



**PLIEGO DE PRESCRIPCIONES TÉCNICAS PARA LA CONTRATACIÓN DE ADQUISICIÓN DE LICENCIA DE UN SISTEMA DE INFORMACIÓN PARA LA GESTIÓN Y RECAUDACIÓN DE LOS INGRESOS MUNICIPALES DEL AYUNTAMIENTO DE TEO Y CONTRATACIÓN DE LOS SERVICIOS INTEGRALES Y PROFESIONALES Y TECNOLÓGICOS NECESARIOS PARA SU PUESSTA EN MARCHA Y EXPLOTACIÓN DEL SISTEMA BAJO EL MODELO “CLOUD COMPUTING” O "EN LA NUBE"**

**1. INTRODUCCIÓN**

El Ayuntamiento de Teo tiene la necesidad de poner en marcha un sistema de gestión tributaria y recaudación que cubra las necesidades de la Gestión tributaria y del Servicio municipal de Recaudación de una forma integrada y permitiendo la interacción con Entidades financieras y otras Administraciones, adecuándolas a las nuevas arquitecturas y filosofías de trabajo que aportan las tecnologías actuales, evitando problemas de interacción y adaptándose a las nuevas tecnologías y acceso al ciudadano en la gestión de procedimientos electrónicos y a las nuevas necesidades que a nivel normativo se requieren en la actualidad, específicamente en lo relativo al procedimiento electrónico implantado por la Ley 39/2015, dando la posibilidad a los ciudadanos a que por medios telemáticos puedan realizar gestiones de manera telemática de una manera segura y cómoda.

**2. DESCRIPCIÓN DEL PROYECTO.**

El objeto de la presente contratación es la adquisición de la Licencia de un Sistema de Información para la Gestión, Recaudación e Inspección de los ingresos municipales del Ayuntamiento de Teo en período voluntario (actualmente la ejecutiva está delegada en la Deputación provincial) y contratación de los servicios integrales, profesionales y tecnológicos, necesarios para la puesta en marcha y explotación del Sistema bajo el modelo “Cloud computing” o "en la nube".

Incluye, por tanto, los siguientes componentes:



1. Suministro de una LICENCIA para el uso de un Sistema de Información de Gestión Tributaria y Recaudación, consistente en una aplicación informática orientada a cubrir las funcionalidades de la gestión, inspección y recaudación de los ingresos municipales del Ayuntamiento de Teo.

Esta LICENCIA del aplicativo ofertado lleva implícitos:

- Mantenimiento Correctivo y Evolutivo del Sistema, desde el momento de su implantación.
- Soporte a la Gestión y Explotación del Sistema durante la duración total del contrato.
- Servicios de asistencia asociados a la propia implantación del aplicativo, que incluyen:
  - Configuración y parametrización del Sistema adaptándolo a las características particulares del Ayuntamiento de Teo.
  - Migración de datos.
  - Servicios de integración de dicho Sistema con aplicaciones y sistemas corporativos del Ayuntamiento.
  - Formación de técnicos y usuarios para el uso y explotación del Sistema.
  - Servicios de apoyo para su puesta en marcha.
- Mantenimiento y Asistencia tras la puesta en marcha.

Las características de las aplicaciones informáticas y demás servicios adicionales requeridos en el pliego tienen carácter de mínimos y son de obligado cumplimiento, teniendo que estar disponibles en el momento de la firma del contrato.

El adjudicatario asume todas las responsabilidades en la gestión y control del Sistema, así como de los componentes en todas las capas tecnológicas de la nube (red, hardware, software y sistema de comunicaciones necesario para acceder al Sistema).



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

### 3. SISTEMA DE INFORMACIÓN

#### 3.1. Características generales

Todas las soluciones propuestas deberán al menos cumplir con los siguientes requisitos:

- Cualquier producto de hardware o software incluido por el licitador como componente para proporcionar el servicio solicitado, tendrá que ser asumido por el licitador y debe estar en producción en el mercado (no descatalogado), con soporte del fabricante y actualizado periódicamente. La solución debe ser accesible por los usuarios a través de sistemas operativos comunes (Windows, OS X, Linux, iOS, Android) y navegadores comunes (Firefox, Safari, Chrome, Internet Explorer, Edge).
- Todo el licenciamiento de los sistemas software subyacentes a la aplicación correrá por cuenta del licitador (licencias de hipervisores, de sistemas operativos, de bases de datos, de virtualización de aplicaciones, etc.) durante la vigencia del contrato.
- Los usuarios/as del Ayuntamiento de Teo y sus contribuyentes podrán acceder al sistema mediante dispositivos heterogéneos a través de la red privada o accediendo a través de Internet de forma segura.
- Puesto que todas las Administraciones Públicas tienen obligación de dar cumplimiento a los requisitos de accesibilidad impuestos por el Real Decreto 1112/2018 de 7 de septiembre, sobre accesibilidad de los sitios web y aplicaciones para dispositivos móviles del sector público, la interfaz gráfica del software propuesto deberá cumplir la norma UNE-EN 301549:2019 de "Requisitos de accesibilidad para productos y servicios TIC" alineada a los Criterios de Conformidad de nivel A y AA de la WCAG 2.1.



- Los requisitos técnicos deberán cumplir con las normas de seguridad exigidas en el apartado de Medidas de Seguridad de la información proporcionando un nivel de seguridad y confidencialidad adecuado a las exigencias de cumplimiento del ENS.
- La solución propuesta deberá cumplir todos los requisitos legales pertinentes, en concreto aquellos relacionados con la protección de datos personales.
- El producto ofertado deberá estar alojado en uno o en varios servidores sobre una arquitectura web multinivel y desplegado en la nube (cloud) a cargo de la empresa adjudicataria siguiendo el marco de trabajo NIST (National Institute of Standards and Technology). El licitador deberá especificar el tipo de alojamiento en nube que ofrece y detallar la arquitectura tecnológica de la plataforma en la que residirá la solución propuesta, detallando los elementos de la infraestructura destinados a proporcionar un servicio de alta disponibilidad (redundancia, recuperación ante desastres, plan de continuidad, seguridad física y lógica, etc.) y que, en general, proporcionan el nivel de seguridad adecuado a las exigencias del cumplimiento del Esquema Nacional de Seguridad (ENS).
- Las características del servidor serán las necesarias para poder soportar la carga de trabajo por parte del personal del Ayuntamiento de Teo así como de los usuarios que interactúen con la plataforma.
- Los servidores, propios o de terceros, ya sea para la gestión de los datos o para la realización de copias de seguridad deberán estar ubicados dentro del espacio económico europeo (EEE: Unión Europea, Islandia, Liechtenstein e Noruega). La empresa adjudicataria deberá acreditar en todo momento la ubicación de los servidores en los que gestiona y almacena los datos de la aplicación así como de los servidores en los que se realice el almacenamiento de copias de seguridad.
- El Sistema deberá ser accesible las 24 horas durante los 7 días de la semana salvo en períodos de mantenimiento o actualización que se realizaran en la medida de lo posible fuera del horario de atención al público del Ayuntamiento de Teo. El sistema deberá advertir a los usuarios que no se encuentra disponible por razones de mantenimiento.
- El Sistema de información y los servidores que lo soporten estarán monitorizados las 24 horas durante los 7 días de la semana, tanto a nivel de disponibilidad como de utilización. El Sistema debe realizar un registro (log) tanto de los accesos al sistema por parte de los usuarios como



de las operaciones realizadas por los mismos. Estos registros de utilización deberán poder ser consultados de forma sencilla y clara por parte del personal del Ayuntamiento de Teo responsable de la gestión de la aplicación.

- La configuración de los equipos utilizados por el personal del Ayuntamiento de Teo será responsabilidad de la empresa adjudicataria.
- La solución propuesta deberá proporcionar a los usuarios externos al Ayuntamiento de Teo, una guía de ayuda sencilla y concisa para la realización de las operaciones principales.
- La aplicación deberá ser multi-idioma, soportando los idiomas Gallego y Castellano. Los usuarios podrán elegir el idioma de la aplicación y se establecerá como idioma por defecto el Gallego.

### **3.2. Medidas de seguridad**

Se deberán cumplir las siguientes medidas de seguridad:

- Las aplicaciones contratadas para la prestación del servicio deben permitir una gestión adecuada de los usuarios y sus accesos.
- La empresa adjudicataria y cualquier posible subcontratista deberá acreditar referencias precisas, documentadas y probadas de que los productos de seguridad, equipos, sistemas, aplicaciones o los componentes fueron previamente certificados por el Organismo de Certificación del Esquema Nacional de Evaluación y Certificación de Seguridad de Tecnologías de la Información.

## **4. REQUISITOS FUNCIONALES**

### **4.1. Interoperabilidad e integraciones.**

La aplicación propuesta, debe contemplar, los servicios de Interoperabilidad e intercambio de datos con los organismos externos que se relacionan a continuación:

- **Generación de ficheros de intercambio**
  - Ficheros de intercambio CSB (Cuaderno Superior Bancario).
  - Cuaderno 60 (Modalidades de pago 1, 2 y 3).



- Cuaderno 19 (Fichero de domiciliados y fichero de rechazo/devoluciones formato texto o XML)
- Cuaderno 43.
- **Comunidades Autónomas/Diputaciones: Xunta de Galicia**
  - La aplicación deberá generar los datos requeridos para la presentación de la autoliquidación en la sede electrónica de la Xunta de Galicia correspondiente al modelo **AU230A - Autoliquidación del Canon del agua por entidades suministradoras de agua**, y los ficheros de datos a adjuntar para la cumplimentación correcta de esta autoliquidación. El licitador deberá adaptar esta generación de datos y ficheros de datos al modelo o modelos que pueda establecer Aguas de Galicia durante la duración del contrato.
- **Diputación Provincial de A Coruña**
  - La aplicación debe generar en el soporte requerido por la Diputación de A Coruña, los padrones de las tasas cuya recaudación tiene el Ayuntamiento delegada en la Entidad provincial, actualmente la Tasa por actividades y servicios relacionados con la higiene urbana, la Tasa por ocupación de terrenos de uso público con mesas y sillas y elementos análogos con fines lucrativos y la Tasa por la entrada de vehículos a través de la acera y por reserva de la vía pública para aparcamiento exclusivo, carga y descarga de mercadería de cualquier clase. Se incluirán estas tasas y las que en futuro pudiesen delegarse.
  - La aplicación debe generar ficheros de texto con los datos necesarios para el envío por vía Ejecutiva a la Diputación Provincial de A Coruña.  
El licitador deberá adaptar la generación de estos ficheros a la forma que establezca la Diputación Provincial de A Coruña durante la duración del contrato.
- **BOE (Boletín Oficial del Estado)**
  - Generación del fichero para la publicación en el **TEU (Tablón Edictal Único)**.
- **INE (Instituto Nacional de Estadística)**
  - Importación del fichero de importación de vías y tramos.
- **Contabilidad**



- Actualmente el Ayuntamiento de Teo utiliza la aplicación SICALWIN de la empresa AYTOS. La aplicación debe poder integrarse o generar ficheros de intercambio con el sistema contable del Ayuntamiento de tal forma que permita contabilizar, de forma automática, todas las operaciones propias de la realización de los ingresos (derechos reconocidos, derechos recaudados, bajas por prescripción, bajas por insolvencia, devolución de ingresos, etc.). Esta integración o interoperabilidad deberá estar realizada en el plazo de tres meses desde la firma del contrato.
- Este proceso deberá diferenciar, como mínimo:
  - Fichero diario de las consecuencias contables de los acuerdos y resoluciones.
  - Fichero diario de ingresos, devoluciones y bajas.
  - Fichero diario de movimientos bancarios.
- En el caso que el Ayuntamiento cambiara de aplicación de contabilidad durante la duración del contrato, la adjudicataria se integrará o interoperará con la nueva aplicación en el plazo de un mes desde que el Ayuntamiento le comunique el cambio, de acuerdo con lo anterior.
- **Gestión de recibos:**
  - Fichero de intercambio para el alta de recibos (procedentes de entidades externas).
  - Exportación de ficheros para la impresión de recibos por entidades externas colaboradoras.
  - Sistema de introducción masiva y automatizada de recibos provenientes de otras aplicaciones y/o colaborares externos.
- **Gestión de Agua:**
  - La aplicación debe generar los ficheros necesarios para la recogida de lecturas de contadores de Agua y su posterior importación en el sistema junto con las incidencias/observaciones detectadas
- **Bases de datos externas.**
  - La adjudicataria se integrará, a ser posible vía servicios web, con las bases de datos que el Ayuntamiento le requiera durante la duración del contrato.
- **Correos**
  - Generación y carga de ficheros de notificaciones en formato SICER de Correos.

#### 4.2. Características generales.



1. Multiusuario y multientidad (admitiendo la gestión de distintas entidades orgánicas en una misma instalación).
2. Permitirá la integración con los paquetes ofimáticos existentes en el Ayuntamiento de Teo (Microsoft Office y LibreOffice) para realizar exportaciones a textos, hojas de cálculo y gestión de bases de datos. La aplicación dispondrá de un entorno en el que se podrán definir nuevos informes parametrizables por parte de los usuarios.
3. Incorporará las medidas de seguridad necesarias, en diseño, acceso, control de usuarios y en la administración de la misma, que garanticen el cumplimiento de la normativa vigente en materia de protección de datos.
4. Permitirá la personalización por los usuarios de todos los documentos impresos, bien mediante la sustitución de las plantillas existentes como mediante la creación de nuevas plantillas diseñadas de forma particular para cada entidad. Para ello se utilizará una herramienta con interfaz gráfica, que no sea necesaria de programación asistida y que permita al usuario realizar las plantillas de una manera cómoda y sin que hagan falta conocimientos de programación y que facilite, entre otras cosas, la generación y firma electrónica de documentos desde el propio sistema.
5. Identificación de usuarios mediante usuario y contraseña o mediante el uso de certificado digital.
6. El sistema permitirá definir controles de acceso por usuario, siendo obligatorias las siguientes funcionalidades:
  - Establecer perfiles de acceso por usuario individual.
  - Definir roles “tipo”, de forma que se puedan asignar a los usuarios, con el fin de facilitar la definición de permisos.
  - Posibilidad de crear grupos de usuario, con el fin de facilitar la administración de permisos y accesos.
  - En función del rol se podrán definir las operaciones que podrán realizar los usuarios.





7. Incluirá la posibilidad de imprimir en las dependencias de la entidad documentos de pago en cualquier fase del procedimiento, adaptada a los condicionantes de cada fase, así como control de pagos realizados mediante estos documentos.
8. Base de datos única de contribuyentes y territorio: Integrará toda la información que figura en la base de datos de gestión, permitiendo su generación, mantenimiento y corrección de forma unificada en todo el sistema. Es decir que el mantenimiento de los terceros y del territorio será único para toda la BDD.
9. La aplicación deberá contar con una base de datos de territorio, que representará la estructura de objetos territoriales del municipio.
10. Permitirá la notificación por el domicilio fiscal y/o domicilio de notificación.
11. La aplicación permitirá realizar consultas sobre la información gestionada permitiendo discriminar por diferentes criterios. La definición de las consultas debe poder ser almacenada para su reutilización o modificación posterior. Los criterios de la consulta y los resultados obtenidos en su ejecución ser debe ser exportables, editables e imprimibles.
12. La aplicación deberá contar con una herramienta ágil y flexible, que permita la depuración de contribuyentes, sobre todo debido a la incorporación de ficheros externos, así como incoherencia en los existentes.

### **4.3. Funcionalidades del aplicativo**

El Sistema de Información propuesto deberá estar compuesto por módulos diferenciados, pero perfectamente integrados, de modo que la gestión tributaria en sentido estricto y la recaudación voluntaria se puedan ejecutar de manera eficiente.

En este sentido, los módulos que debe incluir de forma obligatoria el Sistema de Información son:

#### **4.3.1. Gestión de contribuyentes**

La creación de terceros debe revisar la identificación correcta del CIF o NIF o documento equivalente mediante la verificación del dígito de control. Deberá permitir la depuración de contribuyentes, sus relaciones, sus domicilios, así como disponer de controles de coherencia tanto para los



datos ya existentes como para los datos generados por la incorporación de ficheros externos. Deberá permitir incluir la situación jurídica de un tercero, ya sea persona física o jurídica (concurso de acreedores, posibles embargos de otras administraciones), para los que debe tener algún campo en el que realizar consultas y actuaciones administrativas. Permitirá crear representantes del obligado tributario.

La aplicación permitirá realizar consultas de obligados tributarios a través de las cuales se obtenga toda la información que exista sobre ellos en la base de datos permitiendo discriminar por diferentes criterios.

#### **4.3.2. Gestión tributaria**

El Sistema Informático de Gestión Tributaria deberá gestionar todos los tributos previstos en la Ley y en las Ordenanzas Municipales. Incluirá todas aquellas funcionalidades que son necesarias para el correcto desarrollo de las actividades propias del departamento de Gestión de Ingresos de la entidad.

Las funcionalidades y características que debe cumplir la aplicación son:

- Contemplar los siguientes tributos que actualmente son gestionados directamente por el Ayuntamiento de Teo, siendo los restantes gestionados por la Diputación Provincial de Coruña mediante convenio de delegación:
  - Gestión del impuesto de construcción, instalación y obras.
  - Gestión de otros tributos, contribuciones especiales, tasas y precios públicos municipales, como aguas, basuras, alcantarillado, vados, guardería, ocupación de la vía pública, etc., y sanciones y otros ingresos de Derecho Público y todas las que en un futuro puedan implantarse.
- Contemplar todas las acciones necesarias para la formación, edición, mantenimiento, conservación y depuración de los padrones fiscales, censos y matrículas de todos los ingresos, así como la confección de liquidaciones y recibos.



- Las deudas generadas se agruparán en cargos que se pasarán a Recaudación para su cobro. Los diferentes cargos serán debidamente controlados para su contabilización en las cuentas generales de recaudación.
  - Los recibos y liquidaciones generadas deberán poder ser abonadas en las entidades financieras siguiendo las pautas marcadas por el Cuaderno Bancario nº 60, incluyendo código de barras (formato 521 y 522).
  - La aplicación deberá disponer de un sistema parametrizable para definir los cálculos aplicables según las ordenanzas fiscales y normativa vigente.
  - La gestión de los padrones de cualquier tipo de ingreso incluirá la aplicación, el mantenimiento de bonificaciones y exenciones y el cálculo de las cuotas tributarias. La aplicación permitirá la emisión de tantos padrones previos de comprobación como se deseen.
  - La aplicación permitirá configurar si el pase a recaudación de las liquidaciones se realiza de forma automática o manual.
  - El software permitirá la liquidación agrupada o individualizada de ejercicios con carácter retroactivo.
  - La aplicación habrá de permitir el control automático de la extemporaneidad en todos sus módulos.
  - Permitirá configurar por concepto impositivo la gestión de las prorratas para las altas y bajas.
  - Se contemplará la aplicación de beneficios fiscales, aprobados por el organismo público.
  - Mantenimiento de los domicilios fiscales de los contribuyentes, mediante la priorización previa de la información contenida en los padrones anuales.
  - Permitirá generar nuevas liquidaciones por carga de soportes informáticos provenientes de otras administraciones, así como gestionar todo tipo de liquidaciones (liquidaciones de ingreso directo, autoliquidaciones, liquidaciones complementarias, etc.).
- #### 4.3.3. Recaudación voluntaria



- La aplicación deberá contemplar los procesos específicos de gestión recaudatoria a efectuar sobre los valores, conforme a la legislación vigente en materia recaudatoria, a saber, cobros, pase a ejecutiva, anulaciones, suspensión de valores, propuestas de baja, bajas, aplazamientos, fraccionamientos, devoluciones de ingresos, etc.
- Contemplará la carga en el sistema de diferentes padrones que se generen por el Ayuntamiento de Teo o se reciban de otros organismos.
- Importar ficheros de intercambio para el alta de recibos (procedentes de entidades externas al órgano de gestión tributaria).
- Validación de todo tipo de padrones, recibidos desde otras instituciones o generado por el propio organismo, previamente a la carga definitiva a la base de datos.
- Cálculo de padrones por el propio sistema de información, mediante la aplicación de tipos impositivos, índices de situación, coeficientes y recargos provinciales.
- Aplicación de beneficios fiscales, aprobados por el organismo público.
- Mantenimiento de los domicilios fiscales de los contribuyentes, mediante la priorización previa de la información contenida en los padrones anuales.
- Generación de soportes de referencias e importes para el cobro por ventanilla en entidades colaboradoras.
- Identificación automática de las incidencias de cobro y sistema de recuperación de cobros con incidencias resueltas con las entidades colaboradoras.
- Tratamiento de fraccionamientos:
  - Cuando se apruebe un expediente de fraccionamiento la aplicación suspenderá de forma automática el valor o valores fraccionados.
  - No se generarán valores nuevos por cada plazo. Siempre debe mantener los valores fraccionados y sobre estos mismos se realizan entregas a cuentas.



- El sistema permitirá la creación de fraccionamientos por distintos criterios de importe, a nivel de simulación en función del número de plazos con el cálculo automático y también la posibilidad de indicar el importe manual de cada plazo a nivel de principal o total.
- Debe permitir la modificación de la fecha de vencimiento de cada uno de los plazos y la fecha de cálculo de los intereses.
- Es necesario la opción de poder realizar la baja de valores fraccionados y de forma automática permita recalcular los plazos y los importes.
- Debe disponer de un módulo de notificaciones para los fraccionamientos y para los plazos devueltos de los mismos con la opción de poder crear cartas de pago a los plazos devueltos.
- Es necesario una configuración que permita bloquear los plazos de los fraccionamientos de ejercicios siguientes. Esto debe estar parametrizado.
- Debe permitir realizar compensación sobre plazos completos o parciales en los fraccionamientos.
- Posibilidad de tratamiento masivo de los plazos vencidos.
- Paso automático de los recibos y liquidaciones de voluntaria a ejecutiva una vez finalizado el periodo de cobro en voluntaria, de forma individual o por cargos. De igual forma, también se podrá establecer para las autoliquidaciones.
- Posibilidad de diferir el pase a ejecutiva por cargos.
- Carga, cobro y mantenimiento de las domiciliaciones, guardando el motivo del impago para el supuesto de las no atendidas a efectos de resolver desde el sistema los recursos sobre domiciliaciones y la anulación automática en los correspondientes valores y/o expedientes.
- Impresión de notificaciones de recibos devueltos con posibilidad de adjuntar a la notificación documento de pago.
- El sistema permitirá el cobro según las especificaciones del cuaderno 60 de la AEB / CECA para su cobro a través de entidades bancarias, incluyendo código de barras, así como el cobro en efectivo en la Caja Municipal.



- Así mesmo, permitirá realizar consultas sobre la base de datos de recaudación con múltiples criterios: por sujeto, objeto tributario, concepto tributario, ejercicio, número de recibo, estado de los valores, importe, domiciliados / no domiciliados,
- Debe permitir obtener fácilmente listados y resúmenes de valores de todas las consultas realizadas según las condiciones especificadas por el usuario.
- La aplicación permitirá la gestión de domiciliaciones y, en su caso, tratamiento de bonificaciones, generación de soportes para entidades colaboradoras.
- Dispondrá de control de los ingresos a cuenta, o cobros en exceso que se produzcan, para su derivación y tratamiento como ingreso indebido.
- Permitirá la concesión o denegación de aplazamientos o fraccionamientos, domiciliación de fraccionamientos, emisión de justificantes de pago, duplicados.
- Gestión de expedientes de ingresos indebidos y compensaciones.
- Gestión de cuentas del Ayuntamiento con las operaciones pendientes de contabilizar y que te permita la contabilización de forma automática.
- Debe permitir la aplicación del recargo del 5% en recibos fuera de plazo antes de su pase a la Diputación para que continúe con el procedimiento por vía ejecutiva.
- Introducción del resultado de las notificaciones, cálculo de las fechas fin de voluntaria y posibilidad de escaneo de los acuses de recibo en la misma operación
- Conversión en Liquidaciones de las Autoliquidaciones no cumplidas.

#### **4.3.4. Recaudación en vía ejecutiva**

No es necesario que el programa contemple un módulo de recaudación en ejecutiva puesto que el Ayuntamiento de Teo tiene delegada toda la recaudación en período ejecutivo en la Diputación Provincial de A Coruña.



#### 4.3.5. Gestión de cobros

Contemplará la gestión de cobro de valores, tanto los incluidos en el sistema como las autoliquidaciones. Además, deberá facilitar la implantación de sistemas de cobro mediante cuadernos bancarios normalizados según las normas del Consejo Superior Bancario (CSB) cuadernos 19, 43 y 60 incluyendo código de barras, así como recepción, validación y carga en la base de datos de soportes recibidos de las entidades colaboradoras.

Realizará la aplicación de los ingresos a valores, la generación y aplicación automática de los ingresos a cuenta, la generación automática de derechos de devolución y el tratamiento de ingresos por compensación de deudas.

Además de estar adaptado a los cuadernos normalizados del CSB enumerados, deberá permitir la recepción y transmisión telemática de ficheros en dichos formatos CSB.

Deberá permitir el pago por domiciliación, adaptado el cuaderno 19 de las normas CSB, tanto de recibos, liquidaciones y fraccionamientos de cualquier tipo. En la confección del fichero de domiciliaciones o cargo en cuenta, se podrá especificar la cuenta de destino y la fecha de cargo de los recibos. Además, debe permitir la impresión de adeudos con toda la información detallada en el recibo.

La aplicación permitirá la comunicación de las domiciliaciones con las entidades financieras según las normas establecidas a tales efectos a través del CSB. Se podrá emitir un comunicado a todos los contribuyentes indicando el cierre de cargo de todos los tributos domiciliados. Se podrán asociar distintas cuentas de domiciliación a los distintos recibos de contribuyentes.

El sistema permitirá la importación del fichero de devoluciones/rechazos producidos. Identificará el motivo de la devolución y según el caso y a criterio del Concello, poder anular la domiciliación. Posibilidad de aplicar costas por la devolución, poder imprimir un documento en donde se indique que el recibo ha sido devuelto y los motivos que generaron dicha devolución.

Identificará aquellos pagos producidos mediante pasarelas electrónicas de cobros.



El sistema permitirá realizar un resumen del IVA, entre fechas y diferenciando el IVA reconocido del IVA Ingresado

Igualmente, permitirá la generación de código de barras del cuaderno 60 de la Asociación española de Banca para todos los ingresos gestionados.

#### **4.3.6. Seguimiento de gestión y recaudación**

Deberá permitir el seguimiento diario de la recaudación en voluntaria de recibos y liquidaciones. Asimismo, contemplará el seguimiento del pendiente, expedientes de gestión, etc.

#### **4.3.7. Gestión del I.C.I.O.**

Realizará la gestión del impuesto conforme la legislación vigente.

Como los Ayuntamientos están facultados para establecer el sistema de autoliquidación o de liquidación de este impuesto, la aplicación recogerá ambas posibilidades.

La aplicación debe permitir la generación, y en su caso puesta a disposición en la web municipal, de formularios de autoliquidación con referencia C60 con código de barras tanto para el pago del

ICIO provisional, complementario y definitivo por final de obra, por solicitud, por notificación de concesión de licencia de obras o urbanística.

Debe permitir el seguimiento del control de cobros efectuados y control de autoliquidaciones presentadas por los contribuyentes.

La aplicación debe contener de forma normalizada todos los elementos necesarios para la obtención de la liquidación o autoliquidación. Deberá permitir generar recargos por autoliquidaciones fuera de plazo y generación de liquidaciones complementarias.

Se puede liquidar el impuesto, la tasa, o impuesto y tasa todo junto, según las especificaciones de cada Concello.





#### 4.3.8. Gestión de Agua

La aplicación debe disponer de un módulo para la gestión del agua en su conjunto en que realizar las lecturas del consumo de los contadores de agua, así como la gestión de altas bajas y modificación de los usuarios del servicio.

- El sistema debe permitir que las fichas censales sean multiconcepto, es decir, que permita que además de los recibos de abastecimiento de agua, se puedan añadir otros conceptos de ingreso como puede ser el saneamiento, la depuración o el canon de agua.
- Debe realizar el cálculo de las cuotas resultantes en función de los consumos de agua.
- Debe permitir introducir bonificaciones y cálculos derivados de fugas de agua tanto en la gestión del propio recibo como del canon del agua.
- Dentro del módulo se debe poder elegir cualquier tipo de alteración como puede ser altas, modificaciones jurídicas, fiscales, modificación de datos, etc.
- Mantenimiento de las alteraciones sobre las fichas censales, realizar registro de alteraciones con efecto futuro, es decir cambios sobre las fichas para realizar en un periodo posterior. Se debe poder imprimir una ficha censal con todos los elementos tributarios
- Debe permitir la emisión de informes de consumo por contador. Emisión de informes y listados por vías, entidad colectiva o entidad singular.
- Debe permitir realizar el control de los abonados sin lectura.
- Debe permitir efectuar prorrateos de la tarifa en el caso de altas y bajas en los períodos.
- Debe permitir el cálculo de padrones de cualquier período.
- Debe permitir emitir cartas de corte a los usuarios.



- Debe permitir utilizar en los documentos de Recibos, Liquidaciones y Notificaciones de formato Cuaderno 60 (Cobro por Ventanilla) y códigos de barras y también domiciliaciones.
- El sistema debe permitir la emisión de documento de Contrato, subrogación, baja y liquidación y en su caso la domiciliación.
- El sistema debe permitir realizar consultas por diferentes parámetros así por abonado, por consumo, por domiciliados, etc.
- Debe permitir establecer diferentes cálculos de tarifas y la parametrización de las incidencias por tarifa: promedio de lecturas, última lectura, consumo estimado, consumo cero.
- Debe permitir el cálculo de Padrón utilizando condiciones sobre tarifa, abonado, rango de fechas de lecturas y movimientos actuales o del histórico.
- Debe permitir notificar dichos recibos.
- Uno de los elementos clave de los datos debe ser la unión de la Referencia Catastral a la ficha de tasas y poder enlazar los datos de la Oficina virtual del Catastro, sobre todo lo referente a planos, fotografías, etc. Se debe poder añadir información escaneada a la ficha censal y poder consultar cualquier documento escaneado.
- Dentro de los consumos de contadores, el sistema permitirá la entrada manual para abonados o por rutas y también contará con importadores desde dispositivos móviles de las lecturas de contadores, reflejando las incidencias si existiesen o las observaciones registradas durante la lectura de los mismos. Emitirá informe sobre estas incidencias. Debe permitir adjuntar documentación asociada a las incidencias (fotografías, documentos, etc.)

#### **4.3.9. Gestión de tasas, precios públicos, contribuciones especiales y otros ingresos de derecho público.**

La aplicación permitirá la gestión tributaria del resto de tasas y precios públicos previstos en las Ordenanzas Municipales.



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

El módulo contará con las siguientes funcionalidades:

1. Declaraciones de alta, variación y baja para cada uno de los tributos.
2. Proceso de liquidación de cada uno con sus peculiaridades y con la casuística recogida en las Ordenanzas Fiscales Municipales. Posibilidad de gestionar las declaraciones-liquidaciones en aquellos tributos fijados en las Ordenanzas Municipales.
3. Incorporación de altas, bajas o variaciones a los padrones fiscales correspondientes en aquellos tributos que lo requieran.
4. Posibilidad de realización de liquidaciones complementarias.
5. Posibilidad de actualización de las tarifas, tipos impositivos, intereses, recargos, o cualquier elemento tributario de cada uno de los tributos.
6. Aplicación automática de las tarifas y tipos impositivos aplicables.
7. Posibilidad de calcular la extemporaneidad.
  
8. Consultas sobre la base de datos de gestión con múltiples criterios: por sujeto, objeto tributario, concepto tributario, domiciliados / no domiciliados...
9. Asignación de bonificaciones y exenciones, con indicación de las fechas de concesión y terminación.
10. En aquellas exacciones de carácter periódico, la aplicación contará con una gestión de padrones que deberá permitir:
  - a) La elaboración de tantos padrones fiscales provisionales como se deseen.
  - b) La impresión del padrón y de los recibos, incluso antes de su pase a recaudación.
    1. La aplicación debe permitir la generación y en su caso la puesta a disposición en la web municipal de formularios con referencia C60 con código de barras.

#### **4.3.10. Notificaciones**

La aplicación debe permitir la emisión de notificaciones de liquidaciones, y altas nuevas de padrón.

La aplicación deberá ofrecer un control completo de los procesos de notificación a los contribuyentes, manteniendo el conjunto de los datos domiciliarios adecuados para su ubicación y consiguiente localización a los efectos de lograr ratios óptimas de notificaciones positivas.



La aplicación debe realizar un control de gestión de notificaciones, con avisos de primer intento, segundo intento, fechas con sus incidencias y todos los elementos necesarios para su eficaz seguimiento hasta en su caso la notificación edictal. La aplicación tiene que ofrecer la posibilidad de digitalización certificada de los acuses de recibo.

El sistema registrará el resultado de la notificación, en caso de que sea positiva calculará automáticamente la fecha fin de voluntaria y en el caso de las notificaciones fallidas permitirá la inclusión automática de notificaciones fallidas en remesas para publicar al BOE a través del servicio TEU (Tablón Edictal Único).

Dispondrá de su adaptación al sistema SICER (Sistema de Identificación e control de envíos registrados).

Se aportará un sistema de notificación electrónica acorde a la normativa vigente, relativo a las personas jurídicas, y permitir, igualmente, la notificación electrónica a las personas físicas.

Se aportará un sistema de notificación electrónica conforme a la Ley 39/2015, que permita el envío de notificaciones a través de la Sede Electrónica municipal, e integrado con alguno de los sistemas de servicios de notificación electrónica disponibles por parte de las AA.PP.

El sistema deberá de contar con un módulo de gestión y control de las notificaciones electrónicas generadas que como mínimo deberá permitir buscar notificaciones electrónicas generadas en base a diferentes filtros

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

- Código identificativo de la notificación o Estado
- Categoría y trámite
- Descripción
- Fecha de publicación
- Fecha de lectura/rechazo
- Plataformas por las que se ha enviado
- Información del interesado (documento, nombre, apellido 1, apellido2, correo electrónico, dirección, municipio, provincia)



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

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

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

#### **4.3.11. Remisión al BOE (TEU)**

Antes de la remisión al TEU, el sistema emitirá un listado con recibos que se van a remitir. Dicho listado se podrá exportar en formato PDF. El documento PDF de la publicación en el TEU también ha de poder ser asociado a los recibos.

#### **4.3.12. Módulo de portal del ciudadano.**

Uno de los objetivos de este proyecto es habilitar los medios técnicos necesarios para que puedan ofrecerse a los ciudadanos las ventajas y posibilidades de las tecnologías de la información, reduciendo el tiempo y desplazamientos necesarios para la realización de diversos trámites de cara a la Administración Local.

El portal del ciudadano se integrará visualmente en la web del Ayuntamiento, aun cuando funcionalmente se trate de un sistema aislado.

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

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



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

El portal tributario ciudadano propuesto deberá incluir, al menos, las siguientes gestiones/funcionalidades:

- Consulta y solicitud de modificación de Datos Personales.
- Consulta de recibos pendientes.
- Consultas de la Deuda Global Tributaria.
- Consultas y Solicitud de cambio del Domicilio Fiscal.
- Solicitud de Cambio de Domicilio de Notificaciones.
- Solicitud de Domiciliación Bancaria.
- Solicitud de Certificado de Pago.
- Emisión de Duplicados de Recibo en periodo de pago.
- Gestión de autoliquidaciones.
- Pago online de todos los tributos a través de una plataforma aportada por la empresa adjudicataria o bien integrarla con una entidad bancaria que colabore con el Ayuntamiento de Teo. En ese último caso, la empresa adjudicataria incluirá y se hará cargo de los costes de integración que fuesen necesarios. Los costes de pago de los recibos, si los hubiese, serán con cargo al Ayuntamiento de Teo.

## **5. SERVICIOS INCLUIDOS**

El alcance del proyecto requerirá de los siguientes servicios:

### **5.1. Fase de implantación**

#### **5.1.1. Configuración y parametrización**

Los servicios a prestar por la empresa adjudicataria incluirán:

- Parametrización e integración inicial de todos los módulos del sistema de información con el fin de cumplir todas las funcionalidades y requerimientos especificados en el presente pliego.
- Adaptación del programa a las Ordenanzas fiscales en vigor del Concello.



- Parametrización inicial del sistema de seguridad, definición de perfiles y usuarios de la aplicación.
- Parametrización inicial de los listados, informes y todos los modelos de documentos y adecuación de los mismos al diseño escogido.

### **5.1.2. Migración de datos**

#### **5.1.2.1. Consideraciones generales**

Actualmente los datos a migrar serían los correspondientes a los datos de Gestión de Agua y los existentes en el programa Agora facilitado a los Ayuntamientos por la Diputación de A Coruña.

En lo que respecta a la migración de la información de los datos para su incorporación en el nuevo sistema, la definición del alcance se realizará conjuntamente con los responsables informáticos y de los responsables de Gestión Tributaria y Recaudación del Ayuntamiento de Teo, pues en definitiva son quienes deben identificar qué datos se necesitan disponer en el nuevo sistema cuando éste entre en funcionamiento.

En el plan de trabajo que se presentará al inicio de la ejecución del contrato, se deberán detallar las fases del proceso de migración, las actividades a realizar en cada una de ellas y los recursos disponibles para realizarlas, indicando las herramientas o software utilizado para realizar esta migración. Deberán reflejarse asimismo los procesos de verificación que se llevarán a cabo para comprobar la fiabilidad de la migración.

Se realizará el traspaso de la información existente en las aplicaciones existentes, en las bases de datos auxiliares con información adicional así como en hojas de cálculo y ficheros de texto. El Ayuntamiento de Teo pondrá a disposición del adjudicatario las conexiones a las bases de datos y

ficheros con los datos para su migración al nuevo sistema, siendo el adjudicatario el encargado de realizar el proceso de exportación de los datos en el formato más adecuado para facilitar el proceso de importación, realizando las transformaciones en los datos que considere adecuadas para este proceso.

Se priorizará la importancia de los datos a traspasar en función de su trascendencia tributaria. Para todos aquellos datos que presente una dificultad elevada para incorporación en el nuevo sistema,



se realizará el desarrollo de mecanismos adecuados para que no se produzca pérdida de información y puedan ser accedidos en modo consulta en el nuevo sistema.

El adjudicatario realizará todo el proceso de importación, comprobación y verificación de los datos migrados, presentando un informe del resultado de la migración que contenga las pruebas realizadas y la información que ha sido incorporada en modo consulta en el nuevo sistema.

El plazo estimado de importación de la información no excederá de 3 meses desde la formalización del contrato.

#### ***5.1.2.2. Migración de datos de Gestión de Agua.***

Actualmente el Ayuntamiento de Teo dispone de un módulo desarrollado sobre el software de gestión empresarial Odoos para la gestión de las tasas de abastecimiento de agua, depuración, saneamiento y canon del agua.

El adjudicatario deberá disponer de herramientas y procedimientos para el proceso de migración de estos datos hacia el nuevo sistema, así como sus prestaciones en cuanto a garantizar la consistencia, integridad y fiabilidad en todo este proceso. Los datos a migrar abarcan principalmente a:

- Los Usuarios (datos personales, domicilio, datos de contacto, etc).
- Servicios y Productos
- Contratos
- Acometidas, Contadores y Lecturas de contadores.
- Facturas

#### ***5.1.2.2. Migración de datos desde el programa Agora***

Se migrarán los objetos tributarios y sus características así como los sujetos tributarios asociados a los mismos. Actualmente los datos existentes en el programa de Agora son los relativos a la Tasa por actividades y servicios relacionados con la higiene urbana, la Tasa por ocupación de terrenos

de uso público con mesas y sillas y elementos análogos con fines lucrativos y la Tasa por la entrada de vehículos a través de la acera y por reserva de la vía pública para aparcamiento exclusivo, carga y descarga de mercadería de cualquier clase





### 5.1.3. Puesta en Marcha

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

### 5.1.4. Soporte a la puesta en servicio

El soporte proporcionado asociado a la puesta en marcha del servicio comprenderá:

- Capacitación del personal del Ayuntamiento. La empresa adjudicataria deberá dotar al personal que el Ayuntamiento de Teo designe, de los conocimientos necesarios para el manejo del sistema, así como de todos aquellos procedimientos de gestión, recaudación, etc. que son objeto de desarrollo en el mismo. Este proceso de capacitación se realizará presencialmente en las dependencias del propio Ayuntamiento de Teo, en los meses de implantación a partir de la fecha comunicada por el consistorio con una antelación mínima de 15 días. La capacitación se prestará de acuerdo a la temporalización que se establezca por el Concello y durante las jornadas necesarias, como mínimo de 10 días, 6 horas mínimo cada día, hasta que sea suficiente a juicio del Coordinador del Proyecto designado por el Ayuntamiento de Teo. Se desarrollará en diferentes fases a criterio del responsable del contrato.
- Entrega de manuales impresos que permitan al personal del Ayuntamiento de Teo seguir las explicaciones del curso de capacitación y consultar aquellas dudas que se pudieran plantear en un futuro. Asimismo, durante la fase de implantación la empresa adjudicataria se comprometerá, en todo momento, a facilitar al personal informático del Ayuntamiento de Teo la información y documentación que este solicite para disponer de un pleno conocimiento de las circunstancias en que se desarrollan los trabajos, así como de los eventuales problemas que puedan plantearse y las tecnologías, métodos y herramienta utilizadas para resolverlos.
- Resolución de consultas sobre la implantación y explotación de las aplicaciones, sea por vía telefónica o telemática de aspectos de tipo conceptual o de tipo informático.



- Resolución de incidencias del entorno de explotación directamente relacionadas con el producto que se deriven de su mal funcionamiento.
- Posibles actualizaciones o nuevas funcionalidades que el producto pudiese contemplar durante la fase de puesta en servicio. En este concepto se contempla la implantación de nuevas versiones de la aplicación y documentación asociada.
- Igualmente, si durante esta fase se produjese, adaptación del software a los cambios motivados por modificaciones de la normativa legal o de procedimiento.
- En el período de puesta en funcionamiento del sistema la persona que atenderá las incidencias o consultas será preferentemente el Jefe/a del proyecto.

## 5.2. Fase de mantenimiento

Una vez finalizada la fase de implantación del servicio, comenzará la fase de mantenimiento y de asistencia en soporte del mismo, y contemplará todos los aspectos relacionados con el correcto funcionamiento del sistema, ya sea software o hardware.

Durante este periodo, la empresa adjudicataria pondrá a disposición del Ayuntamiento de Teo un servicio de mantenimiento que incluya:

- o Operación y mantenimiento de los diferentes elementos lógicos (software, programas, licencias) y físicos (servidores ya sean locales o remotos) que garanticen el correcto funcionamiento del sistema objeto del presente contrato
- o “Help-Desk”: para recepción de comunicaciones de consultas, averías o incidencias vía mail o telefónico, y atención de las mismas, con disponibilidad 8x5 de lunes a viernes, excluyendo festivos nacionales.
- o Mantenimiento correctivo: resolución de incidencias y averías relacionadas con el sistema,

El mantenimiento comprenderá:

1. **Mantenimiento correctivo:** Corrección de las incidencias y problemas que sean imputables al software, incluyendo la recuperación de datos erróneos generados por el mal funcionamiento de la aplicación.



2. **Mantenimiento evolutivo:** Actualización e inclusión de las nuevas funcionalidades o mejoras que el producto contemple durante su evolución. En este concepto se contempla la implantación de nuevas versiones de la aplicación y su respectiva documentación. Actualizaciones de la aplicación en base a nuevas funcionalidades, nuevas versiones o la propia evolución tecnológica de manera que el grado de obsolescencia sea mínimo o nulo. Igualmente, se deberá contemplar actualizaciones del software asociadas a cambios motivados por modificaciones de la normativa legal o de procedimiento.

Si fuese necesario (por actualizaciones del sistema) se darán nuevas jornadas de capacitación del personal del Ayuntamiento en las mismas condiciones que en la fase de implantación, así como la actualización de toda documentación asociada.

3. **Mantenimiento a la legislación:** Adaptación del software a los cambios motivados por modificaciones de la normativa legal o de procedimiento. Actualización de los componentes de la aplicación en base a la evolución tecnológica, software o hardware, de manera que el grado de obsolescencia sea mínima o nula.

4. **Realización de copias de seguridad.**

- La empresa adjudicataria deberá realizar copias de seguridad de los datos del sistema y su restauración si fuese necesario con el objetivo de no perder la información almacenada.
- Así mismo deberá proporcionar de forma recurrente durante la duración del contrato, en períodos de tiempo establecidos de acuerdo con el Ayuntamiento de Teo con duración no superior a seis meses, los datos existentes en el sistema a través de copia de seguridad de las bases de datos y ficheros en formato texto, con el objeto de que el Concello pueda acceder a los datos sin necesidad de utilizar la aplicación.

5. **Atención al usuario:**

- Resolución de consultas sobre operatoria y explotación de las aplicaciones, tanto por vía telefónica o vía telemática, tanto de aspectos de tipo conceptual como de tipo informático.
- Resolución de incidencias del entorno a explotación directamente relacionadas con el producto que deriven de su mal funcionamiento.



- Formación a usuarios implicados en la gestión y mantenimiento por parte del Ayuntamiento, asesoramiento sobre sistemas informáticos e innovación tecnológica y, en general, compromiso de actualización de los entornos funcionales y tecnológicos que forman parte del presente contrato.

El horario de prestación de esta atención será de lunes a viernes de 8:00 a 14:00 horas y de 16:00 a 18:00 horas.

Con respecto a las operaciones relacionadas con la atención al usuario y mantenimiento correctivo, los plazos de respuesta y resolución a los problemas comunicados serán los que se especifican en la siguiente tabla:

TIPO INCIDENCIA	TIEMPO DE RESPUESTA	TIEMPO LIMITE PARA LA RESOLUCIÓN
NO CRITICA	≤ 4 HORAS	≤ 24 HORAS
CRITICA	≤ 2 HORAS	< 8 HORAS

A estos efectos, se entiende por:

- **Incidencia crítica**, cuando las funcionalidades relevantes del sistema están fuera de uso o no cumplen con los requisitos funcionales o de explotación establecidos, por causas imputables directamente al sistema o a sus infraestructuras, sin que haya una operativa alternativa, inhabilitando al usuario para el desarrollo de sus funciones o con el riesgo de seguridad. Afecta al funcionamiento normal del sistema de gestión.
- **Incidencia no crítica**, cuando el sistema está degradado y, por lo tanto, no funciona de forma continuada y ágil, o están fuera de uso funcionalidades no relevantes. No llega a ser crítico para el funcionamiento normal de la actividad.

Los posibles incumplimientos se tipifican de la siguiente manera por días de resolución de la incidencia:

TIPO INCIDENCIA	LEVE	GRAVE	MUY GRAVE
NO CRITICA	> 24 HORAS ≤ 2 DIAS	> 2 DIAS ≤ 4 DIAS	> 4 DIAS
CRITICA	> 8 HORAS ≤ 16 HORAS	> 16 HORAS ≤ 24 HORAS	> 24 HORAS



Los Incumplimientos por parte del Adjudicatario podrán ser sancionados con:

- Leves: multa de hasta 500,00 €
- Graves: multa de hasta 1.000,00€
- Muy Graves: multa de hasta 2.000,00€ pudiendo resolverse el contrato sin derecho a indemnización de ningún tipo.

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

## **6. PLAZO DE ENTREGA E INSTALACIÓN**

Las prestaciones correspondientes al suministro, instalación, configuración y puesta en servicio deberán ser ejecutadas en el plazo máximo de 3 meses desde la formalización del contrato a excepción de la oficina virtual tributaria que será de 4 meses. En el referido plazo, los aplicativos

deberán ser instalados y encontrarse debidamente configurados para su perfecto funcionamiento. Cumplimentado dicho requisito, se extenderá acta de recepción.

## **7. CONDICIONES GENERALES**

### **7.1. Control y Organización**

#### **7.1.1. Coordinador del proyecto**

El Ayuntamiento de Teo designa a la Sra. Tesorera Coordinadora del Proyecto, con las siguientes funciones:

- Convocar y dirigir las reuniones del grupo de trabajo
- Supervisar y coordinar el desarrollo de los trabajos
- Determinar la finalización del período de capacitación del personal del Ayuntamiento
- Velar por el cumplimiento de las prescripciones técnicas del contrato



### **7.1.2. Jefe de Proyecto**

Será la persona designada a estos efectos por la empresa adjudicataria como responsable de la ejecución del proyecto, que actuará como único interlocutor válido ante el Grupo de Trabajo y la Coordinadora del Proyecto.

### **7.1.3. Grupo de Trabajo**

Estará formado por la Coordinadora del Proyecto y las personas designadas por ella, así como el Jefe de Proyecto de la empresa adjudicataria; siendo sus funciones el control y seguimiento de la implantación y puesta en funcionamiento de los distintos aspectos objeto del presente contrato para la adopción, en su caso, de las medidas correctoras que sean precisas.

## **7.2. Otras obligaciones de la empresa adjudicataria**

Además de las recogidas específicamente en este pliego de prescripciones y aquellas las que le obliga su condición de contratista, la empresa adjudicataria tendrá los siguientes deberes:

- La empresa adjudicataria debe disponer de profesionales cualificados y con niveles adecuados de gestión y experiencia en las prestaciones objeto del presente contrato
- Designar, de entre su personal, un Jefe de Proyecto responsable del mismo.
- Realizar la planificación general del proyecto y su ejecución bajo la supervisión de la Coordinadora del Proyecto.
- Aportar el personal y los recursos necesarios para la ejecución del proyecto y el mantenimiento del sistema, conforme el pliego de prescripciones técnicas.
- Facilitar al Coordinador del proyecto toda la documentación y la información necesaria para el adecuado seguimiento del proyecto.
- Participar en las reuniones del Grupo de Trabajo que se convoquen.
- Proponer las normas y metodología de trabajo adecuada.

### **7.2.1. Instalación del sistema**

El sistema se instalará debiendo garantizarse la plena disponibilidad del mismo y la confidencialidad de los datos contenidos.



### 7.2.2. Pruebas y puesta en marcha

Antes de la implantación y puesta en marcha definitiva deberán realizarse por la empresa adjudicataria todas las pruebas necesarias que permitan verificar su correcto funcionamiento a criterio del Ayuntamiento de Teo.

### 7.2.3. Plan de retorno y terminación del contrato.

Una vez finalizada la prestación del servicio, en el momento en que el Ayuntamiento de Teo determine, y con un plazo mínimo de 15 días laborables antes de la finalización del contrato, la empresa adjudicataria deberá transferir el conocimiento y toda la documentación actualizada del proyecto al Ayuntamiento de Teo o a la empresa que el Ayuntamiento establezca, así como facilitar la transición al nuevo sistema de gestión tributaria y recaudación que se defina.

Para ello, la empresa adjudicataria definirá un Plan de Retorno del servicio, en el que se recojan, entre otros, los siguientes aspectos:

- Planificación y temporalización.
- Procedimientos y documentación para la transferencia del servicio y cualquier otro aspecto que se considere relevante para un proceso de traspaso del servicio de calidad.
- El Ayuntamiento de Teo coordinará la transferencia del servicio (incluyéndose toda la información almacenada) al nuevo proveedor del servicio, y deberá dar su visto bueno para dar por finalizado el contrato.
- Durante la ejecución del contrato, la empresa adjudicataria se compromete a facilitar en todo momento a la Coordinadora del Proyecto la información y documentación que solicite para tener pleno conocimiento de las circunstancias en que se desenvuelven los diferentes trabajos, así como de los eventuales problemas que puedan plantearse y las tecnologías, métodos y herramientas utilizados para resolverlos.
- Una vez extinguido el contrato, el proveedor del servicio no podrá conservar ningún dato, debiendo prever mecanismos que garanticen el borrado seguro de los mismos cuando lo solicite el Ayuntamiento de Teo y, en todo caso, al finalizar el contrato.
- Estos mecanismos serán descritos en la oferta, siendo requerido al proveedor a la terminación del contrato una certificación de la destrucción de todos los datos donde también garantice, en caso



de haber realizado subcontrataciones, que los subcontratistas han borrado los datos a los que hayan tenido acceso.

#### **7.2.4. Seguridad y confidencialidad de la información**

Toda la información facilitada por el Ayuntamiento de Teo o la obtenida por la empresa adjudicataria en relación con el presente contrato tendrá carácter confidencial, debiendo la empresa adjudicataria guardar el debido secreto profesional con carácter indefinido, salvo que la Administración lo autorice expresamente y para supuestos concretos y determinados.

La empresa adjudicataria queda expresamente obligada a mantener absoluta confidencialidad y reserva sobre cualquier dato que pudiera conocer con ocasión del cumplimiento del contrato, especialmente los de carácter personal, que no podrá copiar o utilizar con fin distinto al que figura en estos pliegos, ni tampoco ceder a otros, ni siquiera a efectos de conservación.

En Teo

La Tesorera

DOCUMENTO FIRMADO ELECTRONICAMENTE AL MARGEN