



**PLIEGO DE PRESCRIPCIONES TECNICAS PARA LA CONTRATACIÓN, MEDIANTE PROCEDIMIENTO ABIERTO, DE LA LICENCIA DE USO DE UNA APLICACIÓN INFORMÁTICA PARA LA GESTIÓN TRIBUTARIA, RECAUDACION E INSPECCION, LOS SERVICIOS DE IMPLANTACIÓN Y PUESTA EN MARCHA Y LOS SERVICIOS TECNOLOGICOS, PROFESIONALES Y DE CENTRO DE PROCESO DE DATOS, PARA LA EXPLOTACIÓN BAJO MODELO "CLOUD" O "EN LA NUBE" POR EL AYUNTAMIENTO DE RIVAS VACIAMADRID.**

## **1. INTRODUCCIÓN**

El presente pliego de prescripciones técnicas tiene por objeto la adjudicación del "Servicio para la puesta en marcha y funcionamiento de un sistema integral de aplicación de tributos y otros ingresos municipales". Este sistema constituirá el instrumento tecnológico necesario para que, poniendo en valor los actuales recursos humanos existentes, se dé cumplimiento a la previsión del art. 135.1 de la Ley 7/1985, de 2 de abril, de consecución de una gestión integral del sistema tributario municipal, regido por los principios de eficiencia, suficiencia, agilidad y unidad en la gestión.

También es objeto de este proyecto, dar respuesta a las Leyes 39/2015, de 1 de octubre, del Procedimiento Administrativo Común y 40/2015, de 1 de octubre, de Régimen Jurídico del Sector Público que introducen importantes novedades en materia de expediente electrónico, notificaciones telemáticas, cómputo de plazos por horas, etc.

El sistema integral, además de contar con la vertiente interna necesaria para garantizar una adecuada aplicación de los tributos (comprensiva de la gestión, la inspección y recaudación, además de la asistencia al contribuyente), deberá disponer de las funcionalidades necesarias para permitir la comunicación e interacción con los ciudadanos a través de la Sede electrónica del Ayuntamiento.

Los objetivos generales de este proyecto comprenden:

- Implantar un sistema de tramitación de expedientes tributarios que los gestione en todas sus fases y trámites, y que facilite, entre otras cosas, la generación electrónica de documentos, el control de plazos y el estado y situación de los expedientes.
- Racionalizar y normalizar la tramitación actual reduciendo, simplificando y eliminando trámites a la vez que posibilitando el establecimiento de mecanismos



de medición de las actividades y de los resultados y de mejora continua de los procesos para evitar la redundancia en los procedimientos administrativos.

- Mejorar la orientación al contribuyente y al servicio.
- Posibilitar la gestión descentralizada de los procesos tributarios de manera que las distintas unidades administrativas a través del aplicativo puedan, entre otras tareas, iniciar, subsanar, incorporar nueva documentación y hacer seguimiento de los expedientes a que dan lugar.
- Permitir la integración con los sistemas internos de la Corporación tales como: Registro de Entrada/Salida presencial y electrónico, Contabilidad, Sede electrónica, Portafirmas, Gestión de expedientes electrónicos y Archivo electrónico, etc.

## **2. OBJETO DEL CONTRATO**

El alcance de la contratación comprende la prestación de un servicio para la puesta a disposición del Ayuntamiento de Rivas Vaciamadrid, de una aplicación para la gestión tributaria y recaudatoria bajo el marco de la administración electrónica.

Para la correcta explotación de la aplicación informática, el adjudicatario deberá realizar las tareas necesarias de parametrización y adaptación, debiendo contemplar para ello:

- La puesta a disposición del Ayuntamiento de una plataforma orientada a cubrir las necesidades de gestión, inspección y recaudación en los ingresos municipales.
- Parametrización de las funcionalidades conforme al contexto y necesidades del Ayuntamiento.
- Integración con las plataformas corporativas del Ayuntamiento y sistemas externos implicados.
- Migración de los datos desde la aplicación actualmente utilizada por el Ayuntamiento, hacia la nueva herramienta.
- Asistencia in-situ" en las instalaciones del Ayuntamiento los días laborables según calendario laboral, y en horario de 08:00 a 15:00, durante el proceso de puesta en funcionamiento del Sistema, hasta la recepción de conformidad por parte del Ayuntamiento.



- Esta prestación será, como mínimo, de 3 meses/persona, por parte de expertos en el manejo de la aplicación.
- Gestión integral de la infraestructura tecnológica durante la vigencia del contrato, incluyendo servicios integrales de Centro de Proceso de Datos y comunicaciones seguras entre este y la red corporativa del Ayuntamiento.
- Obligación de respetar los preceptos e indicaciones contenidas en el Real Decreto 4/2010, de 8 de enero, por el que se regula el Esquema Nacional de Interoperabilidad y Seguridad en el ámbito de la Administración Electrónica, así como en futuras modificaciones legislativas.

**Hardware:**

Suministro y puesta en marcha de todos los dispositivos de red para la total implementación de la propuesta tecnológica planteada por los licitadores.

Cualquier indicación contenida en este pliego relativa a marca o modelo comercial, debe entenderse referida a sus características esenciales como similares.

**Software:**

Instalación y puesta en marcha del software necesario para la administración de toda la infraestructura. El licitador correrá a cargo de todas las licencias de sistemas operativos necesarias para la puesta en funcionamiento.

Cualquier indicación contenida en este pliego relativa a marca o modelo comercial, debe entenderse referida a sus características esenciales como similares.

Todo el software aplicado deberá respetar los preceptos e indicaciones contenidas en el Real Decreto 4/2010, de 8 de enero, por el que se regula el Esquema Nacional de Interoperabilidad y Seguridad en el ámbito de la Administración Electrónica. Para ello el licitador deberá suministrar gratuitamente todos los interconectores mediante API y servicios web para su total interoperabilidad con cualquiera de los sistemas municipales.



#### **Formación:**

Plan de formación del personal del Ayuntamiento de Rivas-Vaciamadrid para el correcto uso del hardware y software ofertado. Formación del personal de las áreas implicadas en cuatro niveles, a los que se destinarán cursos por un mínimo de 150 horas:

- Formación de usuarios de Gestión.
- Formación de usuarios de Atención al Ciudadano.
- Formación de usuarios de Dirección.
- Formación de usuarios Técnicos.

#### **Mantenimiento:**

Mantenimiento de toda la infraestructura en estado óptimo de funcionamiento de un mínimo de 4 años. Servicios de apoyo y soporte a la gestión y explotación del sistema, incluido el mantenimiento evolutivo y correctivo.

#### **CPV:**

- 48211000-0** Paquetes de software de interconectividad de plataformas
- 48100000-9** Paquetes de software específico de un sector económico
- 48444000-2** Sistema de contabilidad
- 48443000-5** Paquetes de software de contabilidad
- 48000000-8** Paquetes de software y sistemas de información
- 48612000-1** Sistema de gestión de base de datos
- 32573000-0** - Sistema de control de comunicaciones
- 32570000-9** - Equipo de comunicaciones
- 30211300-4** Plataformas informáticas
- 32420000-3** - Equipo de red
- 32424000-1** - Infraestructura de red
- 32581000-9** - Equipo de comunicación de datos.

#### **Dirección de Correo para Consultas técnicas sobre el pliego:**

[ajlazar@rivasciudad.es](mailto:ajlazar@rivasciudad.es) indicando en el asunto la referencia del pliego de condiciones técnicas.

### 3. PRESUPUESTO. VALOR ESTIMADO. TIPO DE LICITACIÓN

El presupuesto máximo comprometido para el presente contrato asciende a la cantidad de 1.082.644,57€, al que se incorporará el IVA al tipo del 21% por importe de 227.355,35€, sumando un total de 1.309.999.92€.

PRECIO MÁXIMO DE LICITACION	1.082.644,57€.
IVA 21%	227.355,35€.
IMPORTE TOTAL MÁXIMO (CON IVA)	1.309.999.92€.
VALOR ESTIMADO:	1.314.049,50 €.

El valor estimado del contrato comprende la posibilidad de prórroga conforme se especifica en éste Pliego

El tipo de licitación será el % de baja sobre el precio del contrato, sin IVA. El porcentaje oferta, se aplicará tanto sobre el apartado licencia de uso e implantación, como sobre la cuota anual de mantenimiento que permanecerá invariable en caso de prórroga.

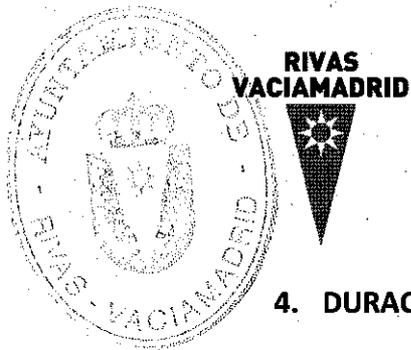
Distribución presupuestaria estimada, en aplicaciones y anualidades:

Año	Imputación presupuestaria	Denominación	Importe sin IVA
2018	0111/49200/64100	Licencia de uso e implantación	619.834,70 €
2018	0312/93000/21600	Suponiendo inicio a mitad de año	57.851,23€
2019	0312/93000/21600	Cuota anual	115.702,47€
2020	0312/93000/21600	Cuota anual	115.702,47€
2021	0312/93000/21600	Cuota anual	115.702,47€
2022	0312/93000/21600	CUOTA ANUAL REGULARIZADORA	57.851, 23€
<b>Tipo de licitación</b>			<b>1.082.644,57€</b>

2022	Prórroga año 1	57.851,23€
2023	Prórroga año 2	115.702,47€
2024	Cuota final prórroga	57.851,23

**TOTAL ESTIMADO**

**1.314.049,50**



#### **4. DURACIÓN**

El contrato tendrá un plazo de vigencia de 48 meses a contar desde el día que se estipule en el documento de formalización, pudiendo ser prorrogado hasta 24 meses adicionales, sumando un total de 6 años en su totalidad incluyendo prórrogas.

##### **Plazo de puesta en marcha del Sistema**

El Sistema de Información ofertado, deberá entrar en funcionamiento, cubriendo las necesidades generales del Ayuntamiento en los ámbitos tributario y recaudatorio, en un plazo máximo de 9 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.

El plazo de puesta en marcha que oferte cada licitador, forma parte de los criterios de valoración objetivos sujetos a fórmulas, por lo que el mismo se incluirá en el sobre C, junto con la proposición económica.

En el caso de que el adjudicatario no cumpla con el plazo de implantación que indique en su oferta, el Ayuntamiento ejercerá las acciones legales oportunas para exigir la compensación por los daños y perjuicios que dicho retraso le genere, siempre que el retraso fuera imputable al adjudicatario.

##### **Plazo de mantenimiento del sistema**

Una vez puesto en marcha el sistema, el adjudicatario realizará el mantenimiento hasta completar los 48 meses de contrato inicial. La prórroga del contrato por 24 meses adicionales, se realizará sobre el mantenimiento.

#### **5. FORMA DE PAGO**

El adjudicatario facturará el importe correspondiente a cada bloque, del siguiente modo:

Licencia de uso de la Aplicación Informática y servicio para implantación y puesta en marcha:

Una vez que la misma sea instalada en el CPD ofertado por el adjudicatario, siendo esta accesible desde la Red Local del Ayuntamiento.

Cuando los trabajos relacionados en este apartado estén finalizados y el Sistema entre en funcionamiento operativo, se presentará una única factura a la finalización de los trabajos por importe de 619.834,70 € más IVA, u otro resultado de la licitación.

#### Cuota anual

Este concepto incluye la prestación, por parte del adjudicatario, de todos los servicios necesarios para la explotación eficiente del Sistema por parte del Ayuntamiento: Infraestructura tecnológica, comunicaciones, soporte a la gestión y a la explotación, mantenimiento de la aplicación y, en general todo lo requerido en el pliego de prescripciones técnicas, emitiendo una factura mensual correspondiente al 1/12 del importe anual (sobre el tipo de 115.702,47 € más IVA) ofertado por este concepto, una vez superada la fase anterior.

### **6. REVISION DE PRECIOS**

No procede.

### **7. CARACTERÍSTICAS DE LA APLICACION: REQUISITOS FUNCIONALES**

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

#### **7.1. Servicios Carpeta ciudadana**

Deberá integrarse en la Sede Electrónica del Ayuntamiento, y con la carpeta ciudadana del Ayuntamiento de Rivas Vaciamadrid, permitiendo que sea el punto de relación con los contribuyentes, debiendo contemplar las siguientes posibilidades:

Posibilidad de realizar actuaciones seleccionadas a través de un acceso no identificado.

Permitir acceso a todos los datos de tributos, expedientes, objetos tributarios a través de Servicios web

- Solicitud de cita previa, integrándose con el sistema del Ayuntamiento.
- Simulador de tasas e impuestos, configurable por los administradores del sistema ante nuevas tasas, deberá de estar definidos, IIVTNU e IVTM, sin límite.



### Simulador de IIVTNU e IVTM

- Identificación mediante firma electrónica y sistema Cl@ve y cualquier otro sistema de identificación y firma conforme a lo establecido en la Ley 39/2015.
- Acceso a toda su información tributaria: valores en distintos estados, objetos tributarios, sistema especial de pagos etc
- Seguimiento del estado de expedientes a través de la Carpeta del ciudadano.
- Pago de valores mediante cargo en cuenta en entidades financieras o a través de la plataforma de pago que designe El Ayuntamiento, permitiendo el pago sin identificación electrónica, a través de información que le haga llegado al contribuyente
- Autoliquidación de vehículos, IIVTNU y todas las tasas y precios públicos en modo identificado y sin identificar generando modelo de autoliquidación según las normativas bancarias modalidad C60 3, redireccionando a la pasarela de pagos para poder realizar el pago y permitir en el mismo trámite la presentación telemática.
- Domiciliaciones bancarias de tributos individuales y adhesión al Sistema Especial de Pagos del Ayuntamiento.
- Informe de estar al corriente de obligaciones tributarias.
- Buzón de notificaciones telemáticas, integrado con la plataforma de notificación corporativa (Notific@).
- Fraccionamientos, con emisión de resolución automatizada.
- Aportación de documentos
- Cualesquiera actuaciones administrativas relacionadas con el entorno tributario, con registro electrónico de las mismas e integración con la aplicación tributaria.
- Contemplará las relaciones de representación para actuaciones en nombre de tercero.

Asimismo, la Oficina Virtual permitirá el acceso de Colaboradores sociales, mediante asignación de claves de acceso, con las siguientes funcionalidades:

- Obtención de certificados de deudas en el IBI.
- Autoliquidaciones asistidas de IVTM y IIVTNU.
- Autoliquidación asistida de tasas y precios públicos.
- Actuaciones en nombre de terceros utilizando la funcionalidad de representación.

## **7.2 Base de datos de Terceros y Ciudad**

- Deberá funcionar bajo la filosofía de dato único, integrándose la empresa adjudicataria con la base de datos de terceros y Ciudad corporativa y se deberá incluir, al menos, los siguientes datos básicos:
- Tipología: Personas físicas, personas jurídicas, comunidad de propietarios, comunidad de bienes, organismos oficiales, etc.
- NIF / NIE / Pasaporte
- Datos jurídicos e histórico de cambios
- Domicilio fiscal y direcciones alternativas, con histórico
- E-mail, teléfonos y otros datos de comunicación.
- Relaciones con otros terceros (representante, empleado, heredero, etc.)
- Documentos asociados
- Bienes (cuentas bancarias, datos S.Social, Vehículos DGT, etc.)
- Domiciliaciones
- Vinculación con toda la información del sistema.
- Callejero municipal
- Trameros
- Direcciones codificadas según normativa INE.

Desde la ficha del contribuyente debe poder accederse a toda la información asociada al mismo (datos económicos, objetos tributarios, valores, expedientes de gestión, expedientes de ejecutiva, etc.)

Los datos personales podrá ser consultado a través de la Carpeta de la ciudadanía de Rivas Vaciamadrid integrándose con la actual.

Para facilitar la gestión de este archivo se considera necesario contar, entre otras, con las siguientes funcionalidades:

- Mantenimiento de personas de forma interactiva y por carga de soportes (alta, modificación, unificación, consolidación, etc.)
- Tratamiento singular para grandes contribuyentes y Organismos públicos
- Mantenimiento y gestión de domicilios alternativos de notificación
- Herramientas de depuración, tales como unificación de contribuyentes, unificación de domicilios y controles de coherencia, tanto para los datos ya existentes como para los incorporados de ficheros externos. Igualmente debe



de disponer de conectores Web Services con la AEAT, para domicilio fiscal, con Dirección General de la Policía, para el DNI, etc.

- Depuración de callejero
- Unificación de direcciones

### **7.3 Gestión Tributaria integral**

El sistema debe de ser capaz de iniciar los expedientes tributarios desde la información suministrada por los expedientes administrativos de cualquier otro servicio municipal donde se generen los distintos hechos imposables.

La gestión tributaria Integral se realizará a través de expedientes tributarios, que con carácter general, el tramitador de expedientes dispondrá de las siguientes funcionalidades:

- Bandejas de tareas por usuarios a departamentos.
- Integración con firma electrónica de empleado público, la firma se integrará con el portafirmas corporativo.
- Composición y foliado del expediente firmado electrónicamente, una vez finalizado el expediente de su tramitación se incorporará al archivo electrónico municipal integrándose en el de manera automática
- Integración de las resoluciones que requieren fe pública con la aplicación informática sobre la que se lleva el Libro de Resoluciones
- Mantenimiento de plantillas de documentos para la gestión tributaria.
- Mantenimiento de versiones de las plantillas, con posibilidad de composición por el usuario de los textos a emplear en los procedimientos, sumando, de forma cómoda, varios textos parciales predefinidos y permitiendo campos de texto libre
- Tramitación completa y electrónica de fraccionamientos, aplazamientos, suspensiones, devoluciones, compensaciones de deuda, concursos, recursos de reposición y demás procedimientos tributarios. La tramitación de dichos procedimientos tendrá incidencia automatizada sobre el estado de los valores correspondientes
- Gestión y control de todo tipo de notificaciones convencionales o electrónicas de documentos generados por la aplicación de forma individual o masiva. Generación de remesas de notificación y su seguimiento. Generación de ficheros para la impresión de notificaciones a través entidades colaboradoras o empresas notificadoras y seguimiento de los mismos, integrándose con el sistema SICER de Correos u otros que pudiera utilizar en un futuro.

Asimismo, el módulo de administración de la gestión tributaria deberá permitir la parametrización de:

- Cada una de las figuras tributarias, precios públicos y sanciones recogidas en las ordenanzas municipales.
- Normalización, estructuración y programación de las ordenanzas fiscales, de precios públicos y otras que contengan ingresos por sanción.
- Programación y cálculo de figuras nuevas dicha programación deberá ser autónoma al ayuntamiento permitiendo que los administradores creen nuevas tasas impuestos...
- Gestión de las exenciones y bonificaciones de cada figura.
- Archivo de ordenanzas por periodos de vigencia.
- Visualización de las ordenanzas desde la propia aplicación.
- Este módulo de Administración deberá permitir la adaptación sencilla y rápida del sistema a los cambios en la normativa o las ordenanzas

### **7.3.1 Gestión de ingresos**

#### **7.3.1.1 Generales para todos los tributos**

- Resúmenes de Padrones y censos, reflejando elementos tributarios del mismo, número de recibos, importe total y cualesquiera otros elementos tributarios, permitiendo desglosar, por tipo, las exenciones y bonificaciones establecidas.
- Exportación de los resúmenes de censos a módulos de Información estadísticas, para dar respuesta a las solicitudes de otras Administraciones Públicas conforme con la estructura que estas solicitan (ej. Ministerio de Hacienda y Función Pública).
- Extracción de las exenciones y bonificaciones contenidas en el padrón de cada Tributo, identificándolas por tipo de bonificación, período de aplicación y objetos tributarios afectados por las mismas.
- Emisión de resoluciones agrupadas de aprobación de nuevas exenciones o bonificaciones, con posibilidad de notificarlas individualmente a cada uno de los beneficiarios.
- Obtención de los datos globales de cada tipo de exención y bonificación. Permitirá identificar la cuota total y la cuota bonificada.
- Descarga mensual de Ficheros de Fallecidos del Padrón de Habitantes Municipal, actualizando la base de datos de personas. Permitirá el cambio a "Herederos de", indicando los recibos a anular que hubieran sido emitidos a nombre del fallecido con posterioridad a la fecha de alteración.

- Obtención de estadísticas y gráficos con datos obtenidos en los Padrones y censos de cada año y con posibilidad de realizar comparativas entre los mismos.
- Notificación de alteraciones catastrales por cambio de titularidad.
- Gestión de baja de recibos y liquidaciones.
- Tramitación completa y electrónica de procedimientos de verificación de datos y de comprobación limitada.
- Obtención de informe sobre los beneficios fiscales en tributos locales concedidos, conteniendo información detallada de los beneficios fiscales y su incidencia en los ingresos de la Entidad Local.

### **7.3.1.2 Impuesto sobre Bienes Inmuebles**

El sistema contemplará todas las funcionalidades necesarias para el mantenimiento de los objetos tributarios del IBI, con validación, carga y actualización a través del tratamiento de soportes catastrales.

Deberá soportar todos los procesos de gestión tributaria de este impuesto: Urbana, Rústica y de características especiales, tales como exenciones, bonificaciones y no sujetos, mediante sus correspondientes expedientes electrónicos.

A partir de la información almacenada en el sistema se generarán:

- Cálculo y generación de censos, provisionales y definitivos.
- Emisión de liquidaciones de forma interactiva y masiva por tratamiento de ficheros DOC de la DG de Catastro: posibilidad de emisión de liquidaciones agrupando años o por ejercicio; posibilidad de agrupación de ejercicios en riesgo de prescripción; notificación agrupada de liquidaciones.
- Emisión de liquidaciones individuales derivadas de declaraciones tributarias.
- Expediente de división de deuda por porcentaje de participación.
- Tramitación de alteraciones jurídicas –expedientes de transmisión de dominio (901)
- Integración mediante servicios web con la base de datos de la DGC y gestión de alteraciones de orden jurídico.
- Generación y tratamiento de todos los ficheros catastrales.
- Visualizador GIS con el sistema geográfico del ayuntamiento (ESRI) u otros.
- Obtención de informes sobre los beneficios fiscales en tributos locales concedidos, conteniendo información detallada de los beneficios fiscales y su incidencia en los ingresos de la Entidad Local.
- Tratamiento de toda la información a través de servicios web y Api para el tratamiento o visualización a través de la plataforma de ciudad.

Deberá gestionarse un único callejero integrándose con la base de datos ciudad del Ayuntamiento, que sea compatible con Catastro, AEAT, INE, DGT, etc., que permita recoger la distinta codificación que cada una de las Administraciones, tiene para la misma vía, evitando de este modo discrepancias en las direcciones tributarias y fiscales.

### **7.3.1.3 Impuesto sobre Vehículos de Tracción Mecánica (IVTM)**

El sistema soportará todas las actuaciones necesarias para el mantenimiento de los datos fiscales de los vehículos, como objetos tributarios, para calcular la base imponible de este impuesto.

Incluirá los procesos de alta, modificación y baja de vehículos desde diferentes orígenes (manual, DGT fruto del convenio DGT-FEMP para el intercambio de información y mutua colaboración administrativa, padrón online, procesos masivos, etc.).

El mantenimiento de exenciones y bonificaciones deberá realizarse a través de los correspondientes expedientes electrónicos. Asimismo, los expedientes por situaciones de prorrateo y sus consecuencias tributarias asociadas: emisión de devoluciones automáticas en caso de bajas.

A partir de la información almacenada en el sistema, se generará:

- Cálculo y generación de Padrones Fiscales, provisionales y definitivos.
- Emisión de liquidaciones de forma interactiva y masiva por tratamiento de ficheros de la DGT.
- Emisión de liquidaciones individuales derivadas de declaraciones tributarias.

La aplicación permitirá la generación de autoliquidaciones de forma presencial o a través de la Carpeta Ciudadana

Contemplará que, desde la carga mensual de la DGT, se puedan generar las autoliquidaciones en base a la fecha de alta en la DGT.

Permitirá la actualización de impagados en la DGT mediante Servicio Web, de manera desatendida y planificada.

### **7.3.1.4 Impuesto sobre Actividades Económicas (IAE)**

El sistema permitirá la gestión censal completa del IAE: altas, bajas, variaciones y determinación de la cuota tarifa por actividad y cuota superficie.

En caso de no tener asumida la gestión censal, posibilitara la carga de la matricula provisional, matricula definitiva, soportes trimestrales de la AEAT, etc.

Índice de situación incluido en territorio a nivel de vía/número.

Procesos de gestión tributaria del IAE, tales como exenciones y bonificaciones, mediante los correspondientes expedientes electrónicos.

A partir de la información almacenada en el sistema, se generará:

- Cálculo y generación de Padrones Fiscales, provisionales y definitivos.

- Emisión de liquidaciones de forma interactiva y masiva por tratamiento de las cintas trimestrales de la AEAT.
- Emisión de liquidaciones individuales derivadas de declaraciones
- Procedimiento de Inspección tributaria de IAE: procedimiento sancionador incluyendo trameros.

### **7.3.1.5 Impuesto sobre el Incremento del Valor de los Terrenos de Naturaleza Urbana (IIVTNU): adecuación a las modificaciones legales previstas por la Sentencia del Tribunal Constitucional**

El sistema dispondrá de un registro de transmisiones, en el que se recojan todos los datos relacionados con las mismas y a través del cual se lleven a cabo todas las actuaciones relacionadas con el hecho impositivo:

- Actualización automática del registro de transmisiones a partir de la obtención desde la plataforma ANCERT, mediante Servicio Web, de la Ficha Notaria (pdf y XML), así como del documento de escritura.
- Grabación de cambios de titularidad de bienes inmuebles y automatización de las consecuencias tributarias que se deriven de la transmisión.
- Verificación mediante referencia catastral o número de protocolo y Notario de la existencia de liquidación/autoliquidación registrada con la misma fecha de transmisión.

A partir del análisis de los datos del registro de transmisiones, el sistema deberá permitir la realización de las siguientes operaciones:

- Activación/iniciación de los procedimientos de IIVTNU, IBI con captura de la información relativa a los mismos.
- Carga de la información procedente de los Notarios a través de ANCERT y cruce de la misma por diferentes criterios para controlar la presentación de declaraciones/autoliquidaciones de IIVTNU, IBI y detectar sus omisiones.
- Generación de requerimientos masivos o individuales de IIVTNU, IBI a partir de las omisiones detectadas por la carga de ficheros ANCERT.

A través de la Oficina Virtual Tributaria o de forma presencial, los ciudadanos podrán presentar sus autoliquidaciones o realizar las liquidaciones con determinación de:

- Del obligado (contribuyente/sustituto) y del interviniente no obligado, en su caso.
- Distintas formas de realizar el hecho imponible (inter vivos o mortis causa; transmisión de la propiedad o constitución o transmisión de derechos reales de goce limitativos del dominio).

- Detalle del hecho, acto o negocio determinante en cada caso (compraventa, expropiación, dación en pago, herencia, usufructo temporal o vitalicio, derecho de habitación, etc.).
- Notario o Administración autorizante y protocolo o detalle del documento.
- Porcentaje transmitido.

Datos registrales del objeto tributario.

Periodo de generación de la plusvalía / fecha inicial y final para determinar el número de años.

- Referencia catastral del inmueble (permitirá saber el valor suelo del momento del Devengo y generación de los automatismos necesarios para efectuar cambios de titularidad en otros tributos (IBI y Tasa de Gestión de Residuos Sólidos Urbanos?)
- Beneficios fiscales aplicables (exención/bonificación) y el tipo concreto del mismo (Administraciones Públicas, entidades benéficas, transmisiones mortis causa entre familiares, ...)

El sistema deberá estar completamente integrado con la plataforma ANCERT, a la que se accederá mediante adhesión al Convenio FEMP, en lo referente a consulta telemática de la deuda pendiente de IBI, simulación, autoliquidación asistida, presentación y pago telemático del IIVTNU.

Como consecuencia de la revisión de las autoliquidaciones presentadas por los ciudadanos, el sistema deberá permitir la generación de autoliquidaciones complementarias y liquidaciones paralelas.

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

Implementación de las actuaciones necesarias para la gestión e inspección del ICIO, que deberán realizarse mediante los correspondientes expedientes electrónicos:

- Integración con los expedientes de origen de las áreas de urbanismo y actividades.
- Generación de liquidaciones provisionales.
- Registro de finales de obra y presupuesto.
- Generación de liquidaciones definitivas.
- Generación de autoliquidaciones de forma presencial o por Internet.

#### **7.3.1.7 Tasas y precios públicos**

El sistema contemplará las funcionalidades necesarias para la libre definición y gestión de las tasas y precios públicos:

- Integración con los expedientes que originan los hechos imponible.



- Mantenimiento de parámetros y tarifas.
- Generación de objetos tributarios vinculados al territorio.
- Generación de autoliquidaciones, liquidaciones y recibos, partiendo de los objetos tributarios.
- Asociación de los objetos tributarios a referencia catastral, cuando sea posible.

Deberán poder presentarse autoliquidaciones de tasas y precios públicos a través de la Carpeta Ciudadana

#### **7.3.1.8 Sanciones de Tráfico**

La aplicación deberá soportar la gestión administrativa integral de las sanciones de tráfico (bajo los dos posibles sistemas de delegación) bajo la misma filosofía de funcionamiento que el resto de conceptos tributarios del Sistema, soportándose bajo el modelo de Administración Electrónica integral.

Se deberá de integrar con el sistema de semáforo rojo y sanciones actuales de Regimen Sancionador; contemplará desde la grabación de boletines, hasta el cobro en periodo ejecutivo, en su caso, utilizando los módulos corporativos del Sistema (notificaciones, expedientes de gestión, expedientes ejecutivos, etc.).

Contemplará desde la grabación de boletines, hasta el cobro en periodo ejecutivo, en su caso, utilizando los módulos corporativos del Sistema (notificaciones, expedientes de gestión, expedientes ejecutivos, etc.).

Asimismo, permitirá la incorporación de fichero externos (aplicaciones externas de multas, ORA, radares, foto rojo, etc.).

Implantación de la DEV

Se valorará específicamente la disponibilidad de una aplicación tipo APP, que funcione sobre los sistemas operativos más usuales en los dispositivos Smartphones, en conexión directa con la aplicación suministrada y con la DGT, pudiendo funcionar en modo desconexión cuando no exista cobertura de datos.

#### **7.3.1.9 Otros ingresos no tributarios**

El sistema deberá permitir la liquidación y recaudación de ingresos, tales como sanciones por infracción de las Ordenanzas municipales, reintegro por percepción indebida de devoluciones, subvenciones no justificadas, costas procesales, sanciones tributarias diversas (incumplimiento órdenes de embargo, falta de atención a requerimientos, etc.), etc.

Asimismo, las que pudieran producirse de "derecho privado", tales como alquileres.

#### **7.3.1.10 Sistema Especial de Pagos (S.E.P.)**



El Sistema debe de ser capaz de cumplir el Sistema Especial de Pagos (S.E.P.) que actualmente tiene establecido el Ayuntamiento de Rivas Vaciamadrid en su Ordenanza General de Gestión, Recaudación e Inspección de los Tributos Municipales y otros Ingresos de Derecho Público y que determina el pago de las deudas de cada contribuyente mediante el pago prorrateado en cuotas bimestrales de sus obligaciones tributarias a lo largo del año, con una regularización final. El S.E.P. determinará el pago por domiciliación bancaria de todas las deudas tributarias susceptibles de ser incluidas en esta modalidad de pago, con la bonificación que en cada caso corresponda y sin intereses de demora.

Las deudas tributarias que deberán poderse incluir en el S.E.P. son las que a cada sujeto pasivo le sea exigible en el periodo impositivo en curso.

El sistema permitirá el cobro de las cuotas prorrateadas mediante el cargo a la cuenta corriente que el obligado tributario haya señalado al efecto.

El sistema debe de ser capaz de incorporar al SEP cualquier nueva unidad de los contribuyentes acogidos al sistema especial de pagos.

Si como consecuencia de la regularización final resultara la obligación de realizar una devolución por parte del Ayuntamiento, el sistema será capaz de proceder al cálculo automático de la devolución en la misma cuenta de la domiciliación. La devolución no

se efectuará si obligado tributario tuviera deudas pendientes de pago con el Ayuntamiento.

### **7.3.2 Recaudación**

#### **3.3.2.1 Cobros**

Permitirá la gestión de los recibos para el cobro de valores de cualesquiera conceptos impositivos, a través de los cuadernos CSB60-1, CSB60-2 y CSB60-3 y CSB19.

Los recibos no domiciliados, también se podrán pagar de forma:

- Presencial en las oficinas del Ayuntamiento mediante tarjeta de crédito
- A través de la Carpeta Ciudadana con o sin identificación electrónica
- A través de la App del Organismo

Para ello, el sistema deberán contemplar las siguientes funcionalidades:

- Gestión de todo tipo de cobro de forma interactiva o masiva.
- Gestión de la puesta al cobro de tributos periódicos en periodo voluntario.
- Gestión de la puesta al cobro de liquidaciones de ingreso directo.



- Recaudación de valores en voluntaria por comparecencia ante el personal de atención al público mediante TPV o datafono.
- Gestión de la puesta al cobro, en aquellos casos que se considere, a través de transferencia bancaria (Cuaderno 43)
- Gestión de las entregas a cuenta.
- Elaboración de la Cuenta de Recaudación del ejercicio, así como otras estadísticas e informes.
- Cálculo automático de la deuda según el estado del valor.
- Posibilidad de acordar la anulación de cobros, sin anulación de recibos.

### **7.3.2.2 Domiciliaciones**

Se deberán habilitar las funcionalidades necesarias para que particulares, administradores, representantes y entidades financieras colaboradoras puedan gestionar la domiciliación de los cargos periódicos de los contribuyentes.

La gestión de las domiciliaciones se podrá realizar de forma:

- Presencial en las Oficinas del Ayuntamiento
- A través de la Carpeta Ciudadana del Ayuntamiento
- A través del cuaderno 60 y el cuaderno 19

Deberá contemplar las siguientes funcionalidades:

- Mantenimiento de domiciliaciones individuales o masivas por tratamiento de soportes bancarios.
- Domiciliación general del contribuyente, tanto de los objetos tributarios actuales como futuros, liquidaciones y de fraccionamientos.
- Aplicación de bonificaciones por domiciliación.
- Generación y tratamiento del cuaderno 19 y sus anexos.
- Histórico de domiciliaciones.

### **7.3.2.3 Fraccionamientos**

Podrán realizarse, bien en forma presencial, o a través de la Oficina Virtual Tributaria, contemplando la posibilidad de emitir por esta última vía una resolución, bajo el modelo de Actuación Administrativa Automatizada –AAA-, recogida en la Ley 39/2015.

Cuando esta actuación se realice desde la Carpeta Ciudadana se aplicarán los mismos criterios que en modo presencial, de acuerdo con la ordenanza que soporta dicha actuación.

Permitirá la gestión integral de los fraccionamientos, el tratamiento e impresión de los distintos documentos asociados (recibos, vencimientos, reclamaciones, certificados, etc.) y generar el cobro de los recibos en periodo de pago a través de cuaderno CSB19.

Toda la gestión deberá enmarcarse en el correspondiente expediente, bajo modelo de Administración Electrónica, con aplicación automática de las consecuencias tributarias asociadas.

Permitirá el control de los fraccionamientos incumplidos y la continuidad o inicio de forma automática del período ejecutivo y del procedimiento de apremio de los recibos incluidos en el fraccionamiento.

#### **7.3.2.4 Devoluciones**

Este módulo permitirá la devolución al interesado de los cobros realizados de forma indebida previa solicitud expresa del mismo o de oficio por parte del Ayuntamiento.

El sistema deberá contemplar los siguientes tipos de devolución:

- De gestión: devolución total o parcial del importe de uno o más pagos incluyendo
  - principal, recargos, intereses y costas
- Cobros duplicados: devolución de los cobros duplicados
- Depósito: Devolución de una fianza
- Remanente: Devolución del saldo a favor del contribuyente producto de embargos
  - que han resultado improcedentes o por fraccionamiento
- Otras situaciones excepcionales
- Este módulo deberá incluir todos los procesos y funcionalidades necesarias para la tramitación del expediente asociado a la devolución (total o parcial) así como los intereses que aplicaran en su caso. La devolución se podrá pagar por los siguientes medios:
  - Por transferencia bancaria
  - Por compensación de deuda o multas que el beneficiario pueda tener con el Ayuntamiento

#### **7.3.2.5 Suspensión y paralización**

La suspensión de las deudas se producirá bien de forma automática cuando se interponga, en período voluntario, recurso contra una multa o sanción, o de forma manual cuando se sea un recurso contra un tributo o se reciba una orden judicial.



El sistema deberá estar parametrizado para calcular la fecha de prescripción en función de las distintas casuísticas de la suspensión.

Cuando la suspensión se levante, deberá revertir la deuda a su estado original recalculando los intereses correspondientes.

El sistema deberá controlar el período de vigencia de la suspensión y disponer de alarmas para los usuarios.

Por otro lado, la paralización funciona de manera equivalente a la suspensión pero se producen por una motivación administrativa y de gestión. El sistema deberá permitir la paralización automática cuando se ejecuten determinadas operaciones tales como fraccionamientos y aplazamientos en período voluntario.

Cuando los expedientes de fraccionamiento y aplazamiento se resuelvan (por incumplimiento, denegación o desistimiento), el sistema deberá revertir la deuda automáticamente a su estado original recalculando los intereses correspondientes.

El sistema deberá controlar el periodo de vigencia de la paralización y disponer de alarmas para los usuarios.

Finalmente, el sistema deberá permitir gestionar y controlar el estado de las garantías (avales, fianzas, etc.) asociadas a la suspensión y paralización.

#### **7.3.2.5.1 Régimen especial de Concursos**

La aplicación debe contar con las funcionalidades específicas que den respuesta a la problemática relacionada con los Concursos de Acreedores.

Permitirá identificar los contribuyentes sujetos a un procedimiento concursal, mediante la carga de ficheros remitidos, en su caso, por empresa especializada, paralizando los recibos calificados como créditos concursales y deberá contener todas las especialidades del procedimiento y en especial el tratamiento de los recibos, la emisión, comunicación y control periódico de los certificados de créditos concursales y contra la masa, así como la posibilidad de incorporar al sistema el control de las fases del procedimiento concursal.

#### **7.3.2.5.2 Régimen especial de las Administraciones públicas**

La aplicación permitirá identificar los recibos de las Administraciones Públicas, parametrizando las situaciones especiales del procedimiento de recaudación para las mismas, excluyéndolos de los procedimientos masivos de pase a ejecutiva y embargos,

y en especial, del desarrollo y control del procedimiento especial de compensación de oficio de deudas de dichas entidades.

#### **7.3.2.6 Prescripción**

El sistema deberá permitir la gestión integral de la prescripción de las deudas. Para ello, todas las deudas deberán llevar asociado su fecha de prescripción que se calculará según la norma reguladora correspondiente y que deberá ser parametrizable.

Durante la vida de la deuda, se podrán realizar acciones bien desde el Ayuntamiento o por parte del contribuyente que interrumpan temporalmente el plazo de prescripción.

Una vez finalizadas dichas acciones, el sistema deberá recalcular automáticamente la nueva fecha de prescripción.

Finalmente, el sistema permitirá la consulta de las deudas por fecha de prescripción y dispondrá de alertas asociadas.

#### **7.3.2.7 Ejecutiva**

La aplicación gestionará de forma automática el paso de los valores a periodo ejecutivo, calculando los porcentajes de recargo (5-10-20%) que correspondan durante el proceso, así como incorporándolos al expediente ejecutivo del contribuyente, cuando este exista, o bien generando uno nuevo en caso contrario, una vez que se haya notificado la correspondiente providencia de apremio.

Durante la tramitación del expediente de ejecutiva, el sistema deberá permitir, entre otras, realizar las siguientes actuaciones:

- Generación de Providencias de Apremio.
- Cálculo de recargos de forma automática.
- Carga en ejecutiva de valores externos.
- Solicitud de información y procedimientos de embargo, de forma individual o masiva de cuentas, salarios, vehículos, créditos, inmuebles y de otros tipos de bienes; compatibilidad de embargos
- Reposición a voluntaria.
- Generación, lectura y carga de ficheros informáticos como consecuencia de la adhesión al Convenio AEAT-FEMP, en materia de recaudación ejecutiva.
- Gestión de Compensaciones
- Recaudación de valores en ejecutiva por comparecencia ante el personal de atención al público mediante TPV o datafono.
- Subasta de bienes
- Gestión de fallidos
- Derivación de responsabilidad



#### Hipoteca Legal Tácita

- Gestión de afecciones de bienes; emisión de avisos en caso de transmisiones de dominio
- Gestión de supuestos de sucesión de deudas; automatización en base a la carga del fichero INE de fallecidos

La aplicación deberá dar soporte a la totalidad de procedimientos y modelos documentales que los soporten, recogidos en el Reglamento General de Recaudación para el periodo ejecutivo.

#### 7.3.2.8 Embargos

Todas las deudas en periodo ejecutivo notificadas y que han cumplido el plazo del vencimiento del apremio, podrán pasar a la fase de embargo y se puede realizar de forma individual o masiva.

Durante esta fase, el sistema deberá permitir realizar las siguientes actuaciones:

- Diligencia de embargo. Solicitud de información de forma individual o masiva de
- cuentas, salarios, vehículos, créditos, inmuebles y de otros tipos de bienes.
- Emisión de las correspondientes Diligencias de embargo
- Notificaciones individuales o colectivas de todas las actuaciones del expediente de apremio. Gestión por remesas y publicación en BOE
- Introducción de resultados.
- Emisión de Mandamientos y Otros Documentos desde expediente de ejecutiva con todos los formularios.
- Posibilidad de incorporar terceros a un expediente.
- Información y Ejecución de Embargos Norma 63
- Embargo de créditos realizables a corto plazo (devoluciones AEAT)
- Embargo de sueldos salarios o pensiones
- Embargo de bienes muebles e inmuebles
- Embargos de subvenciones
- Emisión de Mandamientos y Otros Documentos desde expediente de ejecutiva
- Derivaciones de responsabilidad
- Derivación por afección del IBI.
- Subasta de bienes

#### 7.3.3 Contabilidad

La aplicación deberá contar con un módulo de contabilidad auxiliar en el que queden reflejados los asientos de todas las operaciones tributarias y recaudatorias que deban

dar lugar a una anotación contable, según la normativa presupuestaria y contable vigente.

Se deberá de integrar con el sistema de contabilidad corporativo, cargos, cobros, bajas.

El sistema deberá permitir la conciliación y cuadro de los movimientos contables mediante la generación de ficheros de intercambio con el Sistema contable y, específicamente con el módulo de Gestión de Recursos de Otros Entes –ROE

Asimismo, el sistema deberá permitir la contabilización y la rendición de las Cuentas de Gestión a los Organismos Delegantes.

- Control y contabilización de los cargos, los ingresos, las anulaciones, las prescripciones, insolvencia, etc. con repercusión contable.
- Consulta de la Contabilidad, por Concepto, Ejercicio Fiscal, Ejercicio Valor, Municipio, Tipo de Liquidación, de forma individual o combinada.
- Con las funcionalidades descritas, el módulo estará asociado a cada uno de los procedimientos de ingresos susceptibles de intervención en la modalidad que le corresponda, facilitando las herramientas que se requieran para el ejercicio sus funciones por la Intervención municipal.

#### **7.3.4 Procedimiento Inspector y sancionador tributario**

El sistema deberá contar con la funcionalidad que cubran las necesidades de los inspectores tributarios, contemplando:

- Actuaciones del procedimiento inspector y sancionador, integrado con el resto de la aplicación y, en concreto, con los módulos de gestión tributaria y censal y con los expedientes que originan los hechos imposables.
- Tramitación completa, bajo modelo de Administración Electrónica integral.
- Actuaciones masivas e individuales por expediente.
- Integración del procedimiento inspector con el sancionador, incorporando al segundo toda la información común.
- Posibilidad de composición por el usuario de los textos a emplear en ambos procedimientos, sumando, de forma cómoda, varios textos parciales predefinidos y permitiendo campos de texto libre.
- Cálculo de las liquidaciones y sanciones con las especialidades propias de la Inspección (ingresos a cuenta, deducción de cuotas previamente abonadas, intereses según tipo de acta, criterios de graduación de la sanción, reducciones del importe de la sanción, etc.).
- Consultas, informes y estadísticas de gestión.
- Carga y actualización anual de la matrícula del Impuesto sobre Actividades Económicas y enlace con los expedientes de inspección.
- Generación de ficheros para intercambio de información con la AEAT.

- El sistema debe permitir la modificación de documentos estandarizados o "plantillas" por los usuarios.
- El sistema debe permitir la posibilidad de seleccionar o diferenciar el procedimiento inspector, el procedimiento de comprobación limitada o cualquier otro que pudiera establecerse.

### **7.3.5 Recursos**

Asimismo, el sistema deberá contemplar la tramitación completa y electrónica de los procedimientos de recursos de reposición, solicitudes y reclamaciones de cualquier tipo.

La aplicación deberá permitir el seguimiento de Recursos administrativos, Reclamaciones Económico-Administrativas y de los Recursos Contencioso-Administrativos asociados a valores.

### **7.3.6 Seguimiento y control**

El Sistema permitirá, con los datos actualizados en el momento de la petición, la obtención de la siguiente información:

- Estado de la recaudación voluntaria y ejecutiva y comparativa con ejercicios anteriores.
- Cargos emitidos a nivel general, por zona, municipio, concepto o combinación de estos datos, tanto por recibos como por liquidaciones, con detalle de la gestión realizada hasta el momento de la petición del informe.
- Embargos practicados por distintas vías (cuentas, AEAT, salarios, etc.)
- Situación de la prescripción de valores
- Situación de la suspensión de valores
- Seguimiento y estadísticas de expedientes de gestión, con selección multicriterio
- Control de Asistencias a contribuyentes
- Evolución de la base de datos de contribuyentes
- Estadísticas sobre la actividad de Inspección

### **7.3.7 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.

El sistema deberá poder integrarse con el actual sistema de gestión de colas e información del Servicio así como con el servicio de call center presente o futuro

### **7.3.8 Gestión de Notificaciones**

- Gestión y control de todo tipo de notificaciones convencionales o electrónicas de documentos(a través de la integración de la plataforma de notificación del ayuntamiento notific@) generados por la aplicación de forma individual o masiva: prueba electrónica de entrega
- Generación de remesas de notificación y su seguimiento. Generación de ficheros para la impresión de notificaciones a través entidades colaboradoras o empresas notificadoras y seguimiento de los mismos.
- Gestión completa de notificaciones a través del sistema SICER.
- Gestión completa de los envíos ordinarios con retorno de información.
- Procesamiento masivo de la información procedente de Correos u otras empresas, que incluya alarma para la detección de notificaciones sin respuesta.
- Grabación de los datos relativos a la notificación efectiva, intentos de notificación, motivo de la devolución y sus datos asociados al expediente.
- En la recepción de acuses de recibo se dispondrá de una utilidad de lectura de códigos de barra y la posibilidad del escaneado de los acuses.
- Agrupación en una relación a los contribuyentes cuyas notificaciones sean devueltas por motivos desconocidos, ausencia o dirección incorrecta o incompleta, para su inclusión en un archivo informático.
- Selección de notificaciones con dos intentos fallidos para su inclusión en una remesa, al objeto de su publicación en el Boletín Oficial, con grabación de la fecha de éste y la fecha de notificación, que según el tipo de envío podrá ser un plazo desde la publicación.
- Asociación del documento y su acuse de recibo escaneado, a los valores o expedientes afectados.
- Envío a domicilios alternativos del destinatario, en caso de devoluciones.
- Notificación por comparecencia a través de la Sede Electrónica.
- Incorporación de imágenes escaneadas al sistema y posibilidad de vincular valores y documentos de un procedimiento a la imagen del acuse.



### **7.3.9 Gestión de documentos**

La aplicación debe disponer de herramientas para el tratamiento de los documentos que se generen desde la misma, contemplando el control de versiones por contenido. Se tomará en consideración la facilidad de uso de estas herramientas por parte de personal no informático.

Se realizará la clasificación y archivado electrónico de toda la documentación relacionada con los expedientes tributarios y recaudatorios el archivo electrónico municipal. El sistema deberá admitir documentos externos en formato papel mediante la digitalización de los mismos, y en formato electrónico. También deberá implementar un sistema amigable y de fácil uso para el mantenimiento y definición de las plantillas de documentos.

### **7.3.10 Módulo de generación de informes**

La plataforma debe disponer de un módulo que pueda manejar el usuario final para la creación de consultas y cualquier tipo de informes, listados o documentos. El sistema de generación de informes proporcionará capacidades de creación de informes de negocio para usuarios y aplicaciones web.

El objetivo de este módulo será cubrir un amplio rango de necesidades de creación de informes, abarcando desde informes operativos de gestión, de análisis y documentación para los contribuyentes.

La herramienta permitirá la exportación de los resultados hacia aplicaciones de ofimática estándares o archivos de texto plano. El sistema de generación de informes estará integrado con todos los módulos de la aplicación.

## **7.4 Integración con otros sistemas**

### **7.4.1 Sistemas externos**

La aplicación propuesta, debe contemplar, los siguientes servicios de Interoperabilidad e intercambio de datos con Organismos externos:

- Dirección General de Catastro. On-line mediante Servicios Web
- Dirección General de Tráfico. On-line mediante Servicios Web
- Plataforma SIGA de Gestores Administrativos (IVTM). On-line mediante Servicios Web
- ANCERT. On-line mediante Servicios Web
- AEAT. Vía EDITRAN y ficheros convenio ejecutiva
- Correos. SICER a través de EDITRAN o de servicios web, incluyendo imágenes y fichero de firma en tableta electrónica

- Plataforma de pago Red.es. On-line mediante Servicios Web
- INSS y TGSS. Mediante ficheros con perceptores de prestaciones
- Registro Central de Indices. Mediante ficheros
- INE. Mediante ficheros de fallecidos

Los accesos a DGT y Catastro deben realizarse directamente desde los correspondientes objetos tributarios, valores o expedientes relacionados con los mismos.

La implantación del sistema contemplará el enlace con el sistema de información contable actualmente utilizado por El Ayuntamiento.

El Ayuntamiento 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.

El licitador deberá integrarse con todas las funcionalidades indicadas en el punto 7.4.2, dicha integración deberá estar incluida en el precio de su oferta.

Los licitadores deberán aportar la relación de servicios Web de los que ya dispone su aplicación, debiendo incluirse la totalidad de los mismos en el suministro, sin coste y convenientemente actualizados.

Se detallan a continuación determinadas integraciones exigidas:

#### EDITRAN

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 responsabilizarse del servicio completo de EDITRAN, incluyendo la operación diaria durante todo el contrato, tanto para emisión como para recepción de ficheros y su procesamiento en la base de datos de la aplicación.

#### ANCERT

La aplicación ofertada deberá contemplar 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.
- Descarga, vía Servicio Web, de la ficha notarial (pdf y XML), así como del documento de escritura.

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

### CATASTRO

Se exige la integración mediante Servicios Web con la base de datos de la DG de Catastro, incluyendo la comunicación de modificaciones de titularidad, que deberá realizarse desde el propio expediente de liquidación del IIVTNU, para que surta efecto en el menor plazo posible y se eliminen tareas repetitivas.

Adicionalmente a los citados, deberán incorporarse durante el contrato cualesquiera otros nuevos que pudieran habilitarse por Organismos externos y que El Ayuntamiento considere de utilidad, sin coste adicional.

Será objeto de valoración la disponibilidad en el 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, será objeto de valoración 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.

### AEAT

La aplicación ofertada deberá contemplar el tratamiento de los ficheros de intercambio requeridos para hacer efectivo el convenio de recaudación de deuda en periodo ejecutivo con la AEAT.

El licitador deberá indicar en su propuesta las herramientas con las que ya dispone de integración, así como su plan de integración con el resto de las mismas, especificando si la disposición de dichas integraciones supondrá algún coste para el Ayuntamiento, en concreto las referidas a:

- Notifica
- Dirección Electrónica Habilitada
- Punto de Acceso General – Carpeta Ciudadana
- SIA – Sistema de Información Administrativa
- Plataforma de Intermediación de datos
- Apodera
- Archive
- Portafirma
- Clavefirma

- Representa
- Notaria

#### **7.4.2 Sistemas internos o corporativos**

Se detallan a continuación determinadas integraciones exigidas con otras aplicaciones del Ayuntamiento.

- Integración con la base de datos de personas y ciudad corporativa del Ayuntamiento , a nivel de consulta, edición, el programa adquirido debe de ser capaz de consultar e insertar si fuese necesario “directamente” dichas entidades, de manera transparente a las personas que utilicen las aplicaciones , no a través de cargas, las personas que se necesiten para la tramitación, con el cumplimiento del esquema Nacional de Interoperabilidad y Seguridad u otra legislación posterior que la sustituya.
- Integración con el sistema de registro de entrada y salida que actualmente utiliza el Ayuntamiento (o futuros), el sistema deberá de integrarse con el sistema de registro actual, para recuperar los registros de entrada y abrir expedientes tributarios si fuese necesario, así como anotar en el registro de salida todos los actos administrativos, para ello dispone el ayuntamiento de servicios web que realizan dicho trabajo, se proporcionará documentación de los mismos y los servicios/consultoría de adaptación deben de ir incluidos en la oferta.
- Todo documento se deberá de firmar electrónicamente, dicha firma se integrará en el portafirmas corporativo (web/movil) que dispone en la actualidad el ayuntamiento o sistemas futuros.
- Toda la documentación generada electrónica deberá de integrarse en la aplicación corporativa de Archivo Electrónico. La cual se integra con las herramientas corporativas de expedientes municipales y de manera transparente se gestiona las transferencias y consultas de documentación. El adjudicatario deberá de proponer solución técnica para que toda documentación que se genere se integre en el archivo digital.
- El sistema integrará con la herramienta corporativa de expedientes, para relacionar si fuese necesario o obtener documentación a expedientes ya existentes.



- El sistema tendrá integración con el sistema de decretos y resoluciones del ayuntamiento.
- Registro electrónico: el sistema debe de disponer de un sistema de registro electrónico para todos aquellos trámites de gestión tributaria y recaudación ejecutiva, el cual se integrará con la aplicación de registro municipal, permitiendo la identificación con cl@ve y certificado electrónico emitido por las entidades reconocidas a través de @firma u otros.
- Carpeta ciudadana: en la actualidad en ayuntamiento está en un proceso de creación de una carpeta /portal a la ciudadanía donde cada persona pueda realizar todos los trámites desde el mismo sitio, tributarios, urbanísticos, deportivos, culturales... para ello el sistema debe disponer de todos los servicios web necesarios para realizar integraciones con el portal que se realice a nivel municipal, dichos servicios web serán de consulta y tramitación, incluyéndose en la oferta y deberán de detallarse minuciosamente. La identificación deberá de realizarse a través de cl@ve y certificado electrónico u otros.
- Módulo de Autoliquidaciones (Modalidad 3 c60): el sistema dispondrá de un sistema de autoliquidaciones online, las cuales se podrán realizar con identificación o sin ella, facilitando el pago electrónico una vez realizado el trámite y registrando electrónicamente las misma, así como integrándolas directamente en el modulo de gestión y recaudación. El sistema deberá permitir autoliquidar todo tipo de tasas existentes y futuras sin coste adicional.
- Toda la documentación electrónica generada por los sistemas deberán de volcarse en el gestor documental corporativo, el cual dispone de servicios web para integración, así como la documentación de expedientes electrónicos generados deberán de cumplir con las normativas de interoperabilidad.
- Integración con el sistema de contabilidad del ayuntamiento, que en estos momentos es (GEMA). Permitiendo generar automáticamente cargas de los procesos de alta de liquidaciones (cargos), cobros, devoluciones...
- Integración con la Pasarela de Pagos, permitir pagar recibos liquidaciones de manera transparente a la ciudadanía, sin necesidad de tener certificado/



cl@ve a través de CSV , código. Integrándose el cobro de manera transparente al sistema. Emitiendo un certificado de pago "temporal" de que se ha realizado la transacción.

- Integración con la plataforma de intermediación de datos del ministerio, en aquellos procedimientos expedientes, en los cuales sea necesario recabar información de la ciudadanía, una vez solicitada su autorización, Si existiesen licencias de software de terceros a utilizar, Informes... deberán incluirse en la oferta así como su mantenimiento.
- Integración con todos los cuadernos bancarios.
- Integración con SICER
- La documentación se solicitará por la persona que tramite y será integrada en el sistema de gestión, de manera transparente, las integraciones deberán de estar incluidas en la oferta, el sistema dispone de una capa de servicios web para realizar dicha integración.
- Integración con notifica, Plataforma de notificación del estado, el alta de la notificación electrónica, el acuse de recibo / rechazo deberá de ser transparente para los usuarios de la aplicación, los servicios de integración deberán estar incluidos en la plataforma.
- La plataforma deberá de tener servicios web, de lectura y escritura (tramitación ) para que otras plataformas se integren con ella como la plataforma de ciudad. Incluidos en la oferta.
- Migración de todo el histórico de recibos, operaciones, notas... y cartera viva.
- Migración de Unidades Fiscales /Objetos tributarios.
- Migración de expedientes de ejecutiva.
- Deberá de migrar Sistema Especial de Pagos, 78% de los padrones están realizados de esta manera. Demostrando su funcionalidad.
- Integración con el sistema de gestión catastral.
- Integración con notarios, dgt , aeat.
- Si fuesen necesaria licencias Windows para los servidores , deberán de incluirse en las licencias.
- Base de Datos Oracle
- El sistema deberá permitir utilizar software de ofimática de libre distribución , cumpliendo con los estandares de Open Document.
- Si existiesen licencias de software de terceros a utilizar, Informes... deberán incluirse en la oferta así como su mantenimiento.
- Integración con todos los cuadernos bancarios.



- Integración con SICER
- Toda la Arquitectura de Comunicaciones en cuanto a conectividad (anchos de bandas, puertos, etc,,), conexión con la red corporativa y FW municipales deberá detallarse en la propuesta y asumido por parte del licitador.

## **8. ARQUITECTURA DE LA APLICACION.**

La aplicación propuesta deberá cumplir los siguientes requisitos:

- Estará desarrollada bajo una arquitectura Web, facilitando así el despliegue de nuevas versiones de la plataforma en las estaciones de trabajo.
- Cubrirá los niveles de seguridad exigidos en el pliego en lo que respecta a la confidencialidad y seguridad de la información y protección de datos de carácter personal”.
- Deberá ser accesible por los usuarios a través de los sistemas operativos comunes (Windows, OS X, iOS, Linux), así como desde diferentes dispositivos (Pc's, Tablets, Móviles, etc.).
- La Carpeta Ciudadana debe poder ser accesible a través de Internet, utilizando los navegadores web de uso común (Internet Explorer, Chrome, Firefox, Safari Edge) en su última versión).
- El sistema estará desplegado bajo un modelo de nube privada (Private cloud) según definición de NIST (National Institute of Standards and Technology), con las características propias de nube que define NIST.

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:

### **8.1 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.

El licitador deberá especificar la capacidad y experiencia de los profesionales que aporta, debiendo contar estos con una cualificación al máximo nivel, en cuanto a su dominio de la Administración del motor de base de datos a utilizar.

### **8.2 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.

### **8.3 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.

### **8.4 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 deberá soportar, al menos, los 4 navegadores más utilizados (Internet Explorer, Chrome, Firefox y Safari Edge última version) 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.

## **9. 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. Toda la Arquitectura de Comunicaciones en cuanto a conectividad (anchos de bandas, puertos, etc,,), conexión con la red corporativa y FW municipales deberá detallarse en la propuesta y asumido por parte del licitador.

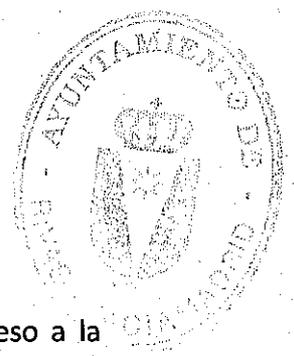
## **10. SEGURIDAD**

La empresa licitadora deberá poseer la acreditación de que la aplicación ofertada cumple lo requerido por la Ley de Protección de Datos, debiendo aportar, en su caso, copia de la auditoría pertinente.

Dada la tipología de la información a manejar en el ámbito tributario y recaudatorio, se valorará el que dicha auditoría haya sido realizada de acuerdo con el nivel "alto" de protección de datos especificado en dicha Ley.

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).

Como requerimientos básicos de seguridad a valorar:



- 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, 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, 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.
- La herramienta se integrará con el Directorio Activo corporativo del Ayuntamiento, con el objetivo de identificar a los usuarios gestores y administradores con sus credenciales corporativas. La herramienta también permitirá la identificación de otros usuarios que por cualquier circunstancia no se encuentren registrados en el directorio activo del Ayuntamiento.
- 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. Contemplará asimismo la utilización del sistema Cl@ve u otros como GSMA.

- 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.

## **11. DOCUMENTACION.**

Los manuales de usuario y toda la documentación del sistema se entregarán en soporte digital, y en papel en caso de que la dirección de proyecto por parte del Ayuntamiento lo requiera, y se mantendrá actualizada permanentemente con las nuevas funcionalidades y modificaciones realizadas en la herramienta.

Todos los cambios sobre la plataforma, técnica o funcional, serán documentados, actualizados, entregados y aceptados por El Ayuntamiento, según los procedimientos que se establezcan.

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

## **12. CODIGO FUENTE**

Las empresas ofertantes deberán garantizar la disponibilidad para el Ayuntamiento, del código fuente de la aplicación, para el caso en que, por cierre de la empresa por cualquier motivo, fusión o absorción por otros o por cambio en la línea de negocio de la misma, esta no siguiera haciéndose cargo del servicio de mantenimiento.

Cuando el Código Fuente sea reclamado, la empresa adjudicataria deberá entregar la versión del Código que se corresponda con la "release" que está ejecutando en ese momento el Ayuntamiento.

Dicho código fuente, irá acompañado de cuánta documentación sea necesaria para garantizar que personal informático del Ayuntamiento u otro proveedor pueda realizar, de forma totalmente autónoma, la instalación de la plataforma: Modelo de datos, Manuales de Instalación y Configuración, Manuales de Administración, Manuales de Explotación, etc.

Para garantizar el acceso al código fuente en los casos anteriormente descritos, deberá depositar una copia ante notario, que será actualizada al menos 2 veces al año.

## **13. HERRAMIENTAS DE ORGANIZACIÓN DE TRABAJO**

El Sistema dispondrá de herramientas que permitan la organización y planificación del trabajo, tales como agenda individual por usuario, bandejas de gestión o lotes de trabajo.

#### **14. LICENCIAS DE PRODUCTOS DE TERCEROS.**

No se exigirá, para el correcto funcionamiento del Sistema, la adquisición, por parte del Ayuntamiento, de otras herramientas o productos adicionales, exceptuando 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.

#### **15. PROTOTIPO**

El Ayuntamiento 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 desarrollada y operativa. A tal efecto, podrá exigirse individualmente a cada licitador, la resolución de determinados supuestos prácticos sobre el Sistema ofertado en real.

El resultado de dicha demostración, podrá condicionar la valoración de la oferta, con independencia de lo expresado en el documento escrito de la misma.

#### **16. SERVICIOS DE SOPORTE, HOSPEDAJE Y ADMINISTRACIÓN DEL CPD REMOTO**

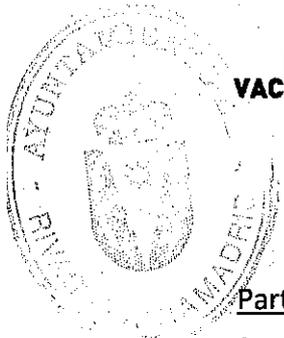
La empresas licitadoras deberán estar en condiciones de prestar de forma completa, adecuada y continua, y a lo largo de todo el período de duración del contrato, los servicios de soporte a la gestión, explotación y administración del sistema, así como los referidos a los de Centro de Proceso de Datos (CPD) que hospede y administre la aplicación de manera externa.

##### **16.1 Requerimientos del Centro de Proceso de Datos (CPD) donde se va a hospedar la aplicación**

###### Generales

Deberán indicarse los componentes Hardware y Software destinados a securizar el entorno, políticas de seguridad y modo de incorporación de las mismas.

Asimismo, deberá acreditarse el cumplimiento de la clasificación TIER 4 de que disponga el CPD, de acuerdo con el estándar TIA 942



### Particulares

Se deberá de especificar en las ofertas:

- **Infraestructura básica:**
  - Garantía de suministro energético
  - Sistema contra incendios
  - Sistema de aire acondicionado
  - Servicio de seguridad física

- **Infraestructura de comunicaciones:**

De cara a la optimización del rendimiento en las comunicaciones, se describirán las técnicas que se utilizan a partir de la definición de políticas de calidad del servicio, para la asignación de caudales, según criterios de uso, así como la utilización de opciones de compresión de datos.

Se describirá la topología de red que se desplegará para dar servicio al Ayuntamiento, que deberá ser de alta disponibilidad y con enlaces redundantes.

Deberán detallarse los niveles de redundancia ofertados, así como los criterios y herramientas de monitorización que se emplearán.

Se describirán asimismo los niveles de seguridad y eficiencia que garanticen la calidad del servicio y elementos a utilizar como cortafuegos, routers, etc.

Deberá aportarse detalle de las prestaciones generales del Sistema de comunicaciones que se propone.

Las herramientas de monitorización de red que se utilicen, deben generar estadísticas sobre el funcionamiento general del servicio, permitiendo con ello verificar el uso del Sistema y las incidencias producidas, así como el cumplimiento del ANS concertado.

- **Líneas de datos y dispositivos de conexión:** Se describirán las líneas de datos que se aportarán para la conexión entre el CPD y el Ayuntamiento, sus características y ancho de banda, así como los dispositivos electrónicos de conmutación, que serán suministrados y configurados por el adjudicatario.

Así mismo se deberá de indicar el ancho de banda necesario para poder trabajar con el sistema, en función del número de usuarios concurrentes previstos.

- **Infraestructura de sistemas:** En la propuesta se describirá la infraestructura tecnológica sobre la que se explotará el Sistema y su configuración.
- **Centro de respaldo:** Se valorará que las propuestas incluyan un Centro de Respaldo o Servicios BRS (Business Recovery Services) que garantice la continuidad del servicio tributario y recaudatorio ante cualquier situación grave, que pudiera inutilizar el CPD principal, debiendo entrar en funcionamiento el centro de respaldo en un tiempo no superior a 2 horas.

Se detallará asimismo el modelo de replicación de información entre ambos centros.

### **16.2 Servicios Incluidos**

#### Servicios de Operación de Sistemas y Gestión de Red

Mediante los Servicios de Operación y Gestión de Red, el personal de la empresa licitadora supervisará el correcto funcionamiento de las máquinas y sistemas del CPD, así como el funcionamiento de sus líneas de comunicaciones. Estos servicios habrán de detallarse en la oferta e incluirán, al menos:

- Monitorización del Sistema
- Servicio de Operación de Sistemas
- Primer nivel de incidencias, escalado y respuesta
- Cambios
- Seguimiento de backup
- Servicio de Operación de Gestión de Redes
- Monitorización de líneas y routers
- Gestión de averías en líneas y monitorización de firewalls, DNS, etc.
- Monitorización de elementos activos (software, hub's, etc.)
- Back-up de firewalls y DNS u Backup de elementos activos
- Reporting básico, escalado y primer nivel de incidencias.

#### Servicios de Administración

Los Servicios de Administración incluyen las actuaciones necesarias para garantizar, a largo plazo, el correcto funcionamiento del sistema y su aprovechamiento óptimo, tanto con respecto a las funcionalidades como al rendimiento general. Estos servicios habrán de detallarse en la oferta e incluirán al menos:

- Administración de Sistemas Operativos
- Gestión de políticas de seguridad
- Gestión de políticas de sistemas
- Monitorización y análisis del sistema
- Mantenimiento y actualización del hardware
- Gestión del rendimiento
- Mantenimiento preventivo y correctivo
- Elaboración de documentación
- Administración de Bases de Datos:
- Instalación y configuración del software
- Política de copias de seguridad y recuperación
- Seguridad en base de datos (usuarios, roles, privilegios)
- Monitorización y optimización de la base de datos
- Planificación de crecimientos y cambios
- Tunning



- Administración de otro software de base (Servidores de aplicaciones, Servidores Web, etc.) Instalación y configuración
- Políticas de seguridad
- Políticas de seguridad Web
- Monitorización y control
- Gestión de cambios
- Gestión de incidencias

#### Monitorización Automática

Se considerarán las funcionalidades de gestión y monitorización automática que se incluyan en el sistema ofertado especialmente las orientadas a la detección anticipada de incidencias y a la reducción de los tiempos de resolución de incidencias.

### **16.3 Servicios de Soporte operativo**

Se cubrirán todos los servicios requeridos para la correcta y óptima explotación de la plataforma, y para garantizar la adaptación constante, a lo largo de todo el proyecto, a las necesidades del Ayuntamiento. Estas actividades, se han estructurado en los siguientes procesos, siguiendo estándares de mercado:

#### Gestión de la Capacidad y Disponibilidad

Para gestionar el uso óptimo y el rendimiento del sistema, de forma que se asegure que los requerimientos de disponibilidad y rendimiento se cumplen consistentemente y que la capacidad de los servicios proporcionados se corresponde a las necesidades descritas.

Tiene como objetivos:

- Garantizar que todos los servicios del sistema estén respaldados por una capacidad de proceso, rendimiento y almacenamiento suficiente, bien dimensionado y flexible para los usuarios funcionales y el contribuyente.
- Contribuir a diagnosticar problemas e incidencias relacionados con el rendimiento, capacidad y disponibilidad, así como proponer medidas proactivas para mejorar el rendimiento.
- Garantizar que los servicios del sistema están disponibles y funcionan dentro del marco de los ANS establecidos.

#### Gestión de la Continuidad

Para soportar la continuidad del sistema, asegurando que puede ser recuperado en los plazos requeridos. Tiene como objetivo general disponer de un Plan de Recuperación de Desastres destinado a restablecer la operativa del sistema y de los servicios proporcionados en un sitio alternativo. Será probado regularmente, al menos una vez cada seis meses y medido según los niveles del servicio requeridos.

El Plan deberá ser actualizado anualmente, y estarán sujetos al procedimiento de Gestión de Cambios que se definan.

### Gestión de Cambios

Para asegurar que los cambios propuestos del sistema se registran, evalúan, autorizan, se asigna prioridades, planifican, prueban, implantan y documentan, siguiendo los procedimientos establecidos y garantizando en todo momento la calidad y continuidad del servicio. En el Plan de implantación, se deben definir el alcance de los cambios que aplicarán a cualquier elemento que conformen los servicios del sistema en producción.

El adjudicatario deberá proponer los canales y procedimientos para estar informado de todas las peticiones de cambio solicitadas o propuestas por el adjudicatario, las cuales serán gestionadas por el órgano que se establezca. Asimismo, se definirá los criterios de cambio estándar frente a otros tipos de cambios menores y que no requieran la intervención del órgano responsable.

Se clasificarán las peticiones de cambio de común acuerdo con el Ayuntamiento, como consecuencia de la necesidad de corrección de un incidente o problema en el Sistema. El adjudicatario tendrá que realizar el mantenimiento correctivo necesario para la correcta, eficaz y eficiente operativa diaria, sin coste adicional para el Ayuntamiento. La corrección de datos que se hayan provocado por errores en el sistema también será responsabilidad del adjudicatario.

### Gestión de Versiones

Entre otros objetivos del proceso se incluyen:

- Planificar y controlar la implantación de nuevas versiones que se vayan liberando de la plataforma.
- Asegurar que toda nueva versión puesta en producción y los cambios que se efectúen sean seguros y que sólo sean instalables versiones correctas, autorizadas y probadas.
- Comunicar y gestionar las expectativas de la plataforma durante la planificación y puesta en producción de nuevas versiones.
- Transferir el conocimiento de las nuevas funcionalidades o correcciones que se incluyen en las nuevas versiones, a usuarios y a personal del Ayuntamiento.

### Gestión de Incidencias y Problemas

La Gestión de Incidencias deberá restaurar los niveles normales del servicio afectado tan pronto como sea posible, minimizando el impacto en el sistema, manteniendo los niveles de calidad y disponibilidad del servicio. El adjudicatario dispondrá de un punto único de contacto que registre todas las incidencias, detectadas por procesos automáticos de monitorización y eventos o cualquier otra vía, y por incidencias escaladas por el personal gestor y de operaciones del Ayuntamiento dedicado a ello.

Los licitadores deben indicar el protocolo de actuación para detectar y registrar los problemas en función de los incidentes reportados o identificando tendencias de los mismos, con el objetivo de llegar a la causa raíz de las incidencias, iniciar las acciones que corrigen el problema y reducen el impacto en el servicio del sistema.

#### Gestión de los Niveles de Servicio

Donde se agregan, componen, consolidan, monitorizan y se analizan las diferentes medidas de servicios y elaboración de los indicadores periódicos, extremo a extremo.

Tiene como objetivo, mantener y mejorar la calidad de los servicios relacionados con la plataforma y proporcionar la información necesaria sobre el grado de cumplimiento de los acuerdos en los servicios y otros indicadores clave de rendimiento que pueda proponer el adjudicatario.

#### Gestión de la Mejora Continua

Buscará alinear los servicios ofrecidos a las necesidades del Ayuntamiento, identificando e implementando mejoras. El esfuerzo de mejora se focaliza principalmente en el aumento de los parámetros de calidad, como entre otros, el tiempo dedicado, aumento de la eficacia, eficiencia y usabilidad.

Será un proceso constante, continuo y transversal al resto de procesos, que evalúe y optimice todos los procesos de soporte anteriores, y que mejoren los procesos del Ayuntamiento.

### **16.4 Medición del Servicio y Herramientas**

Para el control y seguimiento de la calidad del servicio prestado, el adjudicatario proporcionará un sistema de información que facilite métricas e indicadores clave de rendimiento del servicio, y que servirá como mecanismo de seguimiento y evaluación del proyecto y posterior servicio. Estas herramientas deberán monitorizar la actividad del servicio en línea, con indicadores de evaluación y control de la infraestructura tecnológica y ANS relacionados, que ayude al personal del Ayuntamiento a la gobernabilidad del servicio.

Incluirá un cuadro de mandos que ayude a la toma de decisiones y proporcione indicadores clave de rendimiento en tiempo real comparándolos con los indicadores objetivo.

## **17. PLAN DE IMPLANTACIÓN**

El Plan de implantación debe recoger todas las actividades relacionadas con la implantación efectiva del nuevo sistema, considerando su adecuación a las necesidades del Ayuntamiento, migración de los datos e integración con los sistemas

indicados en el punto 7.4.2 y transferencia de los servicios al adjudicatario, en términos de continuidad, cumplimiento y mejora de la calidad percibida, transformando un modelo de servicios de informática tributaria interno y tradicional, a un modelo de servicios en la nube y basado en ANS.

Las actividades que cubren los objetivos definidos dentro del plan de implantación que deben incluirse en este proyecto, son las siguientes:

- Implantación del modelo de relación entre El Ayuntamiento y el adjudicatario, así como los procedimientos del proyecto: gobierno, gestión y control.
- Aprovisionamiento de la infraestructura tecnológica e implantación del software en la nube.
- Adecuar el nuevo sistema a los procesos y necesidades del Ayuntamiento y del contribuyente:
  - Análisis y Diseño de procesos.
  - Rediseño del sistema adaptándolo a las necesidades particulares.
  - Migrar los datos del actual Sistema de Gestión Tributaria al nuevo sistema detallado en el Plan de Migración, garantizando la calidad e integridad de los mismos.
- Formar adecuadamente a los usuarios.
- Establecer y poner en marcha los métodos de trabajo, las herramientas y los procedimientos de medición, cálculo y entregables que se vayan a utilizar para medir el cumplimiento de los Niveles de Servicio, despliegue, arranque del nuevo sistema y transición hasta el servicio.

Basado en estas actividades u otras que pueda ampliar, el licitador propondrá en su Plan de Implantación, cuáles son las actividades, plazos e hitos, entregables y recursos que se compromete, junto con los mecanismos que aportará para garantizar el nivel de servicio reflejado en los ANS del presente pliego y el éxito del proyecto.

El licitador deberá presentar el plan de pruebas y aceptación por parte del usuario, tanto en la adecuación del sistema a las necesidades que se requieren, como en la conversión o transformación y migración de los datos actuales al nuevo sistema, que incluirán los expedientes abiertos más los expedientes cerrados que se tengan que mantener por normativa legal. Se deberá obtener el 100% de los datos migrados con la calidad previamente definida. Se deberá garantizar la seguridad de la información existente de los ciudadanos. Asimismo, se incluirá algún proceso de corrección de posibles errores existentes

Se deberá incluir un plan de formación detallado que ayude a que los usuarios se sientan cómodos y confiados con el nuevo sistema, sobre todo, porque el interfaz de usuario y conjunto de características experimentan cambios significativos.

## **18. MIGRACION DE DATOS DEL SISTEMA ACTUAL.**



El adjudicatario deberá disponer de herramientas y procedimientos que faciliten 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, el alcance, 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.

## **19. GESTIÓN DEL CAMBIO Y PLAN DE FORMACIÓN**

El adjudicatario, deberá realizar todas las labores necesarias para asegurar una correcta gestión del cambio y comunicación del nuevo aplicativo, con objeto de garantizar su efectiva implantación, todo ello bajo la supervisión y aceptación de la dirección del proyecto por parte del Ayuntamiento o por quién este determine. Las actividades mínimas a realizar serán las siguientes:

- Incorporar a especialistas en gestión del cambio a las sesiones de trabajo con el fin de identificar los principales riesgos asociados a los usuarios del sistema de información y poder elaborar acciones favorecedoras de la implantación del mismo
- Realizar acciones de difusión y comunicación que permitan dar a conocer el proyecto a los diferentes agentes implicados en El Ayuntamiento.
- Ejecutar las acciones definidas para la Gestión del Cambio con la aprobación del equipo de dirección del proyecto del Ayuntamiento determine, que faciliten la incorporación del nuevo sistema y la adaptación de los usuarios al mismo.

El adjudicatario deberá presentar un plan detallado que defina las acciones a desarrollar para una adecuada implantación de la nueva herramienta. El plan atenderá como mínimo a:

- Normalización de procedimientos
- Acompañamiento al personal
- Asistencia en organización de espacios y protocolos de las oficinas de atención al contribuyente

### **Plan de Formación**

Una de las tareas más importantes implicadas en la gestión del cambio es la formación al personal implicado. Los licitadores deberán acompañar a su oferta un plan detallado de formación, donde se especificará, cada uno de los cursos ofertados, indicando los datos de duración, modalidad del curso (presencial,



teleformación o semi-presencial), número de horas, perfil del profesorado, número de alumnos y contenido, así como la secuencia en que serán impartidos, y los requisitos previos de los alumnos de cada curso para poder asistir a los mismos.

El plan de formación, además de formar a los usuarios en la nueva herramienta, debe garantizar el cambio del modelo de prestación de servicio a los ciudadanos.

La formación que se incluya en las ofertas deberá cumplir un mínimo de 300 horas presenciales y bajo los siguientes requerimientos mínimos:

- Formación al personal técnico del área de Informática y Telecomunicaciones del Ayuntamiento, que asegure un debido traspaso de conocimiento al personal responsable de su operación y administración. De esta manera el personal municipal deberá poder realizar el mantenimiento de todo el sistema así como el diseño e implementación de nuevos procedimientos de forma autónoma. Asimismo, se les deberá formar en la estructura del modelo de datos del Sistema, de tal manera que desde la Sección de Informática se puedan realizar y construir consultas directas a las Bases de Datos.
- Formación al personal municipal que accederá a las aplicaciones en condición de tramitadores internos dentro del ámbito de este Proyecto y, en general, a todos aquellos empleados municipales que de alguna manera deban interactuar con el nuevo sistema. En este sentido habrá que diferenciar la formación para gestores tributarios y recaudadores, la formación para los trabajadores de los servicios de atención a la ciudadanía y la formación para los directivos responsables del área tributaria y de recaudación.
- Consolidación del aprendizaje: El adjudicatario deberá prever la realización de sesiones de formación durante todo el periodo del contrato que permitan a los distintos colectivos consolidar los conocimientos aprendidos y mejorar o perfeccionar en el uso de la herramienta durante toda la ejecución del contrato.

La formación presencial, será impartida en las dependencias que El Ayuntamiento determine. La empresa adjudicataria preparará el entorno necesario para impartirla, así como realizar los correspondientes controles de asistencia, encuestas de evaluación y, en general, disponer los medios adecuados para garantizar su calidad. El resultado de la evaluación realizada por los asistentes será incorporado a un informe de ejecución del proyecto.

Toda acción formativa estará soportada por su correspondiente documentación impresa de la que se entregará por la empresa adjudicataria un ejemplar por alumno o asistente a cada curso, sin perjuicio de que se entregue además en soporte electrónico.

La empresa deberá presentar documentación especificando de la forma más clara posible el plan de formación, detallando como mínimo:

- Número de cursos
- Número máximo de alumnos/curso
- Personal al que va dirigido
- Tipo de cursos
- Fase del proyecto y, en su caso, periodicidad



- Horas de duración
- Número de formadores
- Experiencia de los formadores
- Equipamiento necesario
- Contenido de los cursos

## **20. ORGANIZACIÓN DEL PROYECTO**

El Ayuntamiento nombrará un Comité Director que será el interlocutor de máximo nivel con el adjudicatario.

Por su parte, el adjudicatario deberá designar un director de proyecto que actuará como interlocutor de máximo nivel con El Ayuntamiento y que tendrá, entre otras, las siguientes atribuciones:

- Actuar como interlocutor del adjudicatario frente al Ayuntamiento, canalizando la comunicación entre la empresa y el personal integrante del equipo adscrito al contrato.
- Distribuir el trabajo entre el personal encargado de la ejecución del contrato, e impartir a dichos trabajadores las órdenes e instrucciones de trabajo que sean necesarias en relación con la prestación del servicio contratado.
- Supervisar el correcto desempeño por parte del personal integrante del equipo de trabajo de las funciones que tiene encomendadas.
- Incorporar al equipo de trabajo a las personas que estime necesarias para verificar y evaluar todas las actuaciones a su cargo.
- Informar al Ayuntamiento del grado de cumplimiento y evolución del Proyecto, garantizando el cumplimiento de plazos y requisitos de servicio.
- Informar al Ayuntamiento acerca de las variaciones, ocasionales o permanentes, en la composición del equipo de trabajo adscrito a la ejecución del contrato así como de cualquier incidencia que afecte o pueda afectar al Proyecto, proponiendo las medidas para su corrección o las medidas preventivas que correspondan.

### **20.1 Seguimiento y control de la ejecución del servicio**

Para realizar un seguimiento y control de la ejecución de los trabajos, durante el primer mes del servicio deberán formalizarse los siguientes comités:

Comité de Dirección, que estará integrado por el Comité Director del contrato del Ayuntamiento y el Director de proyecto del adjudicatario. Las funciones de este comité son las siguientes:



- Liderar la ejecución de los trabajos
- Revisión de alto nivel de los servicios realizados en el último periodo
- Aprobar los resultados intermedios y finales realizados
- Controla la calidad de los trabajos
- Solución a los conflictos escalados en el Comité de Seguimiento
- Supervisar el correcto cumplimiento del contrato
- Tomar las decisiones del más alto nivel con respecto al contrato

Este comité se reunirá mensualmente.

Comité Operativo de seguimiento, que estará integrado por el/los jefes de proyecto del Ayuntamiento y el jefe de proyecto del adjudicatario. Son funciones de este comité:

- Revisión detallada de los servicios realizados en el último periodo
- Coordinar y organizar el plan de trabajo
- Reportar y comunicar aspectos críticos al comité de dirección del contrato
- Velar por la calidad de los trabajos

Este Comité se reunirá quincenalmente para realizar seguimiento operativo del proyecto.

En cualquier caso, se podrá requerir a cualquier miembro del personal responsable del proyecto reuniones específicas cuando El Ayuntamiento lo considere necesario para el buen funcionamiento del proyecto.

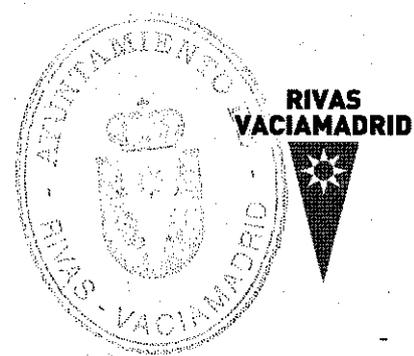
## **21. EQUIPO DE TRABAJO**

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 curriculum vitae 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 Director de Proyecto que aporte la empresa ofertante, quien actuará como responsable e interlocutor, ante El Ayuntamiento, en todos los asuntos relativos al proyecto contratado. Además, el adjudicatario deberá asignar al proyecto los siguientes perfiles mínimos:

- Director de contrato
- Responsable del Proyecto de implantación.



- Responsable del Servicio
- Responsable de Seguridad

Estos perfiles deberán tener el suficiente conocimiento y experiencia en gestión y recaudación tributaria, gestión de proyectos, gestión de servicios gestionados y provisión de servicios en la nube.

## 22. PRESTACION DE SERVICIOS DE MANTENIMIENTO

El servicio de mantenimiento, sin coste adicional, 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.

### 22.1 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 detallan los eventuales posibles cambios o nuevos requisitos en lo que a infraestructura de sistemas se refiere.

## 22.2 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	≤ 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 está 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.

## 23. 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 salvaguarda 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.

Las actualizaciones de nuevas versiones deben estar planificadas y controladas, siendo responsabilidad del adjudicatario la implantación de las mismas de extremo a extremo. Es necesario asegurar que toda nueva versión puesta en producción y los



cambios que se efectúen sean seguros y que sólo sean instalables versiones correctas, autorizadas y probadas.

No deberá de tener coste para el ayuntamiento nuevas funcionalidades o módulos que se desarrollen, por parte de la empresa, toda funcionalidad que se incorporen a otras implantaciones se incorporarán de manera gratuita, dicho coste será asumido por el mantenimiento anual

Para el Ayuntamiento si existe un cambio tecnológico por parte del adjudicatario, la licencia de dicho cambio deberán estar asumidas por el adjudicatario

#### **DIRECCIÓN DEL PROYECTO.**

La Dirección del Proyecto correrá a cargo de la persona o equipo de trabajo designado por el Ayuntamiento 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.

#### **24. 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.
- 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, 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.

#### **25. SEGURIDAD Y CONFIDENCIALIDAD**

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

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

A tal fin, y conforme al Real Decreto 994/1999, de 11 de junio, por el que se aprueba Reglamento de medidas de seguridad de los ficheros automatizados que contengan datos de carácter personal, el oferente incluirá en su oferta memoria descriptiva de las medidas de seguridad que adoptará para asegurar la disponibilidad, confidencialidad e integridad de los datos manejados y de la documentación facilitada. Asimismo, deberá incluir en su oferta la designación de la persona o personas que, sin perjuicio de la responsabilidad propia de la Empresa, estarán autorizadas para las relaciones con el equipo directivo a efecto del uso correcto del material y de la información a manejar. Se adjuntará una descripción de su perfil profesional, y sólo podrán ser sustituidas con la conformidad del Equipo.

## **26. CONSULTORIA SOBRE EL MODELO ORGANIZATIVO.**

La puesta en marcha del nuevo Sistema de Información exigirá cambios en el modelo organizativo del Ayuntamiento, tanto en los servicios centrales como en las oficinas territoriales distribuidas en la provincia.

Se valorará la prestación, por parte del adjudicatario, de servicios de asistencia técnica de apoyo a la definición del modelo organizativo del Ayuntamiento, que deberán ser prestados por parte de profesionales que puedan acreditar haber llevado a cabo procesos de este tipo en entidades supramunicipales similares. Se aportará el currículum 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.

## **27. SOLVENCIA TÉCNICA**

### **SOBRE Nº 1**

La solvencia técnica o profesional deberá acreditarse mediante:

- Relación de los principales servicios o trabajos realizados en los últimos cinco años que incluya importe, fechas y el destinatario, público o privado, de los mismos, incluirá el desarrollo de al menos tres programas del mismo tipo que el objeto del contrato. El licitador deberá aportar certificados de buena ejecución expedidos o visados por el órgano competente, cuando el destinatario sea una entidad del sector público, cuando el destinatario sea un sujeto privado, mediante un certificado expedido por éste.
- Certificación de calidad ISO 9.001: 2013 o posterior, o equivalente por la que se acredita que se cumple con la norma y dispone de un Sistema de Gestión de



Calidad en, al menos, gestión de ficheros de cuadernos bancarios (CSB), recaudación ejecutiva y notificaciones.

- Certificación de calidad ISO 14.001
- Certificación ISO 27001:2013 o posterior, o equivalente por la que se acredita que se cumple con la norma y dispone de un Sistema de Gestión de la seguridad de la Información.
- Certificación ENS (Esquema Nacional de Seguridad) de conformidad con la Resolución del 13 de octubre de 2016, de la Secretaria de Estado de Administraciones Públicas, expedida por una entidad certificadora acreditada por Organismo Público.
- Certificación ENI (Esquema Nacional de Interoperabilidad), expedida por una entidad certificadora acreditada por Organismo Público.

## **28. PRESENTACION DE OFERTAS.**

Las ofertas serán presentadas en formato papel y en formato digital. Incluirán demostraciones de la funcionalidad del programa ofertado, defendiendo su propuesta el licitador mediante una demostración presencial, conforme al calendario que determine el Ayuntamiento.

## **29. CRITERIOS DE VALORACION.**

### **Evaluables por valoración técnica ( hasta 45 puntos) (SOBRE Nº2)**

- a) Características técnicas de la infraestructura ofertada y plan de implantación, hasta un máximo de 45 **puntos**.

Se valorarán especialmente los siguientes aspectos:

- **Características funcionales y técnicas, hasta 25 puntos**
- **Integraciones con otros sistemas, plan de Implantación y migración, gestión del cambio y plan de formación, consultoría sobre el modelo organizativo e infraestructura y servicios del Centro de Proceso de Datos, hasta 20 puntos.**

No se realizará mención acerca de las características de la oferta, objeto de evaluación, en el sobre nº 3.

**Evaluables Automáticamente mediante aplicación de fórmulas (hasta 55 puntos) (SOBRE Nº3)**

**a) Precio de la oferta , hasta 30 puntos**

Hace referencia a la suma del precio de la licencia de uso de la aplicación, así como de los servicios de implantación y puesta en marcha del Sistema.

A cada oferta se le asignarán los puntos que le correspondan al aplicar la siguiente fórmula al precio ofertado:

$$P = 30 \times Bi^2 / (Bi^2 + 50)$$

Siendo:

- P = Puntos otorgados a la propuesta del licitador
- Bi = Puntos porcentuales de baja ofrecido por el licitador

Para la apreciación de baja temeraria serán de aplicación los criterios contenidos en el Art. 85 del RD 1098/2001, Reglamento General de la Ley de Contratos de las Administraciones Públicas.

**b) Bolsa de horas de configuración o actualización de las últimas versiones de la infraestructura y software hasta un máximo de 10 puntos.**

La bolsa de horas será anual y se otorgara 1 punto por cada 10 horas anuales ofertadas

Esta bolsa de horas las utilizara el Ayto. de Rivas Vaciamadrid para que el adjudicatario ayude en cuestiones puntuales sobre la infraestructura instalada, por ejemplo, para actualizaciones de firmware dispositivos ofertados. Las horas se ejecutarán presencialmente en las instalaciones municipales o remotas, dependiendo de la naturaleza de la actuación. La bolsa de hora aplicara a los años de garantía (1 años exigidos) y ampliaciones de las mismas (por ejemplo 2 años más como mejora) el adjudicatario deberá ofrecer la bolsa de horas.



Nota aclaratoria: la bolsa de horas ofertada es anual. La oferta deberá ser concreta, en ningún caso se puntuarán ofertas del estilo "horas ilimitadas", "todas las hora que se necesiten" etc. En este último caso se puntuara la oferta con 0 puntos en este punto.

**c) Formación hasta un máximo de 10 puntos.**

Se valorara el número de horas de formación en la solución ofertada. En aquél número de horas que exceda del mínimo estipulado en este Pliego (150 horas) La formación será para un grupo de 5 personas y se realizara en el Ayto. de Rivas Vaciamadrid.

Se otorgaran 10 puntos a la oferta con más horas de formación y al resto de forma proporcional, conforme a la siguiente fórmula:

$X \text{ puntos obtendrá} = n^{\circ} \text{ de Horas Ofertadas} * 10 \text{ puntos al mayor número de horas ofertadas por año.}$

Nota aclaratoria: Si un licitador ofrece 20 horas de formación, a este curso de formación asistirán como máximo 5 técnicos del Ayto. Para el cálculo, se usaran las 20h y en ningún caso se multiplicaran las horas por el número de asistentes.

**D) Plazo de puesta en marcha: 5 puntos**

Se asignarán 2,5 puntos por cada mes de mejora del plazo de puesta en funcionamiento real del Sistema, hasta totalizar un máximo de 5 puntos.

**30. CONFIDENCIALIDAD. PROTECCION DE DATOS.**

La empresa adjudicataria se comprometerá a garantizar la confidencialidad de los datos y a no hacer ningún uso de los mismos fuera de los establecidos en este contrato, siendo responsable de las consecuencias que se deriven del incumplimiento de este apartado. Asimismo, no podrá hacer ningún uso de la información resultante del propio servicio contratado ni de la totalidad o de parte de la información que le pueda ser entregada por el Ayuntamiento de Rivas-Vaciamadrid para la realización del servicio contratado.



**31. INCUMPLIMIENTO. REGIMEN SANCIONADOR.**

Según el Texto Refundido de la Ley de Contratos del Sector Público.

**32. CONDICIONES DE MODIFICACION DEL CONTRATO**

Según el Texto Refundido de la Ley de Contratos del Sector Público.

Rivas Vaciamadrid, 26 de Diciembre de 2017

EL TESORERO MUNICIPAL

Fdo: Antonio Juan Lazaro Pérez



