
*PLIEGO DE PRESCRIPCIONES
TECNICAS PARA LA IMPLANTACIÓN DE
LAS APLICACIONES INFORMÁTICAS DE
GESTIÓN TRIBUTARIA Y
RECAUDACIÓN Y PORTAL TRIBUTARIO
EN MODELO HOSTING, EN EL
CONCELLO DE BOIRO*

1. Índice

1.	Índice	1
2.	Objeto del contrato.....	3
2.1.	Objeto.....	3
2.2.	Alcance del contrato.....	4
2.3.	Hitos de Facturación.	5
3.	Requisitos técnicos.....	5
3.1.	Requisitos del Entorno Tecnológico	5
3.2.	Entorno Servidor.	5
3.3.	Entorno de Trabajo.....	5
3.4.	Requisitos del hosting	6
4.	Requisitos funcionales	7
4.1	Características generales.....	7
4.1.1	Base de datos de personas	8
4.1.2	Procedimientos de gestión.....	9
4.1.3	Fiscalización	10
4.1.4	Inspección Tributaria	10
4.1.5	Domiciliaciones de pago.....	10
4.1.6	Valores.....	11
4.1.7	Recaudación voluntaria	11
4.1.8	Gestión de cobros	11
4.1.9	Selector de información.....	11
4.1.10	Notificaciones	12
4.1.11	Seguimiento y control.....	12
4.1.12	Carga automatizada de soportes.....	13
4.2.	Módulos que ha de disponer la Gestión Tributaria.....	13
4.3.	Impuesto sobre Bienes Inmuebles.	14
4.4.	Impuesto sobre Actividades Económicas.	16
4.5.	Impuesto sobre Vehículos de Tracción Mecánica.	17
4.6.	Impuestos sobre las Instalaciones, Construcciones y Obras.	18
4.7.	Aguas.	18
4.8.	Gestión de Multas de Tráfico.....	20
4.9.	Impuesto sobre el Incremento del Valor de los Terrenos de Naturaleza Urbana. ..	21
4.10.	Tasas, Precios Públicos y demás Exacciones	22
4.11.	Cementerios	23
4.12.	Gestión integrada de domiciliaciones bancarias	24
4.13.	Recaudación Voluntaria.....	24
4.14.	Recaudación Ejecutiva.....	26
4.15.	Sistema Especial de Pagos	28
4.16.	Seguimiento de Gestión y Recaudación.	29
4.17.	Módulo de Gestión del Ciudadano. Portal del Contribuyente	29
4.17.1	Aspecto del portal	29
4.17.2	Configuración general.....	30
4.17.3	Configuración de acceso a la plataforma	30
4.17.4	Funcionalidades	31

4.17.5	Notificaciones electrónicas	31
4.18.	Integración con la aplicación de Contabilidad	32
5.	Servicios incluidos	33
5.1.	Instalación	34
5.2.	Parametrización e integración.....	34
5.3.	Migración, inplantación, operación y finalización de contrato.....	34
5.4.	Formación.....	36
5.5.	Puesta en Marcha	37
5.6.	Mantenimiento y Asistencia en Soporte	37
6.	Condiciones contractuales protección de datos, propiedad y tratamiento datos	38
6.1.	Regulación específica de la prestación	38
6.2.	Subcontratación de servicios	39
6.3.	Propiedad y uso de datos	40
6.4.	Portabilidad de datos	40
7.	Confidencialidad y protección de datos personales	41
7.1.	Compromiso de confidencialidad	41
7.2.	Responsabilidad en materia de datos personales	41
8.	Acuerdos de nivel de servicio de asistencia	42
8.1.	Sobre la gestión de incidencias	42
8.2.	En el nivel de disponibilidad	43
8.3.	Parámetros de continuidad de negocio	43
9.	Comprobación de las funcionalidades y demostraciones.....	43
9.1.	Comprobacion de las funcionalidades.....	44
9.2.	Demostración de las funcionalidades	44
10.	Propiedad intelectual de la aplicación	44
11.	Documentación.....	45

2. Objeto del contrato.

2.1. Objeto.

De acuerdo con lo expuesto, el presente contrato tiene por objeto la adquisición de la cesión de uso, instalación y mantenimiento de las aplicaciones detalladas a continuación, en formato Saas:

- Un sistema de Gestión tributaria y recaudación
- Un sistema de portal tributario
- Modalidad Saas

Los sistemas planteados deberán estar integrados entre sí. Se requiere también que el sistema permita la integración con otros sistemas de información de la entidad, mediante servicios web, en concreto, el conjunto de aplicaciones que nos suministra la Diputación de A Coruña:

- Contabilidad (SicalWin)
- Nóminas (Ginpix)
- Padrón municipal de habitantes (Acced-e)

Por otra parte se valorará la integración con la plataforma de administración electrónica Gestiona de “Espúblico”

Las licencias y aplicativos antes relacionados, serán válidos tanto para el Concello de BOIRO, como para los organismos dependientes de esta entidad.

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.

La cesión de uso, instalación y mantenimiento de las aplicaciones 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.

Incluye el contrato Servicios de asistencia asociados a la propia implantación del aplicativo, que incluyen:

- Implantación de dicho Sistema adaptado a las características particulares del Ayuntamiento de Boiro
- Servicios de integración de dicho sistema con aplicaciones y sistemas corporativos del Ayuntamiento de Boiro.
- Migración de datos.
- Formación de técnicos y usuarios para el uso y explotación del Sistema.
- Asistencia tras la puesta en marcha.

2.2. Alcance del contrato

El presente contrato tiene por objeto la adquisición de la cesión de uso, instalación y mantenimiento de una Licencia de un Sistema de Información para la gestión integral de los tributos y demás ingresos de derecho público y las prestación de Servicios asociados a su explotación.

El adjudicatario tendrá que realizar las siguientes tareas:

- Presentar un **Plan de Implantación** que contemple:
 - Planificación de los trabajos de implantación respetando los requisitos recogidos en el punto 5.3 de este PPT.
 - Plan de migración de datos de los antiguos aplicativos al nuevo, respetando los requisitos recogidos a lo largo de este PPT.
- Aportar personal altamente cualificado en las áreas de gestión objeto del proyecto y experto en la aplicación informática ofertada, para analizar los requisitos de implantación y parametrización necesarios, según el Plan de Proyecto a presentar.
- Implementar todos los componentes tecnológicos necesarios (y soportar los costes de las correspondientes licencias de dichos componentes tecnológicos) para la operatividad de las funcionalidades de la aplicación en los equipos destinados al efecto.
- Parametrizar las funcionalidades del aplicativo a las necesidades del Ayuntamiento de Boiro.
- Realizar todas las pruebas y validaciones necesarias para garantizar el buen funcionamiento del aplicativo.
- Migrar los datos del Sistema actual a la nueva aplicación.
- Dar soporte y asistencia en las tareas de explotación que el personal del Ayuntamiento de Boiro necesite realizar sobre los datos gestionados por el aplicativo.
- Formar al personal de las áreas municipales implicadas a todos los niveles: nivel de gestión, nivel de dirección y nivel técnico.
- Proporcionar los servicios de alojamiento de la aplicación informática y de todos los datos generados por la misma, así como también de los históricos que el Ayuntamiento de Boiro facilite al Adjudicatario. Se deberá garantizar un acceso óptimo a los mismos.

El adjudicatario deberá garantizar el funcionamiento adecuado del Sistema suministrado, mediante la infraestructura necesaria en la “nube”, de modo que se cumpla con los niveles de servicio requerido por el Ayuntamiento de Boiro.

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

2.3. Hitos de Facturación.

El pago del precio de este suministro se efectuará:

Suscripción anual: Factura anual referida o 1 de diciembre do ano X o 1 de diciembre do ano X+1, salvo no caso do exercicio inicial que recollerá a parte corresponde, derivada de prorratear o importe anual no período que vai dende o día

seguinte o fin da implantación do sistema ata o 1 de decembro do 2018. No último exercicio faturarase o importe dende o 1 de decembro do exercicio anterior ata o día que remata o contrata, que se presentará o final do período a que se refire a factura.

- Servicios de implantación: facturarase unha rematada a instalación máis a migración de datos máis a formación, previo informe favorable do responsable do contrato.

3. Requisitos técnicos

3.1. Requisitos del Entorno Tecnológico

El conjunto de programas informáticos que integran las aplicaciones objeto del contrato deben funcionar en el entorno multiusuario, operando sobre Microsoft Windows y/o Linux y Sistema de Gestión de Bases de Datos Relacionales con licencia libre o propietaria. La aplicación de gestión tributaria y recaudación deberá usar el lenguaje de procedimientos almacenados en el servidor de base de datos. El estar desarrollada en esta metodología de programación provocará que las consultas y los cálculos de los diferentes padrones sean más eficientes y rápidos.

Las herramientas para la elaboración y análisis de informes deben permitir una amplia variedad de formatos, con total interacción con las herramientas de Microsoft Office y LibreOffice.

3.2. Entorno Servidor.

La aplicación será instalada, por la empresa adjudicataria, en un servidor dotado con licencia del sistema operativo y motor de base de datos, en el hosting que se oferte pudiendo ser este software propietario o libre.

Los datos sobre su configuración se facilitan a efectos técnicos informativos sobre el escenario en el que la aplicación que se oferte deberá ser instalada por la empresa adjudicataria.

El límite de usuarios será de 7.

3.3. Entorno de Trabajo.

La operativa de la aplicación ha de ser sencilla e intuitiva, con menús y opciones claras para el usuario y de acceso rápido y, preferentemente, configurable en función del tipo de instalación y/o usuario considerado.

Debe existir una exportación/importación de datos total de los productos objeto de la contratación con las herramientas ofimáticas más utilizadas (tratamiento de textos, hoja de cálculo, bases de datos,...) a los efectos de prever la personalización de la información. Además, la impresión de informes, documentos o listados debe realizarse en un contexto visual moderno, que permita al usuario su consulta antes de imprimirlos y admita la posibilidad de imprimir únicamente determinadas páginas del mismo.

Es deseable que el sistema posea capacidad para la emisión de informes de gestión como herramientas de soporte a la toma de decisiones, con la posibilidad de definir múltiples criterios de filtro y selección.

Los procesos de consulta y búsqueda de información, así como los códigos asociados a determinados campos, han de realizarse de una manera fácil, sencilla e intuitiva y que no implique una navegación tediosa a través del aplicativo.

3.4. Requisitos del hosting

El servicio de Cloud deberá ser proporcionado desde un Datacenter ubicado en el Espacio Económico Europeo.

El prestador del servicio de Cloud (sea el propio licitador o un tercero) deberá acreditar la posesión de las siguientes certificaciones relativas a la prestación del servicio:

- Datacenter certificado TIER III o superior.
- Certificación ISO 20000.
- Certificación ISO 27001.
- Certificación ENS nivel alto en prestación de servicios Cloud.

Como medidas técnicas de seguridad, deberá contar con las siguientes:

- Doble barrera redundante de seguridad perimetral UTM, de dos fabricantes diferentes.
- Barrera perimetral redundante y de propósito específico anti DDoS.
- Almacenamiento de copias de seguridad en un Datacenter independiente del Datacenter principal.

La infraestructura de backoffice que dé soporte al aplicativo deberá cumplir los siguientes requisitos:

- Todos los sistemas deberán estar virtualizados y en alta disponibilidad sobre un hipervisor comercial (VMware, Hyper-V, OVM, etc.)
- Todos los sistemas estarán monitorizados 24x7, tanto a nivel de disponibilidad como de consumos, produciéndose una ampliación automática de recursos en caso de saturación de los propuestos.
El software correspondiente al sistema de gestión de base de datos podrá ser propietario (Microsoft SQL Server u Oracle Database) o libre (MySQL, Firebird, PostgreSQL, etc), en alta disponibilidad.
- El sistema de gestión de base de datos deberá ser Oracle Database, en alta disponibilidad.
- El sistema de publicación/entrega de aplicaciones a los usuarios finales deberá utilizar el protocolo ICA/HDX, para disponer de carácter multidispositivo, bajo consumo de ancho de banda y la mejor experiencia gráfica. La conexión entre usuarios y Cloud deberá ser siempre encriptada a través del protocolo HTTPS.
- Todo el licenciamiento de todos los sistemas software subyacentes a la aplicación correrá por cuenta del licitador o del prestatario del servicio Cloud (licencias de hipervisores, de sistemas operativos, de bases de datos, de virtualización de aplicaciones, etc.)

4. Requisitos funcionales

4.1.1 Características Generales

1. La aplicación podrá usar el lenguaje de programación que mejor se adapte al Sistema de Gestión de Base de Datos utilizado. Este lenguaje de programación deberá provocar que las consultas y los cálculos de los diferentes padrones sean más eficientes y rápidos.
2. Multiusuario y multientidad (admitiendo la gestión de distintas entidades orgánicas en una misma instalación).
3. Permitirá la integración con los paquetes ofimáticos existentes en el mercado, en concreto con productos de Microsoft en cualquiera de sus versiones, para realizar exportaciones a textos, hojas de cálculo y bases de datos. Así como con LibreOffice.

Además en el aplicativo se dispondrá de un entorno en el que se podrán definir nuevos informes parametrizables por parte de los usuarios.

4. 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.
5. Permitirá la personalización por los usuarios de todos los documentos impresos, bien mediante la sustitución de las plantillas existentes como mediante la adición de nuevas plantillas diseñadas de forma particular para cada entidad. Para ello se utilizara 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.
6. Identificación de usuarios mediante tarjetas criptográficas con certificado electrónico y usuario/contraseña. Enlace con el LDAP de Windows u openLDAP.
7. 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.
 - Seguridad hasta el nivel de operaciones (botones).
 - Seguridad hasta el nivel de operaciones permitidas y denegadas.
8. Generación y carga de ficheros de notificaciones en formato SICER de Correos.
9. 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.
10. 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.
11. No existirán objetos tributarios, valores, expedientes, etc. que no estén asociados a

contribuyentes.

12. La aplicación deberá contar con una base de datos de territorio normalizada, que representará la estructura de objetos territoriales del municipio e integrada con el padrón de habitantes de la entidad.
13. Permitirá la notificación por el domicilio fiscal y/o domicilio de notificación.
14. 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.
15. Enlace con la AEAT para el intercambio de información a nivel de domicilios fiscales y cuentas bancarias.
16. Publicación en el Boletín Oficial del Estado (TEU) de cualquier notificación a través de servicios web.

4.1.2. Base de datos de personas

- Mantenimiento de forma interactiva y por carga de soportes
- Visualización y gestión de la información de la persona de forma agrupada: Carpeta tributaria y cuenta del contribuyente.
- Vinculación de los datos de las personas con toda su información de gestión y la documentación digital asociada: valores, objetos tributarios, expedientes, notificaciones etc...
- Gestión de "plan de pago personalizado".
- Selección del idioma de preferencia de las personas (gallego/castellano, al menos).
- Histórico de los datos de los contribuyentes y sus domicilios fiscales.
- Sistema de depuración de datos de los contribuyentes y sus domicilios fiscales
- Acceso sencillo y rápido a la visión completa de toda la información relacionada con el contribuyente.
- Información del representante del contribuyente y gestión con sus datos.
- Gestión de varias direcciones del contribuyente. Tratamiento de dirección prioritaria e históricas.
- Posibilidad de registrar de forma sencilla las asistencias personalizadas a los contribuyentes desde el mismo punto del aplicativo desde donde se realiza la Atención Personalizada (Cuenta del contribuyente), de manera que, como resultado, se disponga de una información diaria y detallada de las personas atendidas y del personal municipal que les ha tendido.

4.1.3. Procedimientos de gestión

- Tramitación completa y electrónica de fraccionamientos y aplazamientos de deudas, tanto en periodo voluntario de pago como en periodo ejecutivo.
- Cancelación de aplazamientos y fraccionamientos no atendidos o atendidos parcialmente, con reposición de los valores a su estado original.
- Posibilidad de aplazamientos y fraccionamientos por valor individual, por un conjunto de valores o por el importe total de deuda acumulada.
- Domiciliación bancaria del pago de aplazamientos y fraccionamientos y emisión de documentos de pago en formato de cuaderno C60 de la AEB.
- Cálculo y liquidación de intereses en aplazamientos y fraccionamientos, distinguiendo entre intereses legales o de demora en función de la garantía y/o el concepto de ingreso.

- Tramitación con comunicación de concesión inmediata de aplazamientos y fraccionamientos de pago en las condiciones y cantidades establecidas en las Ordenanzas fiscales del Ayuntamiento de Boiro.
- Tramitación de "planes de pago personalizados" que permitan al deudor pagar la totalidad o una parte de su deuda anual en tributos de cobro periódico, mediante plazos mensuales domiciliados en su cuenta bancaria, a regularizar conforme al procedimiento que, en su caso, establezcan las Ordenanzas fiscales del Ayuntamiento de Boiro.
- Tramitación completa de los procedimientos de devolución de ingresos.
- Liquidación de los intereses de demora a satisfacer por devolución de ingresos en función del concepto de ingreso.
- Comprobación de si los titulares de un derecho de devolución tienen deudas pendientes a los efectos de su cobro por compensación.
- Ordenación de las devoluciones de ingreso por transferencia a la cuenta de origen de recibos domiciliados o, de ser señalada, a la cuenta indicada por el titular.
- Tramitación completa de las suspensiones del procedimiento de cobro.
- Tramitación completa de aplazamientos y fraccionamientos de pago de autoliquidaciones.
- Posibilidad de indicar, en los acuerdos/resoluciones, consecuencias concretas que no tengan efectos automáticos en Gestión y Contabilidad. Por ejemplo, desistimientos, denegación de beneficios o fraccionamientos, etc. Posibilidad de la tramitación colectiva de los acuerdos/resoluciones de estos expedientes.
- Identificación de actuaciones que requieren ser notificadas (actuación notificable).
- Posibilidad de Notificación interactiva (inmediata o diferida), o por gestión masiva y/o por boletín, de cualquier actuación notificable.
- Tramitación de comunicación interactiva de concesión (beneficios fiscales, etc), previamente a la correspondiente aprobación de la solicitud, sin actuación posterior de notificación.
- Tramitación de la aprobación de valores previamente cobrados (ingresos asociados a actas de conformidad, denuncias de tráfico, etc.).
- Alta de expediente de gestión a partir de entrada ya existente en el Registro General. La recuperación de instancias existentes desde Registro General de Entrada inmediato a través de Webservice.
- Alta de expediente de gestión con registro de entrada tributario.
- Alta de expediente de oficio.
- Aportación de documentación a expediente a partir de entrada ya existente en el Registro General.
- Aportación de documentación a expediente con nuevo Registro de Entrada tributario

4.1.2 Fiscalización

- Proceso de fiscalización a priori o a posteriori de los expedientes, tal y como lo disponga el Plan Anual de Fiscalización del Ayuntamiento.
- Posibilidad de generar informes de devolución al gestor por parte del Servicio Fiscal de Ingresos de la Intervención municipal.
- Identificación, en el proceso de fiscalización a priori, del resultado de esa fiscalización, para una posterior explotación de esta información.
- Identificación, en el proceso de fiscalización a posteriori, del resultado de esa fiscalización, para una posterior explotación de esta información.
- Facilidades de obtención de la información necesaria para los procesos de auditoría y control establecidos por el Servicio Fiscal de Ingresos de la Intervención municipal.

4.1.3 Inspección Tributaria

- Tramitación y gestión de todos los procedimientos administrativos y actuaciones de los Procedimientos de Inspección y Sancionador, incluidos sus modelos documentales, integrados con el resto de la aplicación y, en particular con los módulos de Gestión Tributaria y, su caso, Censal.
- Emisión de notificaciones interactivas/masivas de las comunicaciones derivadas de los Procedimientos de Inspección y Procedimientos Sancionadores.
- Gestión de los descuentos asociados a la gestión de las liquidaciones de los Procedimientos de Inspección y Sancionadores y su correspondiente contabilización.

4.1.4 Domiciliaciones de pago

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

4.1.5 Valores

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

4.1.6 Recaudación voluntaria

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

- Gestión del cobro de autoliquidaciones.

4.1.7 Gestión de Cobros

- Gestión de todo tipo de cobro de forma interactiva o masiva.
- Cobros parciales o a cuenta.
- Generación y emisión de documentos de ingreso de cualquier tipo (recibos, liquidaciones, multas, sanciones, aplazamientos o fraccionamientos, providencias de apremio, pagos a cuenta en expedientes ejecutivos, etc..)
- Completa adecuación a las especificaciones del Q60 de la AEB, con todas las modalidades y funcionalidades.

4.1.8 Selector de información

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

4.1.9 Notificaciones

- Gestión de todo tipo de notificaciones de documento generadas por la aplicación de forma individual o masiva.
- Generación de remesas de notificaciones y su seguimiento.
- Adecuación a los sistemas de certificados de Correos SICER u otros y abierto a otros sistemas análogos de otras compañías de notificación.
- Selección de notificaciones no realizadas para su tramitación mediante publicación en boletín oficial.
- Sistema de notificación electrónica y por Sede, con la posibilidad de avisos por correo electrónico o por SMS.
- Posibilidad de Digitalización certificada de los acuses de recibo
- Posibilidad de incorporación de los ficheros de imágenes certificadas de acuses de recibo suministradas por Correos u otras compañías de notificación.
- En el caso de notificaciones de acuerdos/resoluciones que supongan aprobación individualizada de valores, registro simultáneo de la notificación de los acuerdos/resoluciones con la de los valores que se aprueben.

4.1.10 Seguimiento y Control

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

- Seguimiento en tiempo real de la recaudación voluntaria y ejecutiva, de la gestión de los embargos en sus distintas fases. Los importes recaudados distinguirán el Importe Principal, Intereses, Recargo 5%, 10% y 20%.
- Seguimiento de la Prescripción,
- Seguimiento de las suspensiones, fraccionamientos, gestión de bajas y otras paralizaciones.
- Seguimiento de la evolución de la base de datos de Contribuyentes
- Seguimiento de la evolución de las domiciliaciones
- Seguimiento de la situación de los expedientes iniciados, finalizados y pendientes de cada Unidad.

- Seguimiento en tiempo real de las Asistencias Personalizadas, personas a las que se ha atendido y personal municipal que las ha atendido.
- Seguimiento de las actuaciones notificables de cada Unidad
- Seguimiento de la situación de las remesas de notificaciones

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

4.1.14 Carga automatizada de soportes

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

4.2. Módulos que ha de disponer la 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.

Debe contemplar todos los impuestos, tasas, precios públicos, contribuciones especiales y demás ingresos de derecho público recogidos en la Ley y en las ordenanzas municipales:

1. Gestión del IBI (Urbana, Rústica y BICES).
2. Gestión de la matrícula y trimestrales del IAE. Gestión Censal.
3. Gestión del Impuesto de Vehículos.
4. Gestión del Impuesto sobre Construcciones, Instalaciones y Obras.
5. Gestión de Multas e Infracciones de Tráfico
6. Gestión del Impuesto sobre el Incremento del Valor de los Terrenos de Naturaleza Urbana. Incluidos procedimientos de tramitación de liquidaciones complementarias.
7. Gestión de otros tributos, contribuciones especiales, tasas y precios públicos municipales, como aguas, basuras, alcantarillado, vados, guardería, ocupación de la vía pública, multas de tráfico, etc.
8. Gestión de Cementerios
9. Deberá 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.
10. 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.

11. 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).
12. La aplicación deberá disponer de un sistema parametrizable para definir los cálculos aplicables según las ordenanzas fiscales y normativa vigente.
13. 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.
14. La aplicación permitirá configurar si el pase a recaudación de las liquidaciones se realiza de forma automática o manual.
15. El software permitirá la liquidación agrupada o individualizada de ejercicios con carácter retroactivo.
16. La aplicación habrá de permitir el control automático de la extemporaneidad en todos sus módulos.
17. Permitirá configurar por concepto impositivo la gestión de las prorratas para las altas y bajas.
18. Se contemplará la aplicación de beneficios fiscales, aprobados por el organismo público.
19. Mantenimiento de los domicilios fiscales de los contribuyentes, mediante la priorización previa de la información contenida en los padrones anuales.

4.3. Impuesto sobre Bienes Inmuebles.

La aplicación debe desarrollar las funciones tanto para IBI Urbana, BICES como para IBI Rústica. Debe reunir las siguientes funcionalidades:

1. Intercambio con la Dirección General del Catastro:

- La aplicación permitirá la recepción de ficheros VARPAD, PAD-DGC, DOC Y FIN, así como la depuración de los datos previo a su incorporación a la Base de Datos de Gestión del Impuesto.
- Se conservará un histórico de las incidencias ocurridas durante la lectura, que en cualquier momento podrán ser consultadas e impresas.
- La aplicación permitirá la gestión de las variaciones de titularidad y la emisión de ficheros VARPAD.
- La aplicación permitirá la carga de fichero .xml con las variaciones de titularidad realizadas en la Oficina Virtual del Catastro.
- La aplicación contemplará la carga del DOC-DGC y toda la gestión específica del mismo, para la emisión de todas las liquidaciones contenidas en el mismo de los distintos tipos de alta permitiendo que las mismas puedan emitirse para cada uno de los ejercicios de forma conjunta o por separado.

- La aplicación dispondrá de un módulo específico para la gestión de los Tratamientos Fiscales, sean bonificaciones, exenciones o recargos y su configuración para que los mismos afecten a la base imponible o a la cuota íntegra, con indicación de las fechas de concesión y terminación. Dicha operativa podrá llevarse a cabo de forma masiva
- Enlace con la Oficina Virtual del Catastro y Google Maps.
- Debe permitir asignar al expediente como domicilio de notificación, el que posea la entidad en su base de datos o el de catastro.
- La aplicación permitirá gestionar los recibos y/o liquidaciones por porcentaje de cotitularidad, así como la asignación individualizada de posibles bonificaciones.
- Contemplara la compensación automática de recibos-liquidaciones por referencia catastral, con independencia del sujeto pasivo.
- Carga masiva de fichero de bonificaciones proveniente de otras aplicaciones.
- Configuración de las acciones a realizar en la carga del fichero PAD en función del tipo de alteración.
- Comparativa de datos entre el fichero de catastro y los datos del padrón para modificar los datos que se estimen oportunos.

2. Consultas y liquidaciones:

- Se podrán consultar los datos de los diferentes padrones, por ejercicios, así como las distintas variaciones sufridas por una unidad urbana y enviadas o no en la cinta VARPAD.
- Se podrán generar liquidaciones de IBI aunque no existan los datos de catastro, pudiendo dar de alta la unidad fiscal en cuestión
- Se permitirá liquidar por porcentaje de titularidad
- Se podrá liquidar con intereses o recargo de extemporaneidad
- Regularizaciones automáticas de liquidaciones en caso de disponer dicha unidad fiscal de un recibo o liquidación anterior sobre el mismo periodo impositivo. Incluso se permitirá dar de baja el valor más antiguo sobre el que se emite la regularización, de forma automática
- Las liquidaciones de IBI tendrán que disponer de un campo Motivo tabulado para poder llevar a cabo consultas y listados por este campo
- En una misma liquidación se podrán regularizar varios periodos impositivos.

3. Gestión de padrones:

El padrón estará constituido por los datos de los bienes inmuebles, sujetos pasivos y valores catastrales, distinguiéndose los bienes de naturaleza rústica, urbana y características especiales.

La aplicación deberá permitir:

- La elaboración y cálculo de tantos padrones fiscales provisionales como se deseen.

- Impresión del padrón: permitirá la impresión del padrón anteriormente calculado para su exposición pública en el tablón del Ayuntamiento y su aprobación por el Órgano de Gobierno.
- Aprobación definitiva del padrón.
- Impresión de los recibos del padrón, incluso antes de su pase a Recaudación.
- Cargo a Recaudación.
- Gestión de liquidaciones:
- Confección de la liquidación, aprobación definitiva, impresión de liquidaciones y notificaciones, listado de liquidaciones,...
- Se emitirá un resumen del padrón con todos los datos económicos existentes en el mismo

4.4. Impuesto sobre Actividades Económicas.

Para la gestión del Impuesto sobre Actividades Económicas, la aplicación debe reunir las siguientes funcionalidades:

1. Carga de las cintas anuales y trimestrales remitidas por la AEAT:
Permitirá procesar la información procedente de la AEAT, se validará su contenido y ofrecerá la información de la misma para que se pueda realizar la depuración de los soportes remitidos por Hacienda, previo a su incorporación en la Base de Datos de Gestión del Impuesto. Se podrán cargar los ficheros trimestrales, matrícula anual (00), exentos (98) y fichero completo (99).
2. Consulta:
Permitirá la realización de consultas sobre el padrón del IAE por múltiples criterios: por sujeto, epígrafe, direcciones, domicilio de la actividad, domiciliados, no domiciliados,...
3. Cálculo:
 - Cálculo y aprobación provisional de la matrícula del impuesto y recargos provinciales.
 - Impresión de la matrícula para exposición pública a fin de solventar las reclamaciones de los contribuyentes.
 - Aprobación definitiva: previa a la puesta al cobro de los recibos.
 - Impresión de recibos y/o liquidaciones según corresponde a matrícula anual o alteraciones trimestrales.
4. Gestión de liquidaciones:
 - Confección de liquidación, aprobación definitiva, impresión de liquidaciones, impresión de notificaciones, listado de liquidaciones.
 - Permitirá realizar nuevas altas y modificaciones sobre el/los expedientes seleccionado/s.

- Se podrán dar de alta liquidaciones sin necesidad de tener cargados los datos de Hacienda.
5. Mantenimiento de datos.
- Para mantener diferentes tablas auxiliares, como los epígrafes, tipos de actividad, elementos tributarios,...
 - Permitirá la Gestión Censal del I.A.E.
 - Estará integrado con el módulo de tasas para la Gestión de la tasa de basuras

4.5. Impuesto sobre Vehículos de Tracción Mecánica.

Para la gestión del IVTM, la aplicación debe reunir las siguientes funcionalidades:

1. Altas por matriculación.
 - Se podrán introducir altas de vehículos pertenecientes al municipio. Debe contemplar los siguientes grupos de datos: los referentes al vehículo, los referentes al propietario, los referentes a las bonificaciones aplicables, teniendo la posibilidad de imprimir documentos tales como liquidaciones y notificaciones.
 - Comunicación con ATEX
2. Consultas y gestión:
 - Permitirá la realización de consultas sobre el padrón del IVTM por múltiples criterios: por sujeto, matrícula, número de bastidor, tipo de vehículos, domiciliados, no domiciliados,...
 - Permitirá realizar cualquier tipo de gestión sobre el vehículo o vehículos seleccionado/s.
 - La aplicación dispondrá de un histórico de los trámites efectuados sobre un vehículo, así como de sus titulares.
 - Asignación de bonificaciones y exenciones individuales y de forma masiva, con indicación de las fechas de concesión, y terminación.
 - Emisión de liquidaciones ya sean anuales o prorrateadas por trimestres, necesarias para la realización de trámites sobre los vehículos en la JPT y su notificación.
 - Notificación de deuda en ejecutiva de un tercero con vehículo nuevo, con emisión de la carta de pago correspondiente.
 - Se integrará con el módulo de Embargo de vehículos para comprobar si un tercero con deuda en ejecutiva tiene algún vehículo en alta
 - Se podrán liquidar tantos ejercicios impositivos se deseen en una misma liquidación, con la correspondiente regularización del resultado
3. Intercambio Jefatura Provincial de Tráfico:
 - Permitirá procesar a través de ficheros de intercambio la información procedente de la JPT, que se organizarán en remesas y se validará su contenido y conformidad antes de

aplicar las modificaciones que contengan.

- Se conservará un histórico de las incidencias ocurridas durante la lectura, que podrá ser consultado y/o impreso en cualquier momento.
 - Permitir envío de información desde el ayuntamiento a la Jefatura Provincial de Tráfico relativa a recibos impagados al término del período voluntario a efecto de transferencias o bajas de vehículos.
4. Gestión de padrones. La aplicación deberá permitir:
- La elaboración de tantos padrones fiscales provisionales como se deseen, a partir de los datos obrantes en el Ayuntamiento.
 - Cálculo de padrones provisionales: calcula las deudas tributarias a pagar para cada vehículo.
 - Impresión del padrón: permitirá la impresión del padrón anteriormente calculado para su exposición pública en el tablón del Ayuntamiento y su aprobación por el Órgano de Gobierno.
 - Aprobación definitiva del padrón.
 - Impresión de los recibos del padrón.
 - Cargo a Recaudación.

4.6. Impuestos sobre las Instalaciones, Construcciones y Obras.

Realizará la gestión del impuesto conforme a 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.

1. Gestión de liquidaciones.
 - Permitirá la aprobación y notificación por remesas.
 - Llevará a cabo la liquidación final de regularización de la situación, teniendo en cuenta la diferencia entre la cuota inicial, liquidaciones intermedias y resultado final de la inspección
2. Mantenimiento de expedientes

Posibilidad de mantener las diferentes tablas auxiliares, como: tipos de obra, tipos de gravamen, etc.

Permitirá realizar tantas liquidaciones como se contemplen en el expediente.

4.7. Aguas.

La solución ofertada deberá tener implementado un módulo para gestionar el Agua, con las siguientes funcionalidades:

- Debe permitir la definición de rutas a seguir para la lectura de contadores.
- Debe tener un histórico de modificaciones en cada expediente, y un histórico de lecturas realizadas y consumos calculados.

- En una alta nueva, debe permitir introducir al abonado en cualquiera de las rutas definidas.
- Tener la posibilidad de señalar algunos datos como la descripción del contrato o la fecha de instalación del contador.
- La elaboración de tantos padrones fiscales provisionales como se deseen, a partir de los datos obrantes en el Ayuntamiento.
- Cálculo de padrones provisionales: calcula las deudas tributarias a pagar para cada objeto tributario.
- Tener la posibilidad de establecer factores de aplicación a los epígrafes del iae para asociarlos a los abonados de agua para el cálculo de las tarifas.
- Opción de configurar el histórico de las lecturas de los abonados de agua por distintos criterios como tramos, entidad singular o cualquier otro criterio disponible en el módulo.
- La aplicación debe disponer de un mantenimiento de incidencias de las lecturas de aguas. En ese mantenimiento es necesario que permita dar de alta tantas incidencias como sean necesarias, existiendo la posibilidad de asociar a cada incidencia una modalidad de cálculo.
- Debe disponer de una función que te permita establecer un factor o índice aplicar a las tarifas de agua según el tipo de consumo definido. Además se debe disponer de la opción que te permita asociar diferentes tipos de suministros a los abonados de agua.
- Tener la posibilidad de añadir una descripción a cada uno de los tramos del escalado configurables por el usuario que permitirán realizar los cálculos aplicando factores de sumas o multiplicaciones.
- Permitirá configurar los listados de recibos eligiendo agrupaciones por tarifas completas o por tramos de escalados dentro de las tarifas, haciendo subgrupos totalizados que se puedan renombrar y elegir el orden de visualización.
- Posibilidad de consultar e imprimir dichos informes con diferentes filtros, abonados en un tramo de consumo, abonados entre determinados importes, de una determinada dirección tributaria o varias o todas, por tarifas incluidas/excluidas, por incidencias asociadas al consumo, por tipo de suministro, por entidad singular y núcleo, por libros y rutas. Pudiendo establecer en cada momento los criterios de filtro en la impresión y pudiendo añadir uno de ellos o varios a la vez de forma acumulada.
- Debe permitir establecer un valor fijo mínimo en una tarifa por debajo del cual nunca se puede calcular el consumo.
- Generación de listados de recibos de aguas agrupados por tramos, entidades singulares, núcleos o cualquier criterio disponible en la gestión del agua.
- Impresión del padrón: permitirá la impresión del padrón anteriormente calculado para su exposición pública en el tablón del Ayuntamiento y su aprobación por el Órgano de Gobierno.
 - o Aprobación definitiva del padrón.
 - o Impresión de los recibos del padrón.
 - o Cargo a Recaudación.

- Debe poseer obligatoriamente una app de movilidad desarrollada para Android, que permita el alta de las lecturas de contadores que se trasladaran al backoffice de manera automática.
- La app debe tener la posibilidad de asignar los libros de lecturas por usuario.
- La posibilidad de realizar cambios de contador de forma manual y a través de la APP.
-

4.8. Gestión de Multas de Tráfico

La aplicación permitirá dar de alta los boletines con todos los datos necesarios (fecha, hora, agente, artículo que infringió el denunciado, datos del infractor, gravedad de la falta, importe, matrícula, etc.). Con la primera alta del boletín se creará un expediente.

El sistema tendrá un control de estados por los que van pasando los boletines en función de la tramitación del que sea objeto cada expediente, de acuerdo con los distintos procedimientos contemplados por la ley 18/2009, como mínimo deberá completar los siguientes estados:

- Se desconocen los datos del infractor.
 - Pendiente de generar la notificación de la denuncia.
 - Generado e impresa la notificación de la denuncia.
 - Resultado de la notificación de la denuncia: al interesado, a un tercero, rehusado, desconocidos y ausentes.
 - Pendiente de resolución de alcaldía.
 - Pendiente de generar la notificación de la resolución de sanción.
 - Generado e impresa la notificación de la sanción.
 - Resultado de la notificación de la sanción: al interesado, a un tercero, rehusado, desconocidos y ausentes.
 - Alegaciones, solicitudes de informes de distintos tipos policiales, EMASA u otros,...
 - Control del resultado de las alegaciones y prueba.
 - Recursos, informes, resolución y notificación de recursos.
 - Pendiente de publicación en el BOE, TESTRA, DEV...
 - Exptes pagados. Remitidos a la Vía Ejecutiva. Exptes archivados.
- En cualquier cambio de estado del boletín, se deberá anotar en el seguimiento del expediente y deberá poder añadir documentos tales como imagen digitalizadas de la situación del vehículo objeto de la denuncia y documentos presentados por el contribuyente en formatos Word, PDF, Excel, BMP, JPG, TIF a los que posteriormente puedan acceder los usuarios mediante las consultas.

- Deberá tener un control mediante el seguimiento del expediente y sus plazos donde deberá quedar registrado como mínimo la fecha, hora, usuario, y la situación hasta ese instante del boletín.
- Control de notificaciones, deberá permitir la gestión de los acuses de recibos mediante: códigos de barras masivos, SICER y dirección electrónica vial o TESTRA.
- La herramienta permitirá consultar por múltiples filtros: matrícula, agente, expediente, artículo, estados, tipos de denuncias, fechas de alta del boletín, fecha de estado así como todo tipo de informes, gráficos y estadísticas.
- La aplicación deberá contener un mantenimiento de las distintas tablas necesarias para el funcionamiento básico, de forma que un usuario final pueda mantenerlas (Agentes, Articulado de la ley, % de descuento, tipos de denuncias, etc), sin necesidad de que se necesite cambiar el código fuente ni acudir al departamento de informática para estas labores.
- Permitirá la definición y personalización por los usuarios de todas las plantillas necesarias para el funcionamiento de la aplicación sin necesidad de que se necesite la intervención del departamento de informática.
- Permitirá la conexión con el Tablón Edictal de Sanciones de Tráfico (TESTRA) de la Dirección General de Tráfico, regulado en los artículos 77 y 78 de la Ley de Seguridad Vial, y subsidiariamente en el artículo 12 de la Ley 11/2007, de 22 de Junio, de Acceso electrónico de los ciudadanos a los servicios públicos.
- Debe permitir la notificación de los expedientes sancionadores mediante el sistema "NOSTRA-DEV (Notificaciones electrónicas seguras de tráfico y Dirección Electrónica Vial) creado por la Dirección General de Tráfico.
- Asimismo, deberá remitir las sanciones firmes y detracción de puntos a la Dirección General de Tráfico, en las condiciones y forma previstas legalmente y solicitadas por la DGT.
- Igualmente deberá estar integrada on-line con Tráfico con el fin de poder rescatar la titularidad del vehículo según conste en la BBDD de aquella.
- Se requiere obligatoriamente una app de movilidad desarrollada para Android, que permita el alta de las denuncias y la grabación de imágenes que se trasladaran al backoffice de manera automática.

4.9. Impuesto sobre el Incremento del Valor de los Terrenos de Naturaleza Urbana.

Debe permitir la autoliquidación y la liquidación del impuesto.

La gestión se realizará mediante la formación de expedientes de transmisión, en el que se recogerán los datos correspondientes a la misma y del cual se generarán en un solo acto tantas liquidaciones como sujetos pasivos existan.

Los expedientes deberán incluir al menos los siguientes datos:

1. Tipo de transmisión.
2. Objeto tributario (localización, referencia catastral, número fijo, etc.)

3. Notario y número de protocolo.
4. Datos registrales del inmueble; tomo, libro, folio y finca.
5. Fecha de transmisión actual, de la transmisión anterior, y de la presentación en registro.
6. Adquirentes, con sus direcciones fiscales y porcentajes de participación de dominio.
7. Transmitentes, con sus direcciones fiscales y porcentajes de participación de dominio y fechas de adquisición.
8. Bonificaciones y/o exenciones aplicables, en su caso.

Se tendrá en cuenta la extemporaneidad de las declaraciones, consignando automáticamente el recargo y el interés de demora correspondiente. Esta codificación debe ser configurable por usuario.

La aplicación permitirá configurar si el pase a recaudación de las liquidaciones se realiza de forma automática o manual.

El control de aprobación y notificación de las liquidaciones se realizará por remesas o individualmente.

El módulo de IIVTNU estará vinculado con el IBI, con el fin de obtener de forma automática a partir de la referencia catastral o del número fijo, el valor del suelo y el titular, así como la localización del inmueble.

La aplicación permitirá realizar consultas sobre la base de datos de gestión con múltiples criterios: sujeto, dirección tributaria, referencia catastral, número fijo, notario, número de protocolo, etc. Dichas consultas podrán ser impresas mediante listados personalizados.

La aplicación permitirá la impresión de un listado de registro anual, que recogerá las liquidaciones generadas, pudiendo incluir condiciones que filtren la información que se quiera listar.

Mantenimiento de datos: contendrá las opciones necesarias para especificar los porcentajes de cálculo y tipos de gravamen que se hayan determinado. También se podrán dar de alta datos de los notarios con los que se trabaje frecuentemente.

Cruzar las bases de datos de los notarios, con las liquidaciones practicadas a efectos de poder requerir directamente las no liquidadas. Requerimientos Ficheros ANCERT. Permitirá la creación automática de expedientes de inspección en base a esta información.

En un mismo expediente se podrán incluir todas las liquidaciones que sean oportunas, tengan o no un título de adquisición anterior distinto en el tiempo

Se podrá emitir una carta de pago de forma automatizada con la deuda en ejecutiva de todo contribuyente que haya adquirido una vivienda nueva desde este mismo módulo

4.10. Tasas, Precios Públicos y demás Exacciones

Además de los impuestos anteriormente mencionados, la aplicación permitirá la gestión tributaria del resto de tasas, impuestos 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 la Ordenanza Fiscal Municipal. Posibilidad de gestionar las declaraciones-liquidaciones en aquellos tributos fijados en la 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.
11. Enlace con módulo de IAE para el control de la basura industrial.

4.11. Cementerios

La solución ofertada deberá tener implementado un módulo para gestionar el Cementerio Municipal, con las siguientes funcionalidades:

- Debe permitir la gestión de múltiples cementerios.
- Definición del callejero de los distintos cementerios.
- Definir los siguientes aspectos:
 - o Tipos de Construcción
 - o Tipos de Defunción
 - o Tipos de Propiedad
 - o Funerarias
 - o Médicos Colegiados
- Registro de las unidades de enterramiento: panteones, sepulturas, nichos, nichos-osarios o parcelas de fosa común.

- Permitirá la asignación de panteones, sepulturas, nichos, nichos-osarios o fosa común, habilitando la posibilidad de asignar puntualmente elementos funerarios concretos.
- La elaboración de tantos padrones fiscales provisionales como se deseen, a partir de los datos obrantes en el Ayuntamiento.

Cálculo de padrones provisionales: calcula las deudas tributarias a pagar para cada vehículo.

Impresión del padrón: permitirá la impresión del padrón anteriormente calculado para su exposición pública en el tablón del Ayuntamiento y su aprobación por el Órgano de Gobierno.

- o Aprobación definitiva del padrón.
- o Impresión de los recibos del padrón.
- o Cargo a Recaudación.

4.12. Gestión integrada de domiciliaciones bancarias

1. La aplicación permitirá la comunicación de las domiciliaciones con las entidades financieras según las normas establecidas a tales efectos a través del Consejo Superior Bancario.
2. Posibilidad de domiciliación de liquidaciones de ingreso directo
3. Permitirá el mantenimiento de los datos referentes a los números CCC y los datos de titularidad de las cuentas en formato SEPA y SEPA PLUS. Se permitirá configurar la información contenida en ambos ficheros
4. Podrán asociarse distintas cuentas de domiciliación a los distintos recibos de un contribuyente.
5. Se permitirá que si un tercero tienen una cuenta bancaria de domiciliaciones todos los expedientes de rentas presentes y futuros queden domiciliados en la misma de forma automática
6. Se podrá emitir un comunicado a todos los contribuyentes indicando la fecha en cargo de todos sus tributos domiciliados
7. Se podrá indicar una bonificación en aquellos tributos que se encuentren domiciliados.

4.13. Recaudación Voluntaria

1. 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.
2. Carga en base de datos de padrones de los diferentes conceptos tributarios gestionados que se reciban en la Oficina municipal de recaudación.
3. 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.

4. Cálculo de padrones por el propio sistema de información, mediante la aplicación de tipos impositivos, índices de situación, coeficientes y recargos provinciales.
5. Aplicación de beneficios fiscales, aprobados por el organismo público.
6. Mantenimiento de los domicilios fiscales de los contribuyentes, mediante la priorización previa de la información contenida en los padrones anuales.
7. Generación de soportes de referencias e importes para el cobro por ventanilla en entidades colaboradoras.
8. Identificación automática de las incidencias de cobro y sistema de recuperación de cobros con incidencias resueltas con las entidades colaboradoras.
9. 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.
10. La aplicación permitirá la bonificación de los recibos domiciliados para aquellos tributos previstos en la Ordenanza Fiscal.
11. Paso automático de los recibos y liquidaciones de voluntaria a ejecutiva una vez finalizado el periodo de cobro en voluntaria. De igual forma, también se podrá establecer para las autoliquidaciones.
12. Posibilidad de diferir el pase a ejecutiva por cargos.
13. Estadísticas para la gestión y control, de todo el proceso de cobro en voluntaria.
14. 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.
15. Impresión de notificaciones de recibos devueltos con posibilidad de adjuntar a la notificación documento de pago.

16. 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.
17. Así mismo, 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,...
18. Debe permitir obtener fácilmente listados y resúmenes de valores de todas las consultas realizadas según las condiciones especificadas por el usuario.
19. La aplicación permitirá la gestión de domiciliaciones y, en su caso, tratamiento de bonificaciones, generación de soportes para entidades colaboradoras.
20. Dispondrá de control de los ingresos a cuenta, o cobros en exceso que se produzcan, para su derivación y tratamiento como ingreso indebido.
21. Permitirá la concesión o denegación de aplazamientos o fraccionamientos, domiciliación de fraccionamientos, emisión de justificantes de pago, duplicados.
22. Posibilitará la emisión de los documentos de facturación (rendición de cuentas).
23. El sistema permitirá el pase a recaudación ejecutiva de los valores, una vez vencido su periodo voluntario, de forma individual o por cargos.
24. Gestión de cuentas corrientes de la entidad y relación pormenorizada de movimientos operativos, tales como C60, C19, C43 Transferencias,...
25. Gestión de expedientes de ingresos indebidos y compensaciones.
26. Gestión de cuentas del ayuntamiento con las operaciones pendientes de contabilizar y que te permita la contabilización de forma automática.
27. La solución ofertada permitirá la exportación de datos a sistemas externos, generándose los ficheros necesarios para el traspaso de valores incluidos en los Pases a Ejecutiva de Liquidaciones de Ingreso Directo, así como de los Padrones de Recibos generados en Período Voluntario.

4.14. Recaudación Ejecutiva

1. La aplicación realizará el pase a ejecutiva de forma automática y asignará el recargo correspondiente a los valores con el pase a ejecutiva.
2. Posibilidad de la generación de la providencia de apremio por cargos en función de distintos criterios como concepto, fecha de pase a ejecutiva, final de periodo voluntario.
3. Impresión de notificaciones y generación de fichero Sicer.
4. Publicación de notificaciones a través de los servicios web del Boe.
5. Reimpresión de notificaciones con resultado negativo.
6. La aplicación permitirá el control de notificaciones y acuses de recibo contemplando el control de ubicación de los acuses de recibo con su notificación, así como las no notificadas.

7. La aplicación permitirá la grabación de acuses de recibos de forma manual a través de distintas opciones como puede ser código serade, número de notificación, etc.
8. La aplicación permitirá la creación de expedientes de forma automática agrupados por contribuyentes.
9. La aplicación permitirá la acumulación de nuevas deudas a expedientes abiertos, a nombre del mismo sujeto pasivo y cuando el estado del valor lo permita.
10. Debe existir la posibilidad de desagrupar deudas de un expediente. Esta operación se debe poder realizar de forma individual o de forma colectiva.
11. Debe disponer de un módulo que te permita la gestión de los expedientes donde se puedan realizar consultas, sacar informes del estado de los mismos, incorporación masiva de valores, consulta de notificaciones de los distintos embargos, acumulación de expedientes.
12. La aplicación debe disponer de un módulo que posibilite el control y seguimiento, tanto a nivel individual de cada expediente como la gestión de procesos de expedientes de carácter colectivo y actos y trámites específicos.
13. La aplicación permitirá la determinación de expedientes que sean susceptibles de producir la traba de bienes o derechos de los obligados al pago, permitiendo su realización de forma tanto manual como automática y posibilidad de notificación.
14. La aplicación debe disponer de módulos que permitan tramitar los siguientes embargos:
 - Embargos de cuentas corrientes. Se incluirán las 6 fases de los ficheros de intercambio bancario C63
 - Embargo de Devoluciones gestionados por la AEAT, que será simultáneo al resto de procesos de embargo
 - Embargos de Salarios y Pensiones. Se llevará un control específico de aquellas empresas que no satisfagan los pagos de sus trabajadores embargados
 - Embargo de Bienes Inmuebles., que podrá ser simultaneado en paralelo con el embargo de cuenta corrientes.
 - Embargo de Bienes Muebles y Semovientes.
 - Registro General de Índices.
15. Se dispondrá de un monitor donde de forma automatizada se acumule/disminuya la deuda a los expedientes ya existentes, notificándose la misma
16. Existirá un monitor que establezca las deuda que puede declararse fallida de forma automática, en base a distintos criterios económicos y estado del expediente de embargo
17. La aplicación debe disponer de un módulo de prescripción que te permita un control de la interrupción de los valores y permite realizar un tratamiento masivo de las operaciones.
18. La aplicación debe disponer de la posibilidad de lectura y tratamiento de los ficheros cuaderno 43 para el cobro masivo de la Agencia Tributaria y la Seguridad Social.
 - Un módulo específico para gestionar el convenio de colaboración para la recaudación en vía ejecutiva de los ingresos de derecho público, con la Agencia Tributaria Gallega (ATRIGA). Este módulo, que irá integrado en el propio aplicativo, se adaptará a la norma establecida y que viene recogida en la guía elaborada por el

Centro de informática (CIXTEC) de la Xunta de Galicia y el desarrollo de rutinas ó aplicaciones de procedimientos vinculados a las necesidades de INTERCAMBIO DE INFORMACIÓN con otras entidades u organismos oficiales necesarios, todos ellos generados en el periodo de vigencia del presente contrato.

4.15. Sistema Especial de Pagos

La aplicación tendrá la posibilidad de implantar un sistema que permite dar a nuestros contribuyentes la posibilidad de pagar en plazos domiciliados las deudas periódicas con nuestra entidad. Esto hace que nuestros contribuyentes puedan afrontar dichos pagos con mayor seguridad, mejorando también la imagen tributaria de nuestra entidad a la vez que posibilita una mejor financiación.

1. El cálculo de las cuotas se realiza en base a las deudas periódicas del año anterior.
2. Control de los sujetos pasivos para que estén al corriente de sus obligaciones tributarias.
3. Totalmente parametrizable por año en cuanto a conceptos, requisitos para acceder al sistema, número de plazos, bonificación, importe máximo bonificado, mínimo-máximo para acceder al sistema,...
4. Gestión automática de solicitudes, cumplimiento de los requisitos, alegaciones, propuestas de resolución, resoluciones, renunciaciones y revocación. Notificación automática de estos procedimientos.
5. Aplicación de las cantidades entregadas sobre los valores en los casos de renuncia o revocación.
6. Sistema de Notificaciones SICER (Sistema de Información y Control de Envíos Registrados) de Correos. Carga automática de acuses digitalizados y asociación con el expediente.
7. Control de devoluciones en los plazos y asignación de la cuota impagada en el siguiente plazo o en la última cuota de regularización.
8. Cuota de regularización, aplicación de cantidades y devolución automática de los ingresos indebidos.
9. Enlace contable con la aplicación contable de la entidad.

4.16. Seguimiento de Gestión y Recaudación.

El aplicativo deberá contemplar una herramienta destinada a la ayuda a la toma de decisiones pensada para los Directivos, que permita tanto el seguimiento periódico de la gestión en voluntaria de recibos, liquidaciones y autoliquidaciones como de la gestión en ejecutiva. Asimismo, contemplará el seguimiento del pendiente, expedientes de gestión, etc., tanto de un modo económico como gráfico.

Como herramienta de análisis de la gestión, tanto voluntaria como ejecutiva, el aplicativo permitirá la emisión periódica – entre distintas fechas a elección del usuario - de la correspondiente Cuenta General.

Dicha cuenta contendrá resumen de deudas pendientes de gestión de baja así como resumen definitivo minorados estos últimos.

Dicha cuenta, que ha de distinguir entre gestión voluntaria y ejecutiva, contendrá la información mostrada de dos maneras diferentes:

- Por cargos.
- Por Ejercicio Contraído y concepto.

En todo caso la Cuenta General pondrá de manifiesto la información con el siguiente detalle:

- Información por partida contable
- Pendiente ejercicio anterior.
- Cargos durante el ejercicio.
- Bajas por tipología parametrizable.
- Cobros: Pormenorizado por principal, recargos provinciales, recargos en período ejecutivo, intereses, etc...
- Pendiente a final del ejercicio: Con expresión de las diferentes situaciones de gestión.

4.17. Módulo de Gestión del Ciudadano. Portal del Contribuyente

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 que es necesario destinar a la realización de muchos trámites de la vida diaria, que comienzan a menudo por la personación para obtener una primera información y conllevan diversas comparecencias en posteriores fases de la tramitación.

4.17.1 Aspecto del portal

Se valorará el grado de adaptabilidad de la plataforma a la imagen corporativa de la entidad. Para ello, el sistema contará con un asistente para la personalización de los contenidos y pudiendo coexistir varias plantillas de aspecto almacenadas en el sistema para poder cambiar de manera sencilla entre las mismas a lo largo del tiempo.

Se requiere que todas las pantallas de la plataforma puedan incorporar un carrusel de imágenes y que las mismas puedan ser personalizadas por la entidad de manera ágil y sencilla.

Para dotar de mayor flexibilidad al diseño de la herramienta es requisito ineludible que puedan utilizarse hojas de estilo complementarias que puedan ser diseñadas por los técnicos de la entidad y utilizadas por la plataforma.

El diseño de la plataforma ha de ser responsivo, es decir, el tamaño y la distribución de los distintos iconos y puntos de menú se adaptará automáticamente al tamaño de la pantalla con la que el ciudadano esté navegando (dispositivos móviles, tabletas u ordenadores personales). Se valorará que la estructura de los componentes que integren la plataforma (menús, logos, carrusel de imágenes, barra de navegación, pie de página, etc.) puedan estructurarse como mejor convenga a la entidad en cuanto a posición, tamaño del elemento, alineación de los textos, etc.

4.17.2 Configuración general

En este módulo se ha de poder parametrizar todo el sistema. Entre otras opciones existentes, al menos se exigen en el presente pliego de prescripciones técnicas las siguientes: Definición de claves de usuarios administradores del sistema, url del portal web, límite de tamaño de los ficheros admitidos, configuración de la LOPD (registro de actividad, caducidad de las contraseñas, etc.), incluir códigos capcha para determinadas actuaciones, configurar opciones de integración con plataformas de validación de certificados, como @firma, municipio, provincia y código postal por defecto para el alta de usuarios, configuración de sellos de tiempo y certificados de sede.

El sistema ha de permitir definir distintos certificados (sellos) para que estos firmen actuaciones administrativas automatizadas diferenciadas, como por ejemplo la generación de autoliquidaciones.

Será necesario que la plataforma cuente con sistema de autovalidación que corrobore que los servicios necesarios para el correcto funcionamiento de la plataforma están operativos. En caso de producirse algún error, podrá configurarse una (o varias) cuenta de correos a la que remitir la correspondiente alerta. Al menos se habrán de validar los siguientes aspectos:

- Sistema de correos
- Conexión a la base de datos
- Fecha de caducidad de los certificados empleados en la plataforma
- Operatividad de los servicios web a los que se conecte la plataforma: Deberá integrarse con el sistema contable de la entidad para los trámites de esta área

4.17.3 Configuración de acceso a la plataforma

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

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

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

4.17.4 Funcionalidades

Las gestiones necesarias para el ciudadano desde el Portal Tributario:

- Consulta y modificación de Datos Personales.
- Consulta del Estado de los Expedientes
- Consultas de la Deuda Global Tributaria

- Consultas y Solicitud de cambio del Domicilio Fiscal
- Solicitudes de Cambio de Domicilio de Notificaciones
- Solicitud de Domiciliación Bancaria
- Solicitud de Certificado de Pago
- Solicitud de Certificado de Bienes
- Emisión de Duplicados de Recibo en período de pago
- Gestión de autoliquidaciones
- Pago on-line

4.17.5 **Notificaciones electrónicas**

- El producto deberá estar preparado para notificar electrónicamente como mínimo a las personas jurídicas, y sería deseable que esté preparado para poder notificar por este medio a personas físicas
- El sistema deberá ser capaz de enviar notificaciones electrónicas a Sede Electrónica
- El sistema deberá ser capaz de enviar notificaciones electrónicas a la Carpeta Ciudadana del Punto General de Acceso a la Administración del Gobierno de España
- El sistema deberá ser capaz de enviar notificaciones electrónicas a la Dirección Electrónica Habilitada del MINHAP
- El sistema deberá estar integrado con el Servicio Compartido de Gestión de Notificaciones (Notific@) del MINHAP (<https://administracionelectronica.gob.es/ctt/notifica>)
- El sistema deberá disponer de APIs, expuestas como servicios web, que permitan por parte de aplicaciones de terceros generar notificaciones electrónicas para las plataformas soportadas.
- 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 filtros por:
 - Fecha de creación
 - Fecha de estado
 - Estado
 - Motivo de estado
 - Plataforma de emisión
 - Interesado
 - Categoría y trámite
 - Texto descriptivo de la notificación
- Para una notificación en concreto permitirá ver el detalle de la misma:
 - Código identificativo de la notificación
 - 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.

4.18. Integración con la aplicación de Contabilidad.

El sistema debe integrarse con el aplicativo contable de la entidad. Para ello debe cumplir los siguientes requisitos:

- Cuando se realice algunas de las siguientes operaciones se traspasará la información a contabilidad de forma automatizada:
 - Derechos reconocidos cuando se cierre un cargo.
 - Operaciones de ingresos y bajas.
 - Cuando se reponga un ingreso o una baja se llevará a cabo un borrado de la operación contable correspondiente.
 - Al generar un C19 se podrá realizar un ingreso pendiente de aplicación por el importe total de las domiciliaciones. Al realizar los ingresos definitivos transcurridos las 8 semanas tendrán que descontar automáticamente de este pendiente de aplicación.
 - Cuando se lleve a cabo un ingreso indebido se propondrá un mandamiento de pago en la contabilidad.
 - Cuando se realice un pago a un proveedor deberá consultar en el sistema de Recaudación las deudas pendientes de ejecutiva. En el caso de tener deudas, deberá realizar automáticamente el expediente de compensación.
- El sistema permitirá que la contabilización se realice en el mismo momento que se ejecute la operación o que sean tareas parametrizables de forma periódica. Ésta última permitirá una fiscalización previa antes de asentar en el sistema contable.
- La información contable tendrá que visualizarse en cada valor y cargo:
 - N° operación.
 - Ordinal.
 - Partida Económica
 - Referencia externa, etc...
- Posibilidad de saldar los ingresos con los conceptos pendientes de aplicación.
- Control de operaciones ya contabilizadas para evitar el envío duplicado de información.
- Control de compensaciones automatizada, de forma que el sistema controle en caso de que haya que pagar una factura a un tercero que a su vez es deudor de la entidad.
- Tendrá que existir sincronización entre ambos sistemas teniendo que ser bidireccional y de manera online. El sistema contable también tendrá que informar de las operaciones

que repercutan en recaudación, por ejemplo un barrado de un ingreso, una baja o un derecho reconocido.

- Parametrización del datado de cargos, ingresos y bajas.
- Garantía de coherencia y sincronización de los acuerdos/resoluciones con sus consecuencias contables.
- Conciliación bancaria y cuadro contable de las operaciones tributarias

5. Servicios incluidos

El alcance del proyecto requerirá de los siguientes servicios:

- Dirección de proyecto
- Instalación en hosting de los sistemas de información requeridos
- Migración de datos
- Configuración y parametrización de los sistemas
- Formación:
 - Administradores
 - Tramitadores
 - Usuarios finales
- Puesta en explotación
- Mantenimiento

Para la realización de los servicios que a continuación se relacionan, la empresa adjudicataria aportará el personal debidamente cualificado para conseguir los objetivos en los plazos establecidos dentro del calendario de ejecución del proyecto.

5.1. Instalación

Los servicios a prestar por la empresa adjudicataria comprenderán la instalación de las aplicaciones tanto en el servidor de datos como en el servidor de aplicaciones, así como procedimientos automatizados para la instalación en los clientes

En la oferta tendrá que detallarse el contenido técnico del hosting para que se pueda proceder a su valoración

5.2. Parametrización e integración

Los servicios a prestar por la empresa adjudicataria incluirán:

- Parametrización e integración inicial de todos los módulos de la aplicación con el fin de cumplir todas las funcionalidades y requerimientos especificados en el presente pliego.
- 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 adecuarlos al diseño escogido.

5.3. Migración

El adjudicatario asumirá todo el proceso de migración de las aplicaciones actuales a las aplicaciones descritas en el presente PPT en el momento mismo de la formalización del contrato.

Desde el momento mismo de la firma del contrato el adjudicatario deberá adoptar las soluciones transitorias (funcionales y técnicas) necesarias para la correcta implemetación y convivencia de la antigua y nueva aplicación.

Se considerarán dentro del **Plan de Implantación** todas aquellas tareas de instalación que se demandan en el presente PPT o que resulten de la adjudicación así como las tareas de "migración" derivadas por el cambio de proveedor de cualquiera de los servicios objeto del presente PPT.

La ejecución de las prestaciones se establecerá en varias fases según el plan siguiente.

INICIO DEL CONTRATO.

Al inicio del contrato se acometerán las siguientes tareas:

- Procedimientos de arranque, con la constitución del comité de dirección del proyecto. Formarán parte de este comité los Responsables Comerciales, de Ingeniería y de Mantenimiento del adjudicatario, conjuntamente con el personal propio del Concello de Boiro.
- Planificación general de todos los trabajos de implantación a acometer, con los hitos finales e intermedios.
- Elaboración de los procedimientos operativos de detalle, análisis funcionales y orgánicos, tanto los específicos de la implantación, como los de la posterior gestión rutinaria y procedimientos de excepción.

FASE DE REPLANTEO (1 SEMANA): el adjudicatario dispondrá de 1 semana desde la fecha de formalización del contrato para recabar información directa en los centros objeto del concurso. En esta fase deberá realizar un estudio detallado sobre el terreno para determinar las necesidades concretas, con el objeto de elevar el proyecto presentado a definitivo.

FASE DE IMPLANTACIÓN.

La implantación de las aplicaciones descritas en esta PPT se realizará en el período máximo de 45 días a contar desde la fecha de formalización del contrato. Esta fase comprende la migración, instalación, configuración y puesta en marcha, así como la realización de las pruebas de aceptación pertinentes.

El adjudicatario deberá prever, y en su caso, asumir los procedimientos de relación con los actuales prestadores de servicios, con vistas a la sustitución progresiva de los mismos e intercambio de formatos para su completa migración.

Durante la fase de establecimiento de las aplicaciones, el adjudicatario se verá obligado a elaborar y presentar informes de progreso semanales, que entre otros deberán contener los aspectos siguientes:

- Situación del proyecto de implantación.
- Cambios sobre la planificación inicial.
- Problemas surgidos.
- Sugerir acciones para la aceleración del plan de implantación.
- Revisiones para el próximo período.
- Resumen de progreso del proyecto.

Los **criterios generales que han de regir el proceso de implantación** los definirá el comité de dirección de proyecto en cada momento.

FASE DE OPERACIÓN.

La fase de operación comienza una vez que el servicio está operativo, y comprende el período transcurrido entre la finalización de la fase de implantación y el vencimiento del plazo contractual.

Para esta fase, la empresa licitante presentará en la oferta al Ayuntamiento un **Plan de gestión y mantenimiento del servicio** aplicable a todo el período contractual, que contará como mínimo en su oferta los siguientes servicios:

Plataforma para usuarios WEB:

- Soporte on-line para resolución de dudas a través de TELEASISTENCIA.
- Obtener de forma inmediata toda la información de las ACTUALIZACIONES necesarias.
- Posibilidad de ENVIAR grandes volúmenes de información.
- Consultar MANUALES DEL PRODUCTO, DOCUMENTACION TÉCNICA, etc.
- Información de todas las MEJORAS o NOVEDADES realizadas en las aplicaciones.

FINALIZACIÓN DEL CONTRATO

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

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

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

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

Consideraciones al respecto de la Terminación del contrato:

- La terminación de la prestación se traducirá en la aplicación del Plan de Retorno y la eliminación de todos los datos y documentos de forma que esta información no pueda ser recuperada ni reconstruida, incluyendo los metadatos asociados a esta información.
- El plazo para llevar a cabo la eliminación completa y definitiva de la información será como máximo de 3 meses desde el momento en que el Ayuntamiento de Boiro y la empresa prestataria hayan realizado las correspondientes comprobaciones de integridad y puesta en marcha y firmado el correspondiente documento de recepción.
- La empresa adjudicataria incluirá en su Plan de Retorno el compromiso de certificar la eliminación de los datos y garantizar la trazabilidad y auditoría por parte del Ayuntamiento de Boiro.

5.4. Formación

Los servicios a prestar por la empresa adjudicataria tienen que incluir la formación del personal a 3 niveles:

- Usuarios
- Gestores
- Administradores

El horario de formación se adaptará a las necesidades de la entidad y se planificará en el tiempo de manera que coincida, preferiblemente, con el período inmediatamente anterior a la puesta en marcha del módulo correspondiente.

El plan de formación deberá abarcar todos los aspectos del proyecto y, dentro de cada uno, los diferentes niveles de formación según sus perfiles.

El lugar de impartición de los cursos será en las dependencias del concello de BOIRO

La formación deberá ser completa y exhaustiva, y en el plan de formación se explicitará, de forma detallada, lo siguiente:

- Número, tipo y duración de cada actividad formativa.
- Perfiles tipo para cada actividad formativa.
- Programa de contenidos y materiales para la formación.

Los cursos serán impartidos antes de la implantación definitiva del sistema, requiriéndose como mínimo 10 jornadas de formación presenciales

En el plazo de 1 mes a contar desde la formalización del contrato el adjudicatario presentará un Plan de formación para el personal del Concello de Boiro, destinado a actualizar sus conocimientos en las materias relacionadas con el objeto del contrato y que sean necesarias para el seguimiento, control, administración y operación de las aplicaciones descritas en este PPT.

La formación no tendrá coste explícito para el Concello de Boiro.

La formación deberá proponer en su plan los cursos técnicos que se impartirán. Dichos cursos se impartirán en los locales, horarios y días que el Concello de Boiro defina.

Las fechas de realización serán acordadas entre el Concello de Boiro y el adjudicatario, prevaleciendo en caso de no llegar a acuerdo el criterio del Concello. El Concello comunicará al adjudicatario las posibles fechas de formación con 15 días de antelación.

5.5. 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.

5.6. Mantenimiento y Asistencia en Soporte

El mantenimiento comprenderá:

- Mantenimiento correctivo: Corrección de las incidencias y problemas que se presenten imputables al software, incluyendo la recuperación de datos erróneos generados por el mal funcionamiento de la aplicación.
- Mantenimiento perfectivo: 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 documentación.
- Mantenimiento adaptativo: 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 mínimo o nulo.
- Atención al usuario: Resolución de consultas sobre operatoria y explotación de las aplicaciones, tanto por vía telefónica, vía telemática o asistencia presencial 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.

6. Condiciones CONTRACTUALES RELACIONADAS CON LA PROTECCIÓN DE DATOS Y LA PROPIEDAD, USO Y TRATAMIENTO DE DATOS.

6.1. Regulación específica de la prestación

Además de estar sujeto al cumplimiento, en materia de contratación, de lo establecido en el Real Decreto legislativo 3/2011, de 14 de noviembre, que aprueba el Texto Refundido de la Ley de Contratos del Sector público, la empresa adjudicataria quedará sometida a la normativa específica siguiente:

- Ley Orgánica 15/1999, de 13 de diciembre, de protección de datos de carácter personal y el Reglamento que la desarrolla (Real Decreto 1720/2007, de 21 de diciembre)
- Real Decreto 3/2010, de 8 de enero, por el que se regula el Esquema Nacional de Seguridad (ENS) en el ámbito de la Administración Electrónica.
- Real Decreto 4/2010, de 8 de enero, por el que regula el Esquema Nacional de Interoperabilidad (ENI) en el ámbito de la Administración Electrónica, y cada una de las resoluciones de las normas técnicas que lo desarrollan.
- Reglamento (UE) 2016/679 del Parlamento Europeo y del Consejo, de 27 de abril de 2016, relativo a la protección de las personas físicas en lo que respecta al tratamiento de datos personales y a la libre circulación de estos datos y por el que se deroga la Directiva 95/46/CE (Reglamento general de protección de datos), a partir de su entrada en vigor.

En este mismo sentido:

- El adjudicatario queda obligado, asimismo, a incorporar las medidas que garanticen el cumplimiento de las nuevas regulaciones que se promulguen durante la vigencia del contrato, o el desarrollo de las existentes en el momento de su fecha de inicio.
- En materia de protección de datos y dada la naturaleza del objeto del presente contrato, el adjudicatario tendrá a todos los efectos la consideración de "encargado del tratamiento" y, como tal, tendrá que asumir las obligaciones que se deriven.
- En relación con estas materias y al margen de las prescripciones específicas que se establezcan en estos pliegos, la empresa adjudicataria acepta como documentación contractual:
 - a. Las medidas técnicas y organizativas de prestador para garantizar la seguridad la gestión de documentos y la confidencialidad y protección de datos personales.
 - b. Los requisitos específicos para la disponibilidad de los datos mediante un Acuerdo de Nivel de Servicio (SLA), con inclusión de los indicadores de calidad y los valores mínimos aceptables.
 - c. La designación de un responsable del contrato por parte de la empresa adjudicataria, con arreglo a lo dispuesto en el RDL 3/2011, de arte. 52, que junto con la persona designada por el Ayuntamiento, actuarán como interlocutores en su seguimiento y para resolver las incidencias que puedan surgir.
 - d. El compromiso de que la gestión del servicio en materia de seguridad se lleve a cabo por personal cualificado, de conformidad con lo que establece el ENS.
 - e. El adjudicatario asumirá la obligación de comunicar cualquier cambio que se produzca en las condiciones de prestación del contrato en relación con la infraestructura tecnológica, software, comunicaciones, seguridad, disponibilidad y uso de los datos, así como aquellos que puedan afectar a los subcontratistas involucrados en dicha prestación.
 - f. El adjudicatario deberá garantizar que puede habilitar mecanismos para permitir el acceso a la información del personal del Ayuntamiento de Boiro para funciones control y auditoría en cualquier ámbito especificado en estas cláusulas, así como a efectos de investigación por las autoridades competentes.

6.2. Subcontratación de Servicios.

La empresa adjudicataria, de conformidad con lo dispuesto en el RDL 3/2011, Disposición Adicional 26, informará al Ayuntamiento de Boiro, acreditará y asumirá expresamente los siguientes requisitos:

- Identificación de los subcontratistas, de modo que pueda ser verificada, delimitando de manera clara y detallada los servicios prestados por terceros.
- Regulación contractual entre el proveedor principal y los terceros, con inclusión de cláusulas específicas sobre la protección de los datos a los que éstos últimos tengan acceso como consecuencia del contrato.
- Regulación contractual específica sobre el tratamiento de datos por parte de terceros con las mismas garantías de seguridad y tratamiento que el proveedor principal.
- Si la subcontratación prevé el tratamiento de datos de carácter personal, el/la subcontratista también será considerado "encargado del tratamiento" del fichero y así debe constar en el contrato entre las partes, con las correspondientes condiciones y medidas de seguridad.
- El Ayuntamiento de Boiro deberá dar su consentimiento expreso antes de cualquier nueva subcontratación o en la modificación de las condiciones en que estos proveedores realicen su prestación

6.3. Propiedad y uso de datos.

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

- La totalidad de los datos transferidos para la puesta en marcha del sistema y los que puedan generarse en el futuro son propiedad del Ayuntamiento de Boiro.
- El uso de estos datos por parte de la mercantil adjudicataria como banco de pruebas para introducir posibles mejoras en la prestación del contrato debe ser previamente autorizado por el Ayuntamiento de Boiro, que podrá monitorizar su uso.
- La restricción en el uso de los datos, más allá de las limitaciones relativas a la confidencialidad y protección de datos personales establecidos en estas especificaciones técnicas, incluye cualquier uso o explotación, comercial o no, de tales datos de forma anónima y disociada.
- La propiedad del Ayuntamiento de Boiro sobre los datos incluye, asimismo, los metadatos derivados de la utilización del sistema en la gestión administrativa y explotación que el Ayuntamiento lleve a cabo.

6.4. Portabilidad de datos.

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

- La entrega de los datos y documentos se llevará a cabo al final del contrato en el formato convenido en el mismo.
- Los formatos de retorno se corresponderán con las especificaciones del Esquema Nacional de Interoperabilidad y su catálogo de estándares, es decir, serán estándares abiertos que garanticen la neutralidad tecnológica.
- El tiempo de entrega será lo más breve posible y en ningún caso impedirá la continuidad de la prestación si ha sido otorgada a otro proveedor, de acuerdo con el Plan de Retorno.
- La empresa adjudicataria asumirá que facilitará la transferencia de datos a otro proveedor.
- La entrega de los datos y documentos se acompañará de los requisitos necesarios para garantizar su integridad y su autenticidad, con arreglo a la ENI, ya sea al final del

contrato o en cualquier otro momento que se estipule o se considera necesario por el Ayuntamiento de Boiro.

- Los datos se entregará en forma estructurada, basada en el modelo relacional y con la documentación necesaria para la adecuada migración y puesta en marcha.
- La portabilidad de los datos y documentos no supondrá costes en ningún caso. La portabilidad de datos se podrá exigir anticipadamente a la finalización del contrato si se acredita el incumplimiento de las condiciones específicas de estos pliegos u otras causas que lo justifiquen, así como por el tratamiento inadecuado por parte de una empresa subcontratada o por la falta de seguridad en las transferencias de datos. También se podrá exigir cuando se produzcan modificaciones unilaterales por parte del proveedor de las condiciones de la prestación.

7. CONFIDENCIALIDAD Y PROTECCIÓN DE DATOS PERSONALES

7.1. Compromiso de confidencialidad

- Los datos a gestionar se utilizarán exclusivamente para el uso descrito en el contrato, estando terminantemente prohibido hacer un uso diferente por parte del contratista o de terceros no autorizados previamente.
- La mercantil adjudicataria informará al Ayuntamiento sobre las instrucciones de confidencialidad que rigen sobre su personal.
- La confidencialidad por parte de la empresa adjudicataria y su personal es permanente y regirá durante el período de validez del contrato y también una vez éste haya finalizado.

7.2. Responsabilidad en materia de datos personales

- Es de aplicación la Ley Orgánica 15/1999, de 13 de diciembre, de Protección de datos de carácter personal (LOPD) y el Real Decreto 1720/2007, de 21 de diciembre, que aprueba el Reglamento para la aplicación de la Ley Orgánica 15/1999, de 13 de diciembre, de Protección de datos de carácter personal (RLOPD) y, en su caso, restante vigente en cada momento.
- El Ayuntamiento de Boiro es el responsable del fichero o ficheros con información personal, tal como se define en el artículo 3 de la LOPD.
- El acceso, gestión o la integración de datos de carácter personal en los sistemas que son propiedad de la empresa adjudicataria implica que ésta tiene la condición de encargado del tratamiento del fichero, tal como se define en el artículo 3 de la LOPD y con las obligaciones establecidas en la Disposición 26a del RDL 3/2011. El Ayuntamiento de Boiro continuará siendo el responsable del fichero con datos personales, tal como se define en el artículo 3 de la LOPD, del mismo fichero y de los resultados derivados del tratamiento y gestión del mismo.
- Los subcontratistas se considerarán encargados del tratamiento del fichero si, de conformidad con la Disposición 26a del RDL 3 2011, así consta en el contrato, los datos son administrados conforme a las instrucciones del Ayuntamiento y entre el adjudicatario y el subcontratista existe contrato por escrito en los términos previstos en el artículo 12 de la LOPD.
- .

8. ACUERDOS DE NIVEL DE SERVICIO DE ASISTENCIA

La operatividad del Sistema y, por tanto, su monitorización debe ser 24x7 durante los 365 días del año.

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

El horario de prestación es el siguiente:

- Normal horario de 7:30 a 19:30 horas, de lunes a viernes.
- Extendido, de 19:30 a 7:30, del lunes a viernes, además de todo el día los fines de semana y festivos.

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

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

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

8.1. Sobre la gestión de incidentes

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

Tipo de incidencia	Plazo para la respuesta	Fecha límite para la resolución
Crítica	<0 = 20 minutos	<0 = 2 horas
No crítica	< 0 = 2 horas	< 0 = 8horas

Se entiende por:

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

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

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

8.2. En el nivel de disponibilidad

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

- En horario normal, el 99,9%.

- En horario extendido, el 99%.

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

La fórmula que se utilizará para el cálculo de la disponibilidad en cada horario es como sigue:

$$((TM - TND) / TM) * 100$$

Donde:

TM-tiempo de disponibilidad mensual según horario

TND- tiempo de no disponibilidad mensual según horario

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

8.3. Parámetros de continuidad del negocio.

El RTO (Recovery Time Objective), tiempo durante el cual el Ayuntamiento puede tolerar la falta de funcionamiento de la aplicación y la caída del nivel de servicio asociada, sin afectar a la continuidad del negocio, queda establecido en 12 horas. El RPO (Recovery Point Objective), tiempo de riesgo de pérdida de datos que el Ayuntamiento considera tolerable, queda establecido en 1 hora.

9. COMPROBACION DE LAS FUNCIONALIDADES Y DEMOSTRACIONES

Para la valoración de las ofertas presentadas, la Dirección operativa junto con los Jefes de Proyecto (SerTIC y Tesorería) realizarán la comprobación relativa a la Cobertura de las funcionalidades respecto a los requisitos del presente Pliego Técnico. Para ello, las ofertas deberán presentar por cada subapartado del apartado 3-Funcionalidades:

- Descripción general del tratamiento de cada Módulo en el Aplicativo ofertado.
- Documentación funcional y técnica. Especial mención al Flujograma de tramitación y al Modelo de datos
- Documentación de usuario disponible: Manuales de usuario, formación y de Administrador del módulo.
- Mención de las cuestiones que aportan valor añadido al mínimo solicitado en el Pliego.

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

9.1. Comprobación de las funcionalidades.

Para la comprobación de la constancia en el aplicativo de las funcionalidades exigidas por el Ayuntamiento y ofertadas por la mercantil licitadora, ésta se conectará a un entorno real con características lo más similares posible a las del Ayuntamiento de Boiro. De contrastarse que no

está contemplada en el aplicativo alguna de las funcionalidades exigidas no será necesaria la fase de demostración.

9.2. Demostración de las funcionalidades.

Finalizada la verificación del apartado anterior, el Ayuntamiento exigirá la demostración de la resolución de algunos casos prácticos en el aplicativo ofertado, en un entorno con datos de prueba.

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

- Cobertura funcional
- Facilidad de uso, flexibilidad y facilidad de adaptación a la forma de trabajo
- Cuestiones que aportan valor añadido.
- Potencial evolutivo en la gestión.

10. PROPIEDAD INTELECTUAL DE LA APLICACIÓN

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

11. DOCUMENTACIÓN

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

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

DILIXENCIA PARA FACER CONSTAR QUE ESTE PREGO DE PREESCRIPCIÓNS TÉCNICAS FOI APROBADO POLA XUNTA DE GOBERNO LOCAL EN SESIÓN CELEBRADA O DÍA 1 DE MARZO DE 2018.

BOIRO NA DATA QUE FIGURA NA MARXE DO DOCUMENTO

DOCUMENTO ASINADO DIXITALMENTE Á MARXE