

PLIEGO DE PRESCRIPCIONES TÉCNICAS QUE REGIRÁN EL CONCURSO PÚBLICO, POR EL PROCEDIMIENTO ABIERTO MEDIANTE TRAMITACIÓN URGENTE, PARA ADJUDICAR EL CONTRATO MIXTO DE SUMINISTRO, CONSISTENTE EN EL ARRENDAMIENTO CON OPCIÓN DE COMPRA, IMPLANTACIÓN Y MANTENIMIENTO DE UNA LICENCIA DE USO CON FORMACIÓN DE PERSONAL, DE UNA APLICACIÓN INFORMÁTICA DE GESTIÓN DE INGRESOS DE DERECHO PÚBLICO PARA GRASUR, S.L.

INDICE

1	OBJETO DEL CONTRATO.....	2
2	ALCANCE DE LA CONTRATACIÓN.....	2
3	REQUERIMIENTOS TÉCNICOS DE LA APLICACIÓN.....	3
4	REQUERIMIENTOS FUNCIONALES.....	6
5	MEJORAS.	11
6	EQUIPO DE TRABAJO.....	11
7	DIRECCIÓN DEL PROYECTO.....	11
8	SEGURIDAD Y CONFIDENCIALIDAD.....	11
9	OFERTAS.....	12

1 OBJETO DEL CONTRATO

El objeto del contrato es el arrendamiento con opción de compra de una aplicación informática de gestión integral de ingresos de derecho público, con gestión externalizada, así como su instalación, adaptación, formación para técnicos y usuarios finales, migración de datos, mantenimiento y soporte según las condiciones técnicas y funcionales que se detallan en el presente documento.

2 ALCANCE DE LA CONTRATACIÓN.

A. Instalación, implantación y parametrización inicial de la aplicación informática contratada. Para ello, las Empresas ofertantes deben realizar las siguientes actividades:

a) Implantación de todos los componentes necesarios para la operatividad de las funcionalidades, incluida la contratación de la línea de conexión entre GRASUR, S.L. y la Empresa adjudicataria.

b) Parametrización de las funcionalidades y adaptación del modelario que se especifique por GRASUR, S.L..

c) Aportación del personal debidamente cualificado para conseguir los objetivos de implantación y parametrización en los plazos establecidos dentro de los Planes de trabajo presentados.

B. Formación del personal de las áreas implicadas en dos niveles:

a) Formación de usuarios finales.

b) Formación de usuarios técnicos.

C. Traspaso y migración de los datos actuales al sistema de gestión tributaria contratado.

D. Mantenimiento de los aplicativos de manera puntual de acuerdo con la legislación vigente en cada momento.

E. Resolución de incidencias y problemas de funcionamiento, incluyendo la recuperación de datos erróneos generados por mal funcionamiento de la aplicación.

F. Resolución de consultas sobre operatoria y explotación de las aplicaciones, tanto por vía telefónica, vía telemática (correo electrónico, fax) o asistencia presencial, tanto de aspectos de tipo conceptual como de tipo informático.

G. Formación a usuarios implicados en la gestión y mantenimiento por parte de

GRASUR, S.L., 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.

H. En todas las fases de los mantenimientos, el tiempo de respuesta ante incidencias críticas de la aplicación debe ser inferior a 2 horas. Se entiende por incidencia crítica aquella que supone la inoperatividad del sistema y que sea directamente imputable a errores de la aplicación.

I. Alta priorización para las tareas de adaptación de las funcionalidades de la aplicación a los cambios motivados por modificaciones en la normativa legal.

J. Consultoría para el desarrollo de los procedimientos tributarios con el software contratado.

3 REQUERIMIENTOS TÉCNICOS DE LA APLICACIÓN

La aplicación debe estar diseñada bajo una arquitectura cliente/servidor multinivel. La aplicación deberá funcionar en todos los puestos de trabajo que lo necesiten sin necesidad de hacer ninguna ampliación/modificación de hardware.

La aplicación deberá de poder tener acceso desde entornos intranet/extranet, manteniendo los niveles de seguridad que son exigibles por este tipo de aplicaciones.

3.1 Entorno de Comunicaciones.

La empresa adjudicataria deberá de describir, suministrar, instalar y mantener toda la infraestructura de telecomunicaciones necesarias para el correcto funcionamiento de la aplicación.

Así mismo, deberán de especificarse los costes del alta y los mensuales, si es el caso que estas comunicaciones supongan coste para GRASUR, S.L. y se deberá de proponer un Plan de trabajo para la implantación de las comunicaciones necesarias.

Estas comunicaciones se deberán de integrar a la red de GRASUR, S.L., con todos los niveles de seguridad exigibles para una conexión con el exterior.

3.2 Seguridad.

Se requerirá que los ofertadores tengan la acreditación del cumplimiento de las normas de la LOPD, para lo cual deberán aportar copia de la auditoría pertinente.

Con carácter bianual se deberá de acreditar el resultado de la auditoría.

Como requisitos básicos:

La aplicación debe proporcionar funcionalidad propia en cuanto a los controles de acceso a la misma, así como disponer de funciones que permitan personalizar para cada uno un perfil de usuario definido por unas características de acceso y operatividad dentro de la misma. La administración de los perfiles debe estar centralizada en una figura (Administrador de perfiles) asociada a una o varias personas designadas por GRASUR, S.L., quienes serán responsables de la asignación, modificación y/o denegación de permisos de acceso a los usuarios del sistema.

Debe existir la posibilidad de definir perfiles de usuarios externos con la finalidad de proporcionar diferentes funcionalidades de Gestión Tributaria a colectivos concretos y a contribuyentes debidamente identificados.

El módulo de seguridad debe registrar todo movimiento realizado por cada usuario que accede al sistema, a nivel de transacción puntual.

La aplicación dispondrá de un fichero histórico de movimientos para los datos funcionalmente relevantes del sistema, ofreciendo consultas e informes específicos que permitan reconstruir las operaciones llevadas a cabo en los mismos y, por ello, obtener su estado y características tanto cronológica como operativamente.

La aplicación debe estar preparada para el tratamiento de certificados digitales como parte del proceso de Autenticación.

3.3 Actualizaciones y cambios de versión.

Todas las actualizaciones, cambios de versiones y modificaciones que puedan afectar al buen funcionamiento de la aplicación, tanto a los servidores como a los pc's lo deberá de hacer la empresa adjudicataria. Las actualizaciones se realizarán fuera del horario habitual de trabajo y con comunicación previa con los interlocutores de GRASUR, S.L..

3.4 Documentación.

Los manuales de usuario se entregaran en formato físico y almacenamiento informático, y se mantendrán sincronizados permanentemente con las nuevas funcionalidades y modificaciones realizadas en la aplicación.

La aplicación deberá de entregarse documentada en lo que respecta al Modelo de Datos, de manera que GRASUR, S.L. pueda explotar los mencionados datos de forma independiente.

3.5 Código fuente.

Las Empresa adjudicataria garantizará la disponibilidad del código fuente de la aplicación para GRASUR, S.L. en caso de cierre de la Empresa por 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 ficheros.

3.6 Procedimientos masivos.

La aplicación dispondrá de una herramienta de planificación de procesos masivos, mediante la cual se pueda administrar el lanzamiento y control de trabajos fuera del entorno transaccional. Estos trabajos no han de interrumpir el funcionamiento normal de la aplicación.

3.7 Migración de datos del sistema actual.

La Empresa adjudicataria realizará la migración de los datos tributarios desde el sistema actual a la aplicación contratada en un plazo no superior a 15 días desde la entrega de los datos.

A tal efecto se podrán realizar entregas parciales, sin que la demora en el plazo de migración de cada una de éstas entregas parciales exceda de dicho plazo de 15 días naturales.

La Empresa adjudicataria remitirá, dentro del Plan de Trabajo, las actuaciones a desarrollar para la migración, con detalle de los controles en orden a la depuración y contraste de una completa y eficaz proceso de migración.

3.8 Relación con Sistemas Externos

El software ofertado deberá garantizar la conexión con el sistema de contabilidad del Ayuntamiento (SICAL).

3.9 Subsistema de Información para usuarios finales.

El sistema debe recoger las herramientas de consulta para usuarios finales no informáticos, mediante las cuales éstos deben poder diseñar informes basados en los datos de Gestión Tributaria y Recaudación. Deberá de hacerse la integración de estas herramientas preferentemente en el sistema ofimático MS Office o software de libre licencia.

3.10 Licencias de productos de terceros.

Las ofertas deben especificar claramente las licencias de productos de terceros necesarias para su funcionamiento, las versiones de los mismos para las que la aplicación está homologada, sus modalidades de contratación y, en general, todo parámetro relevante para que GRASUR, S.L. pueda calcular de forma detallada los costes colaterales que pudiera implicar la contratación de cada aplicación ofertada.

4 REQUERIMIENTOS FUNCIONALES

El sistema ha de estar integrado por los módulos que permitan realizar, como mínimo, las siguientes funciones:

4.1 Gestión de Contribuyentes

Integrará toda la información que figure en la Base de datos de Gestión Tributaria asociada al concepto de Contribuyente. Deberá permitir la depuración de contribuyentes, sus relaciones, sus domicilios, así como disponer de controles de coherencia, tanto para los datos ya existentes en un momento dado como para los datos generados por la incorporación de ficheros externos.

4.2 Registro de Documentos

Debe estar implementado como un instrumento de organización y control de todos los documentos que presenten los Contribuyentes, otras Administraciones o Entidades ante las Oficinas Tributarias del Ayuntamiento y GRASUR SL. De la misma forma se considerarán los documentos que el Ayuntamiento inicie de oficio, en virtud de sus competencias, deberá de vincularse con el registro general del Ayuntamiento además de éste Registro.

4.3 Gestión de Expedientes

Permitirá la Gestión de los distintos tipos de expedientes tributarios (Gestión Tributaria, Recaudación Ejecutiva, Gestión Catastral, Inspección...) de forma que facilite una tramitación predefinida y parametrizable. Además, deberá ser capaz de emitir todos los informes, resoluciones, requerimientos, etc. necesarios en cada procedimiento, con visualización previa de los documentos asociados. Deberá facilitar la explotación total de los datos y el seguimiento exhaustivo de los expedientes.

4.4 Gestión Tributaria

Deberá poder realizar todos los procedimientos de Gestión Tributaria. Deberá permitir para la gestión catastral, los impuestos, tasas y precios públicos y contribuciones especiales gestionados por el municipio, dar de baja valores tanto en periodo voluntario como ejecutivo, generar nuevas liquidaciones de cualquier concepto tributario por grabación manual o por traslación de información de los objetos tributarios que han estado sujetos a alguna actuación tributaria, generar nuevas liquidaciones por carga de soportes informáticos provenientes de otras Administraciones (Catastro, Agencia Tributaria), así como gestionar todo tipo de liquidaciones (Liquidaciones de ingreso directo, autoliquidaciones, liquidaciones complementarias, etc.).

La aplicación dispondrá de un sistema de gestión y control de los beneficios fiscales

existentes, los aplicados y los no aplicados y los motivos de su no aplicación.

4.5 Recaudación Voluntaria

Permitirá la validación de toda clase de padrones previamente a su carga definitiva en el sistema. Asimismo, considerará la carga en el sistema de diferentes padrones que se generen por el Ayuntamiento o se reciban de otros Organismos, su cálculo, generación de recibos, aplicación de domiciliaciones, generación de soportes para Entidades Colaboradoras (Entidades Financieras), procesos de cobro “on-line”, control de los ingresos a cuenta o cobros en exceso que se produzcan, concesión o denegación de aplazamientos o fraccionamientos sobre valores en voluntaria, emisión de documentos de facturación (rendición de cuentas), información “on-line” sobre cobros y bajas e instrumentos estadísticos para la gestión y control de todo el proceso de cobro en voluntaria.

4.6 Recaudación ejecutiva

Considerará la realización de las distintas fases del procedimiento ejecutivo que denominaremos “común”, es decir, aplicable a todo tipo de tributos que contengan en sus formas y plazos el procedimiento establecido en el Reglamento General de Recaudación. Además deberá de recoger también cualquier otro tipo de procedimiento especial en cuanto al importe de los recargos, plazos de las distintas fases del procedimiento, plazos de prescripción, etc.

4.7 Gestión de Cobros

Recogerá 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 normas CSB (Cuadernos 19, 34, 38 - códigos de barras-, 43, 60 y 63), 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 mediante herramientas correo electrónico estándar y ficheros en formato de texto. En el caso en que los datos transmitidos puedan estar afectados por la LOPD tendrán que estar previstos los procesos para su encriptación.

4.8 Seguimiento de Gestión y Recaudación

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

4.9 Gestión del Impuesto sobre Bienes Inmuebles

El padrón del impuesto se mantendrá con la información suministrada por los distintos ficheros de intercambio del Catastro, así como de las modificaciones que se realicen por los cambios de titularidad.

El sistema permitirá un adecuado tratamiento del control de la afección de bienes vinculado a las transmisiones de dominio.

Así mismo, dará opción a realizar el cambio de titularidad de las restantes figuras tributarias basadas en una finca.

Permitirá la gestión de liquidaciones de años anteriores y de padrones que figuren en el histórico.

4.10 Gestión del Impuesto sobre actividades económicas

El sistema permitirá el tratamiento de las cintas trimestrales del impuesto, la emisión y control de las liquidaciones derivadas de dichas cintas y la formación y cálculo del padrón.

4.11 Gestión del Impuesto sobre vehículos de tracción mecánica

Deberá permitir la actualización del padrón de forma automática a partir de los soportes remitidos por Tráfico, el tratamiento de las autoliquidaciones previo a la matriculación y el mantenimiento del censo de IVTM, altas, bajas, rematriculaciones y transferencias. Deberá de considerar la realización de liquidaciones por intereses de demora.

4.12 Gestión del impuesto sobre el incremento del valor de los terrenos de naturaleza urbana

Debe permitir la generación de liquidaciones de IIVTNU a partir del padrón del IBI e incluso de fincas pendientes de inclusión en el padrón, pudiendo generar varias liquidaciones sobre la misma finca tanto a título oneroso como lucrativo. Permitirá calcular los retrasos tanto en la autoliquidación como en la liquidación, así como los cálculos de recargos e intereses correspondientes a cada cuota.

El sistema permitirá la generación de liquidaciones tanto para el comprador como para el vendedor.

4.13 Gestión del impuesto sobre construcciones, instalaciones y obras

Debe permitir generar liquidaciones y tratar autoliquidaciones del ICIO, generación de recargos por autoliquidaciones fuera de plazo y generación de liquidaciones

complementarias y de intereses de demora.

El sistema permitirá la generación de liquidaciones mediante el procedimiento de comprobación limitada.

4.14 Gestión de las contribuciones especiales y cuotas urbanísticas

El sistema deberá de tener en cuenta el reparto de los costes de la obra mediante el desglose de sub-obras, así como la existencia de subvenciones provenientes de una o varias entidades. Cada una de ellas se podrá repartir en función de uno o varios de los módulos establecidos por la Ley, pudiéndose elegir un coeficiente para cada uno de ellos.

Considerará que se puedan generar liquidaciones en varios plazos.

4.15 Tasa de recogida de basuras

El sistema deberá permitir generar liquidaciones, padrones y liquidaciones complementarias y liquidaciones de intereses de demora.

La aplicación permitirá la liquidación y calculo de acuerdo con las especificaciones de la Ordenanza municipal, así como la emisión de padrones semestrales.

4.16 Tasa de Vados

El sistema deberá permitir generar liquidaciones, padrones y liquidaciones complementarias y de intereses de demora. Para el cálculo se tendrá en cuenta el que figura en la correspondiente ordenanza municipal.

4.17 Tasa por ocupación de la vía pública

El sistema deberá de permitir generar liquidaciones y tratar autoliquidaciones, generación de recargos por autoliquidaciones fuera de plazo y generación de liquidaciones complementarias, en función de la superficie de la ocupación y un importe, teniendo en cuenta coeficientes y generar liquidaciones por intereses de demora.

4.18 Tasa de simistro de agua potable

El sistema permitirá la generación de liquidaciones y autoliquidaciones derivadas de la solicitud de altas en el padrón de suministro de agua potable.

4.19 Procedimiento de inspección tributaria

El sistema debe permitir la emisión de actas que se deriven como consecuencia de la

regularización tributaria, el seguimiento de los expedientes de inspección y la emisión de las liquidaciones derivadas del acta. De igual manera permitirá desarrollar el procedimiento sancionador, con la emisión de la correspondiente liquidación. Permitirá la emisión de información en soporte magnético para el intercambio de información con la AEAT.

4.20 Procedimiento sancionador por infracciones de circulación

La aplicación debe contener el ciclo de gestión de estas sanciones, incluyendo la grabación de boletines de denuncia de forma manual y automática (datos descargados desde terminales portátiles), generación de liquidaciones, actualización diaria de cobros, cálculo de la deuda en función de la situación de la multa, consultas y búsquedas multicriterio, cómputo y validación de plazos de prescripción y caducidad, gestión del procedimiento sancionador con emisión de los documentos asociados al procedimiento, mantenimiento de tablas de tipos de infracciones e importes de sanciones relacionadas, grabación masiva de resultado de notificaciones, confección automática de edictos para publicación en BOP, retroceso del estado de las multas, apertura automática y manual de expedientes Art. 72.3 de la Ley (identificación de conductor), cambios en la identidad del conductor y registro de infractores y vehículos.

4.21 Control de las notificaciones

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

4.22 Notificaciones. Tratamiento de ficheros SICER

La aplicación debe tratar los ficheros con formatos definidos por Correos dentro del proyecto SICER, tanto en la emisión, como en el objetivo de emitir notificaciones a los contribuyentes como en el seguimiento, leyendo los ficheros devueltos por Correos con los datos de los intentos de notificación realizados y la actualización en los ficheros correspondientes de los datos recibidos.

4.23 Internet: contribuyentes e intermediarios tributarios

La aplicación dispondrá de modos de acceso/autenticación a través de Internet para contribuyentes e intermediarios tributarios, así como los mecanismos y perfiles de autorización para los mismos que permitan el uso controlado y limitado de las funcionalidades de la aplicación según las características del usuario conectado.

5 MEJORAS.

Se valorarán las mejoras tanto funcionales como técnicas aportadas por las empresas ofertantes respecto a los requerimientos del presente Pliego. Estos puntos de mejora deben estar especificados en el apartado correspondiente del Pliego de Prescripciones Administrativas.

6 EQUIPO DE TRABAJO.

Las Empresas ofertantes son responsables de la aportación de todos los recursos humanos y técnicos necesarios para realizar las tareas contratadas en los plazos comprometidos.

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

Un perfil obligatorio será el de Jefe de Proyecto por parte de la Empresa ofertante, quien actuará como interlocutor ante GRASUR, S.L. en todos los asuntos relativos al proyecto contratado.

7 DIRECCIÓN DEL PROYECTO.

La Dirección del Proyecto correrá a cargo del equipo de trabajo designado por GRASUR, S.L., el cual será el encargado de supervisar y comprobar el correcto desarrollo de los trabajos, tanto en contenido como en plazos. Por tanto, este equipo de trabajo será el encargado de velar por el cumplimiento de los servicios ofertados y, en su caso, emitir las certificaciones de recepción de los mismos.

8 SEGURIDAD Y CONFIDENCIALIDAD.

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

El adjudicatario quedará obligado al cumplimiento de la Ley Orgánica 15/1999, de 13 de diciembre, sobre protección de datos de carácter personal, especialmente en lo indicado en su artículo 12.

A tal fin, y conforme al Real Decreto 994/1999, de 11 de junio, por el que se aprueba

Reglamento de medidas de seguridad de los ficheros automatizados que contengan datos de carácter personal, el oferente incluirá en su oferta, la memoria descriptiva de las medidas de seguridad que adoptará para asegurar la disponibilidad, confidencialidad e integridad de los datos manejados y de la documentación facilitada. Asimismo, deberá incluir en su oferta la designación de la persona o personas que, sin perjuicio de la responsabilidad propia de la Empresa, estarán autorizadas para las relaciones con GRASUR, S.L. a efecto del uso correcto del material y de la información a manejar. Se adjuntará una descripción de su perfil profesional.

9 OFERTAS.

Con independencia de que el licitador pueda adjuntar a su oferta cuanta información complementaria considere de interés, la Memoria Técnica deberá contener, obligatoriamente:

- a) Características técnicas y funcionales del programa informático en sus diferentes módulos, así como de los servicios ofrecidos.
- b) Plan de Implantación y Migración.
- c) Descripción del equipo de trabajo propuesto, con especificación de la experiencia de la Empresa ofertante en proyectos de Gestión Tributaria y Recaudación para la Administración y trabajos a desarrollar por cada uno de ellos.
- d) Plan de formación.
- e) Mejoras que ofrece la Empresa.

El Consejero Delegado

Firmado: Antonio Jesús Vera Mesa