando los documentos a firmar y poderlos firmar después por lote.



Bandejas de documentos pendientes de firmar, firmados, delegados por la firma, rechazados a partir de y poder diferentes criterios de busca y filtro por varios metadatos.

- Seguimiento de los documentos a firmar: prioridades, firmas en espera otros, por fecha de plazo.
- Gestión de delegaciones y/o sustituciones de firma por parte del usuario final. Incorporación de la funcionalidad de sustitución o delegación de firma de un usuario a un otra, de forma que todo documento pendiente de firma pase a la firma de la persona delegada. Esta tarea de delegación, la hará el mismo usuario que firma indicando el periodo de delegación, además del administrador de la plataforma.
- Incorporación en el documento de firma con “marca de agua” visible y/o código seguro de verificación y código de barras o QR que permita la localización rápida de documento y expediente .
- Generación de copias de los documentos firmados con código seguro de verificación
- Permita la firma del documento por uno o varios firmados pudiendo configurar-lo de forma secuencial y en paralelo, obligatorios y opcionales.
- Hace falta que disponga de solución por la preservación de las firmas electrónicas ya sea desde la propia herramienta o bien con terceros que lo garanticen.
- Hace falta que se generen las evidencias electrónicas para garantizar ante terceros y con efectos legales que se mantiene la integridad y la autenticidad. Estas tienen que asegurar la trazabilidad en la tramitación de expedientes así como la publicación/despublicació de información en sede electrónica y otras funcionalidades.
- Es valorará positivamente la provisión e integración de un sistema HSM, de certificados centralizados.
- En el supuesto de que el Consorcio AOC provea el servicio de identificación y firma a la nube, en el supuesto de que la Corporación opte por este servicio, el adjudicatario integrará a la solución sin ningún coste adicional por la Corporación.

#### 9.7.7.5.1 Firma biométrica y remota

La plataforma tiene que disponer de funcionalidades que permitan la firma biométrica en atenciones presenciales y remota por asistencia en tramitación por teléfono con el ciudadano, con la obtención de las evidencias oportunas que garanticen la voluntad, autenticidad, integridad en la firma de los documentos.

Hay que entregar la solución plenamente integrada y con todos los licenciamientos para la Corporación que permita, sin restricción de número de usuarios, funcionalidades ni volumen de documentos, la funcionalidad de firma biométrica y firma en remoto, que podrá ser usada por:

- Personal de la oficina de asistencia en materia de registros, entrada por la firma de solicitud del ciudadano así como de salida, como notificaciones por comparecencia como acuse de recibimiento. Una vez rellenado, el funcionario lo enviará al dispositivo móvil porque el ciudadano lo pueda visualizar y firmado mediante firma biométrica. El documento firmado y las evidencias se tienen que poder incorporar como documentos al registro o expediente electrónico o componente desde donde se ha generado el documento, de forma automatizada y transparente al usuario final.
- En la firma remota, el sistema permitirá enviar un enlace al documento a firmar y una notificación SMS al dispositivo móvil del ciudadano con un pin desechable por la firma-e de la solicitud, almacenando el documento firmado y evidencias de la firma-e.



- Por personal notificador para incorporar la firma en el acuse de recibo dentro del flujo de notificación
- Por personal inspector en servicios en territorio, mediante levantamiento de actas y la firma por parte del interesado.
- Desde la aplicación de Gestión de Recursos Humanos en la firma de contratos.
- Por personal del ámbito social, en servicios y tareas de ayuda a domicilio de sus usuarios.
- Estará integrado con la solución de firma biométrica móvil, objeto del presente contrato ([el apartado 9.7.24.3](#))

Los dispositivos móviles (mesitas) no serán objeto del presente contrato, pero hará falta que el licitador detalle los dispositivos compatibles con la solución para garantizar la obtención de los datos biométricos en la firma manual.

#### 9.7.7.5.2 Portafirmas móvil

Se requiere que :

- La solución hace falta que incorpore un portafirmas electrónico por dispositivos móviles (smartphone), tanto iOS como Android), plenamente integrado con los diferentes componentes de la solución, que contemple las bandejas de documentos pendientes de firmar, los firmados, los delegados, etc.
- Los documentos por la firma serán los de cualquier subsistema de gestión objeto del presente contrato y no únicamente del sistema de gestión de expedientes.
- Además de disponer del acceso a consulta de los documentos, hay que poder obtener los metadatos asociados a los documentos así como el expediente al que pertenece.
- Hace falta que permita la firma electrónica mediante visto bueno, certificado digital así como el rechazo con la posibilidad de indicar el motivo de este, tanto individualmente como en lote.

#### 9.7.7.5.3 Elementos de Integración

Como componente común de la plataforma, el portafirmas hará falta que incorpore un conjunto de API's, servicios web que permitan la integración e interoperabilidad con otros sistemas externos a los módulos y componentes objeto del presente pliego, tanto para enviar documentos a la firma como por el regreso una vez firmados. Habrá que poder vincular metadatos a los documentos así como archivos adicionales a modo contextualización del documento a firmar.

#### 9.7.7.5.4 Portafirmas Ciudadano

Es voluntad de la Corporación aumentar la agilidad y la eficiencia en la relación con los ciudadanos, gestores profesionales y empresas por medios electrónicos.

Es por eso que se requiere un portafirmas ciudadano habilitado en la Sede electrónica o Carpeta Ciudadana/Empresa, donde desde el sistema de gestión administrativa de la Corporación, se pueda enviar a la firma documentos con una secuencia de firmantes que pueda incluir al ciudadano (persona física y jurídica) y por lo tanto, una vez le corresponda firmar, el documento es puesto a disposición a su bandeja porque el ciudadano pueda acceder, visualizar el documento y firmarlo electrónicamente, para así continuar internamente el flujo de firma y tramitación especificado. Por ejemplo por la firma de contratos, convenios, etc.



Este portafirmas ciudadano, tiene que permitir enviar tanto documentos de los propios sistemas de gestión administrativa como documentos externos mediante la carga manual del archivo y determinar manualmente el flujo de firma y la correspondiente generación de avisos por correo-e a los interesados.

Así mismo, la firma electrónica del documento del ciudadano, puede desencadenar en:

- Continuidad con flujo de firma por parte de cargos internos a la corporación
- En actuaciones automatizadas, cómo
  - firma automatizada por sello de órgano,
  - generación de un registro electrónico, por ejemplo en documentos tipos instancia/solicitud autocompletada, que de oficio, la Corporación le ponga a disposición para firmar la voluntad de inicio de un determinado trámite.
  - Grabación de un consentimiento que se almacenará con el tercero dentro del núcleo de terceros de las herramientas de gestión objeto del presente contrato.
- La firma realizada por el ciudadano, generará el aviso correspondiente al empleado que lo haya originado.

#### 9.7.7.5.5 Código seguro de verificación

El sistema tiene que incorporar un código seguro de verificación (CSV) a todos los documentos electrónicos enviados al portafirmas, por su integración con la gestión documental, y por lo tanto, con el objetivo que las copias realizadas en soporte papel de documentos públicos administrativos emitidos por medios electrónicos y firmados electrónicamente tengan la consideración de copias auténticas. Hace falta que permita comprobar la autenticidad e integridad del documento a partir del CSV.

#### 9.7.8 Digitalización

Hace falta que se disponga de un sistema de digitalización, puesto que todos los documentos de entrada aportados por el ciudadano en soporte papel tienen que poderse incorporar al sistema mediante procesos de digitalización y por lo tanto logrando la copia auténtica de los documentos aportados.

Toda la plataforma tiene que incorporar un componente que ofrezca la opción de digitalización de documentos desde el motor de tramitación y un módulo de gestión para digitalizar los documentos previamente identificados mediante código de barras permitiendo la ejecución de procesos automatizados de escaneo

Se requiere que:

- Se pueda gestionar subprocesos de digitalización de los documentos aportados teniendo en cuenta las políticas establecidas por cada tipo de documento.
- Se utilice cualquier dispositivo de producción documental compatible con el driver estándar TWAIN, específicamente con equipos *Fujitsu fi7160*, que dispone la Corporación.
- El proceso de digitalización de documentos esté integrado con la gestión documental y por lo tanto los documentos de entrada escaneados seguirán todos los criterios de catalogación, tratamiento y clasificación archivística establecidos en el catálogo de tipos documentales.



- La digitalización permita indicar o no si se desea copia auténtica, de forma que esta se realizará con firma electrónica de empleado público o alternativamente con sello electrónico, según desee activar la corporación, pueden ser mixto en algunos casos, antes de que sea incorporado definitivamente al repositorio documental.
- Poder completar los metadatos según el tipo de documento, que pueda ser configurado previamente por los gestores de la plataforma.

#### Configuración:

Hay que poder disponer de herramientas por la definición de las políticas de digitalización, que definan y establezcan las características básicas de digitalización (color, b/n o escalera de grises, resolución, a una cara o dos, calidad de compresión imágenes, sobreescritura en caso de que exista documento, etc).

Hay que poder establecer políticas de firma electrónica a implementar en el momento de la digitalización, permitiendo así disponer de un sistema seguro de digitalización (apartado firma electrónica).

El proceso de digitalización hace falta que se pueda llevar a terms desde cualquier módulo de gestión desde el que se pueda o se tenga que realizar la incorporación de documentos externos al sistema, respetando el Protocolo de Digitalización del Ayuntamiento de Tarragona.

#### **9.7.8.1 Digitalización individual desde los sistemas de gestión.**

Los diferentes módulos o sistemas de gestión (habitantes, registro, gestión económica, tributaria, recaudación, expedientes, etc) tiene que poder disponer de una sección dedicada a documentos, desde la que se tiene que poder incorporar al sistema documentos aportados. El proceso de incorporación de documentos de cada sistema de gestión, invocará al servicio único de incorporación de documentos, que contará con los mismos procesos e interfaz por, entre otros acciones, dar nombre al documento, catalogarlo para garantizar los criterios establecidos por la Corporación por el tipo documental, etc y conectarse de forma automática con el escáner correspondiente (**la Corporación dispone de equipos Fujitsu fi7160 así como equipos multifunción con Driver Twain con los que integrar**) para llevar a cabo la digitalización del documentos siguiendo la política de digitalización previamente establecida por cada tipo de documento.

El sistema tiene que permitir la digitalización individual directamente desde el gestor documental así como la digitalización semiautomática o masiva por lotes.

#### **9.7.9 Reutilización de datos y documentos y gestión de consentimientos**

Las gestión de documentos aportados por los ciudadanos y las empresas por la gestión de sus asuntos es uno de los aspectos que más impacto tienen sobre la eficacia y eficiencia de la gestión administrativa. Por eso, es fundamental disponer de una buena solución por esta gestión.

Además se refiere claramente el artículo 53 de la ley 39/2015 LPACAP relativo a los derechos del interesado en el procedimiento administrativo.

Por lo tanto, se requiere que:



- Se pueda configurar esta propiedad por cada tipo documental de entrada y en virtud de su naturaleza se podrá definir como personal (DNI, título académico, etc) o multipersonal (libro familia, escritura, etc).
- Es disponga de los procesos por los cuales el ciudadano pueda aportar documentos necesarios y dar los consentimientos por su reutilización, tanto por el canal presencial como por el electrónico. El consentimiento y el documento original aportados tienen que quedar vinculados a la personal del núcleo de información corporativo (objeto del presente pliego) con las correspondientes fechas de vigencia para que se pueda reutilizar desde cualquier otra expediente que la corporación tramite.
- El motor de tramitación y el subsistema de registro hará falta que apliquen automáticamente la lógica de reutilización cuando se solicite el documento en cualquier gestión que realice el ciudadano y desde cualquier módulo de gestión municipal.

#### **9.7.9.1 Extensión de la gestión de consentimientos<sup>14</sup>**

Más allá de la finalidad puramente documental, la gestión de los consentimientos, hay que poderse realizar desde una vertiente más holística y por lo tanto, se pretende que por otros servicios que la corporación pueda ofrecer al ciudadano y este se requiera de su consentimiento, pueda gestionarse mediante el presente componente.

Por ejemplo, la Corporación puede ofrecer un servicio de newsletter al cual, habrá que registrar al núcleo de terceros de la plataforma el consentimiento y la vigencia del mismo por este servicio.

Por lo tanto, este componente pretende ser la pieza central de reutilización de documentos y datos y la gestión de los consentimientos por las comunicaciones y prestación de determinados servicios que la Corporación pueda ofrecer al ciudadano.

#### **9.7.10 Sede electrónica**

La propuesta de sede electrónica tendrá que respetar los principios de seguridad, disponibilidad, neutralidad, accesibilidad e interoperabilidad de acuerdo con la normativa establecida, así como el uso de estándares abiertos y, en su caso, otros de uso generalizado por la ciudadanía.

La sede electrónica dispondrá de sistemas que permitan establecer comunicaciones seguras siempre que sea necesario. Para identificarse y garantizar una comunicación segura se utilizará certificados reconocidos o calificados de autenticación del lugar web o mediano equivalente.

El adjudicatario presentará una propuesta de diseño y modelo de sede-e y la cual, a petición de la Corporación, habrá que realizar las modificaciones oportunas para adecuarse a la imagen corporativa que esta presente o demande.

La sede electrónica incluirá, como mínimo, los elementos y/o funcionalidades que se enumeran a continuación:

- Tiene que ser multidioma ,como mínimo catalán y castellano.

<sup>14</sup> Estos requerimientos tienen que estar logrados como máximo 12 meses después de la firma del contrato.



- Gestor de contenidos que permita disponer de diferentes roles (niveles de acceso y seguridad en la edición de los contenidos) y que sea de fácil uso por usuarios finales.
- Personalizado y adaptado a hojas de estilos e imagen corporativa del portal web de la corporación.
- Disponga de registro de evidencias de publicación y accesibilidad
- Responsiva. La sede electrónica hace falta que sea accesible y adaptable a dispositivos móviles (smartphone/mesitas digitales).
- Hace falta que sea accesible según normativa vigente.
- Información sobre la disponibilidad de la sede y el registro electrónico. Interrupciones de servicio
- Información sobre la sede electrónica
  - Identificación de la sede, órgano titular y de los responsables de gestión y de los servicios
  - Mapa de la sede o equivalente indicando la estructura de la misma y enlace directo
  - Disposición de creación de registro y Seu-e
  - Titularidad y regulación
  - Indicación de la fecha y hora oficial.
  - Calendario de días hábidosos.
  - Preguntas frecuentes o guías de ayuda en el uso de los servicios-e
  - Alertas en caso de interrupción del servicio de registro electrónico y trazabilidad
  - Sistema de verificación de certificados así como posibles test de navegadores, etc.
  - Relación de sistemas de identificación y firma admitidos.
  - Requisitos técnicos
- Información pública, servicios y formularios acceso anónimo, plenamente integrado con los subsistemas de gestión que permita la publicación automatizada de contenidos de :
  - Catálogo de servicios y de procedimientos, incluyendo información detallada de cada trámite, así como el enlace a los formularios electrónicos personalizados y documentos e impresos de aquellos que se puedan realizar por vía presencial y que, y que permitirá la presentación al registro electrónico:
    - i. Catálogo de trámites a la ciudadanía.
    - ii. Catálogo de trámites por los empleados municipales, de forma que se disponga de un servicio independiente y diferenciado del catálogo al ciudadano, a modo intranet.
    - iii. Hará falta que disponga de un asistente por el ciudadano de forma que mediante palabras clave o por hechos vitales, lo conduzca al conjunto de trámites y servicios disponibles.<sup>15</sup>
  - Tablero de edictos integrado con el eTauler del Consorcio AOC.
  - Perfil del contratando integrado con el perfil del contratante de Gencat-"Consorci AOC".
  - Enlaces a boletines oficiales
  - Publicación de convocatorias y actas de las sesiones de los órganos vinculantes de la corporación
  - Normativa vinculada con el catálogo de procedimientos (ordenanzas generales y fiscales, reglamentos, etc).
  - Calendario del contribuyente –fiscal-
  - Verificación de documentos electrónicos.

<sup>15</sup> Estos requerimientos tienen que estar logrados como máximo 24 meses después de la firma del contrato.



- Relación de funcionarios habilitados
  - Códigos de identificación de órganos (Códigos DIR3), directamente del subsistemas de gestión interna.
  - Cualquier otra información pública que la Corporación considere oportuna.
  - Oferta pública de treball y procesos de selección de personal categorizados.
  - Formularios de comunicación de quejas y/o sugerencias integrado con la plataforma de tramitación electrónica y acceso integrado al sistema de gestión de backoffice.
  - Servicio de petición de cita previa, tanto por cargo electos, técnicos municipales como servicios públicos de la corporación e integrado con el subsistema de atención ciudadana del [apartado 9.7.5](#)
  - Formularios personalizados de solicitud de trámites o servicios.
  - Formularios propios de la oficina virtual tributaria, especificados en [el apartado 9.6.3](#)
  - Punto de acceso al registro de facturas (FACE/eFact)
  - Acceso en el portal de transparencia y datos abiertos
  - Editor de formularios
  - Buscador potente que permita localizar cualquier contenido, esté a información de sede, catálogo de trámites, etc. diferenciando el tipo de contenido del qué se trata.
- Información, servicios y formularios de acceso con identificación
    - Identificación, acceso y firma electrónica mediante integración con VALID del Consorcio AOC, permitiendo la autenticarse con idCatMobil, Certificados-e, cl@ve, etc.
    - Gestión de la representación, mediante comparecencia electrónica por otorgamiento de poder apud acta por medio de sistemas de firma electrónica. Enlace con REA (directa o indirectamente mediante servicio Representa).
    - Registro electrónico.
    - Carpeta Ciudadana/Empresa, según funcionalidades y servicios especificados en [apartado 9.7.16](#)
    - Buzón de notificaciones electrónicas integrada con el servicio de notificaciones electrónicas la eNotum del Consorcio AOC.

Se entregará los fuentes y /o la posibilidad de personalización de estilos, imagen y estructura por la Corporación, de la sede electrónica para adecuarlo al nuevo contexto de experiencia, usabilidad así como nuevos contenidos por el usuario final.

### 9.7.11 Catálogo de trámites y servicios digitales

La plataforma incluirá catálogo de procedimientos y trámites organizados por materias y hecho vitales, relacionados de acuerdo con el cuadro de clasificación documental:

- Para publicarse en la sede electrónica aquellos que afecten al ciudadano.
- Para publicarse en la intranet aquellos que afecten a los empleados municipales.

El catálogo hace falta que se unifique en un único repositorio por todos los sistemas (back-office y frente-office) de forma que se trate de un solo componente independiente que podrá ser llamado por sistemas de entrada y salida de solicitudes y aportaciones de documentos por parte de los ciudadanos (registre electrónico, registro presencial, carpeta ciudadana/empresa, etc) y además estará totalmente integrado con :



- El gestor de expedientes para evitar la reentrada de información por parte del tramitador
- Sistema atención al ciudadano, para poder informar y ayudar a la tramitación
- Sede electrónica, catálogo de trámites de forma que se autopublique la información de cada uno.
- Registre entrada presencial para ayudar en el inicio y al garantizar el derecho de asistencia al ciudadano en la presentación telemática así como obtener los modelos de formulario normalizados para cada trámite de solicitud.

Se entregará los fuentes y/o la posibilidad de autonomía en la personalización de estilos, imagen y estructura por la Corporación, del catálogo de trámites para adecuarlo al nuevo contexto de experiencia, usabilidad así como nuevos contenidos por el usuario final.

#### 9.7.11.1 Catálogo y ficha informativa

Se requiere que:

- El catálogo esté compuesto por cada uno de los trámites inventariados donde se definirá una ficha informativa para describir.
- La ficha descriptiva tiene que contener información pública y privada por la Corporación, para informar desde la Sede electrónica en cuanto a requerimientos de presentación y condiciones de procedimiento (objeto, descripción, normativa aplicable, destinatarios, plazo de resolución, efectos del silencio administrativo, documentos requeridos y si el trámite es abierto en plazo de presentación o no).
- La ficha hace falta que se pueda generar en catalán y castellano, valorándose positivamente que sea traducida de forma automática mediante traductor automático. El usuario validará la traducción final, evitando la entrada por duplicado.
- Hay que poder definir apartados comunes a todos los trámites como puede ser pies legales, consentimientos, etc.
- Hay que poder indicar aquellos trámites que sueño puramente internos a la Corporación, y por lo tanto tramitables mediante portal de trámites por empleados municipales.
- La ficha descriptiva tiene que permitir configurar la lista de documentos requeridos por cada solicitud de forma que a priori ya se establezca la tipología documental en la que encuadrarse y garantizando su entrada en el repositorio de documentos según las políticas del documento electrónico establecidas. Estos también estarán disponibles al Registro de Entrada de documentos para que el tramitador pueda indicar qué se aportan y qué no y se explicita al mismo justificante de registro y también para poder generar documento de requerimiento al mismo momento.
- Hay que poder definir pesos y formatos por los diferentes tipos de documentos a ser incorporados desde la sede electrónica por parte de los interesados.
- Desde la ficha, se pueda asociar y acceder al formulario de inicio del trámite, pudiendo reutilizar formularios ya preelaborados y comunes a otros trámites, como por ejemplo instancia genérica.

Así mismo, aquellos trámites que se vinculen en servicios electrónicos externos, la opción de tramitación electrónica se enlazará con el servicio destinatario; por ejemplo trámites a Gencat, AGE, etc.

- Hace falta que el catálogo permita la incorporación de información y/o documentación de acceso restringido al personal del servicio de atención ciudadana y puntos de atención



personalizada, a modo instrucció operativa por la ajuda en la atenció presencial, servicio de informaci3n al ciudadano 010 as3 como por la propia tramitaci3n.

- Hay que poder indicar la unidad administrativa responsable del procedimiento de forma que el registro de entrada sea autom3ticamente derivado a este. De lo contrario permanecer3 al registro de entrada por la validaci3n y derivaci3n posterior por parte de la OMAC.
- Cal que, si el tr3mite requiere de autoliquidaci3n/liquidaci3n de tasas y precios p3blicos, la tramitaci3n por parte del ciudadano, permita su generaci3n de forma automatizada, permitiendo previamente la entrada de los datos que puedan ser usadas como par3metros o variables de la f3rmula de c3lculo de la liquidaci3n/autoliquidaci3n. Hace falta que est3 plenamente integrado con el sistema de gesti3n tributaria y recaudaci3n, as3 como el correspondiente pago telem3tico en la presentaci3n al registro, vinculando todos los documentos.
- El cat3logo hace falta que pueda ser interoperable con otros cat3logos de tr3mites, por ejemplo por ventanillas 3nicas, como por ejemplo los tr3mites FUE, un cat3logo interoperable con los del OGE de la Generalitat de Catalunya.
- Hace falta que incorpore una codificaci3n espec3fica vinculada a los c3digos de tr3mites que desde la AGE se especifique a modo de correlaci3n por el consumo de datos y documentos a trav3s de plataformas de intermediaci3n.
- Los tr3mites y procedimientos estar3n integrados con el registro de entrada pudent-se asociar asuntos, modalidades y/o unidades gestoras para que el personal de las oficinas de asistencia en materia de registro puedan disponer de la informaci3n del tr3mite, documentos requeridos, etc, y poder realizar al momento, tanto la derivaci3n del registro a unidad responsable como tambi3n la posible apertura de expedientes.

#### 9.7.11.2 Formularios normalizados

A cada ficha informativa se podr3n asociar modelos de formularios normalizado as3 como de otra informaci3n relacionada con el tr3mite y de inter3s para la ciudadan3a.

#### 9.7.11.3 Automatizaci3n documentos de solicitud normalizados<sup>16</sup>

Per agilizar esta tarea de mantenimiento de formularios normalizados por cada solicitud/tr3mite, el sistema har3 falta que implemente un sistema de generaci3n autom3tica de documentos de formularios de solicitud, adecuado a la imagen corporativa, que ser3n homog3neos tanto por la atenció presencial como por el telem3tico y se autogenerar3 en base a la ficha descriptiva y al tipo de solicitud que se defina en [el apartado 9.7.17.4.1 – Defini3n de Solicitudes](#), recogiendo datos interesado, representando, exposici3n motivos, petici3n, metadatos espec3ficos del tr3mite seg3n bloques de informaci3n, documentos requeridos, pies legales predefinidos, etc). Esta funcionalidad agilizar3 y simplificar3 mucho las tareas de mantenimiento y adecuaci3n permanente de estos tipos de documentos a la vez que homogeneiza y normaliza los entornos presenciales y telem3tico.

#### 9.7.11.4 Asistente virtual de tr3mites

Dado que el ciudadano, no tiene por qu3 ser conocedor de la naturaleza jur3dica de los tr3mites y servicios que ofrece la administraci3n, para facilitar la tramitaci3n, la soluci3n entregar3 con el

<sup>16</sup> Estos requerimientos tienen que estar logrados como m3ximo 6 meses despu3s de la firma del contrato.



catálogo de trámites un asistente, totalmente parametrizable por la Corporación que ayude y guíe al ciudadano en base a naturaleza de hechos vitales o situaciones profesionales/personales que le permita obtener los trámites o servicios que le corresponde, en base a preguntas y respuestas guiadas.

Como mínimo, se implementará un caso, consensado con la Corporación por el asistente virtual, permitiendo la complementación de datos, selección de supuestos y opciones, aportación de datos y documentos, realización de pago-e y la firma-e de solicitud

### 9.7.12 Registro de apoderamientos<sup>17</sup>

El registro electrónico de apoderamientos habrá permitir :

- La interoperabilidad con otros registros para comprobar la representación de quien actúe ante el Ayuntamiento, en nombre de un tercero, mediante la consulta, si se tercia, a otros registros similares, como por ejemplo al registro mercantil, de la propiedad y protocolos notariales.

El asentamiento que se genere en el registro electrónico tendrá que incluir:

- Nombre y apellidos o razón social, documento de identificación fiscal o equivalente del interesado y del apoderado.
- Fecha de inscripción, plazo por el cual se otorga el poder, tipo de poder y facultades que otorga.
- Entregar en la Corporación el trámite de representación “apud acta” que se realizará mediante comparecencia en la sede electrónica haciendo uso de los sistemas de firma electrónica o, mediante comparecencia a la oficina de atención al ciudadano.
- El documento electrónico que acredite el resultado de la consulta en el registro electrónico, se incorporará automáticamente en el expediente electrónico.
- Generar un documento electrónico que acredite la condición de representante y los poderes que tiene reconocidos en el momento de la tramitación

Así mismo:

- Desde el servicio de Registro de Entrada de documentos (personal de las OMAC) tienen que poder disponer de la información por la consulta en línea por la validación de la representación que el ciudadano indique así como poderla incorporar al registro de representantes propia de la solución así como al servicio Representa del Consorcio AOC mediante interoperabilidad de la solución.
- El servicio de formularios electrónicos en la tramitación desde Seu-e, tendrá que integrarse con lo registros de apoderamientos, y específicamente, no limitándose únicamente a estos, la integración con el servicio Representa del Consorcio AOC,.
- Desde de los servicios de la Carpeta ciudadana/empresa, la información de apoderamiento/representación esté disponible por su consulta así como por la entrada de nuevas representaciones mediante el servicio directo “apud acta”.

---

<sup>17</sup> Estos requerimientos tienen que estar logrados como máximo 6 meses después de la firma del contrato.



### 9.7.13 Pasarela de pago

La solución tiene que incluir un sistema de pago telemático de forma que un usuario final tiene que poder realizar pagos de tasas, impuestos, matrículas, etc; aquellos derivados de procedimientos y solicitudes electrónicas y de obligaciones tributarias obtenidas mediante documentos de cobro emitidos por la Corporación desde los servicios que entregará el componente de Gestión, recaudación e inspección de los ingresos municipales, [apartado 9.6](#).

Por eso tendrá que:

- Garantizar la seguridad y confidencialidad de la información bancaria aportada en el proceso de pago.
- Facilitar la posibilidad de realizar transacciones de pago con un conjunto de entidades financieras, y no limitarse a una única entidad.
- Incorporar herramientas de control del fraude, como por ejemplo: localización de IP, listas negras, etc.
- Admitir diferentes tipos de modalidades de pago.
- Integrarse con el proceso de tramitación de solicitudes electrónicas y/o inscripciones electrónicas a actividades y/o cursos.
- Integrarse con los subsistemas de gestión económicos, gestión de ingresos y plataforma de gestión y tramitación electrónica de expedientes y servicios a la sede-e, del [apartado 9](#) del presente documento.
- Hay que poder asociar cada pasarela de pago a los diferentes entes y procedimientos.

El Adjudicatario integrará los módulos y componentes que impliquen pago con la pasarela de pagos que disponga la Corporación (actualmente es *CaixaBank en trámites de inscripciones actividades y BBVA como pasarela en la oficina virtual tributaria*). Así mismo, durante la vida del contrato, el adjudicatario validará los requerimientos técnicos e integrará la solución ante posibles cambios de la pasarela que la Corporación pueda adoptar, sin ningún coste adicional.

### 9.7.14 Validación de documentos electrónicos

Todos los documentos generados a la plataforma se tienen que suministrar en formato PDF/A e incluirán el correspondiente código seguro de verificación (CSV), que tendrá que dar garantía de autenticidad e integridad en caso de cambio de formato.

Así mismo, aquellos documentos insertados de fuentes externas a la solución en cualquier de sus subsistemas de gestión, hará falta que incorporen el correspondiente CSV, único e inequívoco al sistema.

El sistema incluirá en la sede electrónica un validador de documentos electrónicos emitidos por el Ayuntamiento a partir del CSV. Para la validación del documento se solicitará al usuario la introducción del CSV que incorporará el documento a validar y se mostrará el documento original electrónico que tendrá que estar almacenado, junto con su CSV, el cual formará parte de los metadatos del documento.

Así mismo, el sistema tiene que ser capaz de validar de forma individual documentos que están incluidos en relaciones masivas, como por ejemplo validación de un CSV de una operación contable



individual que está firmada/aprobada dentro de una relación masiva, de forma que el estado del documento individual sea coherente con su tramitación, firma, aprobación.

Habrà que incorporar el validador actual para compatibilizar los documentos electrónicos previos elaborados con los sistemas de expediente-e actuales.

### 9.7.15 Atención al ciudadano multicanal

La solución propuesta se complementará con un módulo integrado de atención al ciudadano que permita, como mínimo:

#### 9.7.15.1 Atención integral

Basado a modo de sistema de tickets que permita a las oficinas de la OMAC gestionar el servicio

- De información con acceso a los recursos públicos y privados tanto de ciudad como de la corporación que ayuden a comunicar y remitir la información solicitada, por correo-e, por teléfono, presencialmente, etc.
- Atención personalizada al ciudadano, con una visión 360º de este con acceso a los datos del núcleo de personas, expedientes, notificaciones, padrón municipal como habitante, como proveedor a los datos de contabilidad y como contribuyente a los tributos, recibidos, etc. Toda la información vinculada a una persona que esté disponible al sistema de gestión integral e integrado y expediente-e.
- Facilite la atención al ciudadano de forma multicanal, por lo tanto sea cual sea la vía de acceso del ciudadano en su relación con la Corporación (presencial, telefónica, mail, carpeta ciudadana/empresa, etc)
- Seguimiento de las peticiones de atención, según canal, estado, plazos, tiempos de atención, tipología de los asuntos, etc.
- Publicación de comunicados internos entre el personal municipal de las oficinas de atención que permita evitar el uso del correo electrónico y por lo tanto centralización de la información en este punto.
- Busca, explotación y cuadro de indicadores que permitan la evaluación y la toma de decisiones del sistema de atenciones; por oficinas, canales, estados, tipologías, etc. Este datos serán entregados al datawarehouse por explotación por parte de la Corporación, pero se entregará un cuadro de partida por parte del adjudicatario.
- Permitirá integrar en el entorno de trabajo de atención al ciudadano aquellos portales web públicos (web municipal, suyo electrónica, carpeta ciudadana/empresa, etc) y privados (intranet, etc) que ayuden a la busca de información por la atención al ciudadano.
- Facilidad de envío de correo electrónico desde el mismo entorno para enviar la información solicitada
- Se valorará positivamente integración CTI con sistemas de telefonía-callcenter.

#### 9.7.15.2 Cita previa

- Se requiere:
  - Sistema de configuración y parametrización desde el cual se pueda configurar el funcionamiento y activación de la cita previa; creación y mantenimiento de agendas de



- personas, servicios o centros, con los datos de contacto así como las franjas horarias disponibles, en base a calendario personal, ausencias, días de atención , etc.
- Se dispondrá de un entorno web publicable a la sede electrónica a modo de trámite y también a modo web responsiva, por la cual los ciudadanos puedan solicitar cita previa en un determinado centro, servicio o persona que disponga de agenda publicada al ciudadano. Este entorno será a modo marca blanca y personalizable con la imagen y colores corporativos. Será responsiva y adaptativa a cualquier dispositivo móvil desde los que se acceda.
  - Hará falta que permita indicar temas y motivos de la visita de forma preestablecida que ayude a la evaluación posterior y obtención de indicadores.
  - Gestión de solicitudes de cita previa y procedimiento de gestión de estas, grabación, comunicaciones con interesado, modificaciones, anulaciones, etc.
  - El servicio de Cita previa tiene que ser integrable e interoperable con otras soluciones para que pueda ser un servicio multicanal. Por lo tanto, se entregarán las API's que faciliten el registro de citas, validación de citas así como cancelaciones.
  - El ciudadano hará falta que obtenga un justificante de la cita con obtención de un código de barras o un código QR que lo referencie.
  - Hará falta que se integre con un sistema lector de código de barras o código QR que permita validar las citas a la entrada de los equipamientos para confirmar la visita del ciudadano y por lo tanto, gestionar las citas y turnos según las validaciones previas.
  - Permita la anulación o modificación de citas previas concertadas por parte del ciudadano y por los gestores municipales.
  - La información basada con el catálogo de procedimientos y trámites
    - Solución que permita obtener cualquier información, trámites, procedimientos, servicios que presten la Corporación para poder realizar un servicio de atención al ciudadano correcto.
    - Hace falta que sea un concentrador de información como único punto de atención e información al ciudadano.
    - Hace falta que disponga del catálogo de trámites (lo publicado en la Seu-e) pero con acceso a la información pública y privada a modo instrucción operativa o guía de procedimiento.
    - Desde el punto anterior, permitir la tramitación asistida a los ciudadanos incorporando la firma biométrica: A partir del punto anterior de información, hay que poderse iniciar la tramitación correspondiente del servicio, sin necesidad de entrar y salir de plataformas diferentes.
  - Enlace en los diferentes portales y servicios públicos electrónicos
    - Además de ser centro de información hace falta que centralice el acceso en las diferentes herramientas de gestión y de atención, permitiendo obtener un único escritorio de atención al ciudadano completo.
    - Hace falta la integración con API's o servicios web externos que permitan obtener información de interés por las personas de las OMAC

Por lo tanto una herramienta básica donde poder concentrar los servicios de información, tramitación y atención al ciudadano por parte de aquellos servicios que están a primera línea en la relación al ciudadano (presencial, telefónico, telemático)



### 9.7.16 Carpeta electrónica – Servicios digitales

La solución propuesta tendrá que incluir un espacio dentro de la sede electrónica desde donde las personas físicas y jurídicas y representantes, puedan acceder, de forma ágil y sencilla, a servicios electrónicos como elemento principal de la relación digital con la Corporación, sin la intervención de los empleados municipales. Consultar información y documentos que la Corporación disponga de ellos y conocer el estado en que se encuentran sus solicitudes y trámites así como disponer de servicios y trámites con la Corporación por medios electrónicos con plena garantía jurídica y técnica.

La carpeta hace falta que actúe en base :

- vistas o ventanas sobre los sistemas de información y gestión municipal detallados en el presente documento. Esto implica que la Carpeta ciudadana/empresa tiene que poderse configurar y parametrizar desde los sistemas de gestión de backend, dando visibilidad al ciudadano sobre datos, expedientes (según fases, estados, etc) y documentos (indicando qué suneo accesibles, confidenciales, etc).
- como servicios auto consumibles automatizados, que permitan la transacción y obtención de documentos y certificados electrónicos, sin la necesidad de tramitar solicitudes al registro electrónico, y la tramitación posterior
- iniciación de trámites relacionados con cada servicio, dado que ya se dispondrá de la autenticación de la persona por medios electrónicos
- registre las evidencias al sistema de gestión interno de los accesos, operaciones y transacciones que realiza el ciudadano.

Por lo tanto, habrá que integrarse con el resto de componentes del [apartado 9](#) para configurar una carpeta electrónica ciudadana/empresa por el acceso a consulta de datos y documentos que la Corporación disponga sobre él y permitir la tramitación directa de asuntos con la Corporación.

#### 9.7.16.1 Requerimientos técnicos

- Hace falta que sea multidioma, como mínimo, catalán y castellano.
- El acceso a la carpeta ciudadana/empresa podrá hacerse, indistintamente, mediante certificado electrónico o con otros sistemas de identificación segura como sistema de claves compartidas. El acceso a la Carpeta ciudadana/empresa, **como mínimo será mediante VALID** del Consorcio AOC.  
En el supuesto de que la Corporación implantara un sistema de tarjeta ciudadana, el adjudicatario implementará el sistema de autenticación a la Carpeta Ciudadana/empresa sin coste adicional.
- La solución tiene que permitir identificar servicios y funcionalidades posibles según el perfil o rol que los interesados dispongan según la relación con la Corporación; Habitando, profesional, entidad, empresa, proveedor, contribuyente, empleado público, etc.
- Dado que cada persona puede actuar según diferentes roles ante la Corporación, la plataforma tiene que resolver la relación electrónica con la Corporación por parte de los ciudadanos. Se requiere disponer de un conjunto de servicios y funcionalidades ya sea todo en un solo punto a



modo “Carpeta Ciudadano/Empresa” y a modo de subcarpetas Carpetas electrónicas específicas como “Tributaría o de Contribuyente”, “Proveedor”, “Gestor Administrativo”, etc.

Cualquier caso, independientemente de la forma de entregar la solución, es voluntad de la corporación detallar los requerimientos de servicios y funcionalidades para cada colectivo, detallado a los puntos siguientes.

- Los servicios digitales a modo de portales web y carpetas electrónicas, el adjudicatario hará falta que los personalice a la imagen corporativa que se requiera y serán accesibles según normativa y responsive web design por el acceso desde dispositivos móviles mediante aplicaciones móviles híbridas.
- Para poder dar un soporte al Ciudadano, hará falta que el personal de atención al ciudadano, pueda acceder a la Carpeta en modo suplantación de identidad por la simulación y consulta de información.

#### **9.7.16.2 Funcionalidades y servicios digitales generales de la carpeta para los interesados**

- Acceder como interesado, como representante o como representado, contemplando el ámbito de representación y los documentos vinculados según el registro correspondiente.
- Consultar sus datos personales, tanto del núcleo de terceros, domicilios, padrón de habitantes, datos tributarias y de recaudación voluntaria y ejecutiva así como a gestión económica como posible proveedor, con posibilidad de actualización por los extremos que se determine.
- Consultar estado de expedientes que tienen abiertos con el Ayuntamiento y de los cuales son los titulares, tanto si se han iniciado electrónicamente cómo presencialmente, y de los documentos que los conforman, según vistas establecidas por la Corporación en base a procedimientos, datos y documentos.
- Consultar las anotaciones en las cuales son parte, tanto en el registro de entrada como de salida.
- Aportar documentación y consultar la que dispone el Ayuntamiento de la persona interesada, según los tipos de documentos y documentos indicados como públicos.
- Consultar y gestionar sus representantes inscritos en el registro de representantes y/o apoderamientos.
- Cotejar y verificar los documentos recibidos mediante códigos CSV.
- Petición de acceso a consulta de expediente total o parcial (puesta a disposición) identificando los documentos visibles permanentemente desde la carpeta.
  - Puede ir vinculado a peticiones de acceso recogidos a la ley de transparencia
  - Puede ir vincular a peticiones de préstamo con el servicio de archivo municipal o unidad gestora del expediente.
- Consulta y acceso a comunicaciones y notificaciones electrónicas. Las notificaciones enviadas formarán parte del expediente y quedará por lo tanto, dentro del depósito de las notificaciones una vez se disponga de la evidencia de acceso (practicada). Habrá que proporcionar los servicios web o la consulta para permitir esta funcionalidad. Cualquier caso, el adjudicatario entregará esta funcionalidad plenamente operativa por el ciudadano.



- Consentimientos<sup>18</sup>
  - Acceso y consulta de los consentimientos facilitados a la corporación, tanto por los documentos como por los servicios que la corporación disponga (trámites, comunicaciones, alertas, newsletter, etc).
  - Posibilidad de tramitar nuevos consentimientos, tanto propuestos por la corporación como aquellos que el ciudadano quiera aportar por medios electrónicos, consolidando estos sobre la gestión de backoffice de consentimientos del interesado.
  - Se entregará API abierta que permita la consulta y transacción con la gestión y validación de consentimientos, de forma bidireccional con los diferentes servicios de la Corporación.
- Consulta de Bolsa de trabajo, en el supuesto de que el interesado forme parte de una bolsa de trabajo, consultando la orden en el que se encuentra y los miembros (anonimizados) precedentes, con posibilidad de actualización de la situación a suspenso, si el interesado lo considera oportuno.
- Toda la información que el Ayuntamiento determine como publicable y que consten al sistema de gestión municipal y que es objeto del presente contrato, como censos en que el interesado conste, agrupados por secciones y orígenes de información.
- Los documentos que se puedan obtener se generarán mediante servicio de expedición de documentos, teniéndose que generar en línea y entregarlos al mismo momento, en formato PDF, cumpliendo lo exigido en la norma vigente por las actuaciones administrativas automatizadas, teniendo que incorporar al documentos una firma electrónica con sello de órgano de la Corporación, sello de tiempo válido y código seguro de verificación (CSV), garantizando que el documento es original emitido por la Corporación.
- Los modelos de documentos que se puedan generar desde la Carpeta electrónica (ciudadana/empresa, contribuyente, gestores administrativos, habitantes, proveedores etc) tienen que poderse diseñar desde el sistema de definición y generación centralizado de documentos de la plataforma única objeto del presente pliego y, en su caso, almacenarse al sistema de gestión documental de la misma.
- Buzón de documentos, donde se tendrá acceso a aquellos documentos que se hayan generado de forma automática en base a una transacción generada por el interesado desde la misma carpeta o porque el empleado municipal, pone a disposición de la interesado documentación que le es de interés.
- Portafirmas Ciudadano, por la consulta y firma electrónica de documentos necesarios en la solicitud y tramitación de asuntos con la Corporación
- Hace falta que permita al personal de atención al ciudadano o aquellos en quien se autorice como servicio de soporte a la ciudadanía, la visión de los datos de la carpeta que el

---

<sup>18</sup> Este requerimiento tiene que estar logrados como máximo 12 meses después de la firma del contrato.



ciudadano dispone en el momento de la llamada a la Corporación, permitir dado un soporte y atención personalizada.

#### **9.7.16.3 Funcionalidades y servicios digitales para habitantes (empadronados)**

Se requiere :

- Los indicados al apartado 9.7.16.2 cómo persona interesada
- Esté integrado con el sistema de gestión municipal objeto del presente proyecto; componentes del [apartado 9](#).
- Consulta de información padronal que permita a cualquier persona, con identificación previa, consultar la información de su empadronamiento contra el sistema de padrón de habitantes del Ayuntamiento de Tarragona. Como mínimo, Nombres y apellidos, DNI, lugar y fecha de nacimiento, fecha alta padrón, dirección, nacionalidad, información sobre residentes al mismo domicilio y datos censo electoral.
- Hace falta que se puedan configurar textos que se tengan que mostrar. Textos indicados por los empleados municipales desde el sistema de gestión del Padrón de Habitantes.
- Disponer del servicio de expedición de documentos como volantes y/o certificados de empadronamiento firmados mediante sello de órgano.
- Vinculación con trámites de padrón para poder iniciar la tramitación.

#### **9.7.16.4 Funcionalidades y servicios digitales para proveedores y entidades**

Se requieren de servicios digitales y funcionalidades dentro de la Carpeta ciudadana/empresa, para proveedores y entidades y asociaciones:

- Los indicados al apartado 9.7.16.2 como persona interesada.
- Esté integrado con los sistemas y componentes de la solución comprendidos en [el apartado 9](#) del presente pliego, para ofrecer una visión completa de los asuntos y gestiones que dispone con la Corporación los terceros que sean Proveedores o Entidades y asociaciones.
- Acceso y consulta de los datos identificativos
- Consulta estado de aprobación y pago de facturas y acceso al por menor de las mismas.
- Obtención de documentos de facturas por intervalos de fechas
- Consulta y modificación de cuentas bancarias por el pago de facturas.
- Aportar documentos complementarios de facturas, subvenciones, etc.
- Estado de solicitudes de subvenciones
- Subvenciones recibidas y posibilidad de realizar las justificaciones mediante registro electrónico
- Justificación de subvenciones pendientes
- Comunicaciones y notificaciones
- Documentos que dispone la corporación sobre el proveedor/entidad
- Consentimientos
- Consulta de información detallada de fianzas y avales
- Representando/s de la emprendida/entidad.



- Expedición de documentos mediante actuaciones administrativas automatizadas, con como mínimo emisión de documentos como operaciones superiores a 3.000€, certificados de retenciones o relación de facturas con información sobre su estado.
- Posibilidad de consultar los trámites disponibles relacionados con la gestión económica (que no sean servicios directos) y posibilidad de iniciarlos.
- Los documentos a obtener se generarán mediante servicio de expedición de documentos Carpeta, Funcionalidades y servicios digitales por contribuyentes.
- Trámites directos, como obtención de cartas de pago, en el supuesto de que los recibos se encuentren en estado de pendiente.
- Poder realizar autoliquidaciones, en base a las tarifas definidas al Organismo.
- Todas las funcionalidades, acciones, datos y documentos estén plenamente integrados con el sistema de gestión económica y tributaria objeto del presente proyecto.
- Los documentos a obtener se generarán mediante servicio de expedición de documentos.
- Los detallados en [el apartado 9.6.6](#) verso el servicio de la Gestión y de inspección de ingresos

#### **9.7.16.5 Funcionalidades y servicios digitales para gestores administrativos**

Dado que las empresas y colectivos profesionales que se dedican a la representación y en la tramitación y gestión de asuntos de terceros, se requiere dentro de la Carpeta ciudadana/empresa, una solución por estos perfiles, que disponga de las funcionalidades como “Carpeta de Gestores Administrativos”, que:

- Permita acreditación de la función de representación con plenas garantías legales, en la que se identifique claramente a las personas representadas y los trámites a los que está autorizado
- Realización de trámites de forma masiva
- Permita generar una autoliquidación a un representado de la gestoría, en base a las tarifas definidas al Organismo
- Posibilidad de emitir documentos de cobro de una serie de autoliquidaciones generadas.
- Posibilidad de consultar los pagos realizados entre fechas.
- Posibilidad de comprobar al sistema de gestión los pagos realizados
- Posibilidad de realizar el pago de todos aquellos impuestos, reservas, productos,...de forma telemática y con tarjeta de crédito/débito o cargo en cuenta.
- Recibir y emitir un justificante de pago de forma automática
- Obtener documentos de un representado.
- Los documentos a obtener se generarán mediante servicio de expedición de documentos

#### **9.7.16.6 Funcionalidades y servicios digitales Tributarios (Oficina Virtual tributaria)**

Se requieren de servicios digitales y funcionalidades en sede electrónica en la Carpeta Ciudadana/empresa, servicios telemáticos por los Contribuyentes; servicios electrónicos tributarios por la ciudadano, empresa, entidades, profesionales, bajo dos modalidades:

- Servicios accesibles sin identificación/autenticación de usuario



- Servicios privados con acceso restringido y con autenticación

En función de la normativa vigente en cada momento, el Ayuntamiento tiene que poder parametrizar la necesidad de identificación/autenticación del usuario para acceder a los servicios electrónicos tributarios.

Los servicios disponibles en sede electrónica en modalidad sin identificación de ciudadano tienen que ser:

- Realizar el pago on-line identificando los datos del documento de pago e intermediando pasarela de pago que pueda disponer la Corporación, con la conciliación automática de los recibos abonados por este canal.
- Consulta de datos en cargo en cuenta de un recibo voluntario (recibo domiciliado), pueden obtener información detallada indicando el NIF o identificador fiscal del titular del recibo y valor, identificador del recibo o también el concepto.
- Consulta del embargo de cuentas y/o devoluciones de AEAT, por ejemplo mediante identificación fiscal, referencia, expediente ejecutiva e importe.
- Consulta del detalle de parcelas IBI/Rústica, por ejemplo intermediando NIF e identificación del recibo o liquidación.
- Obtener documentos de pago de recibos en periodo voluntario, por ejemplo mediante identificador fiscal y concepto. Los documentos de pago hará falta que dispongan de los código de barras y datos suficientes por su pago en cualquier entidad bancaria colaboradora y pudiéndose pago de forma telemática al momento.
- Hay que poder generar autoliquidaciones, con selección previa del tipo de emisión/conceptos que desde la Corporación se decida permitir autoliquidar. Por lo tanto, permitiendo indicar datos del tercero, domicilio fiscal, datos específicos sobre lo objeto/concepto tributario y obteniendo como resultado la autoliquidación con las ráfagas correspondientes para permitir el pago a cualquier entidad bancaria y/o pudiendo pagarla telemáticamente según punto indicado antes.

**Como mínimo se implementarán autoliquidaciones de Vehículos y autoliquidaciones de tasas según los conceptos que la corporación desee que se pueda autoliquidar (cómo por ejemplo carnés jóvenes, fianzas, cesiones espacios, uso equipamientos, etc).**

- Simulador del cálculo del importe a pagar en concepto de Impuesto sobre el Incremento de Valor de los Terrenos de Naturaleza Urbana (Plusvalía) donde los resultados que se obtengan tendrán únicamente valor informativo.

Los servicios disponibles en modalidad con identificación de ciudadano tienen que ser los anteriores más:

- Identificación y firma electrónica
  - Acceso mediante **identificación/autenticación** con DNle o certificado digital emitido por CA's como FNMT, CartCert, etc o cualquiera de los recogidos a la norma así como los recogidos al Protocolo de Identificación y Firma electrónica del Ayuntamiento de Tarragona. Específicamente hace falta que la autenticación se realice mediante el sistema VALID del Consorcio AOC mediante idCatMòbil y por lo tanto hace falta que se integre.



- En el supuesto de que alguno de los servicios requiera firma electrónica por parte del ciudadano, esta se realizará mediante DNle, o certificado digital emitido por CA's como FNMT, CartCert, etc o cualquiera de los recogidos a la norma así como los recogidos al Protocolo de Identificación y Firma electrónica del Ayuntamiento de Tarragona.
- Permita la domiciliación de recibos que se encuentren en periodo voluntario, tomando las medidas necesarias para cumplir con la norma SEPA, o recibos que tienen que ser generados en el ejercicio fiscal en curso, y donde su padrón todavía no se haya generado en, si se conoce la referencia del objeto tributario.
- Posibilidad de añadir/modificar/eliminar domiciliaciones de tributos, por defecto a todos los objetos, por tipos de objeto o por objetos individuales.
- Permitir la presentación de documentos relacionados con sus expedientes abiertos o por el inicio de nuevos expedientes, esta función estará integrada con el sistema de gestión documental
- Consultar la deuda pendiente, de los recibos pagados y la generación de informes de certificados de deuda mediante actuación administrativa automatizada (sello de órgano).
- Obtener justificantes de pago en caso de que los recibidos/liquidaciones estén pagados
- Consultar pagos realizados entre fechas, por tipos de emisión, etc.
- Obtener documento de cartas de pago mediante código de barras y datos suficientes por su pago en cualquier entidad bancaria
- Consultas y acceso al por menor de las multas y/o sanciones
- Acceso a consulta de la relación y detalle de los objetos tributarios –unidades fiscales- de los cuales el interesado es titular o cotitulares. Así mismo posibilitado de obtener documento detalle del resumen tributario que dispone.
- Consulta de recibos del interesado sobre los diferentes conceptos tributarios, agrupando los mismos en función del estado en que se encuentren –pendientes de pago, pagados,..-.
- Acceso al por menor de cada recibido/liquidación mostrando información completa (concepto, año, referencia, numero identificación, titular, fechas de emisión y aprobación, plazos, líneas de detalle, importes, domiciliación, etc).
- Posibilidad de consultar los trámites disponibles relacionados con la gestión tributaria y recaudación (que no sean servicios directos) y posibilidad de iniciarlos.
- Servicio de calendario fiscal personalizado, pudiendo el ciudadano consultar los tributos periódicos y los plazos de pago.
- Posibilidad de pago telemático de 1 o varios recibos a la vez, desde la misma carpeta ciudadano/empresa.
- Todos los documentos emitidos por el sistema a los que el ciudadano tenga acceso dispondrá de código seguro de verificación que permitirá contrastar la autenticidad del documento, guardando al sistema bien el original digital de este documento o bien copia de los datos que este contiene y la plantilla usada por su presentación.
- Hay que poder realizarse notificaciones, notificación en sede-e y mediante servicio eNOTUM del Consorcio AOC.
- Hace falta que el sistema tenga presente la representación de personas físicas y/o jurídicas, y por lo tanto, pudiendo activar las vistas personales y vistas de los representados por aquellas trámites y gestiones sobre los que disponga la representación (total/parcial).
- Hacer simulaciones sobre solicitudes de planes de pago, aplazamientos y fraccionamientos de deuda
- Tiene que permitir la tramitación automatizada de solicitudes de planes de pago, aplazamientos o fraccionamientos, de acuerdo con los parámetros y criterios previamente definidos por el Ayuntamiento.



- Tiene que contar con la posibilidad de explotar los datos estadísticos en cuando al acceso al OVT y los diferentes servicios utilizados o solicitados.

#### **9.7.16.7 Funcionalidades y servicios digitales para Cargos electos**

La propuesta presentada incluirá un portal dirigido en los cargos electos que los permitirá:

- Acceder al calendario y a las convocatorias de las sesiones de los órganos colegiados de los cuales sean miembros.
- Consultar las preacta y actas de las sesiones.
- Consultar los expedientes incluidos en la orden del día de los órganos colegiados de los que son miembros, titulares o por sustitución, durante el plazo que establece la normativa vigente.
- Consultar los libros de decretos.
- Tramitar solicitudes del derecho de acceso a la información por parte de los cargos electos
- Ejercicio del derecho de acceso. El sistema tiene que permitir el acceso, por parte de un regidor, a cualquier expediente, previa solicitud y autorización, durante un plazo determinado.
- Validar documentos electrónicos mediante su CSV.
- Presentación de mociones al Consejo Plenario mediante el registro electrónico.

#### **9.7.16.8 Muro de comunicación<sup>19</sup>**

Es voluntad de la Corporación ofrecer nuevos canales y sistemas de atención más ágiles y personalizados. Por lo tanto, desde la “Carpeta electrónica” se requiere implantar un servicio de comunicación común directo con la corporación, evitando el canal telefónico, correo electrónico, etc, ofreciendo un servicio plenamente integrado con los servicios públicos electrónicos y los sistemas de gestión internos que contemple:

- Posibilidad que el ciudadano contacte directamente con el instructor de un expediente o con la persona de atención ciudadana asignada para que pueda realizar las preguntas, dudas, sugerencias a modo similar al correo electrónico.
- La comunicación será asíncrona, y por lo tanto, no siendo una comunicación a modo chat on-line síncrono.
- Permitirá texto plano con una medida limitada y permitiendo anexar archivos tipos PDF e imágenes (GIF, JPEG) de peso limitado en la configuración de este sistema.
- La respuesta por parte del empleado público permitirá texto con enlaces a recursos web así como anexar documentos de los sistemas de gestión y/o externos a los mismos y por lo tanto permitiendo la carga manual.
- Permitir ver la trazabilidad y auditoría de la comunicación a modelo hilo de conversación, separando las peticiones/comunicaciones del ciudadano a una columna y las respuestas/comunicaciones del empleado público a otra columna (a modo visualización tipo whatsapp).
- El servicio visualizará los horarios y condiciones del servicio en una franja siempre visible y posibles alertas (interrupciones de servicio, etc).

<sup>19</sup> Estos requerimientos tienen que estar logrados como máximo 18 meses después de la firma del contrato.



- El sistema estará integrado con el módulo de Atención Presencial y/o escritorio virtual de tareas pendientes a fin y efecto que sea proactivo verso los empleados públicos asignados a este servicio.
- El sistema permitirá configurar la retención de las comunicaciones y por lo tanto, almacenará el historial de comunicaciones del interesado por el periodo establecido, permitiendo eliminarse aquel contenido que supere el tiempo indicado.
- Desde el sistema de atención al ciudadano así como desde la ficha del interesado desde el núcleo de personas, se podrá acceder a las comunicaciones y respuesta que ha tenido en su relación con la corporación para facilitar la relación con el ciudadano y el servicio personalizado.
- Se entregará un conjunto de API's que hagan posible la funcionalidad, al ciudadano, desde Carpetas electrónicas y APP por dispositivos smartphone o mesitas.

#### 9.7.16.9 Ampliación funcional de la Carpeta electrónica

La solución técnica de la Carpeta Digital por el ciudadano hace falta que disponga de la capacidad de integrar otros sistemas y orígenes de información externos a la solución del presente contrato, por parte de los técnicos municipales, para ampliar en cualquier momento, la información personalizada al ciudadano, pudiendo conformar un único y completo punto de relación digital con el ciudadano - Carpeta ciudadano/empresa.

Así mismo, hará falta que se pueda adecuar a las hojas de estilos de la corporación, tanto actual como futuros, por parte del personal técnico municipal.

#### 9.7.16.10 Servicio digital extremo-extremo

El adjudicatario, hará falta que implemente **tres** procedimiento electrónico extremo-extremo que contemple desde el inicio a la resolución electrónica, por parte del ciudadano, contemplando la generación e integración de los componentes de registro-e, autoliquidación, pago y resolución automatizada, en base a datos y documentos que se aporten en la tramitación por el ciudadano, validación automática de criterios, así como expedición y firma automatizada de documentos por el sistema.

Estos procedimientos extremo-extremo, serán consensuados entre Adjudicatario y Corporación y será la base por el posterior despliegue de servicios digital extremo-extremo plenamente automatizados para ofrecerlos al ciudadano.

#### 9.7.17 Registro de Entrada y Salida de documentos.

La plataforma de tramitación electrónica hace falta que disponga de un módulo para la gestión del registro de entrada y de salida de documentos que permita las tareas de registro, gestión y trazabilidad de los documentos presentados y enviados a /desde la Corporación.

El alcance del suministro e implantación del Registro de documentos, será sobre las siguientes entidades:

CIF	Organización
P4315000B	Ayuntamiento de Tarragona
P9315002G	Instituto Municipal de Servicios Sociales de Tarragona



P9313102G	Patronato Municipal de Deportes (PMET)
P9315004C	Patronato Municipal de Turismo (PMTT)

La inclusión o supresión de algún organismo público dependiente, no implicará ningún coste económico por La Corporación, ni en licenciamiento ni en servicios de soporte requeridos por este hecho.

#### 9.7.17.1 Características generales

Tiene que garantizar la función de fe pública del registro dejando constancia en cada asentamiento registral toda la información que exige la norma (arte. 16 de la ley 39/2015 LPACSP). Los datos de fe pública tienen que protegerse porque no sean modificadas o, en su caso, modificarse sólo por determinados usuarios, pudiendo exigirse que cualquier alteración de los mismos se tenga que realizar mediante la correspondiente diligencia.

Tiene que ser flexible y de fácil uso, tanto en las prestaciones de configuración como en los procesos de gestión, dando cobertura al modelo de gestión del registro que en cada momento elijan la Corporación (centralizado, descentralizado o mixta ). Tiene que permitir adecuar el sistema a las necesidades específicas de la Corporación y los diferentes perfiles de usuarios que intervengan en los procesos de gestión.

Tiene que estar orientado a la implantación de una gestión 100% electrónica, dando respuesta a las necesidades derivadas de la aplicación de la ley 39/2015.

El adjudicatario adecuará el módulo de Registro de entrada y salida de documentos a las normas aplicables (estatales, autonómicas) que lo afecten, dentro del marco del contrato sin coste y durante la implantación así como mantenimiento y evolución de la solución entregada dentro del contrato.

La solución propuesta estará formada por el registro electrónico y el presencial, tanto de entrada como de salida, Multientidad (tanto por Ayuntamiento, Organismos autónomos, patronatos municipales) y con capacidad de interrelación con el gestor de expedientes y otros sistemas de información del Ayuntamiento o externos, como por ejemplo el EACAT (mediante servicio MUX, bidireccional) y SIR.

#### 9.7.17.2 Requerimientos del Registro de documentos

- Hace falta que disponga de un sistema de configuración en el que poder :
    - Establecer parámetros que correspondan para adaptar la aplicación en las necesidades específicas de la Corporación, pudiendo definir el modelo de registro E/S y personalizar reglas de gestión que tengan que aplicarse en cada uno de los ámbitos del modelo.
    - Permitir cambiar el modelo de registro , añadiendo nuevos organismos, oficinas, libros, etc de forma fácil e intuitiva.
- El modelo actual de gestión del registro municipal de la Corporación está conformado por oficinas de registro presenciales, las unidades gestoras remitentes de información y destinatarios de asentamientos registrales, los libros generales y auxiliares
- Para dar desempeño a la ley 39/2015, hará falta que el nuevo modelo tiene que contemplar, además, los Organismos externos con los que la Corporación podrá



relacionarse en el marco de la ventanilla única y por supuesto el registro electrónico, plenamente interoperable e integrado en el Registro Electrónico General de la Corporación.

- Hace falta que se disponga de configuración para permitir definir los organismos externos (aquellos que se realicen intercambios registrales a través del MUX y del SIR) e internos (Ayuntamiento, Organismos autónomos y empresas municipales). Por cada uno de ellos, se tiene que poder configurar su ámbito de gestión, con el conjunto de unidades gestoras destinatarias y remitentes de los asentamientos registrales que gestione, se a decir, el organigrama (que tiene que formar parte de la base de datos corporativa de organización común a toda la plataforma, vinculando también la configuración de seguridad), y de los libros de registro con los que opere (generales, auxiliares, de diferentes niveles, etc).
- Sobre el modelo definido, cada organismo creado tiene que poderse personalizar las reglas específicas por la gestión del registro en su ámbito, es decir, el modo de trabajo sobre su ámbito/perfil de usuarios determinado (sobre qué asentamientos se podrá trabajar, qué atributos se podrán agasajar, cuáles serán obligatorios, posibles valores de cada atributo, modelo de justificante, acciones a poder realizar, gestión de permisos y autorizaciones, etc).
- Las anotaciones registrales se ajustarán a los estándares definidos por la normativa vigente (SICRES en su última versión).
- El sistema tiene que permitir la introducción de las personas interesadas y relacionadas (representantes, etc) de forma codificada y referenciada a los datos del núcleo de terceros objeto del presente contrato, y la aplicación agasajará automáticamente los datos de la persona en caso de que exista. Este sistema de entrada también hace falta que se aplique verso los datos de direcciones contra el núcleo de domicilios.

En el supuesto de que el tercero y/o el domicilio no existan, el sistema permitirá dar de alta estos sin necesidad de tener que salir del registro para acceder a la aplicación del núcleo (terceros/territorio) sino que se permitirá el alta/modificación de registros del núcleo desde la misma aplicación de registro, siempre y cuando disponga de los permisos adecuados. En caso contrario, se podrá entrar la información de forma desvinculada del núcleo de terceros y domicilios.

- Hace falta que incorpore los metadatos obligatorios de ENI tanto a nivel de asentamiento como nivel documento y permitirá ampliar con más metadatos opcionales que se puedan requerir en las anotaciones registrales.
- Hace falta que permita la incorporación de documentos, ya sea por el canal electrónico o por el canal presencial, respetando siempre los formatos y procesos de digitalización según ENI
- El registro de salida de documentos permitirá la descentralización por servicios / departamentos y se integrará con el sistema de tramitación, así como con el servicio de notificaciones electrónicas e-NOTUM del Consorcio AOC, además de la gestión de notificaciones mediante los sistemas tradicionales, correos o por agente notificador.
- Permita la gestión de los libros
- Contemple los siguientes procesos de gestión:
  - Impedir que una variable/atributo del asentamiento pueda ser modificado
  - Restringir el ámbito de los usuarios que pueden realizar modificaciones determinadas
  - Cierre de asentamientos registrales
  - Diligenciar cualquier modificación realizada sobre atributos del asentamiento registral calificados como fe pública.



- Gestión posterior de los asuntos y documentos aportados por los ciudadanos/se así como el control y seguimiento del estado de los asentamientos registrales en los diferentes procesos que haya intervenido

#### 9.7.17.2.1 Expedición de justificantes/recibidos de presentación al registro

- El sistema tiene que permitir expedir un recibo de presentación con la fecha y hora, número de registro, datos de la solicitud autocompletada, según modelo genérico o específico en caso de existir en el catálogo de trámites y procedimientos, y relación de documentos aportados, ya sea electrónicamente o a las oficinas de registro.
- En el supuesto de que no se aporte todos los documentos, el justificante podrá incorporar un requerimiento de documentación pendiente de aportar, y por lo tanto, formalizar al mismo momento este requerimiento de documentación y plazo que dispone para enmendar.  
Alternativamente, se puede generar, desde la entrada, notificación y asentamiento registral independiente, quedando vinculados ambos registros (entrada con la salida con el requerimiento de subsanación)
- Este recibo será firmado electrónicamente mediante sello de órgano y sello de tiempo e incorporará el código seguro de verificación (CSV)
- El recibo quedará a disposición de los interesados a la carpeta ciudadano/empresa y/o empresa y a la vez será enviado por correo electrónico a la dirección indicada en la solicitud, tanto si se ha realizado por el canal presencial como por el canal electrónico.
- El recibo tiene que poderse imprimir, en el supuesto de que el ciudadano lo solicite en la atención presencial o a posteriori por cualquier ciudadano vía carpeta ciudadano/empresa y/o empresa.
- El recibo contendrá los documentos aportados por el ciudadano con la correspondiente identificación del tipo de documento, nombre, hash del mismo así como su CSV (Código seguro de verificación), tanto si se realiza por canal presencial como telemático el registro.

#### 9.7.17.2.2 Intercambio de información en materia de Registros

- Hace falta la integración con el registro EACAT, mediante el servicio MUX y MUX descarga por la documentación, o la que corresponda del Consorcio AOC
  - Hará falta diferenciar el Asunto-Modalidad de entrada por que se clasifique automáticamente la entrada y el destino de las mismas, como por ejemplo:
    - APL:PDPCP – Destino contratación, atendiendo que sueño entradas provenientes de eLicita y perfil del contratante.
    - APL:EACAT – Destino OMAC por su tratamiento y derivación
    - Etc. Las que remita EACAT mediante MUX y flujo de decisión que la Corporación adopte.
  - Se podrán definir asuntos/modalidades o sub-asuntos que permita la clasificación de estos también en registro de salida



- Hace falta la integración con el registro de FACE (Punto general de acceso de factura-e) que dispone el Ayuntamiento de Tarragona o eFact (caso que la Corporación lo active) y la documentación asociada por medio del registro unificado (MUX).
- Así mismo la integración con diferentes organismos y entidades adheridas al SIR (directamente o mediante la integración MUX) por la salida.
- En cualquier caso, se considera un requerimiento llaves en mano y habrá que dejar esta funcionalidad plenamente garantizada y operativa.
- En el supuesto de que los servicios de intercambio (MUX/SIR) se modifiquen o se establezcan de soluciones diferentes por parte de los prestamistas de estos servicios, el adjudicatario adaptará la integración dejándolo plenamente operativo, sin coste por la Corporación y durante la vida del contrato.

### 9.7.17.3 Requerimientos funcionales por perfiles de usuarios

#### 9.7.17.3.1 Registradores de las oficinas de registro

- Crear asentamientos registrales y con operativas cómo
  - Anotaciones rápidas. Permitirá alta con datos básicos y que se puedan completar posteriormente, manteniendo el número y la fecha originales del registro.
  - Altas repetitivas. Permitirá duplicar registros cuando se esté realizando el registro de un trámite de forma continuada.
- Clasificar los registros en base al trámite realizado.
- Estará integrado con las bases de datos terceros
- Permitirá registrar y asociar un documento a varios interesados, además del principal.
- Incorporar anotaciones al asentamiento.
- Adjuntar varios documentos al registro.
- Aportar y digitalizar cualquier documento:
  - Aportados en caso de que la entrada sea electrónica y en cualquier de los formatos establecidos a la NTI correspondiente. También tiene que aceptar documentos aportados y documentos digitalizados cuando estos se presenten en formato papel por el canal presencial.
  - Permitirá la digitalización de la documentación presentada presencialmente a la oficina de asistencia en materia de registros siguiendo la NTI correspondiente. El proceso de digitalización tiene que permitir la obtención de copias simples y de copias auténticas de los documentos aportados en formato papel, integrándose con el sistema de digitalización objeto de otro contrato.
  - Cuando la presentación de los documentos se haga presencialmente en formato papel, la oficina de **soporte** en materia de registro tiene que poder digitalizar la documentación aportada para hacer un cambio de formato y convertirla en una copia simple o una copia auténtica de un documento original en formato papel. Este proceso de digitalización se hará según el que establece ENI .
- Permitirá obtener el modelo de solicitud relacionado con el asunto a registrar de forma que permitirá ejercer el derecho de asistencia y a la vez sea auto relleno con los datos del registro (no consolidado) para que pueda ser enviado a la solución de firma biométrica por la



visualización y firma del documento por parte del ciudadano. Una vez firmado y recogido conjuntamente con las evidencias, se formalizará el registro.

- Generar justificantes de los asentamientos registrales firmados electrónicamente y accesibles por parte del solicitante que recogerán los datos y documentos aportados por el ciudadano. Ver la funcionalidad requerida en el apartado posterior
- La compulsión electrónica estará integrada en el mismo módulo de registro.
- Imprimir el sello de registro con los datos de la anotación, en impresora selladora o de transferencia térmica e incrustado ente los documentos digitales necesarios.
- Asignar y transferir asentamientos :
  - A unidades gestoras de la Corporación, los cuales podrán aceptar, rechazar o derivar el asentamiento si este no se corresponde a un asunto de su competencia. Hay que poder realizar transferencia múltiple, por lo tanto 2 o más transferencias adicionales además de la principal, a otras unidades que también tengan que conocer y/o gestionar aspectos del asunto del asentamiento del registro.
  - A Organismos o unidades externas (aquellos con los que se realice intercambios registrales mediante MUX/SIR u otros servicios de intercambio de registros).
  - El proceso de transferencia de asentamientos y documentos ha de realizarse de forma 100% electrónica, exceptuando los casos previstos en el artículo 16.5 de la ley 39/2015.
- Validación de asentamientos registrales electrónicos, por la consolidación de los recibos por vía telemática mediante el registro electrónico. Hace falta que se disponga de un sistema que informe a los usuarios de la entrada de registros electrónicos, de forma que pueda procederse a gestionar el asentamiento registral de forma directa (validación de la tipificación del asentamiento y posterior consolidación y derivación a la unidad gestora correspondiente).
- Buscar anotaciones en los diferentes libros por diferentes criterios a la vez, potente y eficiente con el objetivo de localizar una anotación o para obtener una lista con un subconjunto de anotaciones que cumplan los filtros. Permitirá buscar por los valores de los asentamientos, tanto por los atributos obligatorios como los opcionales que se hayan podido configurar de forma adicional por la corporación.

El sistema de de busca tiene que permitir crear y guardar los filtros personalizados para reutilizaciones posteriores.
- Listar, imprimir y exportar todos los datos relativos a los asentamientos registrados a los diferentes libros de registros, mediante listados personalizados. Hará falta que el adjudicatario sirva un conjunto de informes preparados por la gestión del registro, como mínimo el modelo básico a partir del cual se generará, si se desea, el libro general de entradas y libro general de salidas en soporte papel y/o digital.



#### 9.7.17.3.2 Responsables de gestión de libros de registro

- Hay que poder cerrar libros y anotaciones para preservar la función de fe pública. Esta tiene que implicar la imposibilidad de modificación de libros cerrados (incorporación de nuevas anotaciones) o de modificar asentamientos dentro del periodo cerrado. Hay que poder generar cierres diarios y anuales. Se podrán realizar modificaciones excepcionales atendiendo a la correspondiente diligencia.
- Emisión de libros oficiales

#### 9.7.17.3.3 Usuarios unidades gestoras

- Creación de los asentamientos registrales relativos a su ámbito
- Aceptar/rechazar asentamientos registrales de entrada transferidos a su unidad
- Complementación de variables/atributos complementarios del asentamiento que faciliten la gestión posterior del asunto al que se refieren.
- Gestión del asunto del registro:
  - Dar de alta 1 o más expedientes, heredando los metadatos y documentos al expediente y dejando vinculados el registro y el expediente/s generado/s
  - Gestionar la aportación a un expediente ya abierto

#### 9.7.17.4 Registro electrónico

La ley 39/2015 establece en su artículo 16 que cada Administración hace falta que disponga de registro electrónico como punto de entrada de ciudadanos y empresas por la presentación de solicitudes y documentos a través del canal telemático, con plena validez jurídica.

En desempeño de la ley, la plataforma de tramitación electrónica del presente contrato hace falta que cuente con un módulo de "Registro electrónico" que forme parte del sistema del registro general de entrada/salida de documentos y que permita la incorporación de los siguientes servicios a la Sede electrónica:

- Servicio por la presentación de nuevas solicitudes y de la documentación que lo acompaña
- Servicios por la presentación de aportaciones de documentación a expedientes abiertos en respuesta a un requerimiento previo realizado por la Corporación al ciudadano o a una iniciativa de parte interesada (mejora de solicitud, documentación requerida, alegaciones, recursos, etc).

El registro electrónico hace falta que reúna las funcionalidades necesarias para permitir la presentación electrónica de solicitudes con plena validez jurídica. La presentación y lenguaje usado tienen que ser totalmente orientados al ciudadano, que será el usuario principal del mismo.



Así mismo, este hace falta que sea totalmente responsiu y por lo tanto tramitable desde dispositivos móviles (smartphones) y accesible a personas con discapacitado.

El funcionamiento del registro electrónico tiene que basarse en el modelo de gestión global de la plataforma, sin duplicados, elementos funcionales independientes del canal utilizado y el perfil de persona que los utiliza.

En este sentido, se detallan los requerimientos iniciales o conceptuales que hace falta que cumpla el presente módulo:

- Identificación previa al inicio, mediante sistema VALID del Consorcio AOC. En el supuesto de que el ciudadano haya iniciado sesión con anterioridad en algún otro servicio de Sede electrónica, el servicio de registro electrónico heredará/reconocerá la identificación previamente realizada sin pedir de nuevo que el usuario se identifique.
- Selección previa del procedimiento del catálogo de trámites y procedimientos corporativo publicado en Sede electrónica, cuando sea por una nueva solicitud, asegurando que el asunto queda catalogado correctamente desde el inicio y que la relación de documentos requeridos para iniciar y tramitar sea la misma indicada en el catálogo (único punto de configuración y mantenimiento tanto por el sistema de gestión interna como por los servicios públicos electrónicos) con independencia del canal utilizado, y por lo tanto aplicando los mismos criterios de reutilización y archivo en los documentos aportados.
- Cuando el ciudadano realice una aportación de documentación en respuesta a requerimientos previos, hace falta que se vincule al correspondiente requerimiento y por lo tanto, al expediente que se esté tramitando por la Corporación, al módulo de gestión y tramitación electrónica de expedientes.
- Cuando el ciudadano agasaje los datos (generales o específicas) y documentos de la solicitud en el correspondiente formulario de solicitud, estos mismos datos y documentos tienen que ser las que formen parte del futuro expediente al módulo de gestión y de tramitación electrónica de expedientes, sin que sea necesario introducirlos nuevamente.

Respecto a los aspectos funcionales necesarios por la presentación electrónica de solicitudes con plena validez jurídicos, hace falta que alcance exclusivamente los instrumentos por estos objetivo:

- Identificación y autenticación del ciudadano
- Definición de formularios de la solicitud del trámite seleccionado (según [apartado 9.7.11](#))
- Firma electrónica de la solicitud electrónica, y opcionalmente los documentos que lo acompañan
- Emisión de autoliquidación/liquidación y correspondiente pago telemático, si procede.
- Expedición y descarga del correspondiente justificante de entrada así como carta de pago, si procede, recogiendo los datos y documentos aportados al registro



- La aplicación de criterios de gestión del asunto una vez se efectúe la entrada del registro electrónico a la Corporación.

#### 9.7.17.4.1 Definición de Solicitudes (Formularios electrónicos)

Este módulo, tiene que permitir la definición y gestión de las solicitudes y de los documentos aportados por parte del ciudadano desde la sede electrónica al registro electrónico. Estos formularios podrán estar asociados a la ficha informativa de uno o más trámites del catálogo de procedimientos y trámites.

Las funcionalidades básicas del gestor de formularios y trámites electrónicos son las siguientes:

- Definir los formularios según las características de cada trámite, como canal, periodo de tramitación de la solicitud según calendario activo al registro electrónico, libro de registro al que se vincula su entrada y validación, acción de alta, datos específicos y documentos que hay que aportar, de la solicitud, que posteriormente pasarán al expediente, modelo de justificante de entrada y textos predefinidos al modelo.
- Permitir identificar qué variables sueño obligatorias y qué opcionales.
- Precarga de datos al formulario, incorporando los datos asociados y obtenidos del mecanismo de identificación
- Se podrá disponer de más de un formulario asociado al mismo procedimiento del catálogo
- Anexar a la solicitud documentos en diferentes formatos, los configurados en el catálogo, ya sea de nueva solicitud o de aportación a expedientes ya iniciados.
- Tiene que permitir reutilizar las formas de tramitación o canales de tramitación.
- Tiene que permitir establecer un pie de formularios con opciones legales, como pie de RGPD común a cualquier formulario o establecer cláusulas, como la de autorización en la Corporación en el uso de sistemas de intermediación, etc.
- Acreditar telemáticamente la representación, tanto por autorización expresa, como de acuerdo con convenios con otras entidades. Tendrá que ser integrable con el Registro Electrónico de Apoderamientos
- Firmar electrónicamente la solicitud y/o los documentos adjuntos mediante firmas electrónicas según se determine para cada trámite.
- Determinar para cada trámite / formulario, el nivel de firma a aplicar.
- Generar el fichero correspondiente a la solicitud o comunicación en formato legible.
- Obtención del justificante electrónico a modo copia electrónica auténtica, debidamente sellado electrónicamente, con toda la información y documentos presentados por el ciudadano.
- Notificar automáticamente al interesado cuando las solicitudes sean de inicio de expediente, con plazo de resolución y efectos del silencio 21.4 de 39/2015
- Trámite específico y funcionalidades incluidas en las solicitudes, por el tratamiento de los consentimientos por los diferentes servicios que se puedan requerir por parte de la Corporación y con actualización automática al sistema de gestión de backend (p.e por notificación electrónica, datos personales, recibir comunicados y alertas, etc). Así como también para revocarlos.
- La definición de los formularios y documentos que se generen se hará siguiendo el manual de estilo del Ayuntamiento de Tarragona.



- Registrar de entrada la solicitud o comunicación del ciudadano, de forma automática, mediante el registro electrónico y generar el justificante de asentamiento registral firmado con sello de órgano especificado e identificando los documentos anexados con los hash de cada uno.
- Generar el alta un expediente, incorporando la documentación aportada al expediente y vinculando el asentamiento registral al mismo.
- Los formularios también serán accesibles directamente desde las oficinas de atención al ciudadano y según catálogo, dejando registrada la presentación y facilitando el inicio del expediente o la aportación de documentos.

#### 9.7.17.4.2 Solicitudes/Formularios electrónicos proactivos

- Camps de las solicitudes (formularios electrónicos), que propongan o aporten, dejando o no modificar, valores autocompletados con información obtenida intermediando:
  - Integración con los componentes que componen la solución
  - Integración con sistemas propios de la corporación, previa entrega de las APIs correspondiente
  - Interoperabilidad con servicios de VIA OBERTA

*Por ejemplo, variable Calle, se presente con todas las calles disponibles al núcleo de domicilios del municipio. Variable valor catastral en un trámite como la suma de los valores catastrales de las fincas del cual el usuario identificado es propietario, etc.*

- Posibilidad de condicionar el acceso a tramitar una solicitud o a seguir en la tramitación una vez iniciada, condicionado al valor de variables autocompletadas o rellenas por el usuario.

*Por ejemplo, una servicios destinados sólo por personas empadronadas, sin deudas con la Corporación, etc. La solución tiene que evaluar el trámite para que deje proseguir o alerte y cancele el proceso, indicando los motivos.*

#### 9.7.17.4.3 Solicitudes/Formularios electrónicos con liquidaciones/autoliquidaciones

Colmo aparte fundamental en la evolución de la publicación de los formularios electrónicos que configuran las solicitudes electrónicas por parte del ciudadano, un conjunto importante de los trámites requieren de la emisión de liquidaciones/autoliquidaciones de tasas y precios públicos y del correspondiente pago telemático para poder tramitar el servicio solicitado.

Es por eso que se requiere de una funcionalidad importante y de alto valor añadido, que permita:

- Desde la definición de los tipos de solicitud, hay que poder configurar si la solicitud requiere de la emisión de una autoliquidación/liquidación así como su parametrización (objeto tributario, concepto, etc) y si se permite lo :
  - pago telemático, integración con pasarela de pago y recogiendo las evidencias en el registro electrónico, justificando y recibos.
  - pago no domiciliado, emitiendo la correspondiente carta de pago.
  - Domiciliado, emitiendo el justificante y registrando el recibo a recaudación por la generación de remesas de cobro.
- La tramitación por parte del ciudadano será guiada en todo momento, no teniendo que iniciar un nuevo trámite. Por lo tanto, será un paso más a completar por el ciudadano que permitirá



rellenar la solicitud, anexas archivos, autoliquidar/liquidar y confirmación de la solicitud con los justificantes-e pertinentes.

- Todos los metadatos y documentos generados tienen que ser heredados al registro de entrada así como al expediente que se origine.
- El ciudadano obtendrá el/s documento/s de solicitud y de liquidación/autoliquidación y carta de pago, si procede, y justificantes correspondientes. También se puede considerar en un único documento la solicitud/justificando y carta de pago, por simplificación y agilidad en el trámite.
- El pago efectuado por el ciudadano quedará debidamente consolidado al sistema de gestión de ingresos.

#### 9.7.17.4.4 Firma y sello de tiempo

El registro electrónico, tiene que incorporar un módulo de firma electrónica mediante la cual se realice la firma electrónica avanzada de los trámites y documentos presentados, de forma que toda la documentación presentada por este canal se incorpore al registro de entrada con la firma digital del ciudadano que lo ha presentado, garantizando la integridad y el no repudio de la información.

#### 9.7.17.4.5 Proceso de presentación de solicitudes al registro electrónico

El proceso de presentación de solicitudes, escritos y documentos al registro electrónico, tiene que constar de los siguientes elementos:

- Selección del trámite desde el catálogo de trámites publicado a la Sede electrónica o desde la Carpeta Ciudadano/empresa.
- Complementación del formulario electrónico definido. Con los datos del certificado digital o mecanismo de autenticación y la configuración de la solicitud seleccionada, el sistema tiene que construir dinámicamente el formulario electrónico porque pueda ser agasajado por el ciudadano y aportando la documentación requerida. El sistema tiene que detectar y, en su caso avisar, de aquella información o documentación obligatoria y que no haya sido agasajada o aportada.
- Si procede, según definición del tipo de solicitud escogida, presentará un paso por la generación de liquidación/autoliquidación, solicitante variables específicas por el cálculo de la misma, si hace falta. Seguidamente ofrecerá la posibilidad del pago según configuración indicada. El pago telemático será integrado con la solicitud y el pago debidamente consolidado a la gestión recaudación e inspección de ingresos.
- Firma de la solicitud
- Descarga del justificante. El sistema tiene que generar el justificante de presentación que tiene que incorporar la información de la solicitud, identificación de los documentos aportados, debidamente firmada. El justificante tiene que estar firmado automáticamente mediante sello de órgano y hace falta que incorpore la fecha y hora de la presentación de la solicitud y la documentación aportada.

En el caso de emisión de liquidación de tasas y precios públicos y que el pago no sea telemático, hará falta que el justificante incorpore carta de pago para poderse hacer efectivo en cualquier de las entidades bancarias colaboradoras.



Una vez firmada por el ciudadano la solicitud, el sistema tiene que procesarla y crear el correspondiente asentamiento registral y :

- Dejarlo en un estado "Pendiente de Consolidar", el cual hará falta que se formalice desde el Registro General de Entrada y Salida de documentos por parte del personal autorizado.
- Generando el asentamiento al Registro General Entrada y derivándolo directamente al Departamento responsable, por aquellos casos que el asunto/modalidad del trámite se especifique

#### 9.7.17.4.6 Interoperabilidad

La complejidad de la Administración hace que el ciudadano tenga la necesidad de relacionarse con diferentes administraciones Públicas en función de la competencia que tengan atribuida.

Se calcula que hay aproximadamente unas 20.000 oficinas de registro de las diferentes administraciones públicas. Este escenario produce gran complejidad estructural y dispersión competencial en el servicio público, así como sobrecostes e impacto en la calidad de vida de los ciudadanos.

Para dar respuesta a esta necesidad de mejora y eficiencia de la Administración Pública y servicio al ciudadano, existe el Sistemas de Interconexión de Registros (SIR), como la infraestructura básica que permite el intercambio de asentamientos electrónicos de registro entre las administraciones públicas. Mediante EACAT(MUX) y SIR, este intercambio de información se realiza de forma segura y con conformidad legal, independientemente de la aplicación de registro utilizada, siempre que esté certificada en la Norma SICRES 3.0

La implantación de EACAT (MUX) y SIR permite eliminar el tráfico de papel entre administraciones, aumentando la eficiencia y eliminando gastos de manipulación y remisión del papel, gracias a la generación de copias electrónicas auténticas de la documentación presentada en los asentamientos de registro.

Por lo tanto, el módulo de registro a implantar hace falta que cuente con la funcionalidad que permita en la Corporación integrarse con EACAT (MUX) y SIR , de forma bidireccional entrada/salida::

- Ya sea a través de los servicios del Consorcio AOC, como intermediario del SIR en Cataluña
- Ya sea directamente con SIR mediante Administración General del Estado

Así pues, hay que implantar el intercambio de asentamientos electrónicos de registro con otras administraciones de la Administración General del Estado, administraciones autonómicas y locales, que se hayan suscrito al correspondiente convenio de adhesión al servicio.



El modelo de datos del módulo del registro a implantar tiene que estar adaptado a la Norma SICRES 3.0 o la vigente en cada momento, durante la vida del contrato, dotándolo de la posibilidad de importar y exportar archivos en este formato. Además, las oficinas registrales y las unidades organizativas creadas en la aplicación del núcleo en cuanto a la organización, hace falta que sean integradas con el directorio comí de unidades administrativas y oficinas (DIR3) del Ministerio de Hacienda y Administraciones Públicas.

#### 9.7.17.5 Gestión de Salidas

Por las salidas, el módulo de registro hace falta que:

- Permita la implementación del proceso de envío de los documentos registrados utilizando el sistema corporativo de gestión de avisos y notificaciones, utilizando los tipos y opciones de envío establecidos a nivel corporativo.
- Posibilite la gestión de envío del/s documento/s registrado/s desde el asentamiento al registro de salida.
- En todo caso, tiene que disponer de un sistema de envío y notificación manual que contemple todas las posibilidades de envío existente, desde el envío de notificación postal hasta la notificación electrónica por comparecencia en sede electrónica, pasando por notificación electrónica a la DEH (dirección electrónica habilitada) teniendo que gestionar los resultados de la notificación e incorporando las evidencias oportunas.
- La gestión del envío desde este sistema tiene que aplicarse únicamente y exclusivamente a aquellos documentos que NO hayan sido emitidos por otros sistemas de la plataforma única de tramitación electrónica, puesto que en estos casos, desde el propio expediente electrónico :
  - Ha de efectuarse el envío creando la anotación registral de salida automático, sin la necesidad que este se realice manualmente, heredando los metadatos necesarios (asociadas al asunto del expediente, terceros, domicilios, direcciones de comunicación/alerta, etc) y vinculando la anotación con el expediente desde donde se ha originado.
  - Vincular el documento de la anotación y poder anexar documentos complementarios
  - Poder indicar el canal de notificación, correo ordinario o electrónico, según si es obligado (de forma automática ya lo indicará como electrónico) o según preferencia del interesado indicado en la solicitud, o según conste en los consentimientos vinculados al núcleo de terceros.
- Se entregará un conjunto de servicios web/API que permitan la integración desde otros sistemas de la corporación o de terceros que permitan realizar anotaciones a los diferentes libros de registro de salida.



#### 9.7.17.6 Piloto Blockchain

El adjudicatario, dentro de los 5 primeros años de ejecución del contrato, se compromete a realizar y entregar un piloto de integración del registro de entrada/salida sobre tecnología y red Blockchain, que permita la trazabilidad y transparencia sobre evidencias del registro entrada/salida. El alcance y los términos del piloto será consensuado con la Corporación y se realizará sin ningún coste adicional por la Corporación. El resultado a obtener tendrá que ser, a modo “blackbox”, una API reutilizable, tanto por la publicar como para consultar en la red blockchain, por otros componentes, módulos y portales de la solución y otras externas. Esta será publicada dentro de la capa conformada por [el apartado 10](#) de interoperabilidad e integración.

#### 9.7.18 Registro electrónico de inscripciones<sup>20</sup>

Aplicando los mismos criterios técnicos y funcionales que el registro electrónico por parte del ciudadano, la solución debe disponer de un sistema de gestión y registro de inscripciones a actividades y cursos de formación, talleres, etc que se puedan promover desde la Corporación.

Por lo tanto, la solución hace falta que permita:

- Crear y gestionar un catálogo por órgano promotor, de cursos y actividades que permitan la inscripción por parte de la Ciudadanía
- Servicio público electrónico a modo portal multe dispositivo (web, móvil) que permita disponer de la oferta de actividades y cursos navegable por palabras clave, temáticas, órgano promotor, colectivos, ofertas abiertos y por aquellas que dispongan plazas libres.
- Hace falta que permita la tramitación de la inscripción tanto desde el mismo portal público como por parte de los servicios de atención al ciudadano, validando criterios de inscripción de forma automatizada plenamente integrada con
  - Componentes de gestión de la solución, por ejemplo para validar si la persona está empadronada, no tiene deudas, es mayor de edad, etc.
  - Servicios de interoperabilidad que permita validar criterios como la renta, situación familiar (numerosa, monoparental, etc)

El sistema tiene que permitir gestionar:

- Actividades, cursos, etc con las correspondientes sesiones, con su descripción, nombre máximo de plazas así como número de plazas de reserva o lista espera, plazos de publicación e inscripción, etc.
- Identificación y descripción de colectivos, pudiendo aplicar descuentos,
- Poder relacionar actividades, materiales y otros conceptos complementarios vinculados a los cursos, actividades con la correspondiente tarificación

---

<sup>20</sup> Estos requerimientos tienen que estar logrados como máximo 12 meses después de la firma del contrato.



- Caso que generen una tasa municipal, correlación de los tipos de objeto a liquidar mediante parametrización en la aplicación de Gestión de Ingresos, objeto del presente contrato, en las correspondientes inscripciones, según indicado en [el apartado 9.7.17.4.3](#). Obviamente pueden haber cursos gratuitos de forma se podrá obviar el paso de emitir la liquidación/autoliquidación.
- Obtención de los justificantes y cartas de pago de formalización de la inscripción.
- Permitir el pago on-line mediante pasarela de pagos de la Corporación en el supuesto de que disponga de alguna, plenamente integrada en el trámite de inscripción.
- Registros de inscripciones que permita la gestión de las personas inscritas y en lista de espera, datos de inscripción, estado de pago, documentos asociados, etc, y desde donde se permita la comunicación directa con los interesados.

### 9.7.19 Gestor y tramitador de Expedientes electrónicos

El módulo de gestión de expedientes electrónicos es el elemento central del sistema y tiene que permitir la gestión completa de la tramitación electrónica del expediente en todas sus fases y realizar una completa gestión del ciclo de vida de expedientes y documentos, de acuerdo con los requerimientos legales de la ley 39/2015 de procedimiento administrativo y de la ley 40/2015 de régimen jurídico.

La solución propuesta tendrá que permitir la tramitación diferenciada por nos gestor y hará falta que sea una aplicación en entorno web, integrada con el núcleo de información de base así como el resto de aplicaciones de gestión municipal, objeto del presente contrato y también con plataformas de servicios comunes de administración electrónica del Consorcio AOC y del Estado, según los requeridos al presente pliego, que sean integrables vía Servicios Web, como por ejemplo eNotum, Registro Unificado (MUX) con descarga de documentos, VIA OBERTA, eTauler, Registro Público de Contratos (RPC), etc. También tendrá que poder-se integrar, de forma bidireccional, con aplicaciones propias de la Corporación y de terceros.

La aplicación tiene que presentar, como mínimo, las siguientes funcionalidades:

- El idioma de formularios, pantallas y documentos, como mínimo en catalán.
- Catálogo de procedimientos, que recogerá todos los procedimientos que se gestionen en la Corporación y se complementará con una biblioteca de modelos de procedimientos ya definidos y los correspondientes modelos de plantillas.
- Clasificación de procedimientos, expedientes y documentos mediante el uso de una estructura lógica que permita su correcta organización dentro del cuadro de clasificación documental. Así mismo pudiéndolos clasificar por familias de forma que permite una más fácil localización/navegación.
- El gestor tiene que permitir que puedan convivir diferentes tipos de tramitación, abierta y reglada.
- Tramitación de expedientes sin workflow predefinido y, por lo tanto, con libre envío de cualquier tarea o acción sobre el expediente a cualquier usuario o unidad gestora.
- Definición de los procedimientos, tanto procedimientos sencillos como complejas, como se estructuran las fases, qué acciones o tareas se realizan, como y quienes las hace, plazos, cuál es la orden de ejecución, reglas de negocio y los requerimientos que condicionan cada fase y/o acción.



- Ejecutar trámites automatizados. La ejecución de estos trámites tiene que poder planificarse y determinar la fecha, hora y/o periodicidad en que se ejecutarán.
- Ejecutar trámites de forma masiva, ejecutando y grabando las actuaciones de forma individual.
- El gestor de expedientes permitirá saber en todo momento el estado de tramitación en que se encuentra un expediente, así como qué es la carga de trabajo (expedientes y/o tareas pendientes) de una unidad gestora. También tiene que permitir definir plazos de tramitación por fase y establecer alarmas de control de plazos.
- Un expediente hay que poder informar :
  - Más de un interesado, tanto principal como secundario y según diferentes tipos (Interesado, representando, licitador, presidente, etc.)
  - Datos generales de expediente identificando tipo expediente (serie documental), procedimiento, forma de inicio (oficio/instancia de parte/etc definidos por la Corporación), fecha de inicio, responsable, instructor, fase/estado de tramitación, datos emplazamiento y coordenadas si procede, datos publicaciones, documentos electrónicos que lo conforman, expedientes relacionados,
  - Fase e hitos de la tramitación
  - Datos económicos, vinculadas a gestión económicos y gestión de ingresos, plenamente integradas por la consulta.
  - Datos específicos definidos en el diseño del procedimiento específico
  - Información de auditoría y trazabilidad en el acceso y tramitación del expediente
  - Documentos electrónicos que lo componen, con información y detalle de los mismos, estados del documento así como de los flujos de firma electrónica.
  - Integración de datos y documentos reutilizados desde otros subsistemas de gestión de la solución (padrón de habitantes, gestión económica, gestión de ingresos, control interno, etc) así como de sistemas y soluciones externas mediante la integración correspondiente.
  - Disponer de la información sobre los encargos a otros departamentos y el estado de los mismos
  - Identificación de tramitación de urgencia que prevalezca sobre el resto.
- Gestión integral de los expedientes en todo su proceso documental (desde la creación, tramitación, finalización y archivo, garantizando la accesibilidad y recuperación de los datos de los expedientes.)
- Generar informes y documentos electrónicos basados en plantillas predefinidas cómo en plantillas libres, con el diseño gráfico y ajustado al manual de estilo del Ayuntamiento de Tarragona.
- Firma electrónica de documentos incorporando el CSV.
- Registro de salida automatizado de documentos.
- Remisión de notificaciones y comunicaciones a las personas interesadas mediante e-NOTUM del Consorcio AOC, automatizada a partir de la firma electrónica de la resolución que se desea notificar.
- Anexar al expediente documentos externos ya sea en formato electrónico o en formado papel mediante el digitalización de estos y la digitalización auténtica y la identificación de los tipos documentales.
- Generar notificaciones y las anotaciones correspondientes al Registro de salida de documentos, de forma automatizada.
- Generar el índice electrónico y foliar los expedientes tal como establece ENI.



- Busca de expedientes y también de los documentos de estos, por los diferentes metadatos de expediente y documento.
- Recuperar y enviar datos otras aplicaciones informáticas externas a la plataforma de tramitación administrativa, como por ejemplo la aplicación de Gestión de Recursos Humanos, gestión económica, etc.
- Integración con el correo electrónico del Ayuntamiento.
- Generar listados y/o informes predeterminados.
- Definir permisos y roles a nivel de usuarios, grupos de usuarios o unidades organizativas para la ejecución de las diferentes fases y/o trámites de cada expediente. Así mismo permisos por responsables de serías documentales, ya sea como propietario o como iniciadors o peticionarios de expedientes así como únicamente consultores/supervisores sin permitir acciones
- Garantizar la trazabilidad de los trámites realizados al expediente con información del usuario que las ha realizado, y cuando se han iniciado y cuando se han acabado. Así mismo, por documentos, en la creación, acceso y modificación.
- Poder limitar acciones sobre expedientes y documentos según perfiles (crear, modificar, acceso, eliminación, desvinculación, puesta a disposición, etc)
- Permitir definir y/o asociar una o más direcciones al expediente.
- Relacionar expedientes, tanto de forma automática, como de forma manual por el usuario tramitador.
- Procedimientos de Transferencia de los expedientes cerrados al sistema de archivo definitivo.
- Incorporación de datos de emplazamientos y domicilios de los expedientes, atendiendo no únicamente a un domicilio, sino por una colección de los mismos. Por lo tanto, se requiere que permita la integración **con sistemas de información geográfica**, por ejemplo mediante widget de consulta de direcciones, poder obtener un conjunto de direcciones o coordenadas la ubicación, a partir del mismo y que el gestor de expedientes permita tanto el almacenamiento como el acceso posterior para consultar el impacto territorial de un determinado expediente.
- Integración con sistemas de gestión objeto del presente contrato (núcleo, habitantes, contabilidad, tributario, recaudación, bases de datos auxiliares o censos, etc.) para reutilizar datos y documentos así como servicios del Consorcio AOC: VIA OBERTA, eNotum, eTauler entre otros.
- Integración mediante servicios web con las aplicaciones corporativas municipales
- Permitirá un acceso directo a expediente mediante URL específicas e individuales para que desde otros sistemas se pueda acceder/consultar el expediente (siempre con acceso securitzat). Por lo tanto el sistema generará de forma automática la URL que facilite la integración al expediente.
- Poner a disposición del datawarehouse de la solución, todos los datos e indicadores correspondientes a la gestión y tramitación de expedientes electrónicos en todo su catálogo de procedimientos y metadatos, fases e hitos, actuaciones, etc.

#### 9.7.19.1 Catálogo de procedimientos

El catálogo de procedimientos tiene que recopilar todos los procedimientos que se gestionen a la Corporación, permitiendo la clasificación por familias para facilitar su localización. Habrá que poder especificar aquellos que se dirijan a diferentes colectivos de forma que permita agruparlos o canalizarlos por portales web específicos, como por ejemplo:



- Trámites por Categorías o por destinatarios.
- Trámites destinados a los empleados públicos municipales y por lo tanto, no destinado a la ciudadanía.

#### 9.7.19.2 Diseño de procedimientos

La solución propuesta incluirá una herramienta de definición, modelado y parametrización de procedimientos que permita:

- Configurar tanto procedimientos sencillos como complejas, con fases específicas, estados, actuaciones condicionadas, plazos, etc. Además tanto de gestión verticales y/o transversales.
- Hace falta que disponga de clasificación de procedimientos con una numeración y tipología determinada por la Corporación dependiente de un catálogo de procedimientos, así como de un control de versiones.
- Diferentes tipos de trámites del ciudadano que puedan dar lugar a la creación de un expediente.
- Hay que poder interrelacionar procedimientos diferentes.
- Hay que poder diagramar procesos con un diseño visual y con configuración fácil del flujo de tramitación.
- Identificar los roles en los que pueden actuar los interlocutores que intervienen a los expedientes (interesado, representando, licitador, denunciando, adjudicatario, etc)
- Configurar las diferentes fases de tramitación, ya sean sin fases, fases del procedimiento administrativo común o fases de procedimientos especiales y/o específicos, que configuran un procedimiento mediante una interfaz gráfica, intuitiva y usable.
- Estados de tramitación para facilitar el seguimiento con los condicionantes para ser ejecutados.
- Definir procesos y subprocesos reutilizables.
- El inicio (instancia de parte/oficio) y motivos de inicio
- Por cada procedimiento, qué usuarios, departamentos, grupos o roles, pueden dar de alta expedientes, podrá incluir actuaciones o encargarlas a otros usuarios y qué usuarios podrán acceder a consultarlos.
- Actuaciones y subprocesos del procedimiento y las condiciones para ser ejecutadas
- Definir tipologías de actuaciones y subprocesos de tramitación habituales que ya incorporen la lógica procedimental de cada tipo de actuación (requerimientos/aportaciones, informes, propuestas de resolución, resolución, publicaciones, finalización del expediente, paralización del expediente, reapertura, etc).
- Definir plazos por un trámite, conjunto de trámites o para un expediente en su conjunto, contemplando además plazos de resolución y de interrupción (sub-procesos requeridos), disponiendo de mecanismos para realizar su control y su seguimiento.
- Definir las acciones que se ejecutarán en las diferentes fases de tramitación.
- Definir diferentes tipos de transiciones entre acciones y fases.
- Definir validaciones y/o condiciones que impidan el seguimiento de la tramitación y/o alerten en el supuesto de que no se cumplan
- Disponer y definir mecanismos para llevar a cabo actuaciones administrativas de forma :
  - Automatizada, permitiendo criterios donde la decisión pueda ser objeto de tratamiento informatizado y en base a datos de los diferentes subsistemas de gestión de la solución, mediante su integración.



- Colectiva, cuando el análisis de información que mujer soporte a la decisión permita calificar a los expedientes mediante atributos que sirvan para realizar una actuación sobre un colectivo de expedientes, como por ejemplo tramitación masiva de solicitudes donde la evaluación de los criterios pueda realizarse de forma automática.
- Individual, cuando no sea posible cabeza de los dos casos anteriores y por lo tanto la tramitación tenga que hacerse de forma individual.
- Disponer de un conjunto de tipo de datos y variables por todas las tipologías de expedientes así como por una o algunas tipologías (variables específicas por procedimiento) y tiene que permitir la creación de nuevas estructuras de datos por procedimientos específicos.
  - Entre los diferentes tipos hay que disponer de parrillas de datos que permitan la entrada de datos a modo “Excel” pudiendo personalizar las columnas como variables. Así mismo también permitan obtener/rellenar de forma automática estas parrillas mediante actuaciones automatizadas (p.e carga de datos de otra base de datos, etc). Este tipo de variable parrilla tiene que ser reutilizable en la generación de documentos de tramitación, pudiendo representar toda la mesa o parte de ella.
  - Hace falta variables específicas de ubicación geográfica de forma integrada con el GIS municipal de forma que el tramitador pueda obtener y recoger al expediente coordenadas por la correspondiente geolocalització de los expedientes en tramitación.
- Definir las KPI (vinculado a las variables del punto anterior) del procedimiento que será motivo de alimentación del datawarehouse de explotación de datos.
- Definir acciones asociadas a fases y procedimientos.
- Definir formularios electrónicos con las correspondientes variables de recogida de datos para cada una de las tareas de tramitación, pudiendo indicar qué suneo obligatorias y qué opcionales y qué pueden ser “inteligentes”, donde la recogida del valor puede venir dado por :
  - Una consulta directa contra una base de datos (de la propia plataforma objeto del contrato, o externas de aplicaciones propias de la Corporación).
  - De una consulta vía servicios web o APIrest, por ejemplo la obtención de unas coordenadas vía API, o una variable que indique si un interesado es empadronado o no o si té deudas con la Corporación o no o si es mayor de una determinada edad, etc
  - Del cálculo realizado con variables disponibles en el procedimiento, como por ejemplo de la suma de 2 o más variables disponibles al expediente.
- Roles o calidades con los que los interesados intervienen en un expediente (interesado, representando, denunciando, licitador, adjudicatario, proveedor, etc).
- Crear una biblioteca de acciones, trámites comunes y subprocessos
- Establecer controles de tiempos y alertas.
- Definir plantillas de informes y/o listados, tanto genéricos como asociados a un procedimientos específico, mediante Open/Libre Office y/o Microsoft Office. Estas permitirán variables dinámicas que se alimentarán de los metadatos de expediente, tanto genéricas y comunes del sistema como las específicas parametrizadas de cada procedimiento. Habrá que disponer de un sistema de marcado que permita a documentos incluir los contenidos otros documentos disponibles en el expediente, como por ejemplo un dictamen propuesta o un decreto, reutilice párrafos del informe técnico.
- Definir consultas específicas asociadas a un procedimiento específico utilizando el modelo de datos propio de cada procedimiento.



- Definir responsables de procedimiento, instructor del expediente, así como los perfiles o roles que tienen que realizar cada acción o tarea.
- Crear una biblioteca de plantillas y definir modelos de plantillas que generarán, de forma automática, los documentos que formarán cada expediente.
- Personalizar la imagen gráfica de las plantillas, documentos y formularios.
- Identificar qué trámites o procedimientos son públicos o restringidos, es decir, cuáles podrán ser iniciados o tramitados por el ciudadano o qué serán de ámbito interno e iniciados de oficio.
- Incorporar certificados electrónicos de Sello de Órgano por la firma electrónica de documentos de forma automática por la misma plataforma, como por ejemplo en trámites masivos (generación de notificaciones, etc.)
- Variables inteligentes, donde el valor venga dado por un valor concreto o de una lista de posibles valores.
- Almacenamiento de logs de acciones dentro del procedimiento que permita auditar todas las acciones y procesos.

#### **9.7.19.3 Actuaciones administrativas automatizadas**

Se requiere que en la aplicación del artículo 41 de la ley 40/2015 sobre la actuación administrativa automatizada, que:

- La solución hace falta que disponga de actas o actuaciones que se realice íntegramente por medios electrónicos per la Corporación en el marco de un procedimiento administrativo y en el que no haya intervención de forma directo por el empleado público.
- Se pueda establecer previamente el órgano o órganos competentes según los casos, por la definición de las especificaciones, programación, mantenimiento, supervisión y control de calidad y, en su caso, auditoría del sistema de información y de su código fuente. Así mismo, habrá que poder indicar el órgano que tiene que ser considerado responsable a efectos de impugnación.
- Utilización del CSV (Código seguro de verificación) como sistema de identificación y autenticación de la competencia de la Corporación, es decir, como sistema de firma electrónica. En este sentido, se proceda a la implementación de su utilización como sistema de firma por actuaciones administrativas automatizadas, por ejemplo, en la emisión de notificaciones. En estos casos el CSV incluirá la leyenda que advierta de este extremo según ley 40/2015 por el órgano competente. Habrá que almacenar como metadato obligatorio la referencia a la orden, resolución o documento que defina el CSV.

Hace falta que se pueda adaptar e incorporar el modelo de resolución para formalizar la correspondiente aprobación, reflejando fecha, área/oficina/organismo de la Corporación

Así mismo, el adjudicatario, hará falta que implemente, según los puntos anteriores, como mínimo los siguientes casos de aplicación, debidamente consensuado y validado por la Corporación:

- Generación de copias electrónicas a partir de la digitalización de documentación papel
- Generación de recibos de notificación mediante comparecencia electrónica en sede
- Generación de volantes y certificados, como de empadronamiento, cartas de pago, etc. Documentos directos a solicitud del interesado en la Carpeta Electrónica Ciudadana/empresa
- Generación y emisión de notificaciones y comunicaciones



- Generación y emisión de notificaciones a deudores de diligencias de embargo de cuenta corriente
- Generación y emisión de requerimientos de pago en periodo ejecutivo y obtención de información
- Generación y expedición de acuse de recibo en la presentación electrónica
- Generación del certificado de rechazo expreso o rechazo por carencia de comparecencia en el plazo de 10 días naturales, de la notificación practicada por comparecencia electrónica
- Generación y emisión de acuerdos de concesión de fraccionamientos de pago solicitados
- Generación y emisión de acuerdos de concesión de planes personalizados de pago.
- Generación y emisión de liquidaciones de interés de demora derivados de la resolución de aplazamientos y fraccionamientos solicitados por obligados al pago.

Así mismo, el adjudicatario identificará describirá aquellas posibles actuaciones posibles de ser automatizadas y formará y acompañará en la Corporación en su implementación y puesta en marcha

#### **9.7.19.4 Tramitación**

Hace falta que el sistema disponga de un motor de tramitación que tiene que:

- Interpretar y aplicar las reglas de seguridad y procedimental configuradas al procedimiento y organizar los subprocessos de gestión (registre entrada, requerimientos, informes, propuestas resolución, notificación, etc) con el fin de conformar el expediente electrónico interoperable.
- Interpretar y aplicar las validaciones definidas al procedimiento y alertando al usuario en el supuesto de que no se cumplan y el motivo por el cual no se cumplen.
- Recopilar de forma ordenada todos los documentos electrónicos aportados al expediente y generados desde el mismo.
- Permitirá anexar documentos externos a modo digitalización de documentos papel, incorporación de archivos electrónicos y generación de documentos electrónicos en base a plantillas.
- Permitirá recuperar de los documentos firmados electrónicamente, los originales en base al que fueron creados por la reutilización de parte o totalidad del documento firmado.
- En caso de que los documentos enviados a circuitos de firma, el hecho que sean rechazados, tiene que permitir recuperar el documento original para poderlo modificar, generando nuevas versiones del inicial, sin la necesidad de tener que generar nuevos documentos.
- Poder remitir expedientes a terceros respetando escrupulosamente el Esquema Nacional de Interoperabilidad y las correspondientes normas técnicas, se podrá enviar completo, foliat, autenticado y acompañado de un índice, así mismo autenticado, de los documentos que lo contengan. La autenticación garantizará la integridad del expediente electrónico desde el momento de la firma y permitirá su recuperación siempre que sea preciso, siendo admisible que un mismo documentos forme parte de diferentes expedientes.
- Poder ejecutar procesos de petición de encargos por unidades o usuarios de forma, por ejemplo peticiones de informes técnicos, jurídicos, etc a otros unidades de la corporación, peticiones por la fiscalización de expedientes, procesos de comunicación anexando documentos externos al expediente o del mismo documento. Los departamentos receptores podrán aceptar, pedir subsanar o rechazar las peticiones.



- Permitir cambiar roles en expedientes en algún punto de la tramitación, sobre todo en aquellos casos en que serías comunes a toda la Corporación, los departamentos actúan como peticionarios a los departamentos responsables de la tramitación; por ejemplo contratación.
- El/s usuarios destinatario/s del encargo dispondrán de acceso al expediente en aquellos extremos que se determine (todo o parte del expediente). Los resultados de estos encargos permitirán la generación y/o incorporación de documentos al expediente por parte de los usuarios destinatarios, y por lo tanto, el resultado de esta, metadatos y documentos, serán incorporados al expediente.
- Disponer de un módulo de digitalización certificada de documentos así como compulsas electrónica de documentos mediante firma electrónica por solicitudes y aportaciones de documentos por el canal presencial.
- Poder relacionar con el expediente interesados, expedientes, liquidaciones, operaciones contables, etc siempre debidamente integrado con lo la aplicación de gestión correspondiente.
- Disponer del envío, en cualquier momento, de cualquier documento al sistema de firma biométrica o al portafirmas de documentos.
- Permitir poner a disposición de terceros, tanto el expediente como documentos individuales, a las correspondientes carpetas electrónicas en sede electrónica.
- Proveer de mecanismos de alerta y avisos a los usuarios que los informe del cumplimiento de trámites, tareas pendientes de realizar, validaciones, tareas programadas, cambio estado de documentos, etc.
- Permitir al usuario establecerse alertas de control y seguimiento, a futuro, de forma que el sistema lo alerte a su vencimiento o en el plazo que se fije (por ejemplo el vencimiento de un requerimiento de 10 días, el sistema lo pueda alertar el día antes o al mismo día).
- Disponer de tramitación mediante actuaciones administrativas,
  - Automatizadas, en base a criterios donde la decisión sea objeto de tratamiento informatizado
  - Colectiva, cuando el análisis de información que mujer soporte a la decisión permita calificar a los expedientes mediante atributos que sirvan para realizar una actuación sobre un colectivo de expedientes, como por ejemplo tramitación masiva de solicitudes donde la evaluación de los criterios pueda realizarse de forma automática.
  - Individual, cuando no sea posible cabeza de los dos casos anteriores y por lo tanto la tramitación tenga que hacerse de forma individual.
  - En base a reglas, procesos de firma, firma electrónica automatizada mediante sellos de órgano, etc.
- Hay que poder clonar expedientes entre diferentes series documentales que dispongan del mismo modelo de metadatos, de forma que se reutiliza la información de un expediente a un otra y así mismo hace falta que queden debidamente vinculados. Por ejemplo, un expediente de una licitación con un expediente de ejecución del contrato.
- Aquellos procedimientos electrónicos que se consoliden en un registro o censo municipal, hace falta que actualice, de forma automática, la información al módulo de censos/registros auxiliares que se requiere el presente pliego, en su [apartado 9.7.23](#)
- Integrarse con la Sede electrónica y la correspondiente “Carpeta Ciudadana/empresa” para que refleje en la misma los trámites que tengan repercusión con la tramitación el expediente,



así como las posibles emisiones/aportaciones de documentos por parte de la Corporación al mismo.

- Ser la plataforma global y transversal de tramitación en todas las áreas municipales y todas las diferentes soluciones de gestión, objeto del presente contrato, hace falta que estén integradas y comparta y reutilicen información, respetar los derechos de acceso y perfiles y niveles de seguridad que se apliquen.

#### **9.7.19.5 Escritorio, bandejas de trabajo y alertas**

El sistema hace falta que disponga de un “escritorio virtual” que permita mostrar de forma fácil, intuitiva, ágil y de forma gráfica a los empleados públicos a:

- Lista de expedientes con sus estados que permita el conocimiento del estado general del expediente. Aquella información que permita saber el estado de los expedientes de los cuales en sueño responsables, bien porque en sueño instructores o para pertenecer a unidades orgánicas o grupos de trabajo a los que pertenecen. Así mismo, visualización proactiva sobre los plazos de resolución, suspendidos, etc.
- Lista de tareas que tienen asignadas o encargadas por otros departamentos/usuarios, visualizándose fácilmente las pendientes, tanto a nivel personal o a nivel de unidad o grupo de trabajo a los que pertenecen, así como aquellas que hay que promover. Así mismo visualización de los vencimientos de los encargos que permita priorizar las tareas.
- A modo seguimiento y control, aquellas tareas o avisos/alertas que puedan estar programados por el mismo usuario o que el sistema determine de forma automática, sobre el control de plazos.
- Por el seguimiento y control, lista de acontecimientos automáticos fruto, por ejemplo, de la interoperabilidad e integración con sistemas ajenos otros agentes, como puede ser el acceso a una notificación por parte del interesado de un expediente, finalización de una tarea encargada a un otro usuario, etc.
- Comunicaciones mediante el muro de comunicación con el ciudadano, según funcionalidad requerida al presente pliego, a no ser que la solución contemple esta funcionalidad en algún otra componente o herramienta específica de atención al ciudadano.
- Es deseable que se muestren indicadores numéricos y gráficos de los elementos indicados (a modo cuadro de mando) de la situación del usuario y/o unidad y grupo de trabajo a la que pertenece.
- Se disponga de un calendario de alertas sobre vencimiento de tareas, expedientes, recordatorios que ayuden al control y seguimiento de expedientes. La entrada a la agenda podrá ser generada directamente desde un trámite del expediente, vencimiento de un trámite (audiencia, publicación, etc), vencimiento de una tarea o directamente entrada manual al calendario.
  - El calendario podrá ser personal y compartido (por una unidad de gestión, departamento) y en el trámite o la actuación de entrada a la agenda permitirá identificar en qué de las agendas, con la que se dispone de permiso, se quiere asignar el alerta.
- Permitir la creación de carpetas o selecciones de expedientes totalmente dinámicas en base a criterios de selección previamente configurados por los administradores del sistema por unidades y departamentos gestores, como por el propio usuario.



#### 9.7.19.6 Compartir acceso de consulta a expediente

Dado que es necesario poder acceder a la consulta de un expediente desde entornos externos, hace falta que el sistema permita disponer de una URL, como visor para usuarios, de forma permanente o temporal, para acceder mediante navegador a consultar los datos y documentos. Habrá que poder disponer de un control de los expedientes compartidos, usuario que lo ha compartido así como caducidad prevista, de forma que se disponga de trazabilidad sobre este extremo.

Al vencimiento, hará falta que genere un aviso o alerta al usuario que generó la compartición.

#### 9.7.19.7 Comunicaciones electrónicas con Interesados

Se requiere que:

- El sistema sea capaz de generar, individualmente por expediente o masivamente a partir de agrupaciones de expedientes por diferentes criterios (tipos, domicilios, estado, etc), comunicaciones por medios electrónicos (correo electrónico, sms, etc) por usos específicos como información de plazos, información de tramitación de expediente/s, recordatorios de plazos de alegaciones, requerimientos, etc.
- Las comunicaciones enviadas, puedan quedar almacenadas a modo de evidencia documental accesible desde el interesado y expediente, si procede almacenarlo o no.
- El sistema de envío podrá ser desde la misma solución o se podrá integrar con plataformas de terceros (tipos mailchimp, plataformas de SMS, las propias de la corporación, etc).

#### 9.7.19.8 Listas y vistas

Se valorará positivamente la posibilidad de creación de listas sobre series documentales que permitan obtener, explotar y publicar expedientes con metadatos a escoger, así como los documentos que compongan los expedientes por tipos de documento. Estas listas podrán ser publicadas a transparencia de forma automática así como tenerlas disponibles al datawarehouse por su explotación

Así mismo, las vistas pueden ser usadas por la puesta a disposición en carpetas electrónicas de interesados de expedientes y de censos o bases de datos auxiliares, en base al establecimiento de criterios de datos y documentos a publicar, agrupando por fases y estados de tramitación, etc, de forma totalmente automatizada.

### 9.7.20 Procedimientos genéricos, específicos y subprocedimientos

#### 9.7.20.1 Procedimiento Genérico – Procedimiento administrativo Común<sup>21</sup>

Es voluntad de la Corporación poner en marcha de forma rápida el procedimiento administrativo común de forma generalizada al sistema de gestión y tramitación electrónica de expedientes, por aquellos casos en que no se disponga de procedimiento reglado y específico, que permita en la Corporación tramitar los asuntos. Por lo tanto, hará falta:

- Proponer un catálogo de procedimientos que pueda ser tramitado bajo el modelo de procedimiento genérico (procedimiento administrativo común) y que la Corporación contrastará y validará. Como mínimo hace falta que:

<sup>21</sup> Hace falta que esté disponible en el momento de la licitación



- Parta del Cuadro de Clasificación Documental
- Disponga de metadatos comunes de identificación de interesados y su tipo, datos de emplazamiento, datos económicos, publicaciones, resoluciones.
- Hace falta que se puedan definir metadatos específicos y plantillas específicas por serie, cuando la Corporación lo estime oportuno, para evolucionar el modelo.
- Hace falta que identifique las fases y estados en que se encuentra el expediente, las contempladas en las leyes 39/2015 y 40/2015 o aquellas que se consensuen.
- Generar trámites y actuaciones sobre el expediente, generando auditoría y trazabilidad así como poder modificar la fase y estado de tramitación en el momento de ejecutar el trámite/actuación.
- Solicitar trámites y encargos a otros departamentos y unidades de la organización así como ejecutar subprocedimientos, como por ejemplo solicitud de Informes, fiscalización, propuesta de resolución por órganos colegiados, notificaciones, publicaciones, operaciones contables, practicar liquidaciones/autoliquidaciones, etc.
- Debe poder establecerse alertas y avisos
- Debe poder disponer de bandejas de trabajo sobre tareas pendientes y de seguimiento de expedientes por series, fases y estado, según [apartado 9.7.19.5](#)
- Hay que poder disponer de bandeja de alertas y avisos sobre acontecimientos, como finalización de plazos, notificaciones-e practicadas, finalización de tareas encomendadas, etc.
- Hace falta que permita obtener los documentos electrónicos y expediente electrónico con plena garantía de desempeño de las Normas técnicas de Interoperabilidad de ENI.
- Hace falta que se integre de forma bidireccional con el resto de componentes de la solución, por ejemplo para consultar o realizar operaciones contables, generar autoliquidaciones/liquidaciones a la Gestión de ingresos, consultar el detalle de recibos vinculados al expediente, disponer de datos y documentos del padrón de habitantes si el interesado está empadronado, etc.
- Se entregará la solución con los modelados de procedimientos genéricos y se asignarán a los validados previamente, por su parametrización y puesta en marcha.
- Despliegue en la Corporación del modelo acordado y validado.

Adicionalmente, por su especificidad y su complejidad, se requiere que la plataforma se entregue con un conjunto de procedimientos específicos operativos detallados a continuación:

#### **9.7.20.2 Procedimientos de Contratación<sup>22</sup>**

El Adjudicatario entregará e implantará un sistema por la gestión interna de los procedimientos electrónicos de contratación así como el “Perfil del Contratante” en Sede electrónica, conectado con la Plataforma de Contratación de la Generalitat de Catalunya que es la que dispone actualmente la Corporación.

La solución hace falta que incluya los procedimientos electrónicos por la gestión de los diferentes tipos de procedimientos de contratación, sobre Plataforma de gestión y tramitación electrónica, cumpliendo con todos los requerimientos y funcionalidades exigidos por la ley 9/2017 de Contratos

---

<sup>22</sup> Estos requerimientos tienen que estar logrados como máximo 12 meses después de la firma del contrato.



del Sector público, e integrados con la Plataforma de Servicios de contratación pública de la Generalitat (PSCP) si está disponible, en los diferentes puntos de integración que disponga o pueda disponer durante la vida del contrato; “Perfil del Contratante”, Licitación, descarga de ofertas, registro públicos de contratos (RPC de Gencat y el de AGE en el supuesto de que el de la Generalitat no disponga de los servicios de integración).

#### 9.7.20.2.1 Requerimientos funcionales

- Hace falta que permita identificar los diferentes órganos de contratación por cada organización de la Corporación usuaria del sistema.
- Registro central de contratos que recoja toda la información relativa a diferentes contratos de la entidad desde su concepción (fase de planificación) hasta su finalización de su ejecución: el mismo órgano de contratación, la unidad de contratación responsable, el objeto del mismo, el tipo de contrato y procedimiento de contratación.
- La tramitación administrativa completa del expediente electrónico de cada una de las fases del contrato: Necesidad, preparación, licitación, adjudicación, ejecución y seguimiento teniendo presente el tipo de contrato y procedimiento de la adjudicación así como las condiciones de ejecución del contrato.
- Hace falta que contemple los diferentes tipos de procedimientos de contratación previstos, como menores, abiertos, restringidos, diálogo competitivo, negociado, asociación por la innovación, etc, así como posibles encargos a medios propios.
- Hace falta que permita gestionar todas las incidencias: suspensión de contrato, subrogación, resolución, prórroga, penalizaciones al contratista, modificaciones del contrato, cesión, ampliación, etc.
- Hace falta que permita gestionar los recursos en materia de contratación.
- Hay que permitir la publicación de la información de los contratos al Perfil del Contratante de la Sede electrónica de la Corporación (al del Ayuntamiento y a los de sus entes) automáticamente o al que dispongan como PSCP de Generalitat de Catalunya y al registro públicos de contratos.
- Hace falta que permita obtener indicadores y cuadros de mando de evaluación del servicio de contratación.
- Hace falta que permita la visión integral de un proveedor sobre los contratos a los que ha participado, adjudicado, ejecutado, etc.
- Hace falta que se disponga de los servicios web o API's correspondientes para informar a la Plataforma de Contratación del Sector Público los datos solicitados por esta referentes a cada uno de los contratos en tramitación.
- Hay que complementar el datawarehouse con la información de contratación que permita la automatización de la publicación de los datos en bruto, por ejemplo al portal de datos abiertos, transparencia o cuadros de mando internos a la corporación.

#### 9.7.20.2.2 Procedimientos administrativos de Contratación

- Hace falta que se incluyan los procedimientos administrativos por la gestión integral de los expedientes de contratación, desde la justificación de la necesidades de contratar por la unidad impulsora, fina la finalización de su ejecución.
- Así mismo hace falta que se integre



- con el sistema de gestión económica (contabilidad) objeto del presente pliego para formalizar las operaciones correspondientes, como por ejemplo realizar una RC, AD, petición de fiscalización, etc.
- Con el sistema tributario y recaudación por validación la situación económica con la Corporación de los posibles adjudicatarios
- Con el Registro de licitadores, mediante API que disponga o mediante VIA OBERTA del Consorcio AOC.
- Con portafirmas Ciudadano, objeto del presente proyecto por la firma electrónica de contratos.
- Aquellos que estén disponibles y permitan disponer de información requerida por la tramitación de los procedimientos de contratación.
- Así como se ha explicitado como requerimiento general por todos los expedientes, también hace falta que sea interoperable, de forma que permita la acumulación de todos los documentos y foliado del expediente mediante elaboración del correspondiente índice electrónico del expediente (cumpliendo la Norma técnica de Interoperabilidad del expediente electrónico).
  - Hace falta que contemple los diferentes tipos de procedimientos de contratación establecidos por la norma (por ejemplo Contrato menor, Con negociación, Negociado sin publicidad, Restringido, Abierto, etc) así como aquellos los de gestión de las diferentes herramientas de racionalización técnica de la contratación (por ejemplo acuerdo, marco, central de compras, etc)
- La tramitación de estos procedimientos hace falta que contemple las diferentes fases:
  - Propuesta y justificación de necesidad del contrato, mediante la cual la unidad administrativa promotora de la contratación plantea a la unidad de contratación el inicio del expediente de contratación justificando la necesidad
  - Preparación, permitiendo la confección de los pliegos técnicos y administrativos, fiscalización y aprobación del expediente de contratación
  - Licitación, que incluye la publicación automatizada de la licitación al Perfil del Contratante y Plataforma de Contratación del Sector público (PSCP) así como recogida de las fechas de publicación a los diferentes Diarios Oficiales según criterios establecidos al contrato.
  - Adjudicación, con todas las actuaciones por la evaluación de criterios, procesos y publicaciones de la adjudicación según tipus de contrato y procedimiento, formalización y publicación del contrato
  - Finalización del contrato, que permita su cierre, así como gestionar las devoluciones de fianzas, etc. Actuaciones que correspondan por su cierre.

#### 9.7.20.2.3 Procedimientos de gestión de la Contratación

Hay que contemplar los siguientes procedimientos por la gestión de los contratos:

- Gestión de proposiciones por el licitador, que permita gestionar las actuaciones de cada licitador, así respetando los posibles lotes que pueda tener.
- Gestión de la ejecución del contrato, que permita gestionar todas las actuaciones relativas a la ejecución del contrato por el adjudicatario: Certificaciones, recepciones e incidencias



Estos procedimientos tiene que poderse relacionar con los correspondientes expedientes de contratación, pudiéndose obtener el foliado integral del contrato (exportación de documentos de forma agrupar, tanto del expediente de contratación así como del de gestión del contrato).

#### 9.7.20.2.4 Perfil del contratante

La información al Perfil del Contratante hace falta que se actualice automáticamente a partir de la tramitación administrativa del expediente de contratación y sus diferentes fases.

La Corporación está adherida a la PSCP de la Generalitat de Catalunya (vía Consorcio AOC) y con el Perfil del Contratante y Sobre Digital (eLicitación) por la licitación electrónica.

Por lo tanto, hará falta que este apartado contemple la integración en la sede electrónica y la PSCP.

La solución también tiene que incluir los servicios web para informar a la PSCP los datos solicitados referentes en cada uno de los contratos en tramitación.

#### 9.7.20.2.5 Integración con Contabilidad

Los procedimientos de contratación hace falta que se integren con la aplicación de Contabilidad (tanto por Ayuntamiento como por el resto de ente según promotor del contrato) también objeto del presente contrato, de forma que se permita la incorporación, consulta y envío de información entre ambos sistemas; Expedientes y Contabilidad, de forma que permita:

- Consultar información contable sobre las partidas presupuestarias existentes
- Envío de documentos de contratación a contabilidad por su fiscalización
- Incorporación de propuestas de gasto y operaciones contables a los procedimientos de contratación
- Vinculación de facturas relacionadas con el control y ejecución del contrato
- Avisos/alertas automatizadas de control que ayuden al empleado público sobre los volúmenes de contratación con los terceros/proveedor/licitadores propuesto vinculados con el expediente.

#### 9.7.20.2.6 Indicadores de contratación

Hará falta que se disponga de un sistema de indicadores cuantitativos y cualitativos específicos por contratación, integrados con el sistema datawarehouse y de business Intelligence objeto del presente proyecto, que permita analizar, evaluar y controlar el servicio de contratación, como por ejemplo resumen de licitaciones, proveedores, adjudicaciones, importes licitados y adjudicados, concurrencia, volúmenes por áreas, servicios, etc.

#### 9.7.20.3 Procedimientos de Subvenciones<sup>23</sup>

La plataforma hará falta que se entregue con un sistema de gestión de subvenciones que la Corporación concede.

Por lo tanto, hay que incluir e implantar los procedimientos administrativos electrónicos sobre el Gestor de expedientes de la plataforma cumpliendo los requerimientos y funcionalidades de la Ley

<sup>23</sup> Estos requerimientos tienen que estar logrados como máximo 12 meses después de la firma del contrato.



general de Subvenciones así como los exigidos por el resto de procedimientos electrónicos del presente pliego.

Así mismo hace falta que se integre con la Contabilidad y hace falta que se conecte de forma automática con la Base de datos Nacional de Subvenciones (BDNS).

#### 9.7.20.3.1 Requerimientos funcionales

- Registro central de todas las subvenciones concedidas por las diferentes entidades conforme a la estructura establecida a la Resolución de 9 de diciembre de 2015 de la Intervención General de la Administración del Estado, por la cual se regula el contenido y periodicidad de la información a suministrar a la nueva BDNS. Hay que permitir configurar los siguientes aspectos: ámbitos, colectivos, criterios de valoración, motivos de denegación y lista de personas relacionadas en el conjunto de subvenciones.
- Clasificación material y por colectivos por la obtención de indicadores y la gestión de autorizaciones
- Tramitación administrativa de los expedientes por la aprobación de las bases y de las convocatorias en los diferentes ámbitos y la gestión de las solicitudes que se presenten a cada convocatoria, hasta el pago, justificación (a priori o a posteriori), y en lo cada caso, el reintegro o devolución.
- Tramitación económica paralela a la gestión administrativa. Relacionada con las correspondientes operaciones contables.

#### 9.7.20.3.2 Gestión de convocatorias

Se requiere que:

- El alta de cada convocatoria hará falta que se haga de forma automática desde el expediente, una vez la órgano resolutorio competente apruebe la misma.
- Hace falta que contenga información de las aplicaciones presupuestarias correspondientes a la convocatoria para realizar el enlace contable y tiene que indicar si se inicia o no tramitación contable.
- Hace falta que el procedimiento de convocatoria relacione las solicitudes asociadas y los criterios de cálculo aplicables y que se tengan que valorar, así como la definición de los criterios de valoración basados en fórmulas o criterios subjetivos
- Permita establecer los criterios y métodos de cálculo por los criterios de valoración que se aplicarán en la convocatoria y que se informarán por cada una de las solicitudes recibidas y de las fórmulas a aplicar por el cálculo; ponderado, manual o en base a parámetros identificados previamente.

#### 9.7.20.3.3 Concesiones

Se requiere que:

- Previo a la concesión y también antes del pago de la subvención, hará falta que el sistema valide el estado de deuda del beneficiario con la Corporación, puesto que según el resultado, se alerte y se actúe en consecuencia.
- Incluya la información de las personas beneficiarias de la subvención por convocatoria. Estas tienen que estar integradas con el núcleo de terceros de la Corporación a modo de reutilización de los datos y normalización de las mismas.



- El alta de la concessió y de sus beneficiarios se hará de forma automática desde el expediente administrativo
- De cada beneficiario habrá que almacenar información de identificación según la BDNS e información contable, como el importe concedido, los datos de pago, devoluciones o reintegros. Estas se recuperarán de forma automática desde Contabilidad.

#### 9.7.20.3.4 Control inhabilitados

Se requiere que:

- El sistema facilite el control de las personas que no pueden obtener la condición de beneficiarios por haber sido inhabilitadas mediante resolución firme con la pérdida de la posibilidad de obtener subvenciones según la Ley General de Subvenciones o la Ley General Tributaria, o condenadas mediante sentencia firme a la pena de pérdida de la posibilidad de obtener subvenciones o ayudas públicas.
- También el de las personas que no pueden obtener la condición de beneficiario por haber sido declarados culpables a una resolución firme en cualquiera contrato celebrado con la Administración.

#### 9.7.20.3.5 Gestión de subvenciones

Se requiere que:

- Se puedan gestionar electrónicamente los procedimientos administrativos que tengan que tramitarse por la aprobación de las bases de la subvención y las convocatorias de subvención, así como la gestión de cada una de las solicitudes que se presentan a cada convocatoria.
- Hay que incluir, como mínimo:
  - Procedimiento por la aprobación de las bases de convocatoria de subvenciones
  - Procedimiento por la elaboración, gestión de la convocatoria y concesión de subvenciones
  - Procedimiento por la gestión de las solicitudes de subvenciones.
- Como el resto de requerimientos al pliego, como expedientes electrónicos, hace falta que sean interoperables, permitiendo obtener la acumulación de todos los documentos y foliat del expediente mediante la elaboración del índice electrónico del expediente, cumpliendo la Norma técnica de interoperabilidad del expediente electrónico.
- Preparación de la información necesaria para dar publicidad al portal de transparencia municipal por una publicación automatizada y ágil.

#### 9.7.20.3.6 Base de datos nacional de subvenciones (BDNS)

El módulo tiene que contar con un sistema de conexión con la Base de datos Nacional de subvenciones (BDNS) por la gestión de los envíos dedicados a suministrar la información a la BDNS, conforme al sistema de envíos requerido en la Resolución de 9 de diciembre de 2015 de la Intervención General de la Administración del Estado, por la cual se regula el contenido y periodicidad de la información a suministrar a la nueva BDNS.

La información que hay que enviar a la BDNS habrá que agasajarse de forma automática a medida que se vaya gestionando los procedimientos administrativos.

Hace falta que incluya los servicios web necesarios por el envío de .:

- Datos personales



- Información sobre la normativa reguladora de la subvención
- Información de las concesiones
- Información de devolución o reintegro
- Sanciones

La funcionalidad de todos los servicios web hace falta que contemple los procesos de alta, modificación y baja de la información de la BDNS.

#### 9.7.20.3.7 Requerimientos y funcionalidades adicionales a la gestión de subvenciones<sup>24</sup>

Con la voluntad de disponer de una solución más eficiente y de servicios más proactivos se requiere que se disponga de una funcionalidad de parametrización de variables y/o criterios objetivos, contemplados en las bases de las convocatorias de subvenciones, en base a fórmulas y/o consultas en bases de datos que los permitan dar valor de forma automática por el sistema sin la evaluación manual por parte del empleado público.

- Hace falta que las variables y/o criterios definidos en su punto anterior, que permitan decidir si un ciudadano es beneficiario o no, el sistema realice de forma automática esta evaluación:
  - Se valorará positivamente que esté disponible en el momento de la presentación de la solicitud, por el canal electrónico desde Sede electrónica, mediante formularios electrónicos al registro electrónico o presencialmente a las OMAC y por lo tanto, el funcionario que realiza la asistencia en materia de registros.
  - Se requiere que en la fase de evaluación de las solicitudes por parte de la unidad gestora de la convocatoria, quién podrá evaluar los criterios de forma individual por cada solicitud o de forma masiva, total o parcialmente.
  - Esta evaluación automática de criterios objetivos se podrá ver complementada o no por la evaluación de criterios manuales y por lo tanto, habrá que tenerla contemplada en la solución.

Cualquier caso, hay que prever automatismos que permitan agilizar y evaluar, tanto la tramitación de la solicitud por parte del ciudadano como la evaluación de la misma.

Así mismo, vinculado con el componente 9.9, habrá que poder disponer de un cuadro de mando que permita analizar gráficamente la situación de las subvenciones, por ámbito material, colectivo y beneficiario, pudiendo bajar a nivel de expediente de convocatoria.

#### 9.7.20.4 Procedimientos de Licencias y autorizaciones<sup>25</sup>

Se requiere que se entregue un sistema por la gestión de licencias y autorizaciones, desarrollado sobre la plataforma de Tramitación electrónica y que cubra la gestión de los diferentes tipos de expedientes de Obras y actividades según su régimen y marco normativo, Licencia, Declaración responsable o comunicación previa.

La solución hace falta que incluya los procedimientos administrativos electrónicos sobre lo Gestor de Expedientes y plataforma de tramitación electrónica del presente contrato, cumpliendo todos los requerimientos y funcionalidades exigidos por el resto de procedimientos electrónicos del presente pliego, e integrados con la gestión tributaria y recaudación.

<sup>24</sup> Estos requerimientos tienen que estar logrados como máximo 12 meses después de la firma del contrato.

<sup>25</sup> Estos requerimientos tienen que estar logrados como máximo 12 meses después de la firma del contrato.



Hace falta que sea interoperable, de forma que permita la acumulación de todos los documentos y foliat del expediente mediante elaboración del índice electrónico del expediente, cumpliendo la Norma técnica de interoperabilidad de la expediente electrónico.

Se requieren como mínimo, los siguientes procedimientos, a pesar de que el licitador podrá mejorarlo con el objetivo que contribuyan a la optimización y agilizado verso su tramitación:

#### 9.7.20.4.1 Licencias urbanísticas

Es un acto reglado de la Administración Municipal por el cual, previa comprobación de las condiciones establecidas por la norma aplicable, se autoriza al solicitante el ejercicio de su derecho preexistente a edificar o a desarrollar determinadas actividades.

El procedimientos que hay que contemplar tienen que enfocarse a actuaciones sometidas a licencias y actuaciones en régimen de comunicación previa. Como mínimo, se incluirán:

- Licencias Abres (Mayor, menor, ocupación/utilización)
  - Licencia Obra Mayor
  - Licencia Obra Menor
  - Licencia Ocupación / Utilización
- Licencias Actividades, incluidas en [el apartado 9.7.20.4](#), para ser tramitables mediante el presente procedimiento.
  - Licencia Ambiental / Declaración responsable
  - Licencia de Cambio de titularidad de licencias de actividad / Declaración Responsable
  - Licencia de Obras y Licencia Ambiental por la apertura de actividad / Declaración responsable
  - Comunicación previa o declaración responsable de Obras y apertura de actividad / Declaración responsable.

#### 9.7.20.4.2 Autorizaciones

Se entiende por autorización, el acto o documento mediante el cual la Administración permite, a una persona física o jurídica, realizar aquello que se solicita, siempre y cuando cumpla con los requisitos exigidos por la normativa de aplicación en cada caso.

Los procedimientos que tienen que contemplarse serán, como mínimo:

- Autorización por la instalación de elementos a vía pública y por la celebración de actas a la vía pública
- Autorizaciones, altas, bajas y renovaciones de licencias de mercados
- Altas, bajas, modificaciones y renovaciones de reservas de espacios municipales, sujetos o no al cobro de tasas. Cada espacio puede disponer de un responsable diferente.
- Permisos especiales, como por ejemplo carga/descarga de vehículos, cortes de calles, mudanzas, etc.

#### 9.7.20.4.3 Ventanilla Única Empresarial

Se requiere que se entregue los trámites y procedimientos electrónicos asociados a la tramitación de actividades empresariales, dando cumplimiento a la Directiva de Servicios del Mercado Interior



Son concretamente un conjunto de **17 trámites electrónicos**, con su ficha, formularios, solución electrónica de tramitación, métodos de integración, tablas técnicas y conexión con la “busca guiada de trámites” de Canal Emprendido, para facilitar la creación de la Ventanilla Única Empresarial (FUE).

Los procedimientos responden a la entrada en vigor **el 13 de agosto de 2015**, de la ley **16/2015** de 21 de julio, de simplificación de la actividad administrativa de la administración de la Generalitat y de los gobiernos locales de Cataluña y de impulso de la actividad económica, donde se regulan de forma explícita regímenes de intervención que afectan al inicio y el ejercicio de actividades económicas, que hasta el momento restaban a expensas de cada ayuntamientos.

- Declaración responsable de Apertura
- Comunicación previa de apertura
- Solicitud Informe previo en materia de incendios
- Comunicación de cambio de titularidad de actividades
- Solicitud informe urbanístico asociado a la tramitación de actividades
- Declaración responsable en materia de salud alimentaria
- Licencia ambiental (Anexo II)
- Comunicación previa ambiental municipal (Anexo III)
- Comunicación previa de modificación no sustancial de una actividad con efectos sobre las personas o el medio ambiente
- Consulta previa de clasificación de la actividad
- Comunicación previa municipal de establecimientos no permanentes desmontables
- Comunicación previa municipal de establecimientos fijos abiertos al público, de espectáculos públicos y actividades recreativas encomenderas
- Comunicación previa municipal para espectáculos públicos o actividades recreativas de carácter extraordinario
- Comunicación previa de modificación no sustancial de un establecimiento y/o un espectáculo o actividad recreativa
- Licencia municipal de establecimientos fijos abiertos al público, de espectáculos públicos y actividades recreativas encomenderas
- Licencia municipal para espectáculos públicos o actividades recreativas de carácter extraordinario
- Licencia municipal de establecimientos abiertos al público de régimen especial

Las fichas de los trámites correspondientes a la FUE y que hará falta que se incorporen a la solución final, a modo guía, están descritos a <https://www.aoc.cat/serveis-aoc/fue-local/> . Así mismo, las fichas de los trámites y modelos de documentos están disponibles actualmente a la Sede electrónica del Ayuntamiento de Tarragona y hará falta migrar-los y automatizar el sistema de tramitación.

Els trámites que requieran de la correspondiente autoliquidación/liquidación previa, hará falta que se entreguen en sede electrónica>Catálogo de Trámites, plenamente integrado y operativo con el gestión tributaria y recaudación, de forma que el ciudadana/empresa podrá tramitar la solicitud,



liquidación, pago y registro con los justificantes pertinentes, todo en la misma tramitación al registro electrónico.

Igualmente, el catálogo de trámites, en aquellos que sueño FUE, se integrará con el catálogo de la FUE de la OGE (Gencat) para que la Corporación suba acontecer FUE.

#### 9.7.20.4.4 Integración y elaboración de Censos.

Aquellos procedimientos de autorizaciones relacionados con algún tipo de base de datos departamental o censo, hace falta que actualice, de forma automática, la información al módulo de censos/registros auxiliares que se requiere el presente pliego.

##### 9.7.20.4.4.1 Censo de Actividades

Mediante el sistema de Bases de datos Departamentales – Censos y Registros auxiliares ([apartado 9.7.23](#)) se requiere que:

- Se entregue un Censo de Actividades Municipal con los datos específicos necesarios y se migrará el actual que dispone la corporación.
- Se integren los procedimientos de licencias y autorizaciones (FUE) con el censo de forma que permita en la Corporación tener un Censo de Actividades depurado y en línea según la tramitación administrativa.
- Se disponga de los servicios web y datos al datawarehouse por la explotación de los datos y al sistema de información geográfica municipal.

#### 9.7.20.4.5 Integración con contabilidad y Gestión, recaudación e inspección de ingresos

Hace falta que se realice la integración con la Gestión económica (Contabilidad) incluida al presente proyecto permitiendo el intercambio de información con los expedientes tanto a nivel de consulta como intercambio de información y documentos desde un sistema a la otra (tanto por datos como por documentos) conformando un único expediente electrónico.

Por el ámbito de licencias y actividades, la integración hace falta que sirva a efectos de control de información de avales.

Hace falta que se realice la integración con el sistema de gestión Tributaria y Recaudación, también incluidas en el presente proyecto, a efectos de .:

- Trámite del ciudadano porque en la presentación de la solicitud al registro electrónico, ya pueda realizarse la autoliquidación/liquidación según requiera el procedimiento
- Consulta de información o de generación de autoliquidaciones/liquidaciones en el supuesto de que los procedimientos lo requieran, por parte de los empleados públicos

#### 9.7.20.4.6 Servicios Interoperabilidad

Se requiere que estos procedimientos interoperi con Colegios profesionales, mediante servicios de VIA OBERTA del Consorcio AOC, para poder obtener, validar y verificar el visado electrónico de proyectos, obtener datos técnicos de los mismos, etc:

#### 9.7.20.4.7 Servicios web de integración

Hay que proveer de los servicios web porque desde sistemas y aplicaciones externas, se pueda consultar por diferentes criterios (domicilio, local, nombre comercial, establecimiento, obra o



actividad, por ejemplo), si se dispone de licencia y/o autorización, desde cuándo, con qué finalidad, tipo de licencia, código expediente, documentos que conforman el expediente, licencia, etc.

Este servicios de integración permitirá ofrecer a los servicios en movilidad el Acceso a la información municipal por parte de cuerpos de seguridad así como por funcionarios en tareas de inspección y/o control. Así mismo, para posterior reutilización de los datos y documentos en sistemas de información geográfica municipal.

#### 9.7.20.5 Procedimientos Órdenes de Trabajo <sup>26</sup>

Las funciones principales a cubrir por el siguiente proceso es la entrada y gestión de la información relacionada con el mantenimiento de forma que pueda ser accesible en cualquier momento de una u otra forma.

Hace falta que permita la planificación y control del mantenimiento y de las actuaciones derivadas por permita la evaluación de los resultados y ayudar a la toma de decisiones.

El alcance es una extensión con impacto en la gestión interna y transversal de la Corporación de los encargos de trabajo o órdenes de trabajo derivadas de peticiones o encargos de trabajo entre servicios, no vinculados a expedientes administrativos, mantenimientos correctivos de servicios y equipamientos municipales y activos del espacio urbano, que pueden estar vinculados, o no, a expedientes administrativos, a peticiones ciudadanas, etc.

##### 9.7.20.5.1 Pla de Actuaciones

Hay que entregar una solución que permita la planificación de actuaciones con la entrada y vinculación con los activos municipales, y por lo tanto, integrado con [el apartado 9.1.3.4](#) , identificando el tipo de actuación, correctiva, planificada, predictiva, legal, etc.

Hace falta que permita establecer el calendario de ejecución de las actuaciones, de forma periódica (cada semana, mes, trimestre, cuatrimestre, semestre, año, bianual, etc) y este genere aleta proactiva a los usuarios del servicio o unidad responsable por la generación de lse Órdenes de Trabajo (OT's) para proceder a su tramitación.

Hace falta que disponga de histórico de las Órdenes de Trabajo reportadas (OT's) vinculadas a los activos o elementos del registro auxiliar o censo.

Permitir el control de aquellas actuaciones que puedan ser delegadas a terceros, y por lo tanto, la generación de las OT's hará falta que vengan así identificadas por su escalado a estos.

Hay que poder asignar el tiempo máximo de ejecución que permitirá a la OT, preasignado el plazo máximo de ejecución en la que tiene que estar realizada y por lo tanto pueden gestionar los SLA establecidos al en las Órdenes de trabajo derivadas del plan de actuaciones.

<sup>26</sup> Estos requerimientos tienen que estar logrados como máximo 18 meses después de la firma del contrato.



El plan de actuaciones podrá vincularse a expedientes electrónicos de los cuales puedan originarse, como por ejemplo de expedientes de contratación o derivados de instrucciones o procedimientos internos.

#### 9.7.20.5.2 Órdenes de trabajo

Las órdenes de trabajo, serán el punto principal de tramitación que podrán ser originadas a raíz de peticiones ciudadanas mediante soluciones multicanal (teléfono verde, aplicación móvil, EPP incidencias a la vía pública, registro entrada de quejas y denuncias, etc) así como originadas sobre el sistema del plan de actuaciones que podrá generar OT's de forma automática según calendario previamente asignado o directamente porque los usuarios inician peticiones de Órdenes de trabajo de oficio, internamente, a otros servicios.

Se requiere que:

- Hace falta que permita identificar el canal de entrada de la OT (petición departamental, petición ciudadana, plan de actuación, EPP, etc). Será dinámica pudiendo la Corporación personalizar los valores posibles.
- Hace falta que se permita la creación de forma manual y automatizada desde sistemas del Plan de actuaciones, del punto anterior, así como mediante sistemas externos; por lo tanto se entregará una API que permita esta funcionalidad, pudiendo anexar también archivos (p.e. fotografías de la petición, queja ciudadana, etc).
- Habrá que poder asignar asuntos y/o tipologías de orden de trabajo que permita la identificación automática del servicio destinatario.
- Según la unidad gestora destinataria, se presentará una categoría y subcategoría de trabajo que se encomienda, por la correcta clasificación. Esta dependerá del departamento, pudiendo ser diferentes según los destinos de la OT
- Una determinada OT hace falta que permita la entrada de un nuevo plan de acción.
- Hace falta que permita indicar información relativa en el canal y contacto por su ejecución (servicio, persona, canal, etc del remitente)
- Dispondrán de datos de emplazamiento, pudiéndose vincular por domicilios del núcleo así como coordenadas de georreferenciación (x,y) que permitan explotar la información desde el SIG Corporativo. Se integrará con widgets del sistema de información geográfica disponible por la recogida de los datos de geolocalización. Alternativamente mediante google maps o similares.
- Permitirá imputar elementos de coste de ejecución (horas/hombre, material, etc)
- Hace falta que permita la reasignación de OT's por servicios o por terceros externos en la Corporación que puedan tener delegadas funciones (p.e. Concesionarios)
- Hace falta que permita identificar el estado de la OT así como el posible sido (nueva, validación, asignada, pausa, rechazada, ejecución, resuelta, etc).
  - **Validación:** Según Unidad, categoría y subcategoría, se determinará el/s destinatarios de la solicitud de orden de trabajo, quién la podrá evaluar y :
    - **Asignada:** Aceptar por su ejecución, indicando fechas previstas de ejecución. La aceptación, permitirá derivar/asignar la orden de trabajo a un rol o un usuario porque gestione su ejecución.
    - **Escalada:** Cuando la ejecución de la misma recaiga a un tercero externo en la Corporación y a la que se haya comunicado.



- Requerir validación por parte de algún usuario, la cual se podría realizar con la generación del documento de la orden de trabajo que se ha solicitado y las firmas/visto bueno de autorización
- Rechazada: Rechazar porque no procede o por otros posibles motivos que se puedan parametrizar. En este caso, el remitente de la orden de trabajo, dispondrá del alerta del rechazo porque la gestione debidamente.
- Ejecutada (Resuelta)
  - La usuario/s encargados de la ejecución, tienen que poder resolver la orden de trabajo, indicando las variables específicas por su cierre y comunicación al usuario remitente así como la entrada de los recursos consumidos, costes, etc.
  - En cualquier de las fases, los usuarios gestores de la Orden de trabajo, pueden requerir al peticionario, que complemente información así como aporte documentación adicional que ayude a la resolución.
  - Estará integrado, tanto con el núcleo de personas, domicilios y de gestión de documentos electrónicos

#### 9.7.20.5.3 Seguimiento y control de las Órdenes de Trabajo

Por parte del usuario y servicio peticionario, habrá que poder disponer de .:

- Órdenes de trabajo encargadas a las diferentes unidades gestoras destinatarias.
- Seguimiento del estado de resolución de las Órdenes de Trabajo pedidas.
- Control de los plazos de resolución (días desde la petición) y fechas previstas de resolución que el destinatario indique.
- Conocer el usuario gestor

Por parte de las unidades/usuarios receptores, hará falta que dispongan de .:

- Órdenes de trabajo que tienen al servicio con las correspondientes fases de gestión
- Responsables asignados por la resolución de las Órdenes de trabajo (evaluación de cargas de trabajo)
- Control de plazos de resolución según posibles acuerdos nivel de servicio
- Explotación mediante calendario de las OT's a ejecutar, permitiendo así poderse planificar los trabajos.

#### 9.7.20.5.4 Gestión de las Órdenes de Trabajo

Los usuarios que gestionan la ejecución de las órdenes de trabajo, hace falta que puedan:

- Asignar los recursos destinados a la resolución de la orden de trabajo
- Escalado a un nivel superior de la ejecución, por los casos en que determinados asuntos están delegados a una empresa concesionaria de algún servicio. Habrá que permitir el envío de comunicaciones automáticas a la empresa con los datos y documentos que sean necesarios por su resolución.
- Asignación de los posibles estados de ejecución
- Generación de hoja de trabajo por operarios
- Generación/vinculación de emplazamientos de ejecución de las Órdenes de trabajo, de forma que se permita la explotación mediante GIS Corporativo
- Explotación de las OTs por diferentes criterios (tipos, categorías, fechas, remitentes, etc) que permita la ayuda a la toma de decisiones así como rendimiento de cuentas.



#### 9.7.20.5.5 Integraciones

Hace falta que se integre con :

- Núcleo de Personas, domicilios, documentos y sobre todo con los activos por su operación.
- Tramitación de expedientes electrónicos, pues las Órdenes de Trabajo pueden ser consideradas propiamente procedimientos y por lo tanto, requieren de flujos y estados de tramitación y de gestión documental y económica
- Integración con el sistema de Gestión Económica por la generación y vinculación de operaciones contables verso al presupuesto y costes de ejecución de trabajos así como centros de coste.
- Hace falta que se integre con el procedimiento específico de contratación por la asignación de un adjudicatario sobre planes de actuación derivados de una posible contratación.
- Hace falta que permita y disponga de las API's necesarias que permitan el requerimiento funcional de la APP específica por empleados municipales, del [apartado 9.7.24.4](#). Por lo tanto, se integrará con la APP para permitir el teletrabajo por parte de un colectivo importante de empleados municipales en movilidad.
- Se dispondrá de una API que permita a aplicaciones y servicios externos, como por ejemplo aplicación ciudadana de incidencias a la vía pública EPP!, para que genere de forma automática Órdenes de Trabajo a las unidades gestoras según tipos y categoría de la incidencia.

#### 9.7.20.5.6 Reutilización de los datos y evaluación

Es voluntad que se pueda disponer de los datos al datawarehouse por la evaluación del servicio de de Órdenes de Trabajo y disponer del conocimiento de cargas de trabajo por unidades, tiempos medios de resolución, cargas de técnicos municipales así como desempeño de compromisos de servicio y explotación y apertura de los datos mediante datos abiertos y sistemas GIS, según emplazamientos y tipos de peticiones realizadas.

Así mismo y de forma específica, sobre las Peticiones, Quejas y Sugerencias que el ciudadano realiza de forma multicanal, por el consecuente rendimiento de cuentas.

#### 9.7.20.6 Procedimientos de selección de personal <sup>27</sup>

Habrà que entregar con un sistema de gestión de convocatorias y procedimientos de selección de personal a la Corporación, **en aquellos extremos que no estén contemplados en el subsistema de gestión de recursos humanos;** [apartado 9.8](#). Cualquier caso se describen los requerimientos y habrá que implantar aquellos que afecten al procedimiento administrativo y al régimen jurídico de la administración pública mediante plataforma de gestión y tramitación del expediente electrónico, a los extremos de satisfacer la relación del ciudadano con la administración en la presentación de solicitudes y tramitación de los asuntos por medios electrónicos

Por lo tanto, hay que incluir e implantar los procedimientos administrativos electrónicos sobre el Gestor de expedientes de la plataforma cumpliendo los requerimientos y funcionalidades de la de la selección de personal a las administraciones públicas y las entidades y organismos públicos por su personal funcionario y laboral, garantizando:

---

<sup>27</sup> Estos requerimientos tienen que estar logrados como máximo 18 meses después de la firma del contrato



- Publicidad de las convocatorias y sus bases
- Transparencia
- Imparcialidad y profesionalidad de los miembros de los órganos de selección
- Independencia y discrecionalidad técnica en la actuación de los órganos de selección
- Adecuación entre el contenido de los procesos selectivos y las funciones o tareas a desarrollar
- Agilidad, sin perjuicio de la objetividad, en los procesos de selección

#### 9.7.20.6.1 Requerimientos funcionales

- Registro de todas las convocatorias de personal con el contenido y periodicidad de la información a suministrar en la sede electrónica en la oferta pública. Hay que permitir configurar los siguientes aspectos: Procedimientos, perfiles, criterios de puntuación, lista de personas relacionadas en el conjunto de procesos de selección.
- Clasificación de los sistemas de selección (concurso, concurso oposición, oposición, etc), por tipo de procedimiento (libre, promoción interna vertical, horizontal, funcionarització, consolidación de la ocupación temporal, etc), por perfiles profesionales, por la obtención de indicadores y la gestión de autorizaciones.
- Requisitos de acceso (nacionalidad, edad, titulación, no esta inhabilidad, cumplir condiciones para ejercer las funciones correspondientes en el cuerpo o escalera, Malal tía o limitación, acreditación de conocimientos de lenguas oficiales, etc).
- Tramitación administrativa de los expedientes por la aprobación de las bases y de las convocatorias en los diferentes procesos, la gestión de las solicitudes que se presenten a cada convocatoria, celebración del proceso (concurso, oposición, etc) hasta la propuesta de nombramiento y toma de posesión del puesto de trabajo.
- Gestión de órganos de selección, con sus miembros

#### 9.7.20.6.2 Gestión de convocatorias

Se requiere que:

- Registro de convocatoria, donde el alta puede ser manual, en base a necesidades internas y/o informes previos o puede ser automática desde el expediente, una vez el órgano de resolución competente apruebe la misma.
- Gestión y tramitación del procedimiento de aprobación de las bases de la convocatoria así como su publicación, tal y cómo está establecido la Ley 29/2010 de 3 de agosto del uso de los medios electrónicos del sector público de Cataluña y la ley 19/2014 de 29 de diciembre, de transparencia, acceso a la información pública y buen gobierno.
- Hace falta que el procedimiento de convocatoria relacione las solicitudes asociadas y los criterios de evaluación (si procede) y que se tengan que valorar, así como la definición de los criterios de valoración basados en fórmulas o criterios subjetivos.
- Hay que poder identificar si la convocatoria genera bolsa de trabajo o no, de forma que se pueda disponer de registro de candidatos por puesto de trabajo ante posibles vacantes.
- Hay que poder identificar si el procedimiento y solicitudes asociadas a la convocatoria requerirá de la autoliquidación/liquidación de tasas, asociando el concepto tributario correspondiente.



#### 9.7.20.6.3 [Gestión de bolsas de trabajo y candidatos](#)

Se requiere que el sistema en el presente **Componente** o al componente 8 de Gestión de nóminas y Recursos Humanos permita la gestión de bolsas de trabajo y su publicación a la “Carpeta electrónica ciudadana/empresa”

- Hay que poder identificar y gestionar múltiples bolsas de trabajo, con los datos pertinentes y periodos de vigencia.
- Por cada bolsa puede haber múltiples personas candidatas inscritas, estableciendo un riguroso orden según resultados de la convocatoria y proceso de selección.
- Las personas candidatas estarán integradas con el núcleo de terceros de la Corporación y se realizará el alta será vía integración automatizada desde el expediente administrativo, recogiendo datos personales y de contacto
- Por cada candidato habrá que poder registrar el modo en el que se encuentra (activo, libre, suspendido) con datos específicos por situación, así como los intentos propuestos para ocupar un puesto de trabajo. Superado un número de ofertas rechazadas por el interesado, este pasa a estar suspenso y pasa a estar al final de la lista, restableciendo la orden de los candidatos a poder ocupar un puesto de trabajo.

#### 9.7.20.6.4 [Gestión de los órganos de selección](#)

Tal y cómo se requiere a la norma, los órganos de selección tienen que ser predeterminados; es decir, se tienen que conocer los nombres de los miembros del tribunal antes de empezar del proceso selectivo y este será designado por el alcalde o órgano competente y tiene que estar formado por presidente, secretario y vocales. Por lo tanto, se requiere que:

- Se pueda gestionar los diferentes órganos de selección, identificando sus miembros así como rol y titular itat o suplencia y datos de contacto integrado con el núcleo de personas.
- Envío de las convocatorias de los procesos
- Comunicación electrónica con los miembros del órgano de selección por la puesta a disposición de la convocatoria, etc.
- Generación de las actas de los órganos sobre los diferentes procesos de selección
- Validación de los mínimos exigidos para establecer el órgano de selección (mínimo tres titulares y tres suplentes)

#### 9.7.20.6.5 [Solicitudes electrónicas](#)

Se requiere que por parte de la ciudadanía, desde el catálogo de trámites de la sede electrónica,

- presentar su solicitud para formar parte como candidato a un proceso de selección de personas, con los datos personales, datos específicos según definición de la convocatoria
- autoliquidación/liquidación de la correspondiente tasa así como el pago on-line para formalizar definitivamente la solicitud.
- Validación de aquellos criterios automáticos posibles indicados en la definición de la convocatoria y que los sistemas permitan su interoperabilidad, con seguridad social, sistemas de gestión internos a la corporación, etc.

#### 9.7.20.6.6 [Validación y verificación de datos y documentos](#)

Se requiere que:



- El sistema facilite datos y documentos mediante sistemas de intermediación e intercambio de datos y documentos; VIA OBERTA, con otras administraciones cómo:
  - Títulos oficiales (Ministerio Educación) por la validación y verificación de los criterios de acceso, según titulación, a un puesto de trabajo.
  - Prestaciones por desocupación (SEPE)
  - Antecedentes penales (Ministerio Justicia)
  - Antecedentes sexuales (Ministerio Justicia)
  - Grado de discapacitado
  - Datos de demandantes de ocupación (SOC)
  - Etc.

#### 9.7.20.6.7 Procedimiento de selección

Se requiere la tramitación electrónica de los procedimientos de selección:

- Poder realizar la admisión de los aspirantes, según actuaciones de validación y según apartado anterior. Una vez finalizado el periodo de presentación de solicitudes – lista provisional de admitidos y excluidos, con la gestión de la publicación correspondiente.
- Pruebas de oposición, que tienen que superar los candidatos, con superación de cursos, periodos de prácticas, exposición curricular de los candidatos, pruebas psicotécnicas, entrevistas, reconocimientos médicos.
- El concurso de méritos, como experiencia (como funcionario de carrera, interino, etc) los cursos de formación, conocimiento idiomas, etc. Aquellos que tengan relación con el puesto de trabajo. Se dispone de discrecionalidad para establecer el baremo de puntuación del concurso.
- Calificación y listado de los aprobados, una vez finalizado el proceso. El órgano de selección hace público el listado por orden de puntuación de mayor a menor sumando las fases de concurso y oposición.
- Nombramiento y prisa de posesión. El órgano competente nombra funcionarios los aspirantes propuestos. Estos tienen que ser notificados personalmente y publicados al Boletín. Asignación de destino.
- Régimen impugnaciones. Contra los actos dictados, se puede interponer recurso contencioso administrativo. Vinculación de las impugnaciones con el procedimiento de selección.

Como el resto de requerimientos al pliego, como expedientes electrónicos, hace falta que sean interoperables, permitiendo obtener la acumulación de todos los documentos y foliado del expediente mediante la elaboración del índice electrónico del expediente, cumpliendo la Norma técnica de interoperabilidad del expediente electrónico.

Preparación de la información necesaria para dar publicidad al portal de transparencia municipal así como datos abiertos, por una publicación automatizada y ágil.

#### 9.7.20.7 Procedimiento de responsabilidad patrimonial, según aquello especificado a la ley 39/2015

Habrà que incorporar el procedimiento de responsabilidad patrimonial, según lo especificado a la ley 39/2015, mediante Procedimiento Administrativo Comùn, teniendo presente los trámites para integrar aquellos aspectos de afectación a la gestión económica (contabilidad).



### 9.7.20.8 Procedimientos de Inspección y Sanción <sup>28</sup>

Se requiere que la plataforma disponga de un sistema que permita una gestión de los expedientes electrónicos de inspección, atendido el régimen de simplificación administrativa como pueden ser las comunicaciones previas y declaraciones responsables; así como los expedientes sancionadores que se puedan derivar. Se requiere que este cumpla con las siguientes funcionalidades:

- Gestión de planes de inspección: Selección por procedimientos, interesados, territorio y alta de expedientes.
- Integración del plan de inspección tanto desde el sistema de expedientes como desde el sistema de Registros Auxiliares y Censos ([apartado 9.7.23](#)) de forma que desde que se pueda solicitar el inicio de un procedimiento de inspección, por ejemplo desde cualquier procedimiento de Apertura de Actividades, así como procedimientos de Salud pública, etc.
- Gestión de inicio del procedimiento de inspección
- Alta expediente inspección
- Actuaciones masivas y por expedientes
- Diligencias de inicio del procedimiento inspector
- Comunicación de inicio del procedimiento inspector
- Requerimiento de documentación y respuesta a requerimientos.
- Inicio del procedimiento sancionador
- Renuncia expresa al trámite audiencia
- Anulación alegaciones.
- Trámite audiencia y solicitud de cita por trámite audiencia
- Propuesta de resolución de alegaciones
- Integración con procedimiento sancionador
- Actuación declarada y comprobada
- Propuesta de regularización
- Gestión de tipo de actas y su vinculación con el expediente de inspección y el registro de las actuaciones realizadas
- Gestión de las consecuencias disciplinarias
- Emisión de las liquidaciones resultantes de las actas de inspección
- Gestión de resoluciones
- Emisión de notificaciones de resoluciones
- Tratamiento de recursos: presentación, actuaciones genéricas, propuesta de resolución, notificación de resolución, etc.
- Creación de consultas e informes definidos por la unidad gestora de la inspección
- Tipificación de normas, infracciones, cálculos, textos legales.
- Gestión del expediente sancionador.
- Registro de actuaciones vinculadas al expediente sancionador
- Actas de inspección o actuaciones al expediente sancionador
- Gestión de las diferentes propuestas de resolución según la sanción
- Gestión de resoluciones y ejecución de las consecuencias como la liquidación de la sanción
- Gestión de las notificaciones que sean necesarias en el procedimiento sancionador.

<sup>28</sup> Estos requerimientos tienen que estar logrados como máximo 18 meses después de la firma del contrato.



- Se integre con el sistema de firma electrónica y portafirmas así como con el sistema de firma biométrica.

Así mismo, hay que prever la necesidad que las tareas de inspección y levantamiento de actas puede realizarse a vía pública y por lo tanto, tiene que ser una solución totalmente abierta, integrable e interoperables en ambos sentidos para que mediante una solución en movilidad permita realizar al inspector tanto el acceso a la información como grabar la correspondiente inspección, levantamiento de acta y firma por parte del interesado. Hará falta que esté disponible en la solución del [apartado 9.7.24.4.](#)

#### **9.7.20.9 Procedimientos de registro de censos<sup>29</sup>**

Se requiere que la plataforma disponga de un sistema que permita disponer de un Registro de Censos, así como los procedimientos mínimos que permitan la gestión electrónica mediante las solicitudes específicas. Estos procedimientos permitirán dar desempeño a aquellas necesidades de inscripciones a censos municipales, desde la sede-e, formalizando el registro electrónico así como las operaciones de alta/modificación y baja al censo.

Este procedimiento, por ejemplo daría cobertura al Registro Municipal de Entidades, Registro de Animales Peligrosos, Registro de Viviendas de uso turístico, etc.

Por lo tanto, se requiere que este cumpla con las siguientes funcionalidades:

- Registro de Censo con la correspondiente
  - Clasificación, sector, distrito de actuación, emplazamiento, área o servicio
  - Datos específicos que corresponda, según entidad de información (persona, entidad, vivienda, animal, etc).
  - Relación de Cargos y vigencia de los mismos, pueden obtener un histórico de la entidad.
  - Esta información será visible y gestionable desde la Carpeta ciudadano/empresa disponible en sede electrónica.

##### **9.7.20.9.1 Procedimientos Administrativo Censo**

Por la tramitación del alta, actualización y baja al Registro Municipal, se requiere los tres procedimientos que lo permitan.

Estos estarán integrados con el Registro del Censo y permitirá la automatización de las actuaciones de Alta, modificación y baja.

El expediente dispondrá de los datos del Registro del Censo que afecte al interesado del expediente.

##### **9.7.20.9.2 Servicios electrónico**

Se requiere que:

- Se disponga del trámite de alta, modificación y baja del registro al Censo Municipal para que los interesados puedan tramitarlo por medios electrónicos.

---

<sup>29</sup> Estos requerimientos tienen que estar logrados como máximo 18 meses después de la firma del contrato.



- Se integre con el servicio de gestión de ingresos y el de pago telemático por los casos en el que la inscripción al registro o censo municipal contemple tasas municipales. Por lo tanto, permitirá obtener el documento de pago así como el pago on-line de la misma.
- Se entregue la carpeta ciudadano/empresa electrónica, de forma que tendrán a disposición los datos propios de la entidad, así como el resto de datos y servicios según [apartado 9.7.16](#)

#### 9.7.20.10 Sub-procedimientos o actuaciones comunes

A continuación se especifica subprocedimientos o componentes que hay que incorporar en cualquier de los procedimiento genéricos y específicos para ser invocados en cualquier momento, de forma manual y/o automatizada en su tramitación.

La posibilidad del tramitador de poder ejecutar los subprocedimientos será configurable desde el entorno a definición y modelado.

Además de los indicados, la solución tendrá capacidad para ampliar mediante la creación y parametrización de nuevos subprocedimiento. En especial, aquellos que permitan obtener información otros subsistemas así como de aplicaciones o sistemas externos, mediante conexión y llamamientos SQL o mediante la invocación de API's o servicios web, con el envío de metadatos del expediente como parámetros en los llamamientos.

##### 9.7.20.10.1 Padrón Municipal de habitantes

Se requiere de un subsistema que permita obtener los datos de empadronamiento de los interesados de los expedientes así como la validación de empadronamiento. Por lo tanto, integración de información y documentos del padrón con el expediente electrónico.

El proceso de verificación de empadronamiento podrá ser tanto síncrono en el momento del acceso y consulta de un expediente, bajo demanda de acción manual y también de forma masiva mediante proceso planificado que incorpore este extremo al expediente.

*A guisa de ejemplo, permitirá Multitramitar múltiples solicitudes de subvención destinadas a personas empadronadas, para obtener la correspondiente validación.*

##### 9.7.20.10.2 Fiscalización y control interno

A fecha de hoy, el Ayuntamiento de Tarragona realiza fiscalización limitada previa atendido resolución de 2 de junio de 2008 de la Intervención General de la Administración del Estado, que publica el Acuerdo del Consejo de Ministros de 30 de mayo de 2008, por el que se mujer aplicación a la previsión de los artículos 152 y 147 de la Ley General Presupuestaría, mediante un sistema de desarrollo propio. Así mismo la entrada en vigor del RD 424/2017 Reglamento de control interno de las entidades locales, de 28 de abril, en su artículo 13 establece como requisitos básicos, en los supuestos que sean aplicables a las entidades locales, que se tienen que comprobar en todos los tipos de gasto que comprende.

Por lo tanto, se requiere de un subsistema, que permita:

- Disponer de un módulo o subprocedimiento por el cual los expediente que se tramiten en la Corporación pueda enviarse para su correspondiente Fiscalización y control interno. Para este extremo, el procedimiento será guiado y la solución ayudará en su tramitación. El detalle está contemplado en [el Anexo I-Procedimientos](#), para que se pueda adecuar la solución a la Corporación.



- Disponer de una prevalidación, definida por la aplicación de Control Interno, [apartado 9.5](#) de forma que si no se cumplen los criterios ya no se pueda ni enviar a fiscalizar.
- Realice la integración con la aplicación y Funcionalidades de Control Interno [apartado 9.5](#) para que entregue el expediente a la bandeja de entrada al área de intervención, control y fiscalización, de tareas sobre los expedientes a fiscalizar.
- Gestionará el aviso del usuario y/o departamento que ha enviado el expediente a fiscalizar, tanto si se ha finalizado la tarea como si se ha cancelado por el destinatario pudiendo gestionar la resolución de la incidencia y poder reiniciar el subprocedimiento de enviar a Fiscalización del expediente.
- El expediente mostrará, vía integración, los datos y sentido del informe de fiscalización; por lo tanto, desde el expediente el usuario tendrá acceso a los datos de Control Interno con el resultado de la Fiscalización realizada, más allá del documento obtenido al expediente.

#### 9.7.20.10.3 Gestión de publicaciones.

Se requiere de un subsistema, que permita:

- Disponer de un módulo o subprocedimiento por el cual los expedientes que se tramiten en la Corporación pueda gestionar y tener conocimiento de las publicaciones a diferentes servicios de publicación; boletines oficiales, portal de transparencia, tablón de anuncios, perfil del contratante, etc.
- Permitirá , desde los expedientes, enviar a publicar, tanto documentos como conjunto de metadatos identificados por publicar o las dos a la vez, como por ejemplo el perfil del contratante.
- Aquellos metadatos no recogidos al expediente y que sean objeto de la publicación, el sistema los solicitará.
- Registro y generación de avisos y alertas que ayuden al tramitador al correcto control y seguimiento de la publicación, y continuar con el control, seguimiento y tramitación del expediente una vez finalizados los plazos.

#### 9.7.20.10.4 Informes y Operaciones contables – Presupuestos y contabilidad

##### Descentralizado

Se requiere de un subsistema que permita ejecutar acciones de operaciones contables, como por ejemplo realizar una RC, AD, etc de forma descentralizada por parte de los departamentos responsables de los expedientes, sin la necesidad de acceder a la contabilidad, permiten asignar las partidas del presupuesto que los correspondan (por orgánica, económica y/o programa) e imputar las operaciones estas.

El subprocedimiento dejará evidencias de auditoría y trazabilidad y los datos y documentos que correspondan, tanto al expediente así como al subsistema de gestión económica de forma que se mantenga consistente la actuación.

##### Centralizado

Adicionalmente, según desee la corporación, también ha de permitir ejecutar un proceso de petición de informas y operación contable, mediante un subprocedimiento guiado y automatizado, detallado en **el Anexo I-Procedimientos**, solicitante los datos y tipos de informe (sostenibilidad, plurianualitat, etc) que se requieran al servicio de Presupuestos y Contabilidad, para que puedan



realizar los informes y operaciones contables, quedando incorporado al expediente los datos y documentos que se deriven.

Así mismo, también se contempla el de propuestas de gasto con afectación a nómina, donde el detalle también se anexa en el **Anexo I-Procedimientos**

Las operaciones contables asociadas al expediente y documentos generados a la gestión económica, serán accesibles desde el expediente desde donde se ha ejecutado el subprocedimiento, sin que los usuarios tengan que acceder al sistema de gestión económica.

#### 9.7.20.10.5 Notificaciones y multinotificaciones

Se requiere de un subsistema que permita generar cualquier documentos de tipos notificación, tanto individual como masivas, según interesados de expediente, de forma automatizada y reutilizando párrafos de documentos que componen el expediente, como por ejemplo con el texto que compone una resolución.

En el caso de multinotificación (notificaciones masivas), el detalle del procedimiento guiado al usuario final se detalla en el **Anexo I-Procedimientos**, donde la solución hará falta que dé solución intermediando:

- Crear documento base o seleccionar la plantilla a partir del cual se pueda generar las N notificaciones.
- Seleccionar de todos los interesados del expediente, sobre qué tiene que generar el documento de notificación.
- Generación automática de los documentos fusionando las variables dinámicas de los documentos e incorporando los párrafos dinámicos obtenidos de altas documentos

Así mismo, estos documentos estarán integrados y referenciados con el sistema de gestión y seguimiento de remesas de notificaciones, según [apartado 9.7.22](#).

A partir de los documentos de notificación, poder generar anotaciones al registro de salida, donde predetermine ya el canal de comunicación o notificación según tipo interesado o voluntad expresada por el interesado sobre el canal de notificación escogido.

#### 9.7.20.10.6 Resolución por órganos unipersonales y/o colegiados

Se requiere de un subsistema que permita generar propuestas a órganos colegiados, tanto informativos como vinculantes. Por lo tanto hace falta que la solución disponga de un subprocedimiento guiado que permita poder enviar cualquier expediente a la resolución donde el sistema propondrá los órganos que tienen competencia por la resolución del asunto en concreto y pudiendo seleccionar el correspondiente y enviarlo (integrado) al módulo del sistema de gestión de órganos, propuestas, resoluciones y sesiones.

Hará falta que el sistema sea proactivo y valide previamente criterios como la existencia previa de documentos tipos Informe propuesta y/o Dictamen Propuesta o Decreto, por ejemplo, el tipo de expediente según unidad responsable puede enviar a resolución a un órgano competente según cartipàs, etc.



Finalmente, hace falta la recogida de la información sobre la aprobación o no del acuerdo, incorporando los datos y documentos del resultado de la resolución, votaciones, certificados de acuerdo, etc.

El procedimiento actual que dispone la Corporación, se detalla en **el Anexo I-Procedimientos**

#### 9.7.20.10.7 Emisión de liquidaciones/Autoliquidaciones

Se requiere de un subsistema que permita generar cualquier autoliquidación/liquidación de tasa o tributo directamente al sistema de gestión, recaudación e inspección de ingresos desde el expediente en tramitación por el departamento responsable, según la parametrización realizada. Por lo tanto, sólo se podrá liquidar/autoliquidar aquellos conceptos sobre los se ha concedido permiso previo, por asunto del expediente o por unidades/departamentos.

Así mismo, la información y documentos de las liquidaciones generadas, serán accesibles y consultables desde el expediente vinculado y permitirá consultar fechas de emisión, fechas de notificación, datos y estado de cobro, importes, etc.

Por lo tanto plenamente integrados y referenciados con el sistema de gestión, recaudación e inspección de ingresos del [apartado 9.6](#)

#### 9.7.20.10.8 Consultar y verificación de datos y documentos otras administraciones

Se requiere de un subsistema que permita obtener datos y documentos otras administraciones sobre la interesado/s de un expediente y las incorpore al expediente.

Este permitirá la ejecución manual, seleccionando el interesado y los servicios y modalidades disponibles por interoperar así como permitirá que se pueda realizar de forma masiva mediante proceso planificado, el cual realizará el proceso de consultar y verificación de forma automática y masiva, incorporando los datos y documentos al expediente.

La solución hará posible esta interoperabilidad mediante la integración con el servicio de VIA OBERTA provista por el Consorcio AOC y con la Plataforma de intermediación de Datos de la AGE por aquellos que la Corporación se adhiera.

#### 9.7.20.10.9 Operaciones a las bases de datos, censos o registros auxiliares

Se requiere de un subsistema que permita realizar operaciones de alta, modificación o bajas sobre los registros vinculados a un censo o registre auxiliar, requerido en [el apartado 9.7.23](#).

Este permitirá desde cualquier expediente, poder vincular alguno de los censos existentes y sobre el cual, la tramitación de un expediente tiene que permitir reutilizar los metadatos y/o documentos para realizar altas, modificaciones o bajas sobre el censo o registre auxiliar

Este subsistema permitirá garantizar la integridad y sincronización entre la tramitación de asuntos y la consolidación en censos municipales, evitando la duplicidad de tareas y doble entrada de información, puesto que el censo o registro auxiliar sueña consecuencias de la tramitación en muchos casos.



### 9.7.21 Gestión de Órganos, propuestas, resoluciones y libros de sesiones.

Este módulo permitirá gestionar las sesiones, resoluciones y acuerdos de los órganos unipersonales y colegiados, de las propuestas de resolución que realizan las diferentes unidades gestoras, de forma integrada con el gestor de expedientes y con el módulo notificaciones electrónicas.

La solución propuesta tendrá que incluir, como mínimo, las siguientes funcionalidades:

- Organizar y normalizar la información relativa a resoluciones: Órganos proponentes, órganos consultivos y resolutorios (vinculantes), cargos y responsables técnicos y políticos, personas convocadas, etc.
- Definición y gestión de tantos órganos unipersonales o colegiados, como haga falta, con los correspondientes libros de sesiones y acuerdos; Junta de Gobierno, Pleno, Comisiones Informativas, Comisión especial de cuentas, Alcaldía y concejalías delegadas, Consejos de administración de empresas municipales, Consejos rectores de patronatos, Comités, etc, pudiendo identificar los que sueñen vinculantes o no.
- Gestión de las sesiones: orden del día, convocatoria ya sea mediante notificación formal (integración con eNOTUM) o mediante comunicación (corred-e o comunicaciones eNOTUM), resultados de votaciones (votaciones y deliberaciones) y confección del acta correspondiente. Hace falta que permita obtener el libro de sesiones.
- La generación de propuestas se tiene que poder iniciar y realizar desde cualquier expediente que se esté tramitando a la corporación

Para hacerlo posible, hará falta que permita:

- Gestionar de los órganos colegiados, su configuración, miembros, calendario de sesiones, etc.
- Procedimiento electrónico por la presentación de las mociones por parte de los grupos políticos municipal y que permitirá su incorporación a los expedientes de los órganos colegiados.
- Procedimiento de preparación:
  - Alta expediente de sesión (órgano, tipo de sesión, lugar, fecha, hora inicio y fin, fecha tope por recepción de propuestas firmadas, etc)
  - Generar y preparar la orden del día a partir de la remisión electrónica de propuestas desde expedientes y de las mociones de los grupos municipales, para incorporarlos a las órdenes del día de los diferentes órganos colegiados.
  - Contemplarse como tramitación masiva para poder incorporar diferentes propuestas dentro de la mismo órgano.
  - Generar las convocatorias de las sesiones, con comunicaciones y notificaciones (registro de salida automatizado y notificación electrónica) , según configuración previa del órgano, a los miembros convocados.
  - Generar una preacta de las sesiones
  - El expediente de la convocatoria quedará relacionado con los expedientes que integran y conforman la orden del día, con el fin de que todas las personas que componen el órgano dispongan de acceso a los expedientes para examinarlos.
- Celebración de la sesión - Entrada de Resultados de la sesión
  - Informar los asistentes



- Resultado de las votaciones y deliberaciones
- Registro de acuerdos
  
- Resoluciones e incorporación al libro de actas
  - Generación de los documentos de acuerdo, por cada sesión, de forma automática para poder ser enviada a otras administraciones, etc.
  - Elaborar de forma asistida el acta de las sesiones, de forma integrada con el sistema AudioVideoActes y estableciendo los enlaces pertinentes en el soporte multimedia al debate por cada punto. Se valorará muy positivamente aquellas soluciones que permitan agilizar la transcripción de los ruegos y preguntas.
  - Todas las resoluciones y actas de sesiones hace falta que se incorporen automáticamente al libro abierto del órgano de resolución correspondiente.
  - Numerar los decretos o resoluciones de los órganos unipersonales.
  - Generar notificaciones y certificados de acuerdos de forma automática y firma electrónica mediante sello de órgano, actuación administrativa automatizada, adecuado a la ley 40/2015 de RJSP
  - Generación de los certificados de asistencias de los miembros a las sesiones celebradas, de forma automatizada.
  - Permitir buscar acuerdos adoptados por interesado.
  - Se podrán crear y gestionar tantos libros como sea necesario.
    - La Generación de libros de actas y acuerdos será automática y hará falta que incorporen la totalidad de resoluciones que se generan en el espacio temporal seleccionado
    - Hará falta por cada libros, poder buscar por diferentes criterios, tanto por acuerdos, mociones, tipos de propuestas, interesados, unidades origen, etc.  
Se valorará positivamente la posibilidad de busca por ruegos y preguntas dentro de los libros.
    - Así mismo, para preservar su integridad y permitir la recuperación, hay que poder disponer de índice electrónico que contenga la identificación sustancial de todas las resoluciones que compongan el libro.
    - Los libros hará falta que incorporen un índice electrónico que se generará según las NTI de expediente electrónico. Este se generará siempre que se realice el cierre del libro o se ponga a disposición o una copia por su remisión.
    - La puesta a disposición será mediante un visor fácil e intuitivo del documento electrónico (XML) que se genere.
    - Copia/Remisión mediante un índice electrónico que hará falta que sea firmado mediante sello de órgano y crear un archivo al directorio configurado.
    - Generación de los diarios de sesiones.
  
- La documentación generada desde el módulo tiene que integrarse automáticamente en los expedientes originales de donde se han realizado las propuestas (notificaciones, certificado de acuerdo, etc).
  
- Normalizar documentos de propuestas de resolución de los diferentes procedimientos administrativos y áreas de gestión.



- Generar propuestas de acuerdo y/o dictámenes desde cualquier expediente en trámite y de mociones presentadas por los grupos municipales, y enviarlos al gestor de acuerdos y órganos colegiados para incluirlos en las órdenes del día del órgano seleccionado:
  - En cualquier momento se tiene que poder comprobar el estado de tramitación de la resolución, órgano y fecha de aprobación y si finalmente ha sido aprobado o no.
- Automatizar y centralizar la recepción de propuestas por cada uno de los órganos consultivos/resolutorios.
- Las propuestas de resolución podrán aprobarse de forma individual (sólo una propuesta) y también colectivamente (“n” propuestas incluidas a una relación por su aprobación en un único documento de resolución –resolución colectiva-).
- Posibilidad de incluir propuestas de resolución realizadas fuera de la entorno al gestor de expedientes y que tengan que formar parte del libro del órgano de resolución correspondiendo. Hay que posibilitar la transformación de la resolución original a una copia auténtica (digitalización + firma) teniéndose que incorporar según criterios de clasificación y archivo (tipo de documento y cuadro de clasificación) y finalmente incluirla en el libro de resoluciones/actas correspondiente.
- Hace falta que el módulo esté totalmente orientado a la gestión electrónica y por lo tanto que los documentos que intervengan en el proceso se tengan que firmar electrónicamente (propuestas de resolución, resolución, acuerdos, certificados, actas, etc)
- Habrá que poder disponer de un repositorio de informes de secretaría e intervención, que puedan ser identificados y numerados y que puedan ser reutilizados de forma independiente en los expedientes. Además permita la busca por diferentes criterios como sobre la titulación, contenido, vinculación a expediente, etc.
- Libros de certificados de secretaría

#### **9.7.21.1 Carpeta electrónica de sesiones**

Hace falta que se disponga de una carpeta electrónica por los miembros de los órganos, siendo este el espacio de consulta que tiene que permitir, entre otros funcionalidades, acceder a la documentación de los expedientes que se encuentran en fase de resolución de los órganos colegiados convocados. Así mismo el acceso a la consulta de las sesiones celebradas así como a las resoluciones-decretos emitidos por los órganos unipersonales. Ver [a partat9.7.16.6](#)

#### **9.7.21.2 Solución movilidad por miembros de Órganos**

Se requieren prestaciones de movilidad que representarán un importante recurso por la simplificación y agilidad administrativa, dado que evitará la dilatación de los tiempos de tramitación de los expedientes cuando los responsables políticos y técnicos no se encuentren a las dependencias municipales. Desde dispositivos móviles se permitirá acceder a las propuestas de resolución y aprobar , sesiones de los órganos colegiados, de los cuales sean miembros, planificadas con acceso a las propuestas a debatir y la lista de documentos pendientes de la firma.

#### **9.7.21.3 Integraciones e Interoperabilidad**

Tal y cómo se ha indicado en su punto anterior, el sistema hace falta que se integre con:

- Plataforma de gestión y tramitación de expedientes y registro de entrada y salida
- Notificaciones electrónicas eNotum por las convocatorias de las sesiones



- Sistema AudioVideoActes que dispone la corporación por el envío de los puntos de la orden del día así como el regreso del vídeo/audio para firmar/firmat para ser incorporado al expediente del órgano como acta de la sesión.
- Carpeta del Regidor por el acceso a toda la información de las sesiones, tanto cercanas cómo celebradas con anterioridad.
- Sede electrónica por la publicidad de las sesiones, convocatorias, órdenes del día, etc.

### 9.7.22 Servicio y gestión de Notificaciones

Tal y cómo se ha indicado en puntos anterior, las notificaciones tienen que ser automáticas a partir de la firma electrónica de la resolución correspondiente, pero se requiere que:

- La totalidad de notificaciones y otra correspondencia generada por el sistema tiene que estar integrada por este módulo de gestión de notificaciones. Este tiene que ofrecer un sistema de gestión completo, con un control de los procesos de notificación por el canal presencial, telemático o cualquier otra que se establezca, incluida la notificación en sede o cualquier otra contemplada en la legislación, relacionada con la Administración electrónica,
- Esté integrado y relacionado con todos los componentes de gestión, comprendidos en el apartado 9 del presente pliego, de forma que se pueda acceder desde estos en todo momento a la información de notificación correspondiente, incluyendo, entre otros, las fechas de las acciones realizadas, el receptor y dirección a la que se ha notificado, desencadenándose automáticamente las operaciones que correspondan en los expedientes asociados al cargarse la información al sistema.
- La impresión de documentos a notificar se podrá realizar de forma individual o masiva, pudiendo invocarse desde cada módulo de gestión o bien desde el módulo dedicado a la gestión de notificaciones, y se incluirán los sistemas de control necesarios que permitan a los procesos automatizados de recogida posterior de información de estas (lectura de código de barras, etc) por su grabación al sistema. Se permitirá la impresión directa a documento PDF por su posterior tratamiento.
- El módulo de notificaciones funcionará conforme a la legislación vigente en cada momento en materia de servicios postales y notificaciones a las administraciones públicas.
- Posibilitará el tratamiento de los diferentes tipos de direcciones por terceros, entre ellas las direcciones falladas por su clasificación y depuración
- Automatización de remisión de notificaciones al tuyo (*Tablón Edictal Único*)  
Generación/proceso de archivos de intercambio, interacción con los servicios web correspondientes, con posibilidad también de subida/carga de archivos de :
  - La web del BOE de forma manual
  - Plataforma EACAT a través de los servicios electrónicos habilidades.
- Personalización total de los documentos de notificación, teniéndose que proveer igualmente documentos modelo. Si el documento a notificar es un documento de cobro se generará automáticamente junto a la operación de envío el correspondiente código Q60, si fuera necesario, y se establecerá el plazo de pago para ser incorporado con el objeto de notificar, incluyendo el código de barras por su pago al banco.
- Flexibilidad a los filtros a definir por la generación de remesas de notificaciones. Posibilidad de agrupar las ediciones de envíos a generar por diferentes condiciones (por ejemplo extranjeros,



nacionales, provincias, zonas de notificación específicas, canal de notificación –telemáticas-postales, etc) para cumplir los requisitos de ordenación de remesas requeridos por “Correos”.

- Integración completa con el sistema SICER de Correos o el que disponga la Corporación, permitiendo todas las opciones disponibles por este y la carga al sistema de forma automatizada de toda la información recibida según convenio, estando igualmente abierto a posibles especificaciones de empresas diferentes a Correos. Por lo tanto, el adjudicatario se compromete a la actualización del servicio de intercambio de notificaciones a posibles cambios en el servicio de Correos como otros que la Corporación pueda adoptar en su sustitución.
- Posibilidad de generación de archivos o integración mediante servicios web o API's de terceros, por el envío de remesas de documentos a terceros por casos en que se externalice el servicio de impresión de documentos de notificación y posterior de notificación. Actualmente, la Corporación no dispone de este servicio externalizado.
- Hace falta que disponga de los servicios web o API correspondiente para insertar y enviar notificaciones así como para consultar el estado y obtener las evidencias.
- Hace falta que se disponga de histórico (agenda de documentos) sobre los diferentes cambios de estado (por ejemplo enviada, depositada, aceptada, rechazada, etc) de forma que permita disponer de la trazabilidad así como aquellos que impliquen alguna actuación del usuario, la solución alerte de forma proactiva sobre la necesidad de actuar, o por ejemplo de las notificaciones practicadas al día de hoy para que el tramitador pueda proceder con el expediente.
- Hace falta que permita y se adapte la carga de archivos de regreso de respuesta de las notificaciones papel, por parte el adjudicatario, para consolidar el resultado y metadatos asociados a las notificaciones.

El Ayuntamiento está adherido y es usuario del servicio de notificaciones electrónicas eNotum, por lo cual la solución propuesta tendrá que integrarse con este servicio de notificaciones electrónicas. En cualquier caso, la solución propuesta tendrá que poder:

- Enviar una notificación o comunicación generada en el sistema de gestión de expediente al servicio de notificaciones electrónicas.
- Generar automáticamente un asentamiento en el libro de registro de salida.
- Consultar el estado de cada notificación.
- Incorporar automáticamente al expediente electrónico las evidencias que acreditan la entrega o rechazo de la notificación.
- Controlar los plazos de notificación e integrarlos en la gestión de estados y control de plazos de los expedientes.
- Crear y gestionar grupos y listas para realizar notificaciones y/o comunicaciones masivas.
- El acceso de las personas interesadas a las notificaciones se hará mediante el acceso privado a un buzón personal. Este acceso podrá ser mediante certificado electrónico o bien con una clave de acceso temporal enviada vía SMS o correo electrónico.

### **9.7.23 Base de datos departamentales. Censos y Registros auxiliares.**

En la Corporación existe una gran cantidad de bases de datos aisladas por la gestión de procedimientos específicos de departamentos (censos de usuarios, cursos, talleres, hogares niños, equipamientos, animales peligrosos, paradas de mercado, vehículos municipales, etc)



Actualmente estas bases de datos están creadas por los mismos departamentos de los diferentes Entes, utilizando varias herramientas de ofimática. Estas, a la vez no están relacionadas entre sí ni tampoco están integradas con ningún sistema de información de base (terceros, vialer ni con gestor documental). Esto hace que la calidad de los datos y su reutilización sea muy baja a la vez que su conocimiento radica concretamente sobre determinado personal administrativo, que sueña quién las crea, mantiene y explota.

Por lo tanto, desde el punto de vista del sistema de información global que ayude a mejorar la calidad, la simplificación, la agilidad en la gestión municipal y la reutilización, hace que se aborde dentro del presente proyecto.

Es por eso que se requiere que :

- la plataforma integral de gestión y tramitación electrónica dé solución a esta problemática y ofrezca un módulo que permita contar con la base tecnológica necesaria por el control de la información de las bases de datos “sectoriales” o “verticales” o censos de la Corporación, teniendo que incluir las actuaciones de alta, baja y modificación que estas actuaciones requieren.
- Hay que aplicar seguridad sobre cada tipo de censo, pudiendo establecer qué elementos dados de alta al módulo de seguridad puede crear, consultar o registrar operaciones sobre los objetos censados, debidamente integrado con el núcleo organizativo de la plataforma.
- Hay que disponer de un espacio de configuración por cada tipo de censo, con objeto de establecer la información que tiene que contener el mismo y las operaciones que se podrán realizar.
- El proceso de alta de cada censo, tiene que permitir configurar la información relativa a las características de cada uno con, por ejemplo, variables comunes, variables específicas, estados, terceros y domicilios integrados con el núcleo de información de la solución. Así mismo con la gestión documental para permitir crear/anexar/modificar documentos vinculados al censo.
- Hace falta que disponga de auditoría sobre las actuaciones/operaciones que se hagan a un determinado censo por parte de los usuarios que lo mantienen. Esta estará integrada a la auditoría única de toda la plataforma que se entregue y que forma parte del núcleo del sistema.
- Hace falta que esté integrado con
  - Núcleo de terceros, territorio y documentos como información de base de toda la solución, a reutilizar por los censos.
  - Plataforma de tramitación electrónica y gestión de expedientes, por el que se tiene que integrar con el resto de componentes (registre electrónico, gestor documental, firma y notificación electrónica, etc) facilitando así una gestión electrónica integral.
  - Gestión y tramitación de expedientes de forma que se puedan realizar altas, modificaciones o consultas a un determinado censo, quedando vinculados los expedientes que tengan relación con el expediente así como la auditoría de las operaciones.
  - Gestión tributaria y recaudación, con el fin de poder gestionar directamente las obligaciones tributarias y no tributarias que puedan derivarse de la gestión de cada censo.



- Solución de movilidad según el [apartado 9.7.24.4](#), de forma que permita a los empleados públicos el acceso y gestión de la información en movilidad (inspectores, teletrabajadores, Consejeros, etc).
- Que permita enviar comunicaciones individuales o masivas, mediante la integración con el correo electrónico corporativo a los interesados o correo-e que se indique al censo.
- Habrá que entregar un conjunto de API's abiertas o servicios web estándares que permita la comunicación bidireccional con los censos y registros auxiliares, de forma que se permita obtener soluciones que interoperari con estos, permitiendo:
  - Acceso seguro a las funcionalidades de la gestión de censos (validación usuario, rol, etc). Por lo tanto, integración con núcleo del sistema.
  - Alta de nuevos registros a los censos/registros auxiliares y obteniendo los identificadores y conformidades o motivos en caso de rechazo. Esta funcionalidad permitirá anexar documentos
  - Consultar registros de información de censos, tanto en datos comunes como específicas así como documentos asociados
  - Modificar datos de los registros de los censos.
  - Hace falta que registre la auditoría y trazabilidad pertinentes.

#### 9.7.23.1 Censos a entregar

Se requiere que se implementen y se realice la migración, en caso de existir a la Corporación, de los siguientes censos:

- Censo de Actividades, según [indicado apartado 9.7.20.9](#)
- Registre Entidades y asociaciones, [indicado apartado 9.7.20.9](#)
- Licencias y Autorizaciones, según [indicado apartado 9.7.20.4](#)
- Contratos, según [indicado apartado 9.7.20.2](#)
- Equipamientos municipales
- Inscripciones a cursos y actividades

#### 9.7.24 Movilidad

Cada vez es más habitual y útil la utilización de dispositivos móviles (smartphones, mesitas, etc) como herramientas de trabajo, dado que produce mejoras en cuanto a eficiencia y eficacia en proceso de gestión y de toma de decisiones.

Unas soluciones específicas en diferentes ámbitos, que tienen que funcionar sobre sistemas operativos con más usuarios de mercado, como mínimo Android y opcionalmente iOS, que se consideran importantes para conseguir agilizar diferentes procesos como la gestión de expedientes, resoluciones y sesiones y la firma de documentos electrónicos por parte de los responsables técnicos y políticos, eliminando tiempos de espera y de tramitación de los expedientes.

Por lo tanto, se requieren diferentes soluciones y funcionalidades en movilidad que se pueden plantear a modo APP única con todas las funcionalidades o mediante APP individualizadas por colectivo y funcionalidad.

Estas aplicaciones, sobre todo las que tienen impacto al ciudadano, habrá que ajustarlas a la imagen corporativa.



Los dispositivo móviles (smartphones, mesitas, etc) no sueño objeto del presente contrato.

#### 9.7.24.1 Portafirmas móvil

Se requiere de solución móvil que permita la firma electrónica de documentos según apartado 9.7.7.5.2 y .:

- Esté integrada con los sistemas de información corporativos objeto del presente contrato y por lo tanto, las operaciones realizadas desde la app quedarán reflejadas al sistema de gestión, manteniendo la auditoría y trazabilidad de las operaciones.
- La configuración y derechos de acceso se configurará desde el mismo sistema de gestión de la seguridad de todo el sistema.
- Sea compatible con sistemas Android, como mínimo.
- Permita un sistema de identificación
- Hace falta que muestre las diferentes bandejas de documentos pendientes de firmar propios o delegados, firmados y rechazados.
- Por cada bandeja, se vean los documentos y poder acceder al propio documentos para consultar/firmar/rechazar, así como metadatos de documento y origen o expediente al que corresponde.
- Permita la firma electrónica y/o rechazo de documentos de forma individual y/o masiva, intermediando :
  - certificado digital en software, como puede ser TCAT-P emitido por el Consorcio AOC
  - visto bueno
- La app permitirá el acceso a personal de la Corporación, tanto del Ayuntamiento como de sus entes dependientes.
- La solución, en caso de que el Consorcio AOC provea de un servicio de identificación y firma por empleados públicos a la nube, esta solución hará falta que se integre.

#### 9.7.24.2 Sesiones y resoluciones de órganos colegiados<sup>30</sup>

Se requiere de una solución móvil por la gestión de resoluciones y sesiones de órganos colegiados, que:

- Estará integrada con los sistemas de información corporativos objeto del presente contrato y por lo tanto, las operaciones realizadas desde la app quedarán reflejadas al sistema de gestión, manteniendo la auditoría y trazabilidad de las operaciones.
- La configuración y derechos de acceso se configurará desde el mismo sistema de gestión de la seguridad de todo el sistema.
- Permita un sistema de identificación
- Sea compatible con sistemas Android, como mínimo.
- Disponga del acceso al calendario de las próximas sesiones
- Acceso a convocatorias y orden del día, siempre y cuando la misma haya sido enviada por el órgano correspondiente mediante sistema de avisos y notificaciones escogidos por la plataforma de tramitación.

<sup>30</sup> Estos requerimientos tienen que estar logrados como máximo 12 meses después de la firma del contrato



- Dará acceso a toda la información de día, hora y lugar de celebración y detalle de los asuntos a tratar, con acceso a los expedientes y a la información complementaria necesaria por la celebración de la sesión.
- Acceso a consulta de los libros de resoluciones de órganos unipersonales y las actas de los órganos colegiados.
- Acceso a consulta de los libros de resoluciones de los órganos celebrados y de los cuales el usuario fuera miembro.
- Configuración de los órganos y sesiones si permiten el voto desde esta solución.
- Tener la posibilidad que durante la celebración de la sesión, cuando un punto se somete a votación, este se pueda emitir desde la misma app, dando de forma automática el punto por aprobado o no al sistema de información, teniendo en cuenta modalidad de recuento individual o ponderado por cada sesión.

Esta información hace falta que quede recogida al sistema de expedientes electrónicos de gestión y celebración de sesiones de los órganos colegiados y se podrá trasladar a los correspondientes documentos de actas.

- Previamente, el secretario del órgano, validará qué usuarios pueden emitir voto o no desde los dispositivos móviles.

#### **9.7.24.3 Firma Biométrica**

Se requiere de una solución para dispositivos móviles (mesitas digitales) que:

- Esté integrada con los sistemas de información corporativos objeto del presente contrato y por lo tanto, las operaciones realizadas desde la app quedarán reflejadas al sistema de gestión, manteniendo la auditoría y trazabilidad de las operaciones.
- Permita un sistema de identificación
- Permita la firma de documentos mediante firma manuscrita y que la app recoja la información biométrica (velocidad, inclinación, presión, etc) y la codifique de forma estándar para garantizar su valoración pericial futura (ISO / IEC 19794-7 y la ISO / IEC 29109-7: 2011, las vigentes en cada momento), con independencia de la evolución de la tecnología.
- Sea compatible con dispositivos Android y en especial con mesitas que permitan recoger los datos biométricos
- Permita visualizar el documentos antes de firmarlo
- Hace falta que los datos biométricos se cifren y se custodien como evidencia dentro del sistema de gestión de la corporación, garantizando la integridad, la autenticidad de la misma.
- Hace falta que permita la firma de documentos que le vengan dados por :
  - Anotaciones al registro de documentos
  - Expedientes electrónicos, tanto de Padrón Habitantes, expedientes administrativos electrónicos, Gestión económica y contabilidad y Gestión tributaria y recaudación.
  - Sistemas externos de la corporación.
- Hace falta que disponga de las API's o servicios web correspondientes que permita enviar documentos desde sistemas de información externos a la plataforma de gestión objeto del presente contrato. Estas serán documentadas y entregadas en la Corporación para permitir su integración.



#### 9.7.24.4 **Gestión y servicios en vía pública**<sup>31</sup>

Se requiere de una app o web móvil, por acceso y uso desde dispositivos móviles (smartphones y mesitas digitales), que permita realizar actuaciones a la vía pública por parte de personal inspector en tareas de disciplina, empleados y/o Consejeros a modo teletrabajo:

- Estará integrada con los sistemas de :
  - Datos de personas, domicilios
  - Bases de datos departamentales, censos y registros auxiliares
  - Acceso a los expedientes electrónicos.

Hace falta que permitan que las operaciones realizadas desde la app queden reflejadas al sistema de gestión, manteniendo la auditoría y trazabilidad de las operaciones, por ejemplo a modo de entrada de inventario en vía pública, verificación de licencias y permisos, rutas de inspección, etc.

- Permita un sistema de identificación y autenticación de empleado público y la configuración y derechos de acceso se configurará desde el mismo sistema de gestión de la seguridad de todo el sistema.
- Habrá que poder disponer de rutas de inspección previamente elaboradas desde el sistema de gestión, según criterios de territorio, fechas de licencias/autorizaciones, expedientes de comunicaciones previas, etc.
- La configuración de censos, permitirá indicar cuál es accesible de forma remota mediante APP y qué no.
- Que permita el acceso a consulta, alta/modificación de censos en aquellos metadatos mínimos que se permitan identificar.
- Que permita entrar información de seguimiento sobre el censo (fecha, hora, observaciones, usuario) para poder auditar las tareas de inspección realizadas.
- Poder consultar por diferentes criterios (domicilio, nombre comercial actividad, numero expediente, etc) si se dispone de licencia o autorización pertinente.
- Habrá que poder recolectar las coordenadas GPS, tanto por la geolocalització como por el almacenamiento de estas al sistema de información en las actuaciones que se realicen.
- Por el caso específico del Mantenimiento y Órdenes de Trabajo ([apartado 9.7.20.5](#)), el personal en movilidad, hace falta que tenga acceso a la relación de Órdenes de Trabajo que tenga asignadas, por su consulta así como por su resolución y cierre.
- Hace falta que se puedan generar sanciones en movilidad según actas de inspección, etc.
- Las actividades que se realicen en movilidad, quedarán debidamente registradas al núcleo de auditoría y trazabilidad, recogiendo las coordenadas del dispositivo en movilidad.

#### 9.7.24.5 **Carpeta ciudadano/empresa**<sup>32</sup>

Se requiere de una app, pura o híbrida para dispositivos móviles –smartphones- (Android e iOS), que permita realizar, a cualquier ciudadano, el acceso a datos y documentos que la Corporación dispone sobre él. Por lo tanto, reproducir las funcionalidades en acceso y consulta con mismos servicios que los de los apartado 9.7.16.3,4,5,6 y 7. Así mismo aquellos que permitan iniciar trámites y servicios se vincularán con la tramitación mediante sede-e y registro electrónico.

<sup>31</sup> Estos requerimientos tienen que estar logrados como máximo 18 meses después de la firma del contrato

<sup>32</sup> Estos requerimientos tienen que estar logrados como máximo 18 meses después de la firma del contrato



Esta app se publicará a los markets municipales y bajo marca blanca, adaptando la imagen y los estilos a los de la Corporación, y con el nombre que el Ayuntamiento considere; *por ejemplo* “MyTarraco”.

### 9.7.25 Servicios y tramitación prácticos<sup>33</sup>

Este requerimiento es muy importante dado que permitirá en la Corporación prescribir de forma automatizada servicios públicos al ciudadano, y por lo tanto, permitir avanzarse a la demanda. Así mismo, se valorará positivamente aquellas propuestas que presenten procedimientos electrónicos específicos adicionales a los solicitados en el presente pliego así.

Hace falta que la solución permita en la Corporación partir de un sistema de busca/filtratge de personas del Núcleo de Terceros que cumplan determinados criterios sobre los datos existentes al sistema; datos de persona (tipo, edad, etc), de territorio (empadronamiento, etc), núcleo familiar, de tributos (que sean titulares, cotitulares de tipos de objetos tributarios, etc) y de situación de deuda con la Corporación (con deuda, sin deuda, etc), de gestión económica (como proveedor, facturación por importes, etc) para obtener una lista de candidatos o de “público” objetivo para prescribir un determinado servicio.

A partir de esta base inicial, poder solicitar datos/documentos, mediante interoperabilidad, a otras administraciones, que permitan validar criterios y obtener una lista definitiva.

En base a la lista definitiva, habrá que permitir iniciar expedientes de oficio, con la preparación de los documentos de solicitud y puesta a disposición a la Carpeta ciudadana/empresa a los interesados, de forma masiva, y permita recabar la voluntad o consentimiento del ciudadano de forma individual para que el ciudadano, mediante el portafirmas ciudadano, proceda a su autorización mediante el portafirmas ciudadano, que la corporación pueda parametrizar, y de forma automática se genere la anotación al registro, la vinculación al expediente y su preparación por su tramitación de la resolución y posterior notificación.

**Durante la implantación de la solución, hará falta que el adjudicatario automatice 1 servicio, a consensuar con la Corporación.**

El Adjudicatario, durante el resto de vigencia del contrato, aplicando nuevas tecnologías como analítica prescriptiva de datos y la inteligencia artificial, hace falta que automatice **mínimo 2 servicios**<sup>34</sup> municipales proactivos de acuerdo con la Corporación, considerándose en la fase de apoyo, mantenimiento y evolución de la solución, y por lo tanto sin coste adicional por la Corporación.

### 9.7.26 Portal de Transparencia.

La propuesta de Portal de Transparencia, tendrá que respetar los principios de seguridad, disponibilidad, neutralidad, accesibilidad e interoperabilidad de acuerdo con la normativa establecida, así como el uso de estándares abiertos y, en su caso, otros de uso generalizado por la ciudadanía.

<sup>33</sup> Estos requerimientos tienen que estar logrados como máximo 24 meses después de la firma del contrato

<sup>34</sup> Este requerimiento tienen que estar logrados como máximo 48 meses después de la implantación de la solución.



El portal de Transparencia hace falta que permita ejercer, tanto la publicidad activa por parte de la Corporación y de forma automatizada desde el sistema de gestión integral e integrado y de tramitación electrónica, como el derecho de acceso a la información pública, mediante trámite integrado en el catálogo de trámites y al registro electrónico para poderse ejercer el derecho del ciudadano.

El sistema de gestión objeto del presente contrato permitirá definir los indicadores o conjuntos de datos y documentos (datasets) que permitan automatizar la publicación a transparencia de forma periódica y desatendida, permitiendo:

- Identificación de serías documentales, metadatos y tipos de documentos a publicar a transparencia. Por lo tanto, hace falta que permita definir datasets o listas de publicaciones a Transparencia o en la sede, de forma que permita cumplir con la transparencia activa y desde origen .
- Los datasets o indicadores publicados a transparencia, hace falta que permitan su reutilización por ejemplo intermediando RSS o API.
- El conjunto de datasets o listas al sistema de gestión, estarán disponibles vía API o vía datawarehouse de forma que se permita su reutilización.

El portal hace falta que:

- Permita la publicación de los ítems de transparencia según diferentes agrupaciones, como ITA Transparencia internacional, Ítems ley 19/2014 y 19/2015, Infoparticipa, etc.
- Hace falta que disponga de un gestor de contenidos que permita publicar contenidos tanto manuales como mediante servicios web o APIRest del sistema de gestión integral e integrado
- Disponga de buscador y localizar información y documentos.
- El diseño sea personalizado y adaptado a hojas de estilos e imagen corporativa del portal web de la corporación [www.tarragona.cat](http://www.tarragona.cat)
- Sea responsive web design, que sea accesible y adaptable a dispositivos móviles (smartphone/mesitas digitales).
- Información sobre la titularidad, organización y mapa del portal de transparencia
- Sea multientidad y multidioma, como mínimo catalán y castellano.

### **9.7.27 Sistema de seguimiento, control y de ayuda a la toma de decisiones (BI)**

Hace falta que integre la herramienta de análisis de datos “Business Intelligence”, [apartado 9.9](#), a la gestión y tramitación electrónica de expedientes por la obtención de indicadores e informes de control y seguimiento de de la entrada y salida de asuntos así como la producción administrativa. Hace falta que permita el análisis de datos y generación de «reportes» de información agregada y global así como la generación de los informes para publicar en formato abierto a los portales web y que estén perfectamente integrados con las fuentes de información de origen.

El licitador hace falta que implemente al menos:

- Indicadores generales y agregados del registro de entrada y salida de documentos, por oficinas, por línea de tiempo, por usuario, etc que permita conocer el estado y evolución del



servicio así como comparativas en periodos anteriores y ayude a determinar tendencias y la planificación de recursos y campañas en las oficinas de asistencia en materia de registro.

- Indicadores generales y agregados de la producción de expedientes electrónicos identificando el estado de los mismos, por unidades orgánicas o archivos de gestión de cargas de trabajo, cuellos de botella, caducidad de asuntos, etc. Aquellos que ayuden a conocer el estado y evolución del servicios y la toma de decisiones para disponer de servicios más eficientes y a corregir anomalías o disfunciones.
- Indicadores generales y agregados de los servicios públicos electrónicos que se usan en la relación ciudadano-corporación, de contenidos de Seu-e, catálogo de trámites, tiempos de tramitación por el ciudadano, servicios de carpeta ciudadana/empresa más usados y usos de aplicaciones y servicios móviles. Aquellos que ayuden a conocer el estado y evolución del servicios públicos electrónicos y la toma de decisiones para disponer de servicios más eficientes y a corregir anomalías o disfunciones.

### 9.7.28 Requerimientos Integración

A modo general, hará falta que cumpla los requerimientos del [apartado 10](#). Y de forma específica, la capa o buzo de servicios que permiten la integración, hace falta que por este componente:

- Integre e interopere los módulos del presente **Componente** de la solución identificados en los subapartados 9.7.1 al 9.7.27.
- Colme a pieza transversal de tramitación de la Corporación, hace falta que se integre con todo el resto de componentes del [apartado 9](#) que conforman la solución necesarios para componer y tramitar expedientes electrónicos extremo-extremo, tanto consultando e incorporando datos y documentos como formalizando transacciones (alta, modificación y baja) al resto de componentes de gestión, sin la necesidad de acceso al módulo de gestión específico para obtener información. A guisa de ejemplo :
  - Reutilización datos interesados y domicilios desde el núcleo de personas
  - Validación de criterios de tramitación y transaccionar , como por ejemplo, interesado empadronado, al cabo de la calle de pago, titular de ciertos objetos, valores de objetos tributarios, consulta de partidas y saldos. También formalización operaciones RC, AD, etc a contabilidad, consultar información de recibos, generación de autoliquidaciones, etc.
- De forma especial, hará falta que integre la interoperabilidad con otros organismos e instituciones públicas y privadas, en especial las requeridas en [el apartado 10.2](#)

## 9.8 Componente 8 - Gestión de nóminas y recursos humanos

La solución hace falta que incorpore un subsistema de gestión de los recursos humanos así como también el suministro, instalación, configuración y mantenimiento de relojes de control horario, a los centros de trabajo de la Corporación con un número de trabajadores superior a 5 personas, y que tienen que ser compatibles con el nuevo sistema informático.

Hace falta que el subsistema sea modular, de forma que permita la gestión siguiente:

- Gestión de empleados, organigrama.
- Administración de plantilla y RLLT
- Gestión del ciclo de Nóminas.
- Gestión de la selección y contratación de personal



- Capítulo Y – Cálculo, seguimiento, simulación presupuestaria e integración contable
- Evaluación del desempeño – Gestión de competencias
- Gestión y control del tiempo
- Portal del empleado
- Gestión de la información

### 9.8.1 Situación actual

En la actualidad la Corporación dispone de una plantilla de aproximadamente 1.250 trabajadores, que están divididos en diferentes empresas.

La gestión de Recursos Humanos está formada por unas 21 personas distribuidas en diferentes unidades y según diferentes roles y funciones:

- Servicio de Personal, con 16 personas
- Tesorería, con 3 personas por la elaboración de nómina.
- Calidad, con 2 personas en gestión de la evaluación del desempeño, gestión de fichas de puestos de trabajo, gestión por competencias, perfiles profesionales, estructura administrativa municipal y cuadros de mando operativos de los diferentes servicios.

A fecha de hoy, la Corporación tiene en explotación la Gestión integral de nóminas, Control Horario y relojes de control horario en 4 centros y Carpeta Empleado con el acceso a hojas de nómina, acceso al control horario, consulta expediente personal, inicio y consulta de tramitaciones, compilación normativa, documentos de interés. La autenticación es single sign-donde intermediando Directorio Activo corporativo.

### 9.8.2 Requerimientos generales

Hace falta que:

- Sea multientidad y multiusuario
- Alineado con los requerimientos generales, hace falta que sea una aplicación web accesible desde navegadores web.
- Componentes de la gestión del subsistema y los portales y servicios al empleado, será sobre tecnología web y accesible mediante navegador web y será responsive web design, adaptable a dispositivos móviles; smartphones y mesitas, con sistemas iOS y Android.  
Todo así, una vez implantada la solución, el adjudicatario tiene que entregar como máximo 48 meses después acta de recepción, toda la solución plenamente sobre arquitectura web en todos sus módulos y componentes pasando a ser un componente 100% web. Esta, será sin coste adicional por la Corporación y contemplada dentro del proyecto, estableciendo los SLA y penalizaciones pertinentes en caso de incumplimiento. Se dispondrá de configuración de seguridad a opciones y funcionalidades así como de acceso a datos.
- Se dispondrá de configuración de seguridad a opciones y funcionalidades así como de acceso a datos.
- Se valorará positivamente poder compartir datos entre las diferentes entidades
- Hace falta que permita la modificación masiva de datos, según criterios preestablecidos, sobre
  - Datos personales
  - Datos laborales
  - Datos económicos
  - La Estructuración y organización de personal, la confección y mantenimiento de la plantilla y de la Relación de puestos de trabajo.
- Expedientes administrativos para la selección de personal.



- Expedientes administrativos para la asignación a puestos de trabajo.
- Expedientes administrativos RCP.
- Simulaciones y presupuestos.
- Gestionar el portal del empleado.
- Tiene que ser parametrizable.
- Tiene que permitir la configuración y generación de listados y consultas bajo cualquier parámetro.
- Tiene que generar imprimidos bajo cualquier parámetro.
- Tiene que incorporar un sistema de auditoría de seguridad.
- Tiene que estar integrado con las plataformas públicas y privadas necesarias para el desempeño de las obligaciones en materia de nóminas y gestión de recursos humanos.
- Tiene que generar ficheros de las nóminas y resto de obligaciones económicas laborales o profesionales, en el formato adecuado para que se pueda proceder, de forma automática, a su contabilización y pago.
- Tiene que generar ficheros de las nóminas en el formato bancario establecido para poder proceder a su pago de forma automática.
- Se valorará positivamente se pueda ampliar la definición de nuevos campos
- Dar cumplimiento a la normativa vigente que resulte de aplicación en cada momento y circunstancia, tanto en el momento de la licitación así como la duración del contrato, puesto-implantación en fase de apoyo, mantenimiento y evolución, sin coste adicional por la adecuación a la normativa así como integraciones con sistemas terceros y generación y formatos de archivos de intercambio, vigentes en cada momento, en tiempo y forma

### 9.8.3 Gestión de empresa, empleados y expediente administrativo

La presente funcionalidad requiere de .:

#### Empresa

- Gestión de múltiples organizaciones con información común y particular entre las mismas.
- No tendrá limitación en cuánto el volumen y número de empresas al sistema.
- Hace falta que permita el alta de empresa y todos sus datos sociales, fiscales y otros como el logo personalizado común por todos los informes y certificados que se generen así como remisión de información a terceros.
- Mantenimiento y gestión de centros físicos con los respectivos datos sociales y las CCC
- Resumen de plantilla, con relación de trabajadores con lugares según fechas de referencia y categorías que disponen.
- Organización, permitiendo identificación de colectivos por la agrupación de empleados, responsables por el organigrama jerárquico-dependencia de empleados así como impacto en los portales de autoservicio por el establecimiento de flujos automatizados de aprobación.

#### Planes de pensiones

- Hace falta que permita gestionar los planes de pensiones por cada organización
- Cálculo de remesa de los trabajadores de alta a cada plan de pensiones, con antigüedad superior a X años
- Cálculo aportaciones económicas que hace falta que haga la Organización de forma anual.



- Notificación de aportaciones a nómina, generando archivos por la incorporación al módulo de nómina sobre las aportaciones anuales por la generación de datos IRPF.
- Permitir introducción de los precios a utilizar por el cálculo de aportaciones.
- Introducción de registro por trabajador por consulta sido presentación informo P11. Actualización automática y masiva.
- Generación informas automatizados necesarios requeridos por los organismos colaboradores con los planes de pensiones.

#### Empleados

- Gestión de múltiples colectivos: Empleados, colaboradores externos, jubilados, etc
- Se disponga código único y vitalicio por trabajador con sistema de control automático de dígitos de Seguridad social, NIF, Cuentas bancarias.
- Se pueda incorporar datos de beneficiarios, tanto ascendentes como descendentes
- Histórico de situaciones familiares por el Impuesto de la Lava de Personas Físicas
- Imagen del empleado
- Se valorará positivamente se pueda ampliar la definición de nuevos campos
- Gestión del expediente personal del empleado
- Gestión de los procesos de alta, baja y modificación de la situación del empleado.
- Gestión de avisos y notificaciones relacionadas con la situación del empleado.
- Datos curriculares: titulaciones, idiomas, cursos, competencias, conocimientos, pruebas, valoraciones así como formación interna, reconocimientos, premios, etc.

#### Datos Laborales

- Gestión de la información contractual y del lugar que desarrollan por el trabajador en cada momento
- Histórico de la situación laboral del empleado en línea
- Definición empresa de cotización y tributación
- Identificación empleado a nivel de convenio, lugar, centros de trabajo y coste
- Identificación y tratamiento de ámbito IRPF
- Reorganización de datos en procesos retroactivos
- Poder incorporar documentos relativos a la vida laboral del empleado (contratos, certificados, diplomas, etc)

#### Situación laboral

- Estándar, normal, tiempo parcial por días, tiempo parcial por horas, tiempo parcial por porcentaje, pluriocupación por tiempo parcial por días, pluriocupación por tiempo parcial por horas, pluriocupación por tiempo parcial por porcentaje, alta sin retribución, alta sin cotización, permiso sin sueldo, flujos discontinuos.

#### Emisión informas y certificados

- Servicios, anejas de servicios previsto, prestados, liquidación de trienios , etc
- Certificados actividad actual, funciones por periodos, histórico contratos, contabilidad, incompatibilidad, etc.



#### Notificación al registro central de personal (MAP)

- Generación de los archivos de intercambio e integraciones automatizadas, en el caso de estar disponible, con los formatos vigentes en cada momento por la selección en bloque y el envío de comunicaciones masivas de altas y bajas de trabajadores al RCP.

#### Expediente administrativo

Hace falta que permita la gestión de los expedientes administrativos de RRHH, tanto de personal laboral como de personal funcionario, pudiendo establecer flujos y estados de tramitación que se consideren necesarios y la relación de los diferentes estados, permitiendo obtener los modelos de documentos automatizados para que sean integrados al sistema de expediente electrónico de la plataforma, **Componente 7** de la solución.

Se requiere :

- Modelos oficiales de expedientes administrativos de RRHH mediante estados, situaciones y documentos de anotación de personal funcionario (acuerdos de nombramiento del puesto de trabajo, resolución toma de posesión del puesto de trabajo, resolución de cese de puesto de trabajo, acuerdos de cambios de situación administrativa, comisión de servicios, reconocimiento de trienios, reconocimiento de tiempo de servicios previos, titulaciones o cursos de formación, anotación de premios y/o menciones, registro de sanciones, anulación de sanciones, suspensiones provisionales de funciones, jubilación, reconocimiento o convalidación de grado personal, licencia o permiso, modificación puesto de trabajo, reducción de jornada, prolongación permanencia en servicio activo, integración a un otra cuerpo/escala.
- Modelos oficiales de expedientes administrativos de RRHH mediante estados, situaciones y documentos de anotación de personal laboral (contrate laboral y prórroga, baja, incorporación a puesto de trabajo o plaza, reconocimiento trienio, titulación o curso formación, premio o mención, sanción, jubilación, suspensión trabajo, concesión prórroga, licencias o permiso, modificación aplicación convenio, reducción jornada, modificación puesto de trabajo.
- Mantenimiento histórico completo empleado, así como situaciones administrativas, plenamente integrado y vinculado a la a la ficha del empleado.

#### **9.8.4 Gestión del ciclo de nóminas**

Se requiere:

- Gestión de las aplicaciones Presupuestarias, e integración de forma automática con el subsistema de Gestión Económica (Contabilidad presupuestaria) del [apartado 9.4](#)
  - Definición orgánica y funcional por centro de coste
  - Definición económica por estado de cobertura
  - Tipo aplicación a utilizar
  - Gastos
  - No presupuestaria
  - Anticipos
  - Excepciones por centros de coste (obras, proyectos) y por empleados
  - Archivos de intercambio
  - Operaciones
  - Apuntes



- Tramitación y gestión de todos los expedientes, actas y documentos que integran el sistema retributivo, de Hacienda y de la Seguridad Social del personal de la organización
- Cálculo de S.S. en función de última base en alta, salario mínimo interprofesional, Tope mínimo y máximo grupo de tarifa.
  - Cálculo y Confección de nómina, con resultados de meses y años anteriores en línea
  - Cálculo por criterios de empleado
  - Posibilitado repetir el cálculo, de forma ilimitada
  - Informe resumen
  - Protección de resultados de nómina
  - Distribución de importes de nómina por centros de coste
  - Validación de paga
  - Cálculos y tratamientos automáticos de cotizaciones, retenciones, tiempos, ingresos, gastos, etc.
- Cálculo atrasos
- Gestión tributaria; gestión completa IRPF anual y regularización, modelos mensuales y anuales 190,110,111,345,145, certificados retenciones y envío por correo-e, archivo 190, que actualmente se gestiona mediante solución TSMet por la elaboración de los archivos de Declaraciones Informativas (nóminas y profesionales). Se desea prescindir de esta solución y que se contemple la funcionalidad desde el subsistema de gestión.
- Gestión y seguimiento de variables. Hace falta que permita la entrada centralizada o descentralizada por los diferentes servicios así como carga masiva mediante formatos de intercambio de datos (txt, csv, xls). Cierre mensual automático y generación de propuesta de resolución masiva de variables en base a simulación por los cálculos. En caso de :.
  - No aprobación, permitir retirar de forma masiva o individualizada una variable o varias variables al mismo tiempo, o en base a una selección de un determinado colectivo respecto a una determinada variable para poder dar respuesta a situaciones específicas.
  - Aprobación, consolidación de las variables por la generación de nóminas definitivas.
- Liquidaciones complementarias.
- Gestión y seguimiento del fondo social.
- Gestión de anticipos al personal, con
  - Consulta individualizada e histórica de los empleados
  - Múltiples anticipos por empleado
  - Cálculo de cuotas en función de parámetros
  - Concepto de descuento configurable
  - Cuadre amortización con cuotas
  - Información de amortizado y pendiente
  - Cancelación con o sin reflejo en nómina
- Gestión de los embargos.
- Recibos de nómina,
  - Con visualización previa
  - En formato COME4 y parametrizable
  - Formato PDF por envío por correo-e
  - Inclusión de cualquier dato económico, personal o laboral
  - Buzón de nómina, con posibilidad de descarga



- Posibilidad de incluir notas y mensajes, de forma individualizada y/o genérica por todos los empleados.
- Sistema de liquidación directa.
- Gestión de Seguridad social, con generación de agrupaciones, porcentajes paro, bonificaciones según contrato y situación empleado, histórico de tipo y límites de cotización, tratamiento asistencia sanitaria, gestión de bases y tramos, control de bases erróneas y desquadrants.
- Afiliación a la Seguridad Social, con la generación automática de movimientos desde la ficha de datos laborales; altas, bajas, modificaciones, posibilidad de generar peticiones de empresa, generación de remesas, gestión de notificación de huelga de forma masiva e impresión modelo A2.
- Gestión de convenios y normas salariales; control devengo, posibilitado asignación calendario por convenio, aplicación cálculo ley 30/84, asignación de concepto convenio variable, definición de importes de convenio, identificación número de pagas por concepto, operaciones posibles en el incremento (lineal, porcentual, suma, resto, multiplicación y división), ficheros Seguros Sociales (RED, CRA, SITRA (SLD), Ficheros FAN, AFI, FDI, Delt@, Cotización, atrasos con periodo mensual y anual, MUFACE, gestión y cotización de incidencias periódicas y gratificaciones extraordinarias.
- Gestión de IT, ACC y maternidad
- Transferencias bancarias; concepto, inclusión beneficios retenciones judiciales, agrupación empleados por transferencia, control por empleado, adecuación a norma CSB del Banco España.
- Generador de consultas y conjunto de informes:
  - Criterios de busca por cualquier campo de personal y laboral
  - Conceptos; Anual concepto mes
  - Borrador Nómina, Comprobación nómina
  - Certificados; empresa, servicios prestados.
  - Anticipos
  - Cuadre nómina-SS
  - Gastos; por centro de coste, por centro de trabajo
  - Datos laborales, Datos personales
  - Incidencias
  - Informes dinámicos sobre retribuciones
  - Informes comparativos de nóminas
  - Consulta datos agrupar
  - Exportación datos a formatos reutilizables

### **9.8.5 Selección y contratación de personal.**

Hace falta que permita la gestión de Selección y Oferta Pública de Trabajo, dando cobertura a los procesos de selección. Se requiere:

#### Selección

- Creación de la oferta pública con toda la información necesaria. Vinculación del expediente, órgano de resolución y resolución, bases y plazas ofertadas.



- Procesos de convocatoria y de selección; convocatorias, fases, apertura, méritos por cada fase, validaciones según puntuación, informes admitidos/excluidos, definición de miembros de tribunal.
- Gestión de candidatos
- Provisión de puestos de trabajo
- Gestión de bolsas de trabajo, con miembros y propuestas de ocupación, si el componente 7 no mujer solución a este requerimiento.
- Publicación a la Carpeta electrónica al Ciudadano, apartado 9.7.16, de toda la información de los interesados por la consulta de los procesos de selección a nivel expediente personal así como bolsa de trabajo de las cuales los interesados sean miembros. Posibilidad de renuncia a un proceso de selección así como ser miembro de una bolsa de trabajo.

#### Contratación

- Gestión de la generación automática de contratos, prórrogas, prescripción de contratos y cartas de fin de contrato así como acceso a contratos emitidos, emisión de copias básicas.
- Hace falta que permita parametrización y configuración de modelos
- Se valorará positivamente se disponga de los modelos del SOC (Servicio Ocupación de Cataluña) debidamente actualizados.
- Se integrará con el sistema de firma biométrica de la solución por la firma de contratos por parte del interesado, recogiendo las evidencias y contrato en formato electrónico

### **9.8.6 Administración de plantilla y RLLT**

Se requiere:

- Gestión de la Relación de puestos de trabajo, con complemento específico y destino del lugar, ubicación de dotaciones en centros de trabajo y centros de coste de forma individualizada.
- Se valorará positivamente se pueda compartir la RLLT entre otras entidades
- Relación de puestos de trabajo, con
  - Categorías, escaleras, gestión de plazas y puestos de trabajo y lugares tipos
  - Descripción, funciones, tareas y condiciones del lugar, formación específica requerida por el lugar, catálogo de factores de desempeño y requisitos del lugares, grupos y titulaciones , plazas requeridas.
  - Denominación del lugar, su forma de provisión, número de ficha correspondiente, nivel de catalán, jornada, área, encuadre orgánico, clasificación profesional, régimen y colectivo.
- Registro histórico y de modificaciones
- Gestión de ocupación de lugares; situación de las dotaciones, forma adscripción, control compatibilidad situaciones, múltiples ocupaciones por dotación (excedencias, maternidades, comisión servicios, reducción jornada, etc)
- Plantilla; caracterización de plazas, ubicación en centros de trabajo y centros de coste.
- Gestión de ocupación de las plazas; situación forma adscripción, control compatibilidades, múltiples ocupaciones(excedencias, maternidades, comisión servicios, reducción jornada, etc).
- Informes RLLT, registro ocupación y ficha puesto de trabajo, de plantilla funcionarios (por grupos), laborales (por titulaciones), personal coyuntural, etc.
- Gestión de ocupación de las plazas; situación forma adscripción, control compatibilidades, múltiples ocupaciones(excedencias, maternidades, comisión servicios, reducción jornada, etc).



- Conceptos salariales por grupos y niveles, sistema de selección, convenios, tipos de convocatorias, complementos específicos, destino y precios por conceptos.
  - Informes RLLT, o registro ocupación y ficha puesto de trabajo, de plantilla funcionarios (por grupos), laborales (por titulaciones), personal coyuntural.
  - Plantilla según jerarquía, según catálogo por laborales.
  - Histórico de plazas
  - Plantilla orgánica

### **9.8.7 Capítulo I - Cálculo y seguimiento presupuestario**

Hace falta que permita el desempeño de la norma en en cuanto a la realización correcta del Capítulo Y del presupuesto. Hace falta que:

- Permita el cálculo presupuestario; parametrización por conceptos, conceptos asociados a CD y CE, por convenios, categorías, lugares, etc. Simulaciones, volcado datos RLLT y plantilla desde una simulación, modificación directa de valores, actualización de simulaciones.
- Modificaciones de simulaciones; cálculos automáticos de retribuciones, de gastos SS, seguimiento y control del gasto, simulación de organigrama, mantenimiento partidas presupuestarias.
- Seguimiento presupuestario Capítulo I; proyección del gasto por partidas de acuerdo con saldo inicial, comparativa con gastada nómina mensual, cálculo diferencias, estimación de saldo final según gasto actual y estimación saldo final según el gasto acumulado a una fecha.
- Cálculo grado consolidado. Data consolidación
- Cálculo trienios. Data devengo
- Informes formalizados Fs y Ls

### **9.8.8 Evaluación del desempeño – Gestión de Competencias**

Hace falta que permita disponer de un sistema de evaluación del desempeño basado en gestión de competencias que permita medir la capacidad productiva de un trabajador respecto sus conocimientos, habilidades y aptitudes, requeridas por un determinado puesto de trabajo. Hace falta que:

- Permita la definición de competencias, escaleras de valores y escalera de la Organización.
- Perfiles competenciales y puestos de trabajo según fijación de objetivos comunes por perfiles y específicos personalizados, según fechas de referencia (periodos de evaluación)
- Planificación de medidas, mediante entrada y correlación a nivel de matriz por la asignación ágil y rápida de competencias por perfiles.
- Planes de mejora, en base a las necesidades detectadas en evaluaciones, medidas planificadas que afecten a alguna de las competencias. A partir de aquí generación de informes de los planes, a nivel individual por trabajador.
- Sistema de evaluación y seguimiento, mediante el envío de formularios que permitan la entrada de información por parte de los superiores jerárquicos así como empleados mismo nivel y subordinados, de forma que permita obtener un 360º
  - Habrá que poder aplicar cálculos automáticos de coeficientes de cuantificación
  - Acceso a consulta y evaluación mediante portal empleado, respetando roles de responsables jerárquicos según el tipo de evaluación que se quiera realizar (360º, top-down, down-top,...)



- Desarrollo profesional y plan de mejora, relacionado con las acciones de mejora por empleado.

### 9.8.9 Gestión del tiempo y equipos–fichadores de control horario

Se requiere:

- Permita la definición de horarios y calendarios por diferentes tipologías: servicios, turnos, trabajador especial
- De forma específica, sistema de planificación de turnos de guardia urbana y colectivos especiales en base a turnos y servicios, con gestión de dependencias y tiempos.
- Entrada de tipo de incidencias
- Planificador de turnos por colectivos específicos
- Cálculos horas extras, absentismo, saldo horario, bolsa de horas
- Gestión de días de vacaciones y asuntos propios
- Mantenimiento de varias anualidades
- Gestión interanual (días pendientes año anterior) y cierre final del año anterior
- Acciones masivas de
- Detección y corrección de errores; marcajes impares, carencia de marcajes, ..
- Cálculo y monitorización tiempo real
- Generación informas y estadísticas
- Gestión y control en tiempo real de los relojes
- La gestión del tiempo tendrá efecto sobre la nómina.

#### 9.8.9.1 Relojes de control horario

Al Adjudicatario hace falta que suministre, instale, configure **23 nuevos fichadores compatibles e integrados** con el nuevo módulo de gestión y control de tiempo, así como con el portal del empleado, y ente los servicios de mantenimiento hay que incluir los correspondientes en estos relojes.

El actual sistema informático de control horario, se basa en 4 relojes DORLET instalado en varios equipamientos municipales, conectados en la red informática corporativa.

Los relojes a suministrar tienen que permitir necesariamente la identificación por sistema biométrico de huella digital.

Al presente pliego se adjunta **Anexo IV-Equipamientos relojes control horario** con el detalle de centros y equipamientos con número superior a 5 trabajadores, donde hará falta la instalación física y lógica y puesta en marcha de los relojes de control horario, así como los centros con número de trabajadores inferior a 5, por los cuales habrá que dar una solución alternativa a relojes mediante solución software, portal empleado o solución por dispositivos móviles.

En la propuesta técnica habrá que indicar el modelo y las características técnicas y funcionales de los relojes a suministrar y así como los servicios de mantenimiento cubiertos.

Se requiere:



- Conexión RJ45, WIFI o GSM/3G en red ethernet TCP/IP que permita su comunicación e integración con el subsistema de gestión.
- Potencia con POE
- Display gráfico
- Lectura biométrica y opcionalmente con tarjeta NFC compatible con la que dispone actualmente la Corporación
- Teclado por configuración de entrada manual de incidencias
- Acumulación de marcajes en caso de desconexión de la red informática y descarga automática en caso de volver la conexión.

### 9.8.10 Soluciones para el empleado

#### Portal del empleado

Se requiere:

- Esté plenamente integrado con los módulos anteriormente descritos del presente [apartado 9.8](#)
- Acceso bajo protocolo SSL, con single sign-donde en caso de acceso desde la red corporativa o mediante código usuario y palabra de paso, plenamente integrado contra el directorio activo de la Corporación.
- Habrá que personalizarse a hojas estilo e imagen Corporativa
- Permitirá establecer diferentes roles de acceso, seguridad y gestión
- Procesos mediante sencillos workflow que asistan en la tramitación
- Trazabilidad de los procesos intenso de solicitudes
- Delegación o sustitución de perfiles responsables en los procesos de validación de solicitudes
- Manual o guía de usuario detallado y correspondiente ayuda en línea
- Visualización gráfica de la estructura de la organización
- Funcionalidades del portal:
  - Datos empleado
  - Recibos de nómina
  - Calendarios
  - Documentos (guías, circulares, instrucciones, información, etc). Aquellos que sean de carácter general por los empleados municipales) y con posibilidad de recabar evidencias de acceso a los documentos por parte de cada empleado, cumpliendo LOPDGDD.
  - Incapacidades laborales transitorias
  - Organigrama – Estructura departamental
  - Incidencias
  - Events
  - Formación. Convocatorias, cursos y posibilidad de tramitación de solicitudes con las aprobaciones necesarias. Consulta histórico personal de cada empleado de formación.
  - Selección, con publicación de ofertas de trabajo, fichas, plazos, etc así como consulta de la información personal del empleado, de los procesos en los que haya participado. Así mismo, datos curriculares registrados.
  - Gestión y solicitud de permisos
  - Cuestionarios vinculados a la evaluación de la formación o encuestas que se realicen al personal municipal.



- Fichaje virtual, de forma que permita la entrada/salida del puesto de trabajo al control de presencia.
- Entrada de variables de nómina y situaciones extraordinarias a incluir en nómina.
- Gestión del tiempo
  - Consulta de calendarios y horarios
  - Consulta horas trabajadas y saldo horario por días, meses y acumulado anual
  - Consulta de marcajes, saldos horarios mensuales o anuales
  - Solicitud de modificaciones, incidencias, asuntos propios, vacaciones y otros conceptos
  - Validaciones de las incidencias y solicitudes
- Solicitudes electrónicas, como elemento principal por la ejecución de procesos de solicitud que seguirá un flujo previamente configurado, ya sea de autorizaciones y de registro de entrada final, si corresponde, en la que también hace falta que permita el anexo de documentos electrónicos así como metadatos específicos por cada tipo de solicitud automatizada. Hará falta que permita identificar el estado de la solicitud en todo momento por parte del interesado. Como mínimo habrá que automatizar e implantar :
  - Solicitud genérica a RRHH
  - Cambio datos personales, curriculares, datos bancarios, domicilio
  - Ausencias según tipos y también por horas
  - Selección de personal
  - Horas extras y compensaciones de horas
  - Variantes de nómina a incluir (según los tipos establecidos que se pueden solicitar de forma justificada)
  - Anticipos
  - Prestamos
  - Inscripción cursos de formación
  - Liquidación de hojas de gasto
  - Alta, baja o suspensión directorio activo
  - Propuestas de mejora
  - Revisión médica

#### Aplicación móvil

Se requiere de una solución para dispositivos móviles en que los empleados y la organización estén relacionados, y por lo tanto facilite a los empleados y gestores

- el acceso a su información laboral (datos laborales, académicas, personales, contratos, hojas salariales, organigrama, con posibilidad de actualización, saldo de días, comunicaciones, notificaciones, etc),
- conocimiento de la organización (organigrama, datos de contacto, etc)
- Consulta del estado de las solicitudes
- Gestión del tiempo, con consulta del calendario personal así como ausencias y motivos.
- Consulta de fichajes así como poder fichar al puesto de trabajo con el correspondiente sistema de geolocalització mediante el dispositivo móvil.
- Se adaptará a modo marca blanca, al logo y color de la corporación.
- Hace falta que sea multidioma



- Disponga de mecanismos de seguridad atendido la información personal que se dispone desde la aplicación
- Hace falta que permita el envío de notificaciones push por parte del Servicio de RRHH y desde el APP los empleados tendrán acceso a las notificaciones.
- Hace falta que permita a los empleados el inicio de solicitudes específicas, como ausencias, vacaciones, ayudas, inscripción a formación, etc.

### 9.8.11 Gestión de la formación

Hará falta que se dé cobertura a la definición de planes de formación por la Corporación. Por lo tanto, hace falta que:

- Gestione convocatorias
- Gestión de cursos de formación
  - Calendarios de cursos, cursos según niveles y materias
  - organizadores, fechas, publicación en el portal del empleado, horas de duración, plazas, estado.
  - Convocatorias y oferta de cursos
  - Gestión de la asistencia así como informes con indicadores de asistencia y absentismo
- Gestión de solicitudes de formación, mediante portal del empleado.
- Encuestas de satisfacción
- Gestión presupuestaria de la operativa de formación
- Acciones formativas, intermediando
  - Informes anuales de formación por materias, grupos profesionales,
  - planes detallados de formación anual,
  - costes de formación por grupos,
  - capacidades de formación
  - seguimiento de la formación.
- Hace falta que permita la confección de encuestas y evaluaciones, mediante creación de test de evaluación de la acción formativa, entrada de los cuestionarios por la puntuación por cada uno de los asistentes.

### 9.8.12 Prevención de riesgos laborales y salud laboral

#### Prevención de riesgos laborales

Hace falta que el componente incorpore la prevención de riesgos laborales, en que se requiere :

- Identificación y evaluación de riesgos al lugar de trabajo
- Evaluaciones directas de los puestos de trabajo
- Comunicación de riesgos al empleado
- Gestión histórica de la información
- Vinculación directa con el registro de personal y puestos de trabajo definidos al organigrama de cada organización del sistema
- Checklist de directrices de Instituto Nacional de Seguridad e Higiene en el trabajo.
- Métodos de evaluación incorporados con posibilidad de añadir de nuevos
- Definición de cuestionarios personalizados por el usuario así como entrada mediante portal empleado.
- Creación de medidas genéricas



- Planificación y seguimiento de medidas preventivas y correctoras
- Cronograma de seguimiento y control de medidas
- Fichas de seguridad de los puestos de trabajo e instrucciones técnicas
- Investigación accidentes de trabajo
- Ratis e indicadores; siniestralidad accidentes, gravedad, etc
- Definición del modelo de investigación
- Integración con sistema Delt@
- Gestión de subcontratos y coordinación de actividades
- Control de acreditaciones de los requisitos necesarios de las empresas subcontratadas
- Gestión de la documentación de acreditación
- Equipos de protección individual (EPI). Definición y registro de entregas, devoluciones. Inventario de elementos. Impresión de recibos de entrega y devolución de EPI's .
- Actas de reunión y asistentes a cada órgano.
- Detección de necesidades de formación raíz de las evaluaciones
- Enlace e integración con la gestión y planes de formación de la organización, que forman parte del mismo componente de la solución.
- Generación informas automatizados oficiales a disposición de la autoridad laboral (lista de comprobaciones, datos generales empresa, detalle por centros organización, evaluación de riesgos, planificación acción preventiva, evaluación lugar, mapa de riesgos e informe anual de accidentes)

Así mismo, de forma específica, hace falta que la solución dé desempeño a la normativa vigente en materia de Prevención de Riesgos Laborales (54/2003), dado que corresponde a la Organización efectuar la gestión activa de la seguridad y salud en el trabajo, mediante una evaluación periódica de los riesgos en cada uno de los centros de trabajo. Por lo tanto, este módulo hace falta que dé solución integral e integrada a este requerimiento.

### Salud laboral

Hace falta que el módulo, incorpore la gestión de la salud laboral en base a la consulta médica:

- Ficha médica del trabajador
- Histórico de vacunaciones, alergias, hábitos fisiológicos, medicación y tóxicos
- Gestión y mantenimiento de reconocimientos médicos efectuados a un trabajador.  
Exploraciones que componen el reconocimiento médico y relación con uno o más diagnósticos
- Partes de accidente  
o Modelo 2003, por la generación del informe que hay que ser entregado a la delegación de trabajo, mutua y a empleado y remisión automática mediante sistema Delt@
  - Accidente sin baja
  - Gestión de envíos, con la generación de archivos con formato de intercambio con Ministerio de Trabajo según fechas.
- Gestión de ausencias, a lo largo de la relación laboral del trabajador.
- Planificación de actos médicos.

### Vestuario y herramientas



Hace falta que incorpore la gestión de lo en lo referente a vestuario y herramientas de trabajo así como los equipos de protección individual (EPI), intermediando:

- Inventario e identificación de familias y subfamilias así como tallas, colores, unidades stock, etc.
- Gestión de entrega y devolución de elementos; a quien se entrega el material, el coste que implica.
- Informe de material en posesión, elementos asignados a cada trabajador
- Asignación masiva de elementos a un colectivo de trabajadores.

### 9.8.13 Interoperabilidad e Integraciones

- Hace falta que se integre con el núcleo de terceros, verso las altas y cambios en datos personales de los empleados municipales, para mantener consistente la base de datos única de personas del núcleo de la Corporación, detallado en [el apartado 9.1](#)
- La gestión de nómina y simulación presupuestaría, se integre con el sistema de Gestión Económica (Contabilidad presupuestaría) del [apartado 9.4](#), mediante los servicios web o API's habilitadas o mediante archivos de intercambio que se establecerán en la implantación y que por ejemplo pueden ser:
  - A inicio de ejercicio – Documentos “AD” con importe presupuestado anual de nóminas de los trabajadores en activo; personal fijo, funcionario definitivo, personal temporal e interino. Y “RC” con importe presupuestado anual de puestos de trabajo vacantes.
  - Mensualmente, una vez calculada y cerrada la nómina; con “OP” de pago de nóminas, y “Y” de los ingresos de anticipos devueltos
  - Mensualmente, a finales de mes una vez hecha la liquidación con Seguridad Social; con “OP” de pago de la Seguridad Social de la nómina del mes anterior.
- En aquellos extremos del subsistema que se haga necesaria la tramitación administrativa de los asuntos de recursos humanos y nómina por su resolución, hará falta que se integre con el sistema de expediente electrónico, integración de documentos, estado y fase de tramitación, vínculo o visor de acceso directo al expediente electrónico, objeto del presente contrato..
- Por aquellas solicitudes desde el portal del empleado que requieran de registro de entrada, habrá que integrarse con el registro electrónico.
- Las notificaciones a realizar, se realizarán mediante integración con eNotum del Consorcio AOC.
- Se integrará con la solución de firma biométrica
- Al repositorio del archivo único electrónico de documentos, del apartado 9.7.6.
- Se integrará con la Carpeta electrónica al Ciudadana, [apartado 9.7.16](#), para poder ofrecer un único servicio al ciudadano con toda la información que la Corporación dispone de él, como participación a los procesos de selección, miembros de bolsa de trabajo y seguimiento de posición en las mismas
- Comunicaciones con SEPE y la TGSS : Hace falta que se el componente se integre por realizar las comunicaciones con *el “Servicio público de empleo estatal (SEPE)”* la “ *Tesorería General de la Seguridad Social*”, totalmente en línea;
  - validación en línea,
  - afiliación electrónica (altas, bajas, cambios de grupo de cotización, modificación de contratos, situación afiliado en CCC, consulta situación, etc)
  - Duplicados de partes alta/baja de la Seguridad social



- Recepción y visualización de resguardo de certificado empresa y contrato con huella electrónica
- Envío on-line de contratos, copia básica, prórrogas, transformaciones y certificado emprendida, incluidos el de regímenes especiales.
- Aquellos disponibles y requeridos y vigentes en cada momento.

Las presentes integraciones, hará falta que estén realizadas, como máximo 24 meses a partir de la fecha de formalización del contrato.

#### **9.8.13.1 Capa de servicios**

El subsistema dispondrá de una capa que permitirá la integración por parte de sistemas propios de la Corporación o de terceros autorizados.

Se requiere un conjunto de API's y/o servicios web que sea bidireccional (consulta/actualización) de datos de :

- Datos empleado, por el acceso y modificación.
- Recibos de nómina
- Calendarios
- Documentos
- RLLT (estructura, fichas descriptivas por puesto de trabajo, funciones, etc)
- Incapacidades laborales
- Organigrama: Estructura de los departamentos
- Incidencias
- Convocatorias y procesos de selección de personal, para publicación a sede electrónica
- Bolsa de trabajo y candidatos
- Events
- Evaluación desempeño
- Buzón de Solicitudes
- Permisos
- Gestión del tiempo – saldos horarios mensuales o anuales.
- Aquellos que puedan ser exigidos por parte de norma en el ámbito de transparencia y gobierno abierto.

El Adjudicatario entregará debidamente documentado las especificaciones de las API's, Servicios web que se entreguen a la Corporación

#### **9.8.14 Sistema de seguimiento, control y ayuda a la toma de decisiones**

Hace falta que se disponga de herramienta de análisis que permita obtener un cuadro de mando por la obtención de indicadores e informes de control y seguimiento de la gestión de recursos humanos. Hace falta que permita el análisis de datos y generación de «reportes» de información agregada y global así como la generación de información reutilizable, para publicar en formato abierto al portal de transparencia o datos abiertos según la normativa de transparencia y que esté perfectamente integrada con el sistema.

El adjudicatario hace falta que implemente al menos:



- Alimentación automática del datawarehouse mediante procesos bajo demanda o planificados que permitan la carga de datos que simplifique la explotación y análisis por la creación de reportes así como la apertura de datos.
- Indicadores, informes y cuadros de mando con Indicadores generales y agregados de :
  - Resumen del estado; variación de costes, variación de plantilla, tasa de rotación, tasa de incidentes, bajas, sustituciones.
  - Análisis de la administración de personal, coste, inversión formación, etc.
  - Análisis de la distribución de la plantilla, evolución, distribución, pirámides de edad, antigüedad, efectivos, edad media.
  - Análisis retributivo de la organización
  - Análisis presupuestario
  - Histórico de situaciones administrativas
  - Rotación
  - Análisis del Absentismo, evoluciones, distribución, tasa por conceptos, top.
  - Ficha del trabajador, comparativo entre agregado de trabajadores, por tipos, categorías, etc. Información histórica.
  - Evaluación desempeño, en base a expediente personal y comparativa verso empleados mismas unidades y respeto global de la Corporación.
  - Pla de formación municipal, según lugares, plazas. Satisfacción, asistencia, etc.
  - Planes de igualdad

### 9.8.15 Requerimiento de servicios

- De forma general, los requeridos en el apartado 6 del presente pliego de prescripciones técnicas, considerando la implantación de los entornos, así como migración de la información del sistema actual configuración y parametrización de la solución, dejándola plenamente operativa por la organización. Parametrización de los procedimientos y servicios del Portal del Empleado, configurando estructura, organigrama, fichas de puestos de trabajo, empleados, horarios, valores y variables de nómina, fichadores y sistema de presencia, evaluación de desempeño, etc, que dispone la Corporación.
- Tiene que Incorporar las mejoras que el adjudicatario decida realizar en los módulos adquiridos, ya sea por iniciativa propia o por sugerencias del Ayuntamiento u otros clientes.
- Adaptarse a los cambios legales, de forma que tendrá que realizar las modificaciones necesarias para adaptar las funcionalidades existentes a las exigencias legales de aplicación, aparecidas durante la vigencia del contrato. El plazo límite por la adecuación será aquel que venga fijado por las Leyes o por las órdenes que las generan y las correspondientes normas de actuación de la Agencia Tributaria y la Tesorería General de la Seguridad Social.
- Tiene que ofrecer un servicio continuo de consultoría en materia de personal y RRHH, tanto vía telefónica como online.
- Servicio de consultas más frecuentes, disponible 24 horas vía online.
- Sistema de información periódica sobre la materia.
- Tendrá que informar con antelación sobre las novedades y cambios que se prevé incorporar al servicio, entregando el material o información suficiente para su conocimiento por parte del ayuntamiento.



- Servicio de Atención Telefónica que dé respuesta a las preguntas o comunicaciones, sobre los posibles errores de software, propuestas de mejora, dudas sobre nuevas versiones, en definitiva, consultas cortas, sencillas o puntuales sobre el funcionamiento de las aplicaciones.
- Servicio de soporte telemático en remoto, con la ayuda de medios telemáticos, sin el desplazamiento físico de un consultor.
- Un mínimo de Sesiones formativas anuales, de carácter presencial y virtual, orientadas a garantizar el conocimiento y buen uso del producto.
- Servicio de Actualizaciones periódicas: Las actualizaciones tienen que poder ejecutarse online y en servicio 24horas.
- Dentro del ámbito de mantenimiento integral, la empresa adjudicataria realizará los trabajos de implementación, asistencia y soporte técnico "in situ" que, a juicio del Ayuntamiento, sean necesarios para una correcta explotación del hardware. Estos trabajos se efectuarán a instancia del Ayuntamiento.

### **9.9 Componente 9 – Análítica de datos e inteligencia de Negocio (BI)**

La plataforma hace falta que disponga y esté integrada con una solución analítica de datos y business Intelligence (BI), de forma que la Corporación pueda disponer de cuadros de mando y de informes que permita el filtrado de datos y monitorización y control de la actividad administrativa del ente, permitiendo controlar fácilmente los indicadores y KPI más importantes por cada ámbito de gestión, cargas de trabajo, tiempo y compromisos de servicio, cuellos de botella, etc. Indicadores económicos, de productividad y de descripción que ayude a los diferentes responsables a tomar decisiones mediante información que hará falta que sea representada de forma muy visual y gráfica y mediante tablas.

Hace falta que se proporcione un sistema de información y de ayuda a la toma de decisiones con las siguientes características:

- La interacción usuario-sistema tiene que ser amigable, flexible y potente y mediante navegadores web en el momento de la licitación.
- Disponga de un datawarehouse que permita disponer de un sistema transversal de indicadores en base a cubos multidimensionales los cuales estructuren la información almacenada de forma que permita extraerla, transformarla y explotarla; visualizar resultados de la organización y realizar combinaciones obteniendo un determinado grado de detalle de la información.
- Alimentación automática del datawarehouse mediante procesos bajo demanda o planificados que permitan la carga de datos de todos los componentes que componen la solución, que simplifique la explotación y análisis por la creación de reportes así como la apertura de datos, que permitan la explotación por la obtención de información, informes y cuadros de mando.
- Estos cubos multidimensionales permitan exportar la información a formatos ofimáticos
- Hace falta que sea un sistema transversal de indicadores que ayude a :
  - Diagnosticar con profundidad la situación de la organización y su entorno
  - Aportar un sistema de información periódica a la dirección
  - Realizar un seguimiento de las actuaciones, evaluando e informante sobre estas periódicamente.
  - Al usuario de negocio a tomar decisiones, identificando qué servicios requieren una actuación contribuyendo así a una gestión eficiente.
- Se requiere de una herramienta basada en inteligencia de negocio que incorpore un motor analítico que permita analizar y explotar la información del repositorio.



- Interfaz de fácil acceso y agradable por la presentación de datos mediante gráficos, tablas e iconografía que ayude a representar e interpretar la información.
- Será accesible desde dispositivos móviles y el contenido será adaptable
- Se requerirá una explotación adecuada de la información cuantitativa, permitiendo el seguimiento gráfico, cronológico, tendencias y estadísticas.
- Permita la accesibilidad y distribución universal de la información.
- Publicación y explotación de la información mediante herramientas de fácil uso.
- Sistema transversal de indicadores esté totalmente integrado facilitando el acceso a los usuarios y comunicando los datos de la corporación de una forma visual y muy intuitiva.
- El nivel de análisis de la información que se pueda obtener dependa del nivel de permisos de seguridad del usuario que se conecta.
- Se valorará positivamente que permita al usuario poderse establecer sus propios informes base criterios, elementos de representación, filtros, etc sin necesidad de disponer de conocimientos técnicos e informáticos.
- Se requiere que se permita la definición de consultas a medida contra el repositorio único. Además de consultas cruzadas entre tipos de datos (cómo por ejemplo, seleccionar expedientes de ejecutiva que contengan recibos con carta de pago, tal que la fecha tope de pago al banco se encuentre dentro de los 90 días).
- El adjudicatario implementará tanto el datawarehouse, los sistemas de extracción, transformación y carga de datos al mismo e implementará los cubos multidimensionales y entregará como mínimo, los indicadores, informes y cuadros en los diferentes componentes requeridos en [el apartado 9](#) del presente pliego de prescripciones técnicas, ya debidamente detallados.

Hace falta que permita en la Corporación poder generar otros informes o indicadores con la formación que impartirá a los técnicos funcionales e informáticos municipales, a partir de acceso a las bases de datos de la solución así como mediante datawarehouse, el cual habrá que adecuar a las necesidades de explotación y análisis de la Corporación.

### **9.9.1 Analítica datos avanzada**

Más allá del requerimiento mínimo del sistema de Business Intelligence (BI), se valorará positivamente que la solución misma o mediante otros complementarias, no sólo se disponga de información descriptiva, en base al análisis de situaciones actuales o pases, sino también disponga de analítica avanzada que permita:

- Obtener análisis predictivo y prescriptivo en base al análisis de datos y al establecimiento de patrones que permita tomar decisiones en base a proyecciones futuras y por lo tanto anticiparse en actuaciones.
- Poder realizar simulaciones, verso la gestión municipal derivada de la información obtenida de los componentes de la solución objeto del presente contrato, que permita analizar escenarios en base a diferentes parámetros.
- Adoptar conocimiento sobre la gestión y prestación de servicios públicos al personal de la Corporación, enriqueciendo el datawarehouse con bases de datos externas, como puede ser datos de ciudad provenientes de plataformas de sensòrica (Internet de las Cosas-YATE), datos provenientes de empresas y patronatos municipales, facilitando mecanismos de integración, etc.



- Realizar estudios de impacto en el diseño de nuevos o redisseny de servicios en base al universo de población, gestión económica, gestión ingresos, producción administrativa así como planos y programas. Todo aquello que ayude a simular y a prescribir servicios públicos de forma proactiva  
Por ejemplo impacto de un servicio en base a criterios de personas según situación económica, por una zona del territorio, obtener impacto económico.

Esta tendrá que incorporar tanto los suministros, licencias, si procede, como servicios de instalación, configuración, parametrización y puesta en marcha así como implantar un mínimo de 3 casos de uso prácticos y aplicables, que serán consensuados con La Corporación.

La valoración de este apartado, se realizará sobre criterios de valoración NO automática, donde se puntuará en base a la propuesta tecnológica, alcance de la solución, aportación de valor y servicios por la implantación a la Corporación.

## 10 INTEROPERABILIDAD E INTEGRACIÓN

El capítulo IV del la Ley 40/2015 del Régimen Jurídico del Sector Público regula en su capítulo IV las Relaciones electrónicas entre las administraciones estableciendo en el arte. 155.3 "*La Administración General del Estado, las administraciones autonómicas y las entidades locales, tienen que adoptar las medidas necesarias e incorporar en sus respectivos ámbitos las tecnologías necesarias para posibilitar la interconexión de sus redes para crear una red de comunicaciones que interconecte los sistemas de información de las Administraciones Públicas y permita el intercambio de información y servicios entre las mismas ...*"

En desempeño a este requerimiento, la solución hace falta que sea abierta a la integración e interoperabilidad. Canl que disponga de una capa o buzo de servicios que permitan la integración de la información de la solución, tanto por componentes propios de la solución como por sistemas externos, que permita la interoperabilitat e integración, de forma bidireccional, para que la información pueda ser reutilizable y accesible sin la necesidad de tener que acceder a aplicaciones, módulos o herramientas diferentes para conseguirlo.

Hará falta que se entregue la solución plenamente integrada entre :

- Los diferentes componentes, aplicaciones y módulos referidos en [el apartado 9](#) del presente documento.
- De forma específica con todos los elementos comunes de administración electrónica :
  - Nucli - personas, territorio, documentos y activos,
  - Registre general electrónico, tanto por entrada como salida de documentos,
  - Portafirmas de documentos electrónicos y firma biométrica,
  - Sistema único de publicaciones,
  - Sistema único de resoluciones (órganos unipersonales y colegiados),
  - Sistema único de notificaciones (postals y electrónicas),
  - Repositori y archivo único electrònic de documentos.



- Servicios públicos electrónicos al ciudadano (suyo, trámites, registro-e, carpeta ciudadana/empresa, notificación-e, pago-e, publicaciones-e, aplicaciones móviles, etc) para ofrecer una experiencia de usuario homogénea y de servicios digitales extremo-extremo.
- Procedimientos y subprocedimientos automatizados sobre plataforma de gestión y tramitación electrónica de expedientes.
- Permitir la integración de los componentes de la solución desde sistemas externos a ellos como pueden ser sistemas de información propios de la Corporació así como de terceros externos
- Sistema información geográfica (SIG), para integrar, interoperar y explotar información alfanumérica sobre mapas. Aquellos extremos que se refieren a emplazamiento en territorio, hará falta que se integre con widget del SIG para poder georeferenciar y vincular la información alfanumérica y gráfica, incorporando las coordenadas correspondientes.

Hace falta que disponga de los mecanismos de autenticación y autorización por el acceso y uso de los servicios proveídos por esta capa así como que hace falta que disponga de un registro de auditoría y trazabilidad de las transacciones realizadas y en desempeño de la LOPDGDD.

### 10.1 Subsistemas y componentes de gestión

El Adjudicatario, atendiendo a la finalidad del proyecto como solución integral e integrada, tiene que entregar la solución plenamente integrada entre todos los componentes y subsistemas de gestión que la componen respetando los criterios de seguridad establecidos en el núcleo de la solución, **Componente Organización y seguridad**.

- Las integraciones con aplicaciones y/o servicios ya implantados a la Corporación, requerirán que esta proporcione las API's de conexión a las mismas (webservices, cadenas de conexión a las bases de datos, archivos de datos, etc) están acompañados de la información suficiente.
- Algunas de las integraciones serán sólo de consulta destinadas a hasta estadísticas y de gestión. Otros tendrán capacidad de acción sobre los actuadores. La distinción vendrá dada por las capacidades de las APIs de los sistemas. Sin embargo, se buscará una solución integrada con acceso único y homogéneo a las diferentes soluciones implantadas.
- La información integrada por los diferentes componentes de la solución, del apartado 9, tienen que poder estar disponibles para su uso por parte otros componentes de la solución así como por sistemas externos.
- Se habrá documentar todo el mapejat de flujos de datos desde el sistema origen a las bases de datos unificadas de la plataforma, así como todo el conjunto de transformaciones efectuadas sobre los mismos.
- Se tendrá que efectuar todas las pruebas necesarias (funcionales, integración, rendimiento, ...) para asegurar el correcto funcionamiento de los procesos desarrollados (procesos extracción, transformación, y otros mecanismos de extracción o procesos ESB que den respuesta a las necesidades de datos y documentos.
- Todo el proceso de integración habrá contar con instrumentos de control y auditoría (logs, monitorització, etc.) que permitan hacer una detección temprana y gestión eficaz de los errores que se pudieran darse durante el mismo y de las medidas correctoras / mitigadores que sean de aplicación en cada caso para minimizar el impacto de la decisión.



Plas extremos que no lo estén y que la Corporación lo requiera, el adjudicatario realizará la integración sin ningún coste adicional por la Corporación, tanto en la fase de implantación como en la fase puesto-producción de mantenimiento y evolución.

## 10.2 Serveis otras Administraciones Públicas

En la capa de integración e interoperabilidad, la solución dispondrá de los procedimientos y sistemas necesarios para garantizar la interoperabilidad e integración con los diferentes sistemas electrónicos otras administraciones para el intercambio de información que se detallan en este pliego de condiciones técnicas. Estos procedimientos tendrán que estar técnicamente adaptados a las especificaciones reguladas al Esquema Nacional de Interoperabilidad ENI así como las correspondientes normas técnicas vigentes en cada momento.

Se requiere que se disponga de interoperabilidad con:

### 10.2.1 Servicios del Consorci AOC <sup>35</sup>

Se requiere que la solución, en sus entornos de preproducción y producción se entregue integrada con:

- VALID – sistema identificación y firma ciudadano
- Volante de empadronamiento y Comunicación de cambio de domicilio.
- MUX – Registro Unificado - Integración del registro de la Corporación con el registro EACAT , tanto anotaciones como documentos; de entrada y salida, por cada organización.
- eNotum – Servicio de Notificación electrónica, por cada organización
- VIA OBERTA, servicios de intermediación de datos y documentos con otras administraciones, locales, autonómicas y estatales, así como Colegios profesionales por aquellos que la Corporación ya disponga y aquellos que desee integrarse.
- Registro de Licitadores RELI, mediante VIA OBERTA
- eTauler, por la publicación de edictos y anuncios.
- eFact, por la factura electrónica e informar del estado de las mismas
- PSIS, PSA por firma electrónica y sello de tiempo
- FUE, a nivel de integración del catálogo de trámites
- Con las diferentes herramientas de la Plataforma de Servicios de Contratación Pública; el Perfil del Contratante del Ayuntamiento y sus OOAA y Patronatos, eLicita-Sobre Digital para la licitación electrónica y descarga de las ofertas, etc y Registro público de contratos (RPC)
- REPRESENTA, mediante la capa de integración bidireccional, tanto en el sistema de gestión corporativa cómo en los servicios electrónicos de registro electrónico, carpetas electrónicas, etc.
- TRANSPARENCIA del Consorcio AOC, así que esté disponible la capa de integración, dado que se dispone de esta solución como Portal de Transparencia Municipal.
- HESTIA, según disponibilidad de la capa de integración por parte del Consorcio AOC.
- iArxiu, por el archivo definitivo de los expedientes y documentos electrónicos de la Corporación, si opta por esta solución.

<sup>35</sup> Requerimientos a implantar como máximo a los 6 meses desde la firma del contrato



- En el supuesto de que el Consorcio AOC provea de identidad digital y firma electrónica en la nube, para empleados públicos y sellos de órgano, el licitador se integrará y adecuará los extremos necesarios de la solución a esta finalidad, en el supuesto de que la Corporación así lo decida.

Así mismo, para aquellos servicios que el Consorcio AOC ofrezca pilotos de integración a diferentes entes locales y que la Corporación decida incorporarse, el adjudicatario se integrará, sin ningún coste adicional, a partir de la petición de la Corporación, de forma que la solución provista por el adjudicatario también se enriquecerá con nuevas integraciones y la Corporación ayudará en las validaciones y pruebas por la correcta implantación.

### 10.2.2 Servicios de la Administración General del Estado <sup>36</sup>

Se requiere que la solución, en sus diferentes entornos preproducción y producción, se entregue integrada con aquellos servicios complementarios a los servicios proveídos por la AGE y que la Corporación requiera la integración, cómo:

- Dirección general de Tráfico
  - ATEX o Titulares. Obtener información del vehículo y titulares.
  - ATMV, para verificar si está al cabo de la calle de pago o no
  - TESTRA, publicación de sanciones
  - Matrículas y acceso a puntos
  - NUESTRA notificaciones electrónicas multas a través de la DEV (dirección electrónica vial)
- @Firma (o mediante PSIS del Consorcio AOC)
- Directorio Común (DIR3)
- Tablón edictal único (TEU, servicio al BOE)
- Servicios de la Oficina virtual de Catastro (OVC de la DGC), entre el componente de Gestión de Ingresos, base de datos Dirección general de Catastro e información territorial gráfica y alfanumérica de la Corporación mediante el convenio de colaboración existente.
- ANCERT, plataforma notarial por la consulta y pago de deudas IBI asociadas a un inmueble y consulta de la ficha notarial
- Petición de notas simples a Registros de la Propiedad (o mediante VIA OBERTA del Consorcio AOC)
- FACe para la factura electrónica, con integración bidireccional (descarga de facturas) y Registro de Facturas de la Contabilidad así como comunicación de cambios de estado de las facturas en sus estados de tramitación.
- Base de datos Nacional de subvenciones (BDNS) en sus diferentes servicios disponibles.
- Habilit@, registro de empleados públicos habilidades
- Plataforma de Contratos del estado (PLACE) (esta integración puede hacerse directamente o mediante la integración la PSCP del Consorcio AOC).
- Sistema integrado de Registros SIR (directamente o indirectamente mediante EACAT) y ORVE Registro electrónico interoperable
- Integración con REA (directamente o indirectamente a través de Representa del Consorcio AOC)

<sup>36</sup> Requerimientos a entregar como máximo a los 12 meses desde la firma del contrato



- Integración con el punto general de notificaciones (esta integración puede hacerse directamente o mediante la integración con el servicio e-notum)
- PID Plataforma intermediación de datos (o mediante VIA OBERTA del Consorcio AOC)

Así mismo, por aquellos servicios que la AGE ofrezca a los entes locales y que la Corporación decida incorporarse, el adjudicatario se integrará, sin ningún coste adicional, a partir de la petición de la Corporación, de forma que la solución provista por el adjudicatario también se enriquecerá con nuevas integraciones y la Corporación ayudará en las validaciones y pruebas por la correcta implantación.

### 10.2.3 Evolución

Dado que a fecha de hoy posiblemente hayan servicios, tanto del Consorcio AOC, Generalitat de Catalunya, como de la Administración General del Estado, Colegios profesionales que no estén disponibles para los entes locales para su integración de forma automatizada, el adjudicatario se compromete a integrarse en aquellos disponibles, en tiempo y forma y sin ningún coste adicional para la Corporación, de los que la Corporación lo solicite.

Sobre aquellos servicios integrados, que durante la vida del contrato sufran modificaciones por parte de sus proveedores, el adjudicatario se compromete a las adaptaciones pertinentes de forma ágil, atendiendo la fase de soporte, mantenimiento y evolución objeto del presente contrato, y sin ningún coste adicional por la Corporación.

Finalmente, el adjudicatario se compromete a adaptar la plataforma a los cambios y evolución de la normativa sobre interoperabilidad vigente en cada momento, siendo actualmente el Esquema Nacional de interoperabilidad y las correspondientes normas técnicas.

## 10.3 Provisión de la capa de integración de la solución

La capa de integración e interoperabilidad a entregar hace falta que disponga de los mecanismos que permitan el intercambio de datos y documentos desde otras aplicaciones externas hacia los componentes de la solución, tanto en modo consulta como en modo transacción.

Por lo tanto, hay que entregar todo un conjunto de servicios web y/o API's abiertas y debidamente documentadas y con ejemplos de uso que garanticen que la solución **es abierta, proveyendo la capa de servicios de integración, como mínimo:**

- Autenticación y autorización por la validación de usuarios mediante tokens de seguridad que permita obtener acciones autorizadas.
- Núcleo organización y seguridad (organización, usuarios, grupos)
- Núcleo Información base -Persones, Domicilios, Representantes, Documentos, formas de contacto, domiciliaciones, etc-.
- Padrón Municipal Habitantes
- Planes y programas
- Gestión Económica
- Control Interno
- Gestión, Recaudación e Inspección de los Ingresos Municipales, por ejemplo por



unidades fiscales, gestión de recibos, objetos tributarios, liquidaciones/autoliquidaciones, referencias de ingreso, detalles notario, sanciones y multas,

- Gestión nómina y de RRHH
- Atención al Ciudadano -Cita previa y ticketing atención-
- Registro entrada y salida de documentos - Único y auxiliares
- Catálogo de trámites y procedimientos
- Expediente electrónico, metadatos, gestor documental, ingesta y recuperación Documentos al Repositorio documental
- Firma electrónica, portafirmas y Firma Biométrica
- Notificaciones, creación y gestión de notificaciones, envíos, estados, recepción de evidencias acuse de recibo, etc
- Censos y registros auxiliares
- Sistema datawarehouse por consulta y explotación de datos de la solución

Especialmente para finalidades cómo:

- Desarrollos de servicios digitales, a modo de aplicaciones o a modo APP's para dispositivos móviles, tanto para empleados públicos como para ciudadanos/empresas que la Corporación desee desarrollar y/o contratar .
- Integración de la gestión del espacio público, equipamientos o infraestructuras vinculados con el nuevo paradigma de la gestión de Ciudades Inteligentes mediante sistemas y plataformas de internet de las cosas (IoT), *como por ejemplo iniciación de expedientes provocados por acontecimientos IoT identificando objeto, servicio, metadatos vinculados al expediente y que puedan venir dadas, geoposicionament, validación de la facturación de servicios públicos en base a indicadores obtenidos de plataforma de Ciudad Inteligente.*
- Sistemas de información geográfica que permitan tanto la consulta, explotación y gestión de la información (datos, documentos, expedientes, etc), así como actualización desde los sistemas de mapas de la ciudad, ya sean geoportales privados como públicos.
- Desde los módulos y aplicaciones que conforman la solución final, poderse integrar e interoperar con otros sistemas externos que no sean propiamente los del Consorcio AOC o los de la Administración General del Estado.
- Entre los módulos, aplicaciones, expedientes, procedimientos y subprocedimientos de tramitación, que conforman la solución propuesta.
- En el supuesto de que la Corporación implemente un sistema de Tarjeta Ciudadana, el adjudicatario lo integrará con el sistema de gestión objeto del presente contrato.
- Nuevos sistemas basados en inteligencia artificial que contribuyan a la tramitación automatizada así como en la ayuda a la toma de decisiones así como en la atención al ciudadano.

Por lo tanto, esta capa de integración hace falta que permita:

- Realizar llamadas a servicios web externos, ya sea desde herramientas de gestión mediante botones habilitados en formularios como desde puntos de flujos de tramitación de expedientes.
- Recibir y contestar a peticiones de información y documentos por parte de sistemas externos, de forma segura, sobre los diferentes ámbitos de gestión; sobre el padrón de habitantes, planes y programas, gestión económica, control interno, gestión tributaria y recaudación, tramitación electrónica de expedientes.



- Poder incorporar documentos a los diferentes expedientes y sistemas de gestión, provenientes de otras administraciones mediante sistemas de intermediación de datos y documentos, como VIA OBERTA del Consorcio AOC o Plataforma *intermediación de Datos* de la Administración General del Estado.
- Permitir avanzar el estado de un expediente, desde sistemas externos.
- Recibir documentos y expedientes desde una aplicación externa, permitiendo su vinculación al cuadro de clasificación con todas las garantías.
- Permitir generar liquidaciones/autoliquidaciones en base a servicios web que hay que poner a disposición o en base a archivos de texto plano. Habrá que detallar los formatos y metadatos obligatorios y opcionales para poderlo realizar.
- Permitir conocer la situación tributaria y de pago de una persona
- Permitir enviar y recibir documentos por la firma-e, al componente de portafirmas, así como de firma biométrica.
- Acceso a consulta, altas y actualizaciones de datos y documentos a los registros auxiliares y censos.
- Registrar y Consultar/Validar consentimientos de una persona del núcleo de información de base, sobre determinados servicios municipales (datos personales, notificación-e, recibir comunicaciones y alertas, etc).
- Permitir el acceso a un expediente determinado desde aplicaciones externas, intermediando URL específica y seguro a ..
- Envío de SMS y correos electrónicos el cual se podrá realizar en cualquier momento durante la tramitación de un expediente, así como se permitirá definir activadores automáticos de estos envíos en función de acciones suceder en un expediente, el cumplimiento de plazos u otros todo que se puedan realizar envíos, des módulos y aplicaciones que componen la solución, fruto de acciones manuales ejecutadas.
- Acceso al datawarehouse de la solución para la explotación de datos por parte de sistemas externos

## 11 GARANTÍA

El plazo de garantía a contar desde la ejecución completa y recepción definitiva de cada subsistema que compone la solución, incluyendo la instalación, migración, implantación, formación y puesta en marcha y acompañamiento de todos los componentes de la plataforma es de **1 año**.

No obstante, este plazo podrá ser ampliado en función de las ofertas presentadas por los licitadores.

Durante este periodo de garantía, el adjudicatario se compromete a la prestación del servicio de apoyo, mantenimiento y evolución con las condiciones explicitadas al [apartado 12](#) sin ningún coste adicional por la Corporación.

## 12 SOPORTE, MANTENIMIENTO Y EVOLUCIÓN

El adjudicatario se verá obligado a garantizar, en términos de apoyo, mantenimiento y evolución con el objeto del contrato y alcance descritos a continuación, el sistema de gestión integral e integral y plataforma de gestión y tramitación electrónica de expedientes así como servicios públicos electrónicos y aplicaciones y servicios en movilidad suministrados, durante la duración del contrato.



- Servicios profesionales tecnológicos, de administración y operación de sistemas y bases de datos y servicios de gestión de red vinculados a la infraestructura, plataformas y servicios que conforman la provisión de la solución en Cloud Privado.
- Suport y mantenimiento de las aplicaciones y soluciones objeto del presente contrato. Se establecen los siguientes tipos de mantenimiento que hace falta que estén incluidas a la propuesta:
  - **Correctivo:** Son aquellos cambios precisos para corregir errores del producto software, incluyendo la recuperación de datos erróneos generados por el mal funcionamiento de la aplicación. Estos harán falta que sean resueltos en lo establecido en los acuerdos de nivel de servicio especificados en [el apartado 13](#).
  - **Evolutivo:** Son las incorporaciones, modificaciones y eliminaciones necesarias en el producto para cubrir la expansión o cambio en las necesidades del usuario, incluyendo entre estas posibles variaciones las correspondientes al entorno legal a que se someten los procedimientos que rigen la gestión o en la propia actividad de la Administración Local, entre otras posibilidades, así como la implantación de nuevas versiones y documentación.
  - **Adaptativo:** Son las modificaciones de los sistemas, módulos y aplicaciones suministrados que se vean afectados por variaciones en los entornos en los que el sistema opera, por ejemplo, cambios de configuración del hardware, software de base, gestores de base de datos, comunicaciones, o también componentes de estos como versiones de navegadores, entornos de virtualización de servidores, aplicaciones, etc.
  - **Perfectivo:** Son las acciones llevadas a cabo para mejorar la calidad interna de los sistemas y aplicaciones suministradas en cualquier de sus aspectos: reestructuración del código, definición más clara del sistema y optimización del rendimiento y eficiencia. Por lo tanto el adjudicatario tendrá que atender, implantar y ejecutar todo aquello necesario para garantizar una buena calidad de las aplicaciones y servicios sobre disponibilidad, rendimiento, calidad, usabilidad, etc.
- El soporte y mantenimiento incluirá la corrección de cualquier mal funcionamiento o disfunción que el sistema ofrece y cualquier nueva revisión, subversión o versión aunque esta haya sido reescrita y nuevamente desarrollada técnicamente por el adjudicatario.
- La Corporación dispondrá, sin coste adicional de software, licenciamiento, servicios ni mantenimiento, las nuevas aplicaciones, mejoras, funcionalidades y soluciones que se desarrollen y se liberen dentro de la suite de productos entregados del adjudicatario, y también aquellas nuevas integraciones, interoperabilidad con otras plataformas externas de relación con la administración pública o que formen parte inherente de los productos que la Corporación tenga adquiridos y en mantenimiento vigente del Adjudicatario, durante el periodo de duración del contrato, incluidas las prórrogas, sin ningún coste adicional por la corporación
- El Adjudicatario tiene que incorporar todas aquellas modificaciones o nuevas funcionalidades que se deriven de cambios normativos que se produzcan y que afecten de forma parcial o total y que habrá que disponer de la colaboración y consenso con los técnicos de la Corporación; tanto del Cloud cómo de la Solución de gestión integral e integrada, teniendo que entregarse en tiempo y forma, con la suficiente antelación antes de la entrada en vigor de la citada obligación, con el objetivo de poder realizar las configuraciones y personalizaciones necesarias, así como la formación del personal



implicado. Los servicios relacionados con estos, estarán incluidos y no comportarán ningún gasto adicional en la Corporación.

- El Adjudicatario realizará las adecuaciones a las hojas de estilo e imagen corporativa así como permitir el acceso multi dispositivo (accesible, usable, responsive web design, etc), pertinentes que se requieran por parte de la Corporación como evolución natural de los servicios públicos electrónicos (portales web, aplicaciones móvil, etc) a la ciudadanía como principales puntos de interacción y relación con la Corporación.
- El Adjudicatario tiene que incorporar todas las nuevas integraciones disponibles con soluciones, del Consorcio AOC y de la Administración General del Estado, sobre aquellas que ofrezcan al sector público y que la Corporación se adhiera, sin coste adicional y se entregarán en tiempo, sobre todo aquellos sometidos a normativa explícita.
- Las tareas de mantenimiento programado hace falta que se realicen con la autorización previa y con coordinación con el Servicio TIC del Ayuntamiento de Tarragona para poder habilitar los mecanismos más convenientes en cada caso, como consensuar ventana de tiempo, etc. Estas tareas, por defecto hará falta que sean realizadas fuera del horario especificado como normal ([apartado 13.1](#))
- Monitorización de sistemas – Hace falta que se proporcione los mecanismos necesarios para controlar el correcto funcionamiento de toda la infraestructura informática, incluyendo hardware que den servicio en las aplicaciones que conforman la solución global objeto del presente contrato y las propias del adjudicatario en los términos que se detallan al presente pliego.
- El personal de la Corporación, sin coste adicional, podrá acceder a cursos de formación ofertats sobre las funcionalidades y soluciones instaladas o que se instalarán por la empresa adjudicataria, tanto presencialmente como mediante tele formación. El personal técnico del Servicio TIC hace falta que reciba la información y documentación necesaria por la realización de las configuraciones de las aplicaciones informáticas y de los sistemas que las soportan, incluyendo todo el necesario para realizar el correcto mantenimiento de las mismas, el análisis de los informes resultantes de monitorización de sistemas y realización de las actuaciones o medidas a realizar.
- Gestión de las incidencias de productos, habilitando los mecanismos necesarios para la Corporación porque pueda comunicar las incidencias relacionadas con los sistemas y aplicaciones objeto del mantenimiento. Este será según lo especificado al [apartado 13](#) de Acuerdos de Nivel de Servicio
- El Adjudicatario atenderá las consultas técnicas y/o funcionales de los técnicos del Servicio TIC o de los usuarios municipales autorizados, aunque no sean propiamente incidencias y que pueden ser sobre la operativa del software, sin coste adicional, y que hará falta atender según los acuerdos de nivel establecidos.
- El Adjudicatario realizará habitualmente el servicio de **soporte** y mantenimiento de forma remota según las políticas y sistemas de seguridad municipal. Excepcionalmente y por motivos técnicos



debidamente justificados y acreditados, se hará de forma presencial y en este último caso, los desplazamientos y dietas estarán incluidas en el precio del soporte y mantenimiento de la oferta económica.

- Los servicios de soporte, mantenimiento y evolución integral se tienen que prestar durante la totalidad de vida del contrato incluidas las prórrogas. Estos también se prestarán como tales durante el periodo de implantación y puesta en marcha de aquellos módulos que progresivamente se vayan poniendo en marcha, así como también durante el periodo de garantía.
- Las aplicaciones informáticas del adjudicatario que sean sustituidas en un futuro por nuevas versiones y que tengan que seguir utilizándose, ya sea por consulta a información histórica o para continuar gestionando información que no esté migrada a las nuevas versiones, dispondrán de mantenimiento sin coste adicional por la Corporación.
- Durante la vigencia del contrato, quedarán incluidas sin coste adicional de licenciamiento ni mantenimiento por la Corporación, todas aquellos módulos, aplicaciones, funcionalidades y expedientes de tramitación electrónica que la empresa adjudicataria libere del conjunto de aplicaciones dentro de la solución de gestión global integral e integrada que disponga.
- Durante la vigencia del contrato, el servicio de Cloud y las aplicaciones que de salgan de utilizarse por parte de la Corporación a lo largo de la vigencia del contrato, se valorarán económicamente según la oferta presentada por la empresa, realizándose la correspondiente disminución del importe anual a abonar.
- Asistencia en la actualización, implantación y operación de nuevas versiones, nuevas funcionalidades, sin coste adicional por la Corporación.
- Servicios de soporte a la explotación, que requiere un grado de conocimiento adecuado de funcionalidades de explotación para poder optimizar los componentes y sistemas de gestión, ante necesidades cómo :
  - Intercambios de información con otras entidades externas, como pueden ser Dirección general de Catastro, Dirección general de tráfico, Delegación Hacienda, entidades financieras, etc. Por lo tanto, hará falta soporte en las cargas de información en aquellos extremos que presenten incidencias que necesiten de ser tratadas adecuadamente para mantener un alto grado de calidad de la información.
  - Realización y ejecución de procesos masivos, tales como pueden ser generación de voluntarias, pasos a ejecutiva, notificaciones masivas, estadísticas, etc.
  - Extracción de datos, generación de informes específicos o tratamientos de información que respondan a situaciones concretas y que la solución no disponga de la funcionalidad que lo permita.
  - Asistencia a usuarios en asesoramiento y resolución de problemas con datos mediante peticiones de corrección de datos de forma masiva, como pueden ser procesos sobre recibos en voluntarios, gestión de archivos bancarios, ejecuciones y validaciones estadísticas, apertura y mantenimiento de sesiones de intercambio de información con terceros de forma segura.
  - Aquellas que sean homologables a las anteriores



De forma específica en el soporte y mantenimiento en cada componente de gestión del apartado 9, el adjudicatario se compromete a garantizar:

- Asesoramiento y soporte jurídico económico, contable y tributario en la Gestión económica y en la gestión, recaudación e inspección de ingresos.
- La actualización permanente y puntuales de la plataforma y de los servicios que en ella se ofrezcan, según los requerimientos normativos y las posibilidades tecnológicas del mercado.
- Apoyo y asistencia telefónica de 8 a 19:00h de lunes a viernes a lo largo de todo el año.
- Hace falta que se destine personas técnicamente cualificadas que actúen como contacto directo entre el adjudicatario y los responsables funcionales de cada uno de los componentes, como mínimo :
  - 2 personas a nivel tributario y gestión económica, y perfectamente conocedoras de los componentes de la solución. Estas personas tendrán que mantener disponibilidad total y tendrán que ser el contacto directo entre el equipo directivo del área de Intervención y Tesorería del Ayuntamiento y el adjudicatario
  - 1 persona a nivel de gestión de habitantes
  - 1 persona a nivel de plataforma de tramitación electrónica de expedientes.
- Tiene que garantizar una formación y actualización mínima mensual de 5 horas (jornada maté) continuas, para profundizar en las potencialidades de la plataforma y sus posibles actualizaciones.

## 12.1 Relación Ayuntamiento y Adjudicatario

La relación entre la corporación municipal y el adjudicatario cumplirá los siguientes requisitos:

- Se tendrán que definir y ofrecer tres niveles de interlocución, nivel institucional, nivel comercial y nivel técnico.
- Existirá una interfaz tipo “ventana única” a través del cual se realizarán todas las gestiones. Esta atención será personalizada, permanente, ágil y preferentemente mediante canales electrónicos.
- Desde este único punto de entrada se canalizarán todas las solicitudes, reclamaciones, incidencias y otras comunicaciones realizadas por la corporación municipal.
- La atención comercial será personalizada.
- La resolución de incidencias tendrá que contemplar procedimientos excepcionales, además del canal estándar, para atender problemas urgentes o de emergencia.
- Tanto a nivel comercial como nivel técnico, el adjudicatario dispondrá de una plataforma de gestión, accesible remotamente mediante web e Internet mediante la cual, el personal municipal encargado de la gestión de los servicios TIC pueda realizar las peticiones, incidencias o consultas.
- Adicionalmente a esta plataforma, la corporación municipal podrá realizar si se tercia, todas las gestiones vía llamada telefónica, correo electrónico, etc

## 12.2 Bolsa de horas

El sistema de gestión integral e integrado en cloud como el que se plantea implantar, implica un cambio de paradigma en la forma en cómo ha venido gestionándose la corporación y es susceptible que durante los primeros años de su recorrido aparezcan necesidades que tengan que ser resueltas de forma particular y específica por parte del contratista y que no formen parte del soporte y mantenimiento descrito.



Es por eso que en el marco del contrato se prevén un conjunto de horas anuales que podrán dedicarse entre otras a:

- Requerimientos no previstos según el contenido del presente pliego.
- La ampliación de los trámites y procedimientos desplegados en base a los Procedimientos genéricos y específicos, más allá de los requeridos.
- La integración con otros sistemas de información, tanto de la Corporación como otros agentes, diferentes a los requeridos.
- Cambios y soporte en las herramientas tecnológicas de base sobre las que se soporta la solución objeto del contrato
- Evolución técnica y funcional verso nuevas tecnologías que ayuden y permitan obtener mayor eficacia y eficiencia en la gestión y prestación de los servicios públicos.

**Es por eso que se estima un volumen de :**

- **250 horas totales, durante los 4 primeros años de implantación del proyecto**
- **170 horas anuales, a partir del 4rt año, durante la fase de soporte, mantenimiento y evolución por la duración del contrato.**

Para hacer uso, los responsables del proyecto por parte de la Corporación, una vez identificada la necesidad la transmitirán al contratista quién tendrá que hacer una estimación de las horas que se consumirán y llevará un control de las horas consumidas de forma efectiva, informando en la Corporación con carácter trimestral de las horas consumidas y disponibles.

En el supuesto de que las horas no se consuman, no se podrán facturar y se consensuará con la corporación:

- Incorporarlas al ejercicio siguiente de forma que se acumularán a las nuevas
- Descontarlas y por lo tanto, proceder al abono de las mismas.

En ningún caso se podrán imputar por parte del adjudicatario a esta bolsa de horas, las dedicadas a la resolución de incidencias en cualquier componente de la solución así como soporte técnico y funcional así como cambios en la configuración, parametrización e integración de componentes ya integrados, dado que se considera tareas incluidas ya en el propio soporte, mantenimiento y evolución de la solución entregada.

### **12.3 Documentación**

El adjudicatario mantendrá actualizada la documentación tanto técnica -modelo de datos, configuración e integración con otros sistemas- como funcional -manuales de uso de aplicaciones y módulos de la solución-. El adjudicatario lo actualizará y enviará periódicamente a los técnicos municipales designados o mediante sistemas automáticos incorporados a la propia solución –on-line-.

## **13 ACUERDOS DE NIVEL DE SERVICIO (ANS)**

La calidad, tanto los servicios de implantación como el servicio prestado por el adjudicatario durante la duración del contrato, se controlará mediante los indicadores de servicio.



El adjudicatario se compromete a cumplir los Acuerdos de Nivel de Servicio (ANS) en los plazos establecidos en el presente pliego. El responsable del contrato o personas en quienes la Corporación pueda delegar esta actividad, supervisará el cumplimiento de los ANS.

El incumplimiento de los ANS dará lugar a la imposición de las penalizaciones establecidas al pliego de cláusulas administrativas o a la resolución del contrato.

Los licitadores tienen que explicitar la metodología, procedimientos y plazos máximos de los ANS para garantizar el cumplimiento de los compromisos en todas sus fases de implantación así como la del soporte, mantenimiento y evolución posterior en la memoria técnica, según lo descrito en el pliego de prescripciones administrativas.

### 13.1 Horarios

Se diferenciará entre dos tipos de horarios:

Horario normal	De 08.00h a 19.00h de lunes a viernes
Horario extendido	De las 16.00h adelante, de lunes a viernes Sábados y domingos completos

Para efectuar tareas de Mantenimiento programado el adjudicatario tendrá que contactar con el Servicio TIC del Ayuntamiento de Tarragona con el fin de habilitar el mecanismo más conveniente en cada caso, para llevar a cabo las tareas requeridas, así como consensuar la ventana de mantenimiento más idónea.

Las mencionadas ventanas de mantenimiento se encontrarán, en general, fuera del horario normal, excepto circunstancias excepcionales así valoradas ), que tendrán que ser autorizadas expresamente y con anterioridad por el Servicio de Tecnologías de la Información y la Comunicación de la Corporación (antelación mínima de 48 horas).

### 13.2 ANS relativos a la organización e implantación del proyecto

Aquellos que afectan a la correcta organización para el inicio y ejecución del proyecto:

**Entrega informes fase de Análisis y Diseño como plan de implantación**, desde la reunión de inicio del proyecto y la presa de requerimientos sobre el alcance de los desarrollos y adecuaciones de la solución a los requerimientos del presente pliego.

**Disponibilidad de medios personales**, dado que la disponibilidad de los miembros del equipo de proyecto para presentarse a las dependencias de la Corporación cuando sean requeridos, no tiene que ser superior a 48 horas. Se considera incumplimiento por cada hora de rendirás.

### 13.3 ANS relativos a la gestión del servicio del sistema, parametrizaciones, migraciones, integraciones

La base por el desarrollo de las diferentes actividades serán en base y las fases establecidas en [el apartado 6.3](#) del pliego y según plan de implantación con correspondientes fases e hitos detallados por el adjudicatario.

La finalización por cada fase y actividades relacionadas, será un hito en sí misma y por lo tanto implica la puesta en marcha de cada subsistema de gestión que compone la solución.



La superación del tiempo de realización y puesta en marcha (servicios del sistema, migraciones, parametrizaciones, integraciones, formación) será como máximo **el 10%** de exceso sobre la planificación establecida. Se considera **incumplimiento por cada 10% adicional**.

### **13.4 ANS relativos a disponibilidad del servicio**

Para medir la disponibilidad, se considerará el tiempo en el que se encuentren operativos y con suficientes recursos todos los elementos que componen el sistema, incluyendo la infraestructura (hardware, datos y software) por su funcionalidad adecuada.

**El nivel de disponibilidad del servicio ofrecido tiene que ser igual o superior al 98% dentro del horario normal y superior al 95% por el horario extendido.**

La fórmula que se utilizará por el cálculo de la disponibilidad del servicio es la siguiente

$$\text{Disponibilidad} = \frac{\text{Tiempo servicio comprometido} - \text{Tiempo caída del servicio}}{\text{Tiempo servicio comprometido}} * 100$$

- **Tiempo de servicio comprometido:** Horas o fracciones en las que los servicios estarán disponibles fuera del plazo dedicado al mantenimiento. El servicio estará disponible las 24 horas del día durante todos los días del año.
- **Tiempo de caída del servicio:** Horas o fracciones en las que los servicios no están disponibles fuera del tiempo dedicado a mantenimiento
- **Disponibilidad:** El porcentaje de tiempo en el que los servicios están disponibles.
- Las penalizaciones se aplicarán de forma trimestral y a nivel económico sobre el coste de los servicios facturados, aplicando un porcentaje de descuento, donde la fórmula de cálculo se detalla a continuación

La suma de los porcentajes de descuento de todas las penalizaciones, será la que determinará el descuento total a aplicar al trimestre en cuestión.

En el supuesto de que el adjudicatario en su oferta mejore los requerimientos mínimos de alguno de los niveles de servicio, será de cumplimiento exigible, y por lo tanto aplicables las penalizaciones correspondientes.

### **13.5 ANS relativos a la gestión de incidencias y soporte funcional y técnico**

La gestión de incidencias y soporte funcional y técnico, tiene que restaurar los niveles normales del servicios afectado tanto pronto sea posible, minimizando el impacto en el sistema de gestión y tramitación, manteniendo los niveles de calidad y disponibilidad del servicio así como poder resolver aspectos y necesidades funcionales y adaptaciones técnicas sobre el uso y configuración y parametrización de la solución.



La empresa deberá de establecer al menos un procedimiento para la comunicación de incidencias a su Centro de Atención al Usuario (CAU), que podrá ser por vía telefónica, correo electrónico, o a través de un portal web.

En este sentido, por el servicio de CAU, el adjudicatario hace falta que:

- Designe un responsable técnico del sistema de mantenimiento integral y resolución de incidencias con el objetivo de hacer el seguimiento de las incidencias que se reporten indicando su nombre, cargo, teléfono de contacto, y e-mail.
- Cubra el **horario de lunes a viernes de 8:00 a 19:00 horas** y constituirá el punto único de contacto a efectos de comunicar cualquier incidencia que afecte a cualquier de los servicios y funcionalidades incluidas en el contrato objeto de esta licitación.
- Provea de las herramientas necesarias que permitan en la Corporación el seguimiento actualizado del estado de estas (registre incidencia, tiempo de respuesta y resolución y estado de las mismas), para garantizar el desempeño de los acuerdos de nivel de servicio, la gestión de las peticiones e incidencias. Hace falta que la Corporación pueda determinar la aceptación o no de la resolución de una incidencia. En el caso de discrepancia entre adjudicatario y Corporación, el sistema hace falta que lo permita reflejar.
- Que atiendan consultas sobre la operativa y la explotación de las aplicaciones, ya sea por vía telefónica, vía telemática o asistencia presencial, por los aspectos tanto de tipo conceptual como de tipo informático.

En referencia al alcance y conceptos incluidos en el siguiente apartado:

**Incidencia:** Cualquier acontecimiento que no forma parte de la operación estándar de la aplicación y que causa, o puede causar una interrupción, o una reducción de las funcionalidades de la misma. Se encuentran igualmente comprendidos en esta definición aquellos comportamientos de la aplicación que, aunque formando parte de la operativa normal del programa, ocasionan comportamientos del mismo no compatibles con el funcionamiento operativo requerido y que requieran al menos una intervención de mantenimiento de entre las definidas anteriormente.

Las prioridades de las incidencias serán definidas por los técnicos municipales designados que supervisarán el contrato y estas se establecerán antes del inicio de la posta en marcha del servicio y cuando se comunique la incidencia. La prioridad se definirá en función del resultado del impacto de la incidencia (afecta a la operativa de la aplicación de forma que impida la continuación del trabajo normal con la misma y además afecta, un usuario, un departamento o a la Corporación) y la urgencia (si se puede esperar mucho, poco o nada o usuario destino al que impacto) según la siguiente matriz:

Impacte/Urgencia	Alta	Media	Baja
Crítica	Muy crítica	Crítica	Media
Mediana	Crítica	Media	Baja
Baja	Mediana	Baja	Muy baja

**Tiempo de respuesta:** Tiempo máximo transcurrido desde que se comunica a la empresa suministradora la existencia de una incidencia o una consulta técnica y/o funcional, hasta que se recibe una respuesta y empieza a trabajar para su resolución, en caso de que sea incidencia.



**Tiempo Respondida = Tiempo** respuesta – **Tiempo** comunicación - **Tiempo** parada

**Tiempo de resolución:** Tiempo máximo transcurrido desde que se comunica a la empresa suministradora la existencia de una incidencia hasta que la mencionada empresa facilita una solución temporal que resuelva provisionalmente el problema o bien una solución definitiva al mismo. Una incidencia crítica resuelta temporalmente, se convierte en una incidencia no-crítica, a efectos de los Acuerdos de Nivel de Servicio.

Los tiempos de resolución incluyen el paso en producción correspondiente para corregir la incidencia, pasando por los entornos de desarrollo, preproducción, descontándose el tiempo que transcurra entre las peticiones de cambio y los plazos de respuesta y planificación

**Tiempo resolución = Tiempo** resolución – **Tiempo** comunicación - **Tiempo** parada

**Un día hábil** se entiende pasado 8 horas dentro del horario laboral.

**Las incidencias no resueltas**, se añadirán al trimestre posterior y ponderarán el doble.

En cualquier caso y con independencia del tipo de incidencia, habrá que dar respuesta y establecer contacto con el responsable de la incidencia por parte de la Corporación en un máximo de 4 horas desde la comunicación del problema, a efecto de obtener un diagnóstico que permita dar solución a los plazos máximos anteriormente indicados. Hay que recoger la diagnosis obtenida en la información asociada a la incidencia, de forma que permita realizar el seguimiento global de las actuaciones realizadas.

Todos estos parámetros se entienden que tendrán que ser asumidos por el adjudicatario a excepción de los casos no imputables a su responsabilidad.

#### 13.5.1.1 Modelo de Gestión

El Servicio TIC de la Corporación, mediante su servicio de soporte al Usuario realiza siempre el primer nivel de recepción de incidencias mediante plataforma intranet corporativa por la gestión incidencias. Los usuarios de las aplicaciones objeto del presente contrato, reportarán las incidencias vía Servicio TIC y este:

- En el primer nivel, mirará de resolver la incidencia.
- En caso de que suport de primer nivel no pueda resolver-la, la escalera al segundo nivel de especialistas internos. Estos técnicos también serán municipales y tienen una formación técnica más específica y tendrán que estar formados por el adjudicatario para resolver incidencias técnicas más detalladas; esta formación será realizada por el contratista dentro del plan de formación anual que realizará sobre los cambios del sistema o aplicaciones mediante soporte telefónico, documentación, sesiones de asesoramiento, etc.
- En el supuesto de que el segundo nivel no pueda resolver la incidencia se pasará al tercer nivel que será el adjudicatario.

#### 13.6 ANS relativos a la gestión de la mejora continua

Buscará alinear los servicios ofrecidos en las necesidades cambiantes de la Corporación, identificando e implementando mejoras. El esfuerzo de mejora se focaliza principalmente en el aumento de los



parámetros de calidad, como entre otros, el tiempo dedicado; aumento de la eficacia, eficiencia y usabilidad.

Será un proceso constante, continuo y transversal al resto de procesos, que evalúe y optimice todos los procesos de soporte anteriores, y que mejoren los procesos de la gestión municipal verso la provisión de servicios públicos proactivos.

El licitador podrá incluir en la ejecución, otros procesos que considere necesarios para presentar el servicio solicitado de forma eficaz y eficiente

Como mínimo, se definen los ANS con relación con los servicios siguientes:

Definición: Periodicidad máxima para actualizar plataforma y aplicaciones del sistema de gestión integral

Aplicación: Bimensual

Definición: Plazo entrega informes solicitados en el presente pliego

Aplicación: Tiempo Entrega Informes = Tiempo entrega – Tiempo máximo – Tiempo parada

Definición: Plazo realización sesiones formativas/informativas para los usuarios por cada aplicación o módulo de la solución

Aplicación: Bimensual

### 13.7 Informes de control y seguimiento del servicio

Todos los indicadores de ANS miden desvíos sobre actividades planificadas y realizadas, tanto por la implantación del proyecto como por el servicios asociados.

- El licitador entregará de forma **trimestral** una serie de informes de seguimiento del servicios y cumplimiento de ANS, realizando una reunión «in situ» con los técnicos municipales para analizar este periodo y los informes entregados.
- La fecha tope de presentación de los informes será el día 5 del mes posterior al cumplimiento del trimestre y si es festivo, el día siguiente laborable.
- No se podrán emitir ni se aceptarán facturas por parte de la Corporación, mientras no se hayan presentado los informes de seguimiento y la reunión correspondiente.
- Adicionalmente y bajo demanda por parte de los técnicos municipales, se podrán pedir nuevos informes orientados a realizar un control, seguimiento y mejora de la gestión de los servicios de soporte y mantenimiento.
- Los aspectos a incluir como mínimo en los informes mensuales son Informe de despliegue e implantación, de incidencias, peticiones y actuaciones correctivas realizadas y cumplimiento de los ANS así como propuestas de mejoras orientadas a reducir incidencias o incorporación de nuevas funcionalidades:
  - % de cumplimiento de los hitos especificados por actividades planificadas, que estén asociadas al proyecto de implantación de la solución, incluida la migración de datos y establecimiento del servicio.
  - Disponibilidad en el entorno de producción en horario normal
  - Disponibilidad en el entorno de producción en horario extendido



- % de resolució de incidències durant el període dins de plaç màxim de resolució segùn prioritat
- % de problemes resoltos (cerrados) dins del temps mediano objetivo de resolució, durant el període.
- % de canvis estàndars oberts en període y enviados. Se definirán los tipos de cambio durant el proyecto de implantación y establecimiento del servicio.
- Tiempo de recuperació objetivo o poca disponibilidad admisible (RTO Recovery Time Objetivo) – indicador a entregar gastado de cada auditoría de pruebas del DR
- Iniciativas mensuales orientadas a la mejora continua, que serán realizadas en el próximo periodo.
- % de resolució (cierre) de recomendaciones y acciones correctivas, respecto a los plazos acordados al final de las auditorías.
- % de documentación completada y entrega del periodo.

## 14 CONFIDENCIALIDAD Y SEGURIDAD DE LA INFORMACIÓN

En el marco del presente contrato, la seguridad de la información se contempla des la doble incidencia de la normativa reguladora de la materia en el ámbito de la administración electrónica y de la propia de la protección de datos de carácter personal. Por eso, las exigencias de seguridad al adjudicatario se dirigen fundamentalmente al cumplimiento del conjunto de garantías que resultan de aplicación a la solución entregada, en virtud de los dos segmentos normativos.

En este sentido, y a título meramente informativo, se hace constar que el sistema de información ha sido catalogado de nivel **MEDIO**, de acuerdo con las especificaciones del RD 3/2010, por el cual se aprueba el Esquema Nacional de Seguridad en el ámbito de la administración electrónica (ENS), y de nivel **ALTO** segùn el que establece el RD 1720/2007, por el cual se aprueba el Reglamento de desarrollo de la Ley 15/1999 (RDLOPD).

Además el adjudicatario hará falta que garantice el sigilo y confidencialidad de la información técnica, personal, organizativa o de otro tipo del proyecto o de la corporación municipal que tenga acceso.

Cualquier incumplimiento de confidencialidad o seguridad podrá ser causa inmediata de cancelación del contrato sin perjuicio de las cláusulas de contraprestaciones del pliego de condiciones administrativas

Así mismo, en el presente apartado, se establecen las condiciones de seguridad que tienen que ser implementadas por el adjudicatario en el entorno de la prestación del servicio. Forman parte inseparable también estas condiciones y las medidas de seguridad, obediendo su inclusión a:

- Contemplar un conjunto de medidas encaminadas a protegerse de riesgos posibles sobre el sistema de información, con el fin de asegurar sus objetivos de seguridad, pudiendo tratarse de medidas de prevención, disuasión, protección, detección y reacción o de recuperació.
- Contemplando aquellas medidas de cariz técnico y organizativas necesarias que garanticen la seguridad de los datos de carácter personal y eviten la alteración, pérdida, tratamiento o acceso no autorizado.



### 14.1 Análisis de Riesgos

Se requiere que el adjudicatario realice un análisis de riesgos desde el inicio de ejecución del proyecto, aplicando metodología MAGERIT v2 o superior y haciendo uso de cualquier herramienta reconocida que integre esta metodología.

Esta hará falta que contemple:

- La identificación de los activos más valiosos del sistema y valoración cualitativa de los mismos
- Identificación y cuantificación de las posibles amenazas, que como mínimo habrá que incluir las siguientes:
  - Errores del administrador del sistema de la seguridad
  - Errores de monitorización
  - Errores de configuración
  - Alteración de la información
  - Destrucción de la información
  - Revelación de información
  - Interceptación de información
  - Fugas de información
  - Vulnerabilidades de los programas
  - Errores de mantenimiento de los programas (software)
  - Caída del sistema por otorgamiento de recursos
  - Manipulación de registros de actividad (log)
  - Manipulación de archivos de configuración
  - Suplantación de la identidad de usuario
  - Abuso de privilegios de acceso
  - Acceso no autorizado
  - Análisis de tráfico
  - Repudio (negación de actuaciones)
  - Degradación del servicio
  - Denegación del servicio
- Identificación de vulnerabilidades posibles de las amenazas
- Identificación y valoración de las salvaguardas adecuadas
- Identificación y valoración del riesgo residual

El informe del análisis de riesgos se trasladará a la **Comisión** por su correspondiente estudio, la cual comunicará al adjudicatario su conformidad o disconformidad con el análisis y pudiendo exigir la implementación y ejecución de las salvaguardas concretas que considere de aplicación y la asunción del posible riesgo residual.

El Adjudicatario dispondrá de un plazo máximo, **24 meses** y, si es el caso, implemente las salvaguardas.

### 14.2 Auditoría inicial de seguridad

Una vez implantadas las salvaguardas concretas que resulten del análisis inicial de riesgos, el adjudicatario hace falta que realice una auditoría que se ajustará a las siguientes indicaciones:



- La auditoría se llevará a cabo por un auditor externo al adjudicatario y que , en cualquier caso, no tenga ni haya tenido ningún vínculo con el adjudicatario que pueda generar dudas sobre su objetividad e independencia.
- El equipo auditor estará compuesto por profesionales de la auditoría de seguridad de sistemas de información, con experiencia contrastada y acreditaciones reconocidas (ISACA, ISC, etc)
- El equipo auditor verificará el nivel de desempeño de las condiciones de seguridad que tiene que implementar el adjudicatario
- El equipo auditor elaborará un informe de auditoría, detallando el grado de desempeño, identificando las posibles deficiencias y realizando una propuesta de las medidas correctoras o complementarias que estime necesarias, así como las recomendaciones que crea convenientes. Hace falta que, igualmente, se incluyan los criterios metodológicos de auditoría utilizados, el alcance y el objetivo de la auditoría, y los datos, hechos y observaciones en que se basan las conclusiones formuladas.
- A la vista del informe de auditoría, el adjudicatario elaborará un documento en el que se plasme una propuesta de acciones cronológicamente planificadas por, en su caso, subsanar las deficiencias o desviaciones evidenciadas por el equipo auditor, así como todas aquellas cuestiones que considere oportunas en relación con los resultados de la auditoría. Del informe de auditoría elaborado por el equipo auditor y del documento elaborado por el adjudicatario se trasladará a la Comisión que le comunicará al adjudicatario su conformidad o introducirá los cambios que considere oportunos.

El Adjudicatario dispondrá de un plazo máximo de **24 meses** desde la firma del contrato.

La realización de esta auditoría determinará la fecha de cómputo inicial por el cálculo de los dos años establecidos por la realización de la siguiente auditoría regular encomendada.

### **14.3 Coordinación y supervisión de la seguridad**

El Ayuntamiento de Tarragona como titular del sistema de información y responsable y gestor técnico del contrato, es responsable de que se cumplan todos los requisitos de seguridad en la prestación de los servicios. La seguridad del sistema de información requiere por lo tanto, de una correcta coordinación entre el Ayuntamiento y el adjudicatario, quien dispondrá de interlocutor válido en materia de seguridad.

El Ayuntamiento se reserva el derecho de supervisar el entorno físico y lógico de la prestación del servicio, en el marco de la seguridad de la información y de la protección de datos personales.

El adjudicatario y los posibles terceros que puedan resultar como subcontratista ,están obligados a facilitar este derecho de supervisión y disponer todo el necesario para su pleno ejercicio.

La supervisión del entorno físico y lógico en el marco de la seguridad de la información y de la protección de datos personales y de seguridad del sistema de información y, por lo tanto, se tienen que poner a disposición de la Corporación, entregándose a los técnicos designados como responsables de Protección de datos y de Seguridad de los Sistemas de Información.

Cada vez que en las presentes condiciones de seguridad se requiera el traslado de información, comunicaciones, autorizaciones, etc. a la Corporación, se procederá a su cumplimiento mediante su



traslado a la **Comisión** como el mencionado responsable de seguridad de los Sistemas de Información del Ayuntamiento de Tarragona.

Con carácter específico, se canalizará a través del responsable de seguridad:

- Las dudas o interpretaciones que puedan suscitarse en relación a las condiciones de seguridad y de protección de datos personales.
- El acceso por la Corporación a los diferentes registros relacionados con la seguridad y protección de datos personales: incidencias, auditorías, logs de acceso, de actividad, etc.
- La supervisión del entorno físico y lógico de la prestación del servicio en el marco de la seguridad de la información y de la protección de datos personales.

Los canales de comunicación serán preferiblemente electrónicos, con las debidas garantías de seguridad.

El Adjudicatario entregará trimestralmente, los informes de seguimiento y los controles de seguridad indicados en [el apartado 8.7.8](#)

#### **14.4 Formación**

El adjudicatario tendrá que mantener permanentemente informado y formado a su personal implicado en la gestión de los sistemas y servicios contratados sobre las políticas, procedimientos, normas y medidas aplicables a los mismos. la incorporación y adscripción de cualquier nuevo recurso a la gestión de los sistemas y servicios contratados exigirá su concienciación y formación previa sobre todo esto. Así mismo, el adjudicatario se compromete a organizar, preparar e impartir un programa formativo inicial (Pla de Formació) y otro diario cuando se requiera, sobre el uso de los sistemas y servicios contratados tanto a su propio personal como usuario de la Corporación.

#### **14.5 Documento de seguridad sobre los datos de carácter personal**

El adjudicatario dispondrá de un documento de seguridad que tiene que contener la identificación de los ficheros o tratamientos que se traten en concepto de encargado, con referencia expresa al contrato o documento que regule las condiciones del encargo, así como de la identificación del responsable (Ayuntamiento de Tarragona) y del periodo de vigencia de este.

Esta obligación del adjudicatario no supone delegación de la Corporación para traer el documento de seguridad de esta en relación con los ficheros y tratamientos afectados por la prestación del servicio.

El documento de seguridad del adjudicatario se ajustará en su contenido y previsiones al que disponga la norma vigente en materia de protección de datos de carácter personal.



## LOTE 2 – Oficina técnica de Transformación Digital

---

### 15 LOTE 2. OFICINA TÉCNICA DE TRANSFORMACIÓN DIGITAL

La digitalización de la Administración supone no sólo la transformación de los servicios ofrecidos por medios electrónicos, utilizando las capacidades que ofrecen las TIC, sino que apuesta por el rediseño integral de los procesos y servicios actuales de la Administración, permitiendo nuevos modelos de relación con los ciudadanos, empresas y entre organismos públicos y facilitando la prestación de servicios innovadores que no serían realizables sin un necesario cambio cultural.

Para asumir estos cambios, se requiere de una estrategia que permita tener un marco común de referencia por la coordinación e implicación de todos los actores y recursos de la Corporación en el proceso de su transformación digital.

En este marco de referencia, se establece como principios y objetivos:

- Orientación al ciudadano del servicio. Unidad y visión integral. Colaboración y alianzas. Transparencia e Innovación
- Incremento de la productividad y eficacia en el funcionamiento interno de la Corporación
- El canal digital tiene que ser el medio preferido por los ciudadanos y empresas para relacionarse con la Corporación.
- Mayor eficiencia en la prestación de los servicios TIC en el sí de la Administración
- Gestión corporativa inteligente del conocimiento, la información y los datos.

Para asumir estos cambios, se requiere de una estrategia que permita tener un marco común de referencia por la coordinación e implicación de todos los actores y recursos de la Corporación en el proceso de su transformación digital.

#### 15.1 OBJETO

El objeto del presente contrato, es la definición de los suministros y servicios a realizar, así como las condiciones técnicas a cumplir por el adjudicatario en la realización de Oficina de Transformación Digital, adelante OTD, que permita disponer de :

- oficina de gestión del proyecto
- servicios de acompañamiento y tutorización en la implantación que permita adoptar un cambio cultural verso el nuevo contexto digital a la Corporación,
- nexos entre la Corporación (Ayuntamiento de Tarragona, Organismos Autónomos y Patronatos y empresas Municipales) y el adjudicatario del LOTE 1 en todo aquello en lo referente a aspectos técnicos de los servicios y seguimiento de la implantación para coordinarse en su ejecución.

Siendo el objetivo del proyecto del LOTE 1 básicamente un proyecto de transformación de modelo tecnológico, es voluntad del presente LOTE 2 conseguir la gestión y coordinación del proyecto a la vez que lograr un cambio cultural.

Los objetivos principales son :



- Dirección, supervisión y seguimiento de las actividades asociadas al proyecto del LOTE 1 de este contrato.
- Generación de informes de gestión, actualización de la planificación, organización de reuniones y coordinación entre los responsables del Ayuntamiento de Tarragona y el adjudicatario del LOTE1 durante el proceso de implantación, puesta en servicio y transferencia a explotación del nuevo sistema.
- Contribuir a la transformación digital de la corporación mediante transferencia de :
  - Conocimientos específicos y prácticos sobre el contexto de la administración digital,
  - Conocimiento ámbito normativo y establecer una visión y cultura innovadora en la prestación de los servicios públicos
  - La apertura de los gobiernos, transparencia, participación y rendición de cuentas.
  - La simplificación, agilidad y reducción de cargas administrativas en sus procedimientos y servicios: La simplificación administrativa, métodos y técnicas y acompañamiento en la simplificación de los procesos de la Corporación para lograr unos servicios públicos más proactivos, ágiles y eficientes.
  - Las competencias y habilidades de las personas verso el nuevo contexto digital ayudante en nuevos métodos de trabajo y colaboración y la adopción de metodologías ágiles, tanto por el diseño como por la implementación de los servicios públicos.

## 15.2 ALCANCE

De manera no exhaustiva, el alcance de esta contratación se centra en:

- Actividades asociadas, típicamente a una PMO (Project Management Office) en proyecto de implantación de sistemas de información. La Dirección, supervisión y seguimiento de las actividades asociadas al proyecto y alineadas con el proyecto y objeto del LOTE 1 de esta contratación.
- Analizar, calendarizar y priorizar las iniciativas que conformen el plan de ejecución, como paso previo según marco de referencia explicitado en el apartado de introducción del presente pliego técnico.
- Ejecutar las iniciativas y que tengan impacto transformador y que permitan adoptar un cambio cultural a verso los nuevos paradigmas de la gestión, transformación digital y gobierno abierto.
  - Información, formación, gestión del cambio, comunicación, acompañamiento, tutorización a la Corporación
  - Nuevas competencias y habilitados verso el contexto digital así como del procedimiento administrativo.
- Asignar los recursos humanos y materiales necesarios para llevarlo a cabo.
- La generación de los informes de gestión, actualización de la planificación, organización de reuniones, coordinación con los responsables de la Corporación.

En general, todas aquellas actividades asociadas que no se queden únicamente a nivel de propuestas o intenciones o únicamente servicio de apoyo, sino que se ejecuten por y con las personas de la Corporación codo a codo para lograr la ejecución del proyecto y un cambio cultural real.



### 15.3 MODELO DE RELACIÓN

La OTD se configura como un complemento al equipo de profesionales del Ayuntamiento para llevar a cabo satisfactoriamente el desarrollo del proyecto.

El adjudicatario priorizará la realización del servicio desde sus dependencias, siempre que esto no suponga demora en el plan previsto o impacte en la calidad del servicio realizado. El Ayuntamiento facilitará los códigos de acceso para realizar conexiones seguras (VPN) desde los equipos informáticos del adjudicatario a los sistemas servidores existentes en el Ayuntamiento. Por razones de seguridad no se podrán realizar otras conexiones a nivel de red informática del proveedor contra los equipos de la el Ayuntamiento diferentes a las VPN, excepto en aquellos casos que resulte ineludible.

Por otro lado y en los casos en que sea preciso y/o recomendable y por los casos en la la ejecución de sesiones de tutorizació, informativas y formativas, el adjudicatario tendrá que realizar acciones en las propias dependencias del Ayuntamiento.

### 15.4 DESCRIPCIÓN Y CONDICIONES DEL SERVICIO

#### 15.4.1 Perfiles profesionales, funciones y responsabilidades

El licitador tiene que explicar su **memoria técnica**, la dotación de recursos por la prestación del servicio requerido, tipología, perfiles, etc, para realizar las diferentes tareas descritas en este documento.

Atendido el impacto y la criticitat del proyecto de cambio, la propuesta de servicios tiene que incluir, como mínimo, los perfiles profesionales que se describen a continuación, sin que esto no suponga la colaboración, si se tercia, otros profesionales en función de las tareas que se requieran.

##### 15.4.1.1 Director/a proyecto

Algunas de las funciones principales que tendrá que llevar a cabo son:

- Apoyo en el Ayuntamiento en la implantación del sistema objeto del LOTE1 de este contrato
- Velar por la defensa de los intereses del Ayuntamiento
- Coordinar las partes interesadas para la consecución de los objetivos e hitos establecidos.
- Seguimiento y actualización del plan de proyecto.
- Gestión de los riesgos y de las actuaciones preventivas asociadas.
- Asesorar en el Ayuntamiento en aspectos técnicos y funcionales vinculados al proyecto.
- Otros en el ámbito de las funciones que le sean encomendadas.

Como criterio general, esta posición reportará a la Comisión del Ayuntamiento y actuará como una extensión de este equipo, pero con autonomía suficiente para proponer las acciones que se consideren adecuadas.

**Se requiere como mínimo 250 horas** –en caso de mejora, indicarlo al sobre de criterios automáticos y no tiene que constar a la memoria técnica-



#### 15.4.1.2 Consultores especialista por ámbitos funcionales

Habrà que contar con personas, expertas en los diferentes ámbitos funcionales que componen la solución del LOTE 1, de forma específica en los componentes identificados en su apartado 9, al/s que sus funciones principales serán:

- Apoyo y asesoramiento al personal técnico de la Corporación para cada ámbito funcional vinculado al LOTE1 para acompañar en la implantación
- Gestión de los riesgos y de las actuaciones preventivas asociadas
- Proponer y optimizar prácticas y métodos de trabajo del personal municipal que permita adaptarse al nuevo contexto de administración digital.
- Impartir sesiones de acompañamiento, información y formación en el contexto de cada componente de la solución a implantar en administración electrónica y gobierno abierto:
  - Refuerzo normativo que permita adoptar y/o reforzar conocimientos con la norma en el ámbito de la administración digital, ágil y proactiva. Identificación de puntos clave así como establecer mecanismos que ayuden en la producción ágil y proactiva de servicios públicos
  - Visión data céntrica de la corporación y la interoperabilidad entre administraciones públicas así como la ciudadanía, favoreciendo la reutilización de la información, tanto verticalmente como horizontalmente así como la alineación verso el nuevo paradigma de Gobierno Abierto.
  - Métodos de trabajo en entornos digitales y específicos del sector público.
  - Formar y acompañar en metodología de simplificación administrativa; reducción de cargas administrativas promoviendo el principio de una sola vez. Se requiere establecer, colaborar y acompañar en la simplificación administrativa al personal

**Se requiere como mínimo 210 horas** –en caso de mejora, indicarlo al sobre de criterios automáticos y no tiene que constar a la memoria técnica-

#### 15.4.1.3 Técnico de procesos

Algunas de las funciones principales que se le encomiendan son:

- Apoyo en la implantación de procesos de tramitación en el nuevo sistema de información
- Automatización de procedimientos
- Optimización de configuraciones
- Pruebas y validaciones de los resultados
- Soporte y acompañamiento que permita obtener la simplificación y agilidad en los procesos.
- Otros que le sean encomendados en el ámbito de sus competencias.

**Se requiere como mínimo 120 horas** –en caso de mejora, indicarlo al sobre de criterios automáticos y no tiene que constar a la memoria técnica-

#### 15.4.1.4 Formador/a

Intervendrá en el proceso de información y formación, tanto al personal de la Corporación como la ciudadanía en aquellas actividades de promoción y difusión de los servicios públicos electrónicos.



El proceso de cambio hace falta que sea concebido para y con el ciudadano y por lo tanto es imprescindible conseguir una penetración y uso de los servicios públicos electrónicos por parte de la ciudadanía y por lo tanto, hace falta:

- Realizar talleres a empleados públicos y a la ciudadanía que permitan una adopción de los servicios electrónicos que se pondrán a disposición, según LOTE1, de los cuales se enumeran a guisa de ejemplo, Identidad digital, Información y servicios de Sede electrónica, Tablero electrónico, Notificación electrónica, Catálogo de trámites, etc.
- Servicios de información personalizada y trámites directos mediante Carpeta Ciudadana/empresa, Proveedor, Contribuyente, etc.
- Servicios de tramitación y presentación de solicitudes al registro electrónico
- Entre otros que se considere oportunos.

Hará falta que se tengan en cuenta los diferentes perfiles personales y profesionales a los cuales vayan dirigidos los talleres, de forma que aporten casos de uso prácticos y se planificará en el tiempo de forma que se alinee con la puesta en marcha de los servicios públicos electrónicos del LOTE 1. Así mismo, se realizarán dos sesiones por cada servicio/colectivo durante la duración del contrato.

**Se requiere como mínimo 70 horas a repartir en diferentes sesiones y talleres a empleados municipales así como a ciudadanía, que el licitador podrá mejorar.** –en caso de mejora, indicarlo al sobre de criterios automáticos y no tiene que constar a la memoria técnica-

#### 15.4.1.5 Asistente/a de apoyo

Actuará como un soporte técnico en todo aquello en lo referente a:

- Organización y preparación de reuniones, convocatorias, documentación técnica, logística, etc.
- Elaboración y actualización de la documentación funcional y técnica.
- Actualización y seguimiento de la planificación.
- Elaboración de guías y manuales.
- Organización de calendarios y recursos para las sesiones de formación.
- Otras asociadas en el ámbito de una PMO asociada a la implantación de un sistema de Información.

**Se ha estimado una dedicación aproximada de 100 horas**

#### 15.4.2 Equipo humano

La prestación de los servicios tiene que poder ser proporcionada en su totalidad con los recursos humanos propios del adjudicatario (o subcontratistas autorizados) con la calificación necesaria y adecuada para la prestación del servicio.

Los medios personales necesarios para la prestación de los servicios anteriormente indicados, tienen que ser los adecuados para realizar con garantía la transformación requerida y tienen que mostrar las habilidades necesarias para integrarse en un equipo, entre las cuales se podrían determinar a efectos enunciativos :

- Profesionalidad, buena actitud y respeto para el trabajo realizado para los demás.
- Destreza comunicativa e interpersonal



- Capacidad de trabajar en equipo
- Habilidad para identificar, analizar y resolver problemas
- Capacidad de trabajo bajo presión
- Conocimiento tecnológico y de negocio en el entorno de la administración local

En caso de que se produzca cualquier modificación en la composición del equipo de trabajo, el adjudicatario tendrá que garantizar que la persona que se proponga en sustitución acredite como mínimo el mismo conocimiento y experiencia que la persona saliente. Además, habrá que reservar un número de horas de trabajo suficientes para garantizar la adecuada transferencia de conocimiento entre el miembro del equipo saliente y el entrante.

La Corporación se reserva el derecho de solicitar la sustitución de alguna de las personas de los perfiles que el adjudicatario haya incorporado al proyecto, ante posibles carencias de conocimiento, incumplimiento de tareas y/o hitos, ausencias, etc. Cualquier que la Corporación considere debidamente justificada y que el adjudicatario tendrá que sustituir.

#### 15.4.3 Horarios

El servicio se tendrá que prestar según los colectivos a los que se destinen las actividades:

- Personal de la Corporación, con los horarios del Ayuntamiento de Tarragona y de sus órganos dependientes sujetos a la distribución de la jornada laboral del personal de la Corporación, pudiendo garantizar únicamente entre las 8:00h a las 15:00h, de lunes a viernes.
- Ciudadanía, aquellos que el licitador considere oportunos y que **hará falta que se detalle en la memoria técnica**, segundos
  - Talleres a impartir por perfiles, jornadas, duración, etc que permitan lograr el máximo impacto verso el uso y soporte relaciones por los canales digitales y segundos
  - Apoyo remoto en atención, y acompañamiento a la ciudadanía en el uso de los servicios electrónicos.

A petición de la Corporación, se podría pedir la realización de algunas tareas fuera del horario de días laborables para garantizar el correcto desarrollo del servicio.

Si durante la ejecución del contrato, el Ayuntamiento de Tarragona o el adjudicatario detectan la necesidad de modificar el horario de servicio de alguno de los servicios descritos, la Corporación y el adjudicatario consensuarán de forma conjunta la modificación, siendo el Ayuntamiento de Tarragona quien finalmente designe el horario de prestación que se adecúe a las necesidades propias y de la ciudadanía que no perjudiquen de forma excesiva al adjudicatario.

#### 15.4.4 Utilización de herramientas tecnológicas

Como criterio general, correrán por cuenta del adjudicatario el coste económico del uso de licencias de software que requiera para la realización del servicio así como las adaptaciones y configuraciones necesarias para su correcta operación.



#### 15.4.5 Disponibilidad del personal técnico

El Ayuntamiento de Tarragona, dispone de una Comisión con la que se establecerá las tareas de seguimiento y control y supervisión del proyecto y se designará los responsables técnicos y funcionales que asumirán las coordinaciones ayuntamiento-adjudicatario en cada uno de los ámbitos de impacto del presente proyecto. En cualquier caso la comisión es el órgano principal en cuanto a la toma de decisiones, validación de los hitos de desempeño y de los resultados obtenidos.

Así mismo la Comisión se ocupará también de dar respuesta a las necesidades del adjudicatario por:

- Organizar reuniones con las personas responsables de las áreas y departamentos de la Corporación.
- Proveer la información y el soporte logístico necesario por la ejecución de las iniciativas.
- Nombrar un responsable del proyecto por la Corporación, tanto por el Ayuntamiento como por los entes dependientes.

#### 15.4.6 Proactivitat

El adjudicatario tendrá que velar por la correcta prestación del servicio, así como favorecer aquellas actuaciones proactivas en favor de la minimización del número de incidencias y, en general, de la óptima prestación del servicio.

#### 15.4.7 Propiedad intelectual

Todos los documentos elaborados por la adjudicatario colmo a consecuencia de la ejecución de este proyecto serán propiedad del Ayuntamiento de Tarragona.

#### 15.4.8 Confidencialidad

No se podrá transferir ninguna información sobre las tareas realizadas a personas o entidades no explícitamente identificados y con el consentimiento del Ayuntamiento de Tarragona.

### 15.5 PLAN Y PLAZO DE EJECUCIÓN

Los servicios incluidos en este LOTE 2 tendrán una duración alineado al plazo de implantación y puesta en servicio del sistema objeto del proyecto del LOTE1 que permita garantizar un soporte en la transición del servicio, con un máximo de **24 meses** desde la firma del contrato.

El Ayuntamiento se reserva el derecho a modificar el calendario propuesto por el adjudicatario dentro del plazo máximo.

#### 15.5.1 Fase Análisis

Existirá una fase cero en el inicio del proyecto en el que el adjudicatario tendrá que realizar **el análisis y diseño técnico** que permita determinar el alcance teniendo en cuenta aquello expresado verso la coordinación con el adjudicatario del LOTE 1.



Así mismo, hará falta la presentación del proyecto a la Corporación, previo inicio de la fase de ejecución.

No se podrá considerar finalizada hasta que no haya una revisión formal de la propuesta de servicios a ejecutar, con las personas que determine la Corporación.

Esta fase, hace falta que esté ejecutada y entregada en el plazo máximo de **30 días naturales**.

### 15.5.2 Fase Ejecución

La realización del servicio no supone, en ningún caso, una dedicación fija semanal o mensual, y hará falta que el adjudicatario se adapte al plan de implantación que se haya determinado por el proyecto resultante del LOTE1, por el cual habrá que prever y establecer mecanismos de comunicación y coordinación.

Esta fase, será ejecutada desde la aceptación de la Fase de Análisis hasta la duración máximo de **24 meses** del contrato.

## 16 ACUERDOS DE NIVEL DE SERVICIO (ANS)

La calidad de los servicios durante la duración del contrato, se controlará mediante los indicadores de seguimiento del proyecto.

El adjudicatario se compromete a cumplir los Acuerdos de Nivel de Servicio (ANS) en los plazos establecidos en el presente pliego. El responsable del contrato o personas en quienes la Corporación pueda delegar esta actividad, supervisará el cumplimiento de los ANS.

El incumplimiento de los ANS dará lugar a la imposición de las penalizaciones.

### 16.1 ANS relativos a la organización e implantación del proyecto

Aquellos que afectan a la correcta organización por el inicio y ejecución del proyecto:

**Entrega informe fase de análisis (plan de proyecto)**, desde la reunión de inicio del proyecto y la presa de requerimientos y el establecimiento del calendario definitivo, **máximo 30 días naturales**

**Disponibilidad de medios personales**, dado que la disponibilidad de los miembros del equipo de proyecto para presentarse a las dependencias de la Corporación cuando sean requeridos, no tiene que ser superior a **48 horas**. Se considera incumplimiento por cada hora de rendirás.

**Penalizaciones**, en caso de incumplimiento de las fases y plazos de ejecución establecidos, imputables al adjudicatario, la Corporación podrá optar por :

- Penalizar al adjudicatario con una cantidad equivalente al **5% del valor anual** del contrato, por cada mes de retraso, sobre el calendario acordado en la fase de análisis.
- Superados 6 meses por fase y plazo, la Corporación puede considerarlo falta muy grave y motivo de resolución del contrato.
- Resolver el contrato, reclamando daños y perjuicios.

### 16.2 Informes de control y seguimiento del servicio

Todos los indicadores ANS miden desvíos sobre actividades planificadas y realizadas, tanto por la implantación del proyecto como por el servicios asociados.



- El licitador entregará de forma **trimestral** una serie de informes de seguimiento del servicios y cumplimiento de ANS, realizando una reunión «in situ» con los técnicos municipales para analizar este periodo y los informes entregados.
- La fecha tope de presentación de los informes será el día 5 del mes posterior al cumplimiento del segundo mes, y si es festivo, el día siguiente laborable.
- No se podrán emitir ni se aceptarán facturas por parte de la Corporación, mientras no se hayan presentado los informes de seguimiento y la reunión correspondiente.
- Adicionalmente y bajo demanda por parte de los técnicos municipales, se podrán pedir nuevos informes orientados a realizar un control, seguimiento y mejora de la gestión de los servicios de **soporte** y mantenimiento.
- Los aspectos a incluir como mínimo en los informes mensuales son informe de seguimiento, incidencias, peticiones y actuaciones correctivas realizadas y cumplimiento de los ANS:
  - % de desempeño de los hitos especificados por actividades planificadas, que estén asociadas al proyecto.
  - incidencias durante el periodo así como resolución
  - Iniciativas mensuales orientadas a la mejora continua, que serán realizadas en el próximo periodo.
  - % de documentación completada y entrega del periodo.

El Director del Servicio de Tecnologías de la Información y Comunicación