

Pliego de prescripciones técnicas para la contratación, mediante procedimiento abierto, del Suministro de un Sistema de Información, Tributario y Recaudatorio para la Gestión Integral de la Gestión, Inspección y Recaudación de los ingresos municipales y los servicios tecnológicos necesarios para su explotación por el Ayuntamiento de Lorca.

0. Justificación del Contrato.

El Ayuntamiento de Lorca necesita abordar un proceso de modernización de sus servicios, con el objeto de incrementar la eficiencia en la gestión tributaria y recaudatoria, mejorando al mismo tiempo la calidad del servicio que se presta a los ciudadanos y empresas.

Las Leyes 39/2015, de Procedimiento Administrativo Común, y 40/2015 de Régimen Jurídico, han venido a profundizar decididamente en un proceso que deberán seguir todas las Administraciones Públicas para que los ciudadanos y empresas tengan a su disposición canales no presenciales de acceso a los servicios públicos, permitiéndoles realizar a través de los mismos cualesquiera tramitaciones administrativas, incluido el conocimiento del estado de tramitación de sus expedientes.

Por otra parte, supone una apuesta decidida por la Administración Electrónica integral, eliminando el soporte papel, minimizando la exigencia de aportación de documentos por parte de los administrados y exigiendo la relación electrónica entre las distintas Administraciones.

Especialmente significativa es la obligatoriedad para las empresas del uso de medios electrónicos en su relación con todas las Administraciones, siguiendo el camino marcado hace años por la Agencia Tributaria y la Seguridad Social.

Es evidente que, en este nuevo escenario, las tecnologías de la información y las comunicaciones juegan un papel fundamental, por cuanto son el medio que permite que los ciudadanos puedan llevar a cabo cualesquiera actuaciones sin necesidad de presencia física (Sede Electrónica, teléfono, mail, etc.), debiendo en todo caso quedar garantizada la seguridad jurídica de dichas actuaciones, así como el fiel cumplimiento de la Ley de Protección de Datos.

En las áreas de gestión tributaria y recaudatoria se centran la mayor parte de las gestiones que los ciudadanos y empresas llevan a cabo con la Administración, siendo además los servicios a los que se demanda mayor calidad y eficiencia.

Con la ejecución del presente proyecto, se inicia un proceso de modernización de esta Entidad, con las consiguientes mejoras que de ello deben desprenderse, tanto en el ámbito económico como del servicio administrativo que se presta.

El nuevo sistema de información debe permitir llevar a cabo una gestión integral del contribuyente facilitando, desde un único punto de atención, con independencia de su ubicación física, la resolución de cualquier gestión de carácter tributario que plantee un ciudadano o empresa, eliminando la compartimentación basada en conceptos impositivos o funciones administrativas específicas.

En todo caso, el presente proyecto deberá garantizar el cumplimiento de las Leyes 39/2015 de 1 de octubre, de Procedimiento Administrativo Común de las Administraciones Públicas, y 40/2015 de 1 de octubre de Régimen Jurídico del Sector Público, en lo que a las áreas de gestión tributaria y recaudación se refiere.

Los licitadores deberán aportar toda la documentación necesaria para evaluar el alcance funcional del sistema de información, así como los servicios tecnológicos y profesionales que incluyen en su oferta, ya que serán la base del estudio para la valoración de las propuestas.

1. OBJETO DEL CONTRATO

Prestaciones incluidas dentro del objeto del contrato

Prestación integral de servicios consistentes en el alquiler de una aplicación informática para la gestión tributaria, recaudación e inspección, así como de las tecnologías necesarias para su explotación bajo modelo "cloud" o "en la nube", por parte del Ayuntamiento de Lorca.

Constituye el objeto del presente contrato la prestación integral de servicios consistentes en el alquiler de una aplicación informática para la gestión tributaria, recaudación e inspección, así como de las tecnologías necesarias para su explotación bajo modelo "cloud" o "en la nube", por parte del Ayuntamiento de Lorca,. Todo ello mediante el sistema de arrendamiento de la aplicación informática y la cesión del derecho de uso de la correspondiente licencia. El presente contrato contiene prestaciones correspondientes a diferentes contratos en un contrato mixto al estar la distintas prestaciones directamente vinculadas entre sí y mantener relaciones de complementariedad que exijan su consideración y tratamiento como una unidad funcional dirigida a la satisfacción de una determinada necesidad o a la consecución de un fin institucional propio del ente, organismo o entidad contratante. Siendo las prestaciones contenidas dentro del objeto del contrato las siguientes:

Suministro mediante arrendamiento y cesión de uso:

- Suministro de un Sistema de Información, Tributario y Recaudatorio orientado a cubrir las funcionalidades de gestión, inspección y recaudación de los ingresos municipales, mediante el sistema de la cesión de uso de su licencia por el periodo de duración del contrato.
- El suministro incluirá su parametrización e implantación de la aplicación, de acuerdo con las características particulares del Ayuntamiento de Lorca. Debiendo contemplar para ello:
 - * Aportación de personal altamente cualificado en las áreas de gestión objeto del proyecto y expertos en la aplicación informática ofertada, para analizar los requerimientos de implantación y parametrización necesarios, según plan de trabajo a presentar.
 - * Implantación de todos los componentes necesarios para la operatividad de las funcionalidades de la aplicación en los ordenadores destinados al efecto.
 - * Parametrización de las funcionalidades
 - * Pruebas y validación.
- Mantenimiento correctivo y evolutivo del Sistema, a partir del momento de su implantación, con actualizaciones de la aplicación y nuevas versiones de la misma.

Servicios complementarios y necesarios para la correcta puesta en marcha del sistema:

- Servicios de asistencia técnica para la migración de datos desde el sistema de información actual, hacia el nuevo sistema.
- Formación del personal, a la que se destinarán cursos por un mínimo de 100 horas, en cuatro niveles:
 - Formación de usuarios de Gestión.

- Formación de usuarios de Atención al Ciudadano.
- Formación de usuarios de Dirección.
- Formación de usuarios Técnicos.
- Asistencia posterior a la puesta en funcionamiento del Sistema, a prestar en la ubicación que determine el Ayuntamiento de Lorca, a la que se destinarán un mínimo de 12 semanas/hombre (60 jornadas).
- Servicios de soporte a la gestión y explotación del sistema.
- Servicios tecnológicos integrales de Centro de Proceso de Datos y comunicaciones seguras entre este y la red corporativa del Ayuntamiento de Lorca.

A los efectos de lo establecido en artículo 12 del Real Decreto Legislativo 3/2011, de 14 de noviembre, y dado que se trata de un contrato que contiene prestaciones correspondientes a distintos tipos de contratos, debe atenderse para su adjudicación a las normas del contrato de suministro por ser este el que tiene mayor importancia desde el punto de vista económico.

Procedimiento del contrato:

Procedimiento abierto, a través de varios criterios, por el trámite ordinario, sujeto a regulación armonizada por razón de importe.

2.- ARQUITECTURA DE LA APLICACION.

El Sistema de Información debe estar diseñado bajo arquitectura Web multinivel, basada en un patrón de desarrollo MVC (Modelo Vista Controlador), disponiendo de una interfaz de usuario única a través de un navegador Web, e incorporando las herramientas necesarias para ser accedida desde entornos Intranet/Extranet indistintamente, manteniendo los niveles de seguridad que son exigibles para este tipo de aplicaciones.

Las capas críticas del sistema (base de datos y servidor web) deben ser compatibles con configuraciones de tipo cluster o de alta disponibilidad para asegurar la continuidad del servicio.

Debe contemplar, al menos, los siguientes niveles

Capa de gestión de datos.

El sistema deberá implantarse sobre un gestor de base de datos fiable y de amplia implantación en el mercado.

Se tendrá en cuenta, a la hora de valorar la solidez del Sistema, que la lógica de negocio esté embebida en la propia base de datos, al efecto de optimizar el rendimiento global, evitando latencias.

Servidor de Aplicación.

El servidor de aplicación debe estar diseñado y construido con una filosofía de diseño transaccional, optimizado para un entorno WAN/LAN disponiendo de un gestor de transacciones intermedio que gestione y optimice el flujo de las mismas.

Deben especificarse claramente los productos y herramientas software utilizadas tanto en el diseño como en la construcción de la aplicación ofertada.

Se tendrán en cuenta, de cara a la valoración, el nivel de integración de estas capas de la aplicación, para lo cual deben indicarse explícitamente los métodos de integración entre la aplicación, el gestor de transacciones, el motor de Base de Datos y el Servidor Web.

Capa de servidor web.

El servidor Web debe ofrecer a los clientes finales (navegador Internet) todos los componentes necesarios para sus transacciones. Estos componentes deben estar diseñados bajo la misma filosofía de proceso transaccional que el resto de elementos del sistema. Se valorará el uso de XML/XSL para la definición de componentes de interfaz de usuario.

El diseño de la aplicación informática debe estar orientado hacia la navegabilidad lógica entre sus diferentes módulos, ofreciendo a los usuarios la posibilidad de acceder de forma intuitiva, y como parte de una misma transacción, a otros módulos del sistema, conservando los puntos de retorno previos y permitiendo, en su caso, la realización de otras operaciones. que pudieran ser distintas de aquella que motivó el acceso inicial.

El interfaz de usuario debe estar diseñado y construido bajo criterios de ergonomía para el usuario, ofreciendo un entorno de operación intuitivo, consistente y guiado.

La integración con la capa de base de datos deberá utilizar un mecanismo o marco de trabajo orientado a servicios tipo *Windows Communication Foundation* o similar que permita procesar transacciones gestionando el flujo de datos.

Los portales web deben soportar tecnología SSL para garantizar la autenticidad y privacidad de la comunicación.

El interfaz de usuario debe estar diseñado y construido con herramientas que optimicen la usabilidad del sistema.

Capa cliente final

La interfaz de usuario será única y basada en navegador internet, permitiendo su explotación desde "clientes ligeros, no requiriendo en ningún caso configuraciones potentes de hardware, facilitando de este modo el uso de la mayor parte de los ordenadores actualmente operativos.

El sistema deber soportar al menos, los 4 navegadores más utilizados (Internet Explorer, Chrome, Firefox y Safari) sobre los tres sistemas operativos más comunes (Windows, Linux, Mac).

Se valorará que la tecnología de presentación esté basada en HTML5 y CSS3.

Por razones de compatibilidad con sistemas operativos no deberá utilizarse tecnología flash o similar.

La presentación de documentos deberá utilizar visores integrados en los navegadores o integrando Adobe Reader para presentar pdf,s.

3.- ENTORNO DE COMUNICACIONES Y REDES

Debe especificarse claramente el entorno de comunicaciones y redes requerido para

obtener niveles de servicio óptimos de la aplicación, entendiendo dicho entorno en sentido amplio, es decir, tanto a nivel LAN como WAN. En dicha descripción se deben explicitar los mecanismos de seguridad a implementar para cumplir las normativas vigentes en cuanto a seguridad en las comunicaciones.

4,- SEGURIDAD

La aplicación ofertada debe cumplir lo requerido por la Ley de Protección de Datos, debiendo aportar, en su caso, copia de la auditoría pertinente.

Las ofertas deben especificar claramente las soluciones que aportan a los procesos conocidos de forma estándar en los foros de seguridad como AAA (Authentication, Autorization, Accounting— > Autenticación, Autorización, Registro).

Son requerimientos básicos de seguridad:

- Proporcionará funcionalidad propia en cuanto a los controles de acceso a la misma, así como disponer de funciones que permitan personalizar, para cada perfil de usuario, sus características de acceso y operatividad. La administración de los perfiles debe estar centralizada en una figura (Administrador de perfiles) asociada a una o varias personas dentro del Ayuntamiento de Lorca, quienes serán responsables de la asignación, modificación y/o denegación de permisos de acceso a los usuarios del sistema
- Permitirá definir perfiles de usuarios externos al propio Ayuntamiento de Lorca, con el fin de proporcionar diferentes funcionalidades de Gestión Tributaria a colectivos concretos y a contribuyentes debidamente identificados.
- El módulo de seguridad ofrecerá, a cada usuario, únicamente las funcionalidades asociadas a su perfil. Contará con una herramienta de administración de perfiles manejable por personal no informático, y desde la cual se permita personalizar el entorno de la aplicación bajo la premisa inicialmente requerida (interfaz de usuario determinado por su perfil).
- El módulo de seguridad dispondrá de funciones de verificación de caducidad de palabras de paso, dato que debe ser parametrizable. así como mecanismos de validación de formato de palabras de paso (longitud mínima, símbolos, reglas), provocando la desactivación ante un número determinado de intentos fallidos de acceso en el proceso de autenticación.
- Registrará todos los movimientos realizados por cada usuario, a nivel de transacción puntual, incluyendo intentos de acceso infructuosos que se puedan producir. Estas trazas de auditoría permitirán un control exhaustivo e integrado de las operaciones que se realicen sobre el sistema.
- Dispondrá de un fichero histórico de movimientos para las operaciones tributarias y recaudatorias, ofreciendo consultas e informes específicos que permitan auditar las operaciones llevadas a cabo en base a múltiples criterios, permitiendo obtener su estado y características tanto cronológica como operativamente.
- Permitirá la utilización de diferentes certificados digitales (al menos los emitidos por la FNMT) y del DNI electrónico como parte del proceso de

Autenticación.

- Incorporará mecanismos que permitan la firma electrónica de los documentos que se generen en el propio sistema.
- Dispondrá de herramientas de auditoria que faciliten el diagnóstico y tratamiento de incidencias.
- Esquema Nacional de Seguridad

Los licitadores deberán acreditar el cumplimiento de las especificaciones del Esquema Nacional de Seguridad -ENS-, mediante documento de auditoría emitido por parte de una empresa especializada y reconocida para dichos trabajos de auditoría.

5.- ACTUALIZACIONES Y CAMBIOS DE VERSION

La aplicación debe disponer de procedimientos y utilidades para realizar las actualizaciones de los componentes del sistema de forma sencilla y con salvaguardia de versión anterior para el caso de que se produzcan problemas en el proceso. Se valorará especialmente la facilidad con la que se puedan realizar estas actividades en forma desatendida o remota.

6.- DOCUMENTACION.

Los manuales de usuario se entregarán tanto en formato impreso como informático, debiendo ser objeto de actualización permanentemente en función de las nuevas funcionalidades y modificaciones realizadas en la aplicación.

La aplicación debe entregarse documentada en cuanto al modelo de datos, de tal forma que el Ayuntamiento de Lorca pueda disponer del conocimiento necesario pueda explotar la información de forma independiente.

7.- CODIGO FUENTE

Las Empresas ofertantes deberán garantizar la disponibilidad del código fuente de la aplicación por el Ayuntamiento de Lorca para el caso en que se produjeran circunstancias que impidieran al adjudicatario seguir llevando a cabo su correcto mantenimiento.

8.- PROCESOS MASIVOS.

La aplicación dispondrá de una herramienta de planificación de procesos masivos, mediante la cual el Ayuntamiento de Lorca podrá administrar la ejecución y control de trabajos fuera del entorno transaccional. Se valorará la disponibilidad de utilidades para este tipo de tareas.

9.- MIGRACION DE DATOS DEL SISTEMA ACTUAL.

El adjudicatario deberá disponer de herramientas y procedimientos para el proceso de migración de datos desde las aplicaciones actuales hacia el nuevo sistema.

Se valorarán las características de los mismos, así como sus prestaciones en cuanto a garantizar la consistencia, integridad y fiabilidad en todo este proceso.

En el plan de trabajo que se debe aportar en la oferta, se deberán detallar las fases del

proceso de migración, las actividades a desarrollar en las mismas y los recursos disponibles para realizarlas, indicando los perfiles de profesionales de dichos recursos.

Deberán reflejarse asimismo los procesos de verificación que se llevarán a cabo para comprobar la fiabilidad de la migración.

10.- RELACION CON SISTEMAS EXTERNOS

La implantación del sistema contemplará el enlace con el sistema de información contable actualmente utilizado por el Ayuntamiento de Lorca, mediante la generación de los ficheros de operaciones a contabilizar. Dicho sistema contable es de la empresa ATM2 SA.

El Ayuntamiento de Lorca pondrá a disposición de los licitadores que lo soliciten, la información correspondiente a otros sistemas corporativos adicionales susceptibles de ser integrados con la aplicación tributaria a contratar.

Se valorará el enlace vía Web-Services, así como los métodos y procesos mediante los cuales la aplicación permita su realización de forma efectiva.

Los licitadores deberán indicar la relación de servicios Web de los que dispone el Sistema, debiendo incluirse la totalidad de los mismos en el suministro, sin coste y convenientemente actualizados, siendo esta aportación objeto de valoración.

Se detallan a continuación determinadas integraciones exigidas:

Se exige la integración completa en el sistema de la plataforma EDITRAN, contemplando la gestión desatendida de envíos y recepciones de ficheros con cualesquiera entidades que soporten este sistema de comunicaciones.

El adjudicatario deberá poner a disposición del Ayuntamiento de Lorca la licencia de uso de este sistema y su mantenimiento, así como la operación diaria del mismo, en el marco de los servicios tecnológicos integrales a prestar. Se valorará que el licitador cuente con alguna certificación de calidad relativa a la gestión de ficheros por medios telemáticos.

ANCERT

La aplicación ofertada deberá contemplar, siendo objeto específico de valoración, la integración "on-line", mediante Servicios Web, al máximo nivel de funcionalidad, con la plataforma notarial ANCERT, debiendo permitir:

Consulta de deuda pendiente en ejecutiva y emisión de certificado o carta de pago, en su caso.

Generación automática del expediente de IIVTNU, incluyendo la emisión de la correspondiente autoliquidación, a partir de la ficha notarial.

Descarga de escrituras.

CATASTRO

Se exige la integración mediante Servicios Web con la base de datos de la Dirección General de Catastro, incluyendo la comunicación de modificaciones de titularidad, que deberá realizarse desde el propio expediente de autoliquidación del IIVTNU, para que

surta efecto en el menor plazo posible y se eliminen tareas repetitivas.

Adicionalmente a los especificados, se exige que la aplicación a suministrar integre todos los servicios de acceso disponibles en la actualidad con otras Instituciones.

(DGT. AEAT, Seguridad Social. etc.), debiendo incorporar durante todo el contrato, cualesquiera otros nuevos que pudieran habilitarse y que el Ayuntamiento de Lorca considere de utilidad, sin coste adicional.

Será objeto de valoración la disponibilidad del Sistema a suministrar de un módulo de registro general de entrada y salida de documentos, que cumpla las especificaciones SICRES, con independencia de que pudiera exigirse la integración, en el marco del proyecto, con un registro externo.

Asimismo, se valorará la disponibilidad en el Sistema de un módulo de Libro de Resoluciones y Decretos, en el que quede reflejo automático de la firma de cualquier resolución en el marco del procedimiento administrativo.

También en este caso podrá exigirse, en el proyecto, la integración con un software externo de Libro de Resoluciones y Decretos corporativo.

11.- SUBSISTEMA DE INFORMACION PARA USUARIOS FINALES.

El sistema debe contemplar herramientas de consulta para usuarios finales no informáticos, mediante las cuales éstos podrán diseñar informes basados en los datos de Gestión Tributaria y Recaudación. Se valorará la integración de estas herramientas en el sistema ofimático MS Office.

Se valorará la existencia de escenarios preconfigurados orientados al usuario final, donde se le ofrezcan opciones de selección asociados a procesos tributarios habituales.

12.- GESTION DE DOCUMENTOS.

La aplicación debe contener herramientas para el tratamiento de los documentos que se generen desde la misma, contemplando el control de versiones por contenido (reimpresiones según formato vigente en el momento de la impresión inicial).

Se tendrá en cuenta especialmente, de cara a la valoración, que el gestor documental y archivo digital estén integrados en el propio Sistema y formen parte indivisible del mismo, con independencia de que pueda requerirse que determinados documentos puedan enviarse a otro gestor documental para otros posibles usos, siempre en el marco de la legalidad en cuanto a protección de datos.

Se pretende con ello salvaguardar la integridad del expediente electrónico con el almacenamiento sobre la misma base de datos, de todos los elementos que forman parte del mismo, incluyendo los propios documentos con independencia de su tipología y origen, firmados o no electrónicamente.

13.- CONTROL DE ASISTENCIAS A CONTRIBUYENTES.

El Sistema deberá contemplar el control de las asistencias que se realizan a

los contribuyentes desde cualquier oficina y por parte de cualquier usuario del servicio, al mayor nivel de detalle posible y con independencia del canal utilizado (presencial, telefónico, internet, etc.).

Del mismo modo, en el Sistema se gestionará el historial de contactos con el contribuyente -CRM-, en el que recogerá la historia de todas las relaciones habidas con el mismo, permitiendo de este modo que cualquier usuario del servicio, en el más breve espacio de tiempo, pueda tener un conocimiento detallado de la situación histórica del contribuyente, permitiendo así prestarle un nivel de servicio óptimo.

14.- POLITICAS DE DESARROLLO Y MANTENIMIENTO.

Las Empresas ofertantes deben detallar las políticas, metodologías, recursos e infraestructuras asignadas al desarrollo y mantenimiento de la aplicación. Se valorará la existencia de utilidades integradas de auditoria que permitan un diagnóstico rápido de las incidencias que puedan surgir.

15.- LICENCIAS DE PRODUCTOS DE TERCEROS.

No se exigirá, para el correcto funcionamiento del Sistema, la adquisición, por parte del Ayuntamiento de Lorca, de otras herramientas o productos adicionales, excepto las de carácter ofimático, que pudieran suponer costes de mantenimiento u otros que, en su caso serían asumidos íntegramente por el adjudicatario durante todo el contrato.

No obstante, las propuestas deben especificar las licencias de productos de terceros que en su caso, son necesarias para su funcionamiento, las versiones de los mismos para las que la aplicación está homologada, sus modalidades de contratación y, en general, todo parámetro relevante para conocimiento del Ayuntamiento de Lorca.

16.- REQUERIMIENTOS FUNCIONALES.

La cobertura funcional de la aplicación deberá ser, como mínimo, la que figura a continuación:

Modulo	Contenido
Archivo de Personas	<ul style="list-style-type: none"> • Mantenimiento de personas de forma interactiva y por carga de soportes. • Carpeta tributaria y cuenta del contribuyente • Vinculación de información digital firmada electrónicamente con el contribuyente, direcciones y domiciliaciones. • Vinculación con toda la información de la base de datos. • Tratamiento singular para grandes contribuyentes y organismos públicos • Funcionalidades de Cali Center
Registro	<ul style="list-style-type: none"> • Registro de entrada y salida de documentos integrado con el gestor de expedientes tributarios • Asociación de documentos de forma digital • Firma electrónica de los documentos asociados
Gestor de expediente	<ul style="list-style-type: none"> • Tramitación de todo tipo de expedientes tributarios, integrada con la base de datos.

Modulo	Contenido
	<ul style="list-style-type: none"> • Bandejas de tareas por usuarios o departamentos • Integración con firma electrónica • Composición y foliado del expediente firmado electrónicamente • Modulo de notificación telemática integrado en el sistema
Gestor documental	<ul style="list-style-type: none"> • Mantenimiento de plantillas de documentos para la gestión tributaria • Mantenimiento de versiones de las plantillas • Integración de los documentos en un archivo digital independiente de la base de datos • Visor de documentos electrónicos
Procedimientos tributarios	<ul style="list-style-type: none"> • Tramitación completa y electrónica de fraccionamientos, aplazamientos, suspensiones y devoluciones
Fiscalización	<ul style="list-style-type: none"> • Proceso de fiscalización a priori de determinados expedientes
Procedimiento inspector y sancionador	<ul style="list-style-type: none"> • Todos los procedimientos administrativos y actuaciones del procedimiento de inspector y sancionador, incluyendo sus modelos documentales, integrados con el resto de la aplicación y en concreto, con los módulos de gestión tributaria y censal, en su caso.
Domiciliaciones	<ul style="list-style-type: none"> • Mantenimiento de domiciliaciones individuales interactiva o masiva por tratamiento de soportes bancarios. • Domiciliación general del contribuyente tanto de los objetos tributarios actuales como futuros, liquidaciones y fraccionamientos • Aplicación de descuentos por domiciliación. • Generación y tratamiento de cuaderno 19 y sus anexos • Histórico de domiciliaciones
Valores	<ul style="list-style-type: none"> • Gestión completa de recibos, liquidaciones y autoliquidaciones • Histórico de las gestiones realizadas en cada valor • Cálculo de la deuda según el estado del valor • Cálculo de la prescripción e interrupción de la prescripción
Recaudación voluntaria	<ul style="list-style-type: none"> • Gestión de la puesta al cobro de tributos periódicos en periodo voluntario. • Gestión de la puesta al cobro de liquidaciones de ingreso directo.
Recaudación ejecutiva	<ul style="list-style-type: none"> • Pase de los valores de voluntaria a ejecutiva y gestión proceso de puesta al cobro de valores en ejecutiva • Carga en ejecutiva de valores externos • Reposiciones a voluntaria • Formación de expedientes ejecutivos. • Todos los procedimientos y modelos documentales recogidos en el reglamento general de recaudación. • Interconexión con la ATRM para el cargo de deudas providenciadas de apremio según Convenio sobre gestión recaudatoria en periodo ejecutivo.
	<ul style="list-style-type: none"> • Solicitud de información de forma individual o masiva de cuentas, salarios, vehículos, créditos,

Modulo	Contenido
Procedimiento de embargo	<p>inmuebles y de otros tipos de bienes</p> <ul style="list-style-type: none"> • Introducción de resultados • Embargo de bienes • Subasta de bienes • Gestión de fallidos • Derivación de responsabilidad
Gestor de cobro	<ul style="list-style-type: none"> • Gestión de todo tipo de cobro de forma interactiva o masiva.
Selector de información	<ul style="list-style-type: none"> • Selección masiva de elementos de la base de datos, mediante la combinación de parámetros para su gestión
Notificaciones	<ul style="list-style-type: none"> • Gestión de todo tipo de notificaciones de documentos generados por la aplicación de forma individual o masiva. • Generación de remesas de notificaciones y su seguimiento.
Contabilidad auxiliar	<ul style="list-style-type: none"> • Conciliación bancaria. • Cuadre contable de las operaciones tributarias. • Generación de ficheros de intercambio con el Sistema contable corporativo.
Administrador de perfiles y seguridad	<ul style="list-style-type: none"> • Alta y baja de usuarios y asignación de funcionalidad a los usuarios en base a su función en la Organización.
Seguimiento y Control	<ul style="list-style-type: none"> • Seguimiento en tiempo real de la Recaudación, Embargos, Prescripción, Suspensión, Expedientes de gestión, Asistencias, Base de datos de personas y Domiciliaciones
Servicio Web	<ul style="list-style-type: none"> • Acceso e integración en tiempo real con otros Sistemas basado en tecnología SOAP.
Oficina Virtual	<ul style="list-style-type: none"> • Acceso de los contribuyentes mediante certificados digitales con las siguientes opciones: <ul style="list-style-type: none"> ○ Acceso a toda su información tributaria, incluido el estado de sus expedientes. ○ Pago de valores mediante cargo en cuenta en entidades financieras o a través de la plataforma de pago de Red.es u otra designada por el Ayuntamiento de Lorca. ○ Autoliquidación vehículos, tasas y precios públicos. ○ Domiciliaciones. • Acceso de colaboradores sociales mediante convenio y asignación de claves de acceso: <ul style="list-style-type: none"> ○ Obtención de certificados de deudas en el IBI. ○ Autoliquidaciones asistidas de IVTM y IIVTNU. ○ Autoliquidación asistida de tasas y precios públicos. • Integración y gestión en el Sistema de las actuaciones que se realizan por parte de los ciudadanos, a través de Internet • Realización de cualesquiera tramitaciones telemáticas • Aportación de documentos • Seguimiento del estado de expedientes
Carga automatizada de soportes	<ul style="list-style-type: none"> • Cuadernos bancarios, ficheros SICER y cualesquiera otros requeridos en el ámbito tributario y recaudatorio (AEAT, Seguridad Social, Catastro. etc.).
	<ul style="list-style-type: none"> • Procesos de validación, carga y actualización de

Modulo	Contenido
Gestión tributaria del IBI	<p>los objetos tributarios del IBI, mediante tratamiento de valores catastrales.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Procesos de gestión tributaria de IBI Urbana, Rústica y características especiales: <ul style="list-style-type: none"> ○ exenciones, bonificaciones y no sujetos • Cálculo y generación de recibos. • Cálculo y generación de liquidaciones de forma interactiva y masiva, por tratamiento de ficheros Doc.
Gestión catastral	<ul style="list-style-type: none"> • Tramitación de alteraciones jurídicas, -cambio de la estructura de la propiedad-. • Integración mediante SW con la base de datos de la DGC y gestión de alteraciones de orden jurídico. • Tramitación del resto de alteraciones catastrales (902) y alteraciones no declaradas. • Generación y tratamiento de todos los ficheros catastrales. • Visualizador GIS integrado con la información territorial.
Vehículos	<ul style="list-style-type: none"> • Generación de autoliquidaciones asistidas de forma presencial o por Internet. • Mantenimiento de Objetos tributarios de forma interactiva por tratamiento de soportes de la DGT. • Procesos de gestión tributaria de IVTM: exenciones y bonificaciones • Cálculo y generación de recibos. • Cálculo y generación de liquidaciones de forma interactiva y masiva por tratamiento de los ficheros de la DGT.
Gestión tributaria y censal de IAE	<ul style="list-style-type: none"> • Gestión censal de IAE • Procesos de gestión tributaria del IAE: exenciones y bonificaciones. • Cálculo y generación de recibos • Cálculo y generación de liquidaciones de forma interactiva y masiva por tratamiento de las cintas trimestrales de la AEAT.
IIVTNU	<ul style="list-style-type: none"> • Generación de autoliquidaciones de forma presencial o por Internet. • Carga e integración de los ficheros ANCERT y generación de requerimientos masivos en los casos de ausencia de presentación. • Generación de liquidaciones
ICIO	<ul style="list-style-type: none"> • Generación de liquidaciones provisionales • Registro de finales de obra y presupuesto • Generación de liquidaciones definitivas • Integración con urbanismo mediante SW.
Tasas y Precios públicos	<ul style="list-style-type: none"> • Mantenimiento de parámetros y tarifas. • Generación de objetos tributarios vinculados al territorio. • Generaciones de autoliquidaciones, liquidaciones y recibos, partiendo de los objetos tributarios.

17.- REQUISITO DE SOLVENCIA TECNICA

Del correcto funcionamiento del Sistema a implantar, dependen los ingresos tributarios del Ayuntamiento de Lorca.

Se trata, por tanto, de un proyecto altamente crítico, que obliga a exigir las máximas garantías de fiabilidad, sólo demostrables por su correcto funcionamiento en otras Instituciones similares.

La solvencia técnica obligatoriamente exigida para este contrato, de conformidad con lo establecido en el artículo 77 del Texto Refundido de la Ley de Contratos del Sector Público será la siguiente:

Relación de los principales suministros efectuados durante los cinco últimos años que sean de igual o similar naturaleza que los que constituyen el objeto del contrato, atendiendo a tal efecto a los dos primeros dígitos de los respectivos códigos CPV, indicando su importe, fechas y destinatario público o privado de los mismos. Los suministros efectuados se acreditarán mediante certificados expedidos o visados por el órgano competente, cuando el destinatario sea una entidad del sector público o cuando el destinatario sea un comprador privado, mediante un certificado expedido por éste o, a falta de este certificado, mediante una declaración del empresario. El importe anual que el empresario deberá acreditar como ejecutado, en el año de mayor ejecución del periodo antes indicado, deberá ser igual o superior 240.000 €, en suministros de igual o similar naturaleza que los del contrato. Los certificados de buena ejecución de los suministros incluidos en la relación cuyo destinatario fue una entidad del sector público podrán ser comunicados directamente al órgano de contratación por la entidad contratante del suministro.

El presente contrato se corresponde con el Vocabulario Común de Contratos Públicos (CPV) siguientes:

Suministro

48412000 – Paquete software de elaboración de declaraciones fiscales

En cuanto a la parte de servicio:

72263000-6 Servicios de implementación de software

72265000-0 Servicios de configuración de software

72415000-2 Hospedaje de operación de sitios web www.

72514000-1 Gestión de instalaciones informáticas.

72514300-4 Gestión de instalaciones para mantenimiento de sistemas informáticos.

72910000-2 Copia de seguridad.

Al ser un contrato mixto de servicios y suministro, teniendo más importancia desde el punto de vista económico el suministro, de conformidad con el artículo 13 de R.D.Leg. 3/2011, de 14 de noviembre, serán las normas aplicables para su adjudicación las del contrato de suministro y por tanto no es aplicable la clasificación administrativa.

18.- PROTOTIPO.

El Ayuntamiento de Lorca podrá requerir de los licitadores, con objeto de verificar que se ajusta a sus prestaciones reales, la demostración de que la descripción del alcance de su aplicación, está completamente desarrollado y operativo. A tal efecto, podrá exigirse individualmente a cada licitador, la resolución de determinados supuestos prácticos sobre el Sistema ofertado.

Si del resultado de dicha demostración se deduce que no se ajusta a las prescripciones técnicas o a lo expresado en la oferta técnica del licitador correspondiente, su oferta será excluida.

19.- PROPIEDAD INTELECTUAL DE LA APLICACION

Las Empresas ofertantes deberán acreditar la propiedad intelectual de la aplicación ofertada, mediante el correspondiente certificado del Registro de la Propiedad Intelectual.

20.- SOPORTE A LA GESTION Y EXPLOTACION

A los efectos de la oferta, se entiende por soporte a la gestión y explotación el conjunto de servicios y tareas que, en forma no limitativa, se describen en este apartado.

Se trata de actividades orientadas a dar apoyo y asistencia en las operaciones de gestión soportadas en el sistema, fundamentalmente las referidas a los procesos interactivos y los de atención directa al contribuyente.

La empresa licitadora deberá especificar, con el mayor detalle posible, el alcance de esta prestación. A modo de ejemplo de las operaciones que se deben incluir en dicho soporte, se aporta la siguiente relación no limitativa:

Respuesta a consultas sobre accesos y operatoria de las distintas funcionalidades de la aplicación.

Respuesta a consultas sobre Interpretaciones normativas que han servido de criterios de diseño de la misma.

Interpretaciones de resultados obtenidos por la aplicación.

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

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

El soporte a la gestión se prestará desde una primera línea de atención para cuestiones genéricas o relativas a módulos horizontales y se derivará a una segunda línea de personal especializado siempre que la incidencia o la consulta lo requieran.

El horario de prestación de este soporte a la gestión será de lunes a viernes de 8 a 15 horas, y de manera interrumpida.

21.- PRESTACION DE SERVICIOS DE MANTENIMIENTO

El servicio de mantenimiento responderá a los términos y condiciones que se detallan a continuación:

- Mantenimiento Evolutivo: Realización de las operaciones necesarias para la actualización e inclusión de los nuevos contenidos, nuevas funcionalidades, mejoras sobre las funcionalidades actuales y cambios derivados de modificaciones de carácter legal.
- Mantenimiento Correctivo, Realización de todas las operaciones

necesarias para corregir el funcionamiento incorrecto de la aplicación durante el periodo de vigencia del contrato.

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

Las operaciones a contemplar en los conceptos de mantenimiento correctivo y evolutivo incluyen, tanto la corrección o depuración del código, como la actualización de la configuración existente. Debe además incluirse la realización de las pruebas unitarias y de integración necesarias para la puesta en producción de las modificaciones y la actualización de la documentación relativa a los cambios efectuados.

Mantenimiento Evolutivo

Las nuevas funcionalidades o módulos de gestión resultantes del mantenimiento correctivo, deben estar disponibles en el sistema con anterioridad a su fecha de entrada en vigor, con objeto de que los usuarios puedan adquirir el entrenamiento y la formación necesarios para su correcta utilización.

Las modificaciones que se produzcan como consecuencia de las operaciones de mantenimiento evolutivo, deberán ser objeto de aviso previo en el que se detallen los eventuales posibles cambios o nuevos requisitos en lo que a infraestructura de sistemas se refiere.

Mantenimiento Correctivo.

En lo que respecta a las operaciones relativas al mantenimiento correctivo, el tiempo de respuesta ante las incidencias comunicadas será el que se especifica en el cuadro siguiente:

Tipo Incidencia	Plazo Respuesta	Plazo Resolución
Crítica	$\leq 45'$	≤ 4 horas
No crítica	≤ 4 horas	≤ 16 horas

Se entiende por:

- "Incidencia crítica": cuando funcionalidades relevantes del sistema quedan fuera de uso o no cumplen los requisitos funcionales o de explotación establecidos, por causas directamente imputables a la aplicación, sin que exista ninguna otra alternativa de operación, inhabilitando al usuario para el desarrollo de sus funciones. Afecta al normal funcionamiento del sistema de gestión de ingresos.
- "Incidencia no crítica": cuando el sistema esta degradado y por lo tanto no funciona de forma continuada y ágil. No llega a ser crítico para el desarrollo normal de la actividad.

La puesta en producción de las modificaciones producidas como consecuencia de las

operaciones de mantenimiento correctivo se llevará a cabo según se acuerde entre las partes para que, en función de las circunstancias, se reponga el servicio de forma rápida y causando el menor número de inconvenientes posibles.

22.- EQUIPO DE TRABAJO.

El adjudicatario deberá aportar cuantos Recursos Humanos y técnicos sean necesarios para realizar las tareas contratadas en los plazos comprometidos.

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

Especialmente importante será el perfil del Jefe de Proyecto que aporte la empresa ofertante, quien actuará como responsable e interlocutor ante el Ayuntamiento de Lorca en todos los asuntos relativos al proyecto contratado.

23.- MODELO ORGANIZATIVO.

La puesta en marcha del nuevo Sistema de Información exigirá cambios en el modelo organizativo del Ayuntamiento de Lorca, tanto en los servicios centrales como en las oficinas en barrios o pedanías distribuidas en el término municipal.

Se valorará la prestación, por parte del adjudicatario, de servicios de asistencia técnica de apoyo a la definición del modelo organizativo del Ayuntamiento de Lorca, que deberán ser prestados por parte de profesionales que puedan acreditar haber llevado a cabo procesos de este tipo en entidades municipales similares. Se aportará el curriculum vitae de los profesionales a destinar a esta tarea.

Los licitadores deberán detallar la metodología y el plan de trabajo para el desarrollo de esta tarea, que será contemplada entre los criterios de valoración.

24.- DIRECCION DEL PROYECTO.

La Dirección del Proyecto correrá a cargo de la persona o equipo de trabajo designado por el Ayuntamiento de Lorca y será el encargado de supervisar y comprobar el correcto desarrollo de los trabajos, tanto en contenido como en plazos. Asimismo, la dirección del proyecto será responsable de emitir las certificaciones de recepción de los trabajos.

25.- SEGUIMIENTO Y CONTROL DEL PROYECTO.

El seguimiento y control del proyecto se efectuará mediante:

- Seguimiento continuo de la evolución del Proyecto entre el responsable del equipo de trabajo por parte del adjudicatario y la dirección de proyecto designada por el Ayuntamiento de Lorca.
- Reuniones de seguimiento y revisiones técnicas, en las que participarán el responsable del equipo de trabajo por parte del adjudicatario, y del equipo de trabajo

del Ayuntamiento de Lorca, al objeto de revisar el grado de cumplimiento de los objetivos, las reasignaciones y variaciones de efectivos de personal dedicado al proyecto y la validación de las programaciones de actividades realizadas.

26.- SEGURIDAD Y CONFIDENCIALIDAD

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

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

27.- SISTEMA DE VALORACIÓN PARA LA ADJUDICACIÓN.

Los criterios de valoración que servirán de base para la evaluación de las ofertas, así como sus pesos de ponderación en el cómputo final, se detallan a continuación, indicándose la puntuación máxima por cada concepto:

CRITERIOS OBJETIVOS, SUJETOS A LA APLICACIÓN DE FÓRMULAS (50 PUNTOS):

1 - MEJOR OFERTA ECONÓMICA: Hasta un máximo de 20 puntos.

Para la valoración de la oferta económica se aplicara la siguiente fórmula:

$$\text{Puntos} = \frac{20 \times (\text{Importe de la licitación} - \text{Importe de la oferta que se valora})}{(\text{Importe de la licitación}) - (\text{Importe de la oferta más baja})}$$

2 - FORMACIÓN DEL PERSONAL MUNICIPAL: Hasta un máximo de 10 puntos

En este apartado se valorara 1 puntos por cada curso de formación tributaria, de duración mínima de 12 horas por curso.

3 - ASISTENCIA A LA PUESTA EN MARCHA: 10 PUNTOS.

1 punto por cada mes/hombre de asistencia presencial a la puesta en marcha, adicional a lo requerido (12 semanas/hombre-60 jornadas), hasta un máximo de 10 puntos.

4 - PLAZO DE IMPLANTACIÓN (10 PUNTOS).

Por la mejora del plazo de implantación máximo requerido (10 meses), 2,50 puntos por cada mes de mejora ofertado, hasta un máximo de 5 puntos.

CRITERIOS SUBJETIVOS, EN BASE A JUICIO DE VALOR (50 PUNTOS):

En este apartado se valoración los siguientes aspectos de la oferta técnica cuya cuantificación dependerá de un juicio de valor.

5.- Características funcionales y técnicas: Hasta un máximo de 30 puntos.

En este apartado se tendrá en cuenta, entre otros:

- *Alcance funcional: Hasta 3,75 puntos.*
- *Características tecnológicas: Hasta 3,75 puntos.*
- *Propuesta de implantación y puesta en funcionamiento: Hasta 3,75 puntos.*

• *Criterios de parametrización y definición de procedimientos* • *Facilidad de uso: Hasta 3,75 puntos.*

• *Servicios de CPD y centro de respaldo: Hasta 3,75 puntos.*

• *Seguridad y trazabilidad de actuaciones: Hasta 3,75 puntos.*

• *Herramientas de planificación del trabajo: Hasta 3,75 puntos.*

• *Mecanismos para el control y seguimiento de la gestión Hasta 3,75 puntos.*

6.- Alcance del servicio de mantenimiento: 5 puntos.

7.- Soporte a los usuarios y a la explotación del Sistema: 5 puntos.

8.- Proyecto de gestión del cambio: 10 puntos.

La Memoria Técnica deberá contener, obligatoriamente:

• *Características técnicas y funcionales del Sistema de Información, en sus diferentes módulos, así como de los servicios ofrecidos.*

• *Plan de Implantación y Migración.*

• *Descripción del equipo de trabajo propuesto para la implantación del sistema.*

• *Descripción de los servicios de mantenimiento de la aplicación.*

• *Descripción de los servicios de soporte a la gestión del sistema.*

• *Asistencia técnica sobre el modelo organizativo.)*

La memoria técnica tendrá una extensión máxima de 50 páginas numeradas, formato DIN A4 a una cara y tipo de letra de 10 puntos, si bien podrá adjuntarse, como anexos, cuanta información adicional se considere oportuno.

28.- DURACION DEL CONTRATO y PLAZO DE PUESTA EN MARCHA

El contrato tendrá una duración de 3 años, contados a partir de la fecha de firma del mismo y podrá ser prorrogado por mutuo acuerdo expreso de ambas partes anualmente hasta tres años más, a solicitud del adjudicatario, y por conformidad expresa del Ayuntamiento de Lorca.

Plazo de puesta en marcha del Sistema

El Sistema de Información ofertado, deberá entrar en funcionamiento, cubriendo las necesidades generales del Ayuntamiento de Lorca en los ámbitos tributario y recaudatorio, en un plazo máximo de 10 meses, contados a partir de la fecha del contrato, debiendo haberse llevado a cabo en este plazo todas las actividades de migración de datos, parametrización y adaptación del sistema y formación de usuarios.

29.- PRECIO DEL CONTRATO.

El precio máximo del contrato para los 3 años de duración del mismo es de 696.662,50 euros, siendo la cantidad correspondiente al IVA (21%) de 146.290,73 euros, y el presupuesto base de licitación de 842.913,23 euros, que se desglosa de la siguiente manera:

1. Servicios para implantación y puesta en marcha: 174.982,50.-€ más IVA (21%) 36.746,33.-€, total 211.728,83.-€, a pagar de una sola vez, en el plazo máximo establecido en la oferta de la adjudicataria, que incluirá:

• Migración de datos desde el sistema anterior.

• Parametrización del Sistema.

• Reingeniería e implantación de procedimientos tributarios.

• Formación de usuarios.

- Soporte presencial para la puesta en marcha.
- Y, en general, todos los necesarios para el funcionamiento satisfactorio del Sistema.

2. Sistema de Información, infraestructura y servicios para su explotación:
521.640.-€, mas IVA(21%) 109.544,40.-€ total 631.184,40.-€

- Alquiler del Sistema de Información, incluyendo mantenimiento.
- Servicios de Centro de Proceso de Datos.
- Infraestructura tecnológica Hardware, Software de Base, Bases de datos. etc.
- Comunicaciones de datos entre el CPD y el Ayuntamiento de Lorca.
- Soporte a la gestión y explotación del Sistema.
- Soporte a los usuarios.

El importe anual máximo por el apartado 2. será de ciento setenta y tres mil ochocientos ochenta euros (173.880.-€), excluido IVA, 210.394,80 euros, IVA incluido.

El Valor estimado del contrato se concreta en la cantidad de 1.218.262,50 euros (174.982,50 € + 6X(173.880 €)).

30. PLAN DE FACTURACION

El adjudicatario facturará el importe anual del contrato por medio de una factura mensual correspondiente al 1/12 del importe anual ofertado en el (apartado 2), máximo 210.394,80.-€, durante todo el periodo de duración de la cesión de uso objeto del contrato.

Lorca, 29 de diciembre de 2015

El jefe de sección de informática del
Ayuntamiento de Lorca

El jefe de sección de sistema de
información de gestión, inspección y
recaudación de la Agencia Tributaria
del Ayuntamiento de Lorca

Fdo. Antonio Ayala López

Fdo. Juan Plazas García