

**PLIEGO DE PRESCRIPCIONES TÉCNICAS para la contratación, mediante procedimiento Abierto Simplificado del contrato mixto de Suministro y Servicios con pluralidad de criterios, consistente en el suministro de un sistema tributario y recaudatorio para tramitar las tareas de Gestión, Inspección y Recaudación de los ingresos municipales y los servicios tecnológicos necesarios para su explotación por el Ayuntamiento de San Lorenzo de El Escorial (Madrid).**

## INDICE

### 1.- ARQUITECTURA DE LA APLICACION.

1.1.- 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.

#### 1.2.- A nivel de sistemas:

El sistema propuesto deberá estar alojado en máquinas virtuales en Cloud VPS con Vmware ESXi y Proxmox que permitan cumplir los objetivos de alta disponibilidad y seguridad de alto nivel en los datos atendiendo al principio de escalabilidad y crecimiento sin modificar la definición principal, permitiendo añadir recursos o nodos a los ya existentes en función de las necesidades del número de usuarios y del volumen de datos.

Toda la plataforma deberá estar basada en software libre y sistema operativo Linux en cada una de las tres capas:

- Frontend de acceso y balanceo (apache)
- Backend de aplicaciones (Wildfly o JBoss)
- Backend de datos (PostgreSQL)

#### 1.3.- A nivel de backup:

El sistema deberá realizar distintos backups diarios, semanales, mensuales y anuales tanto de base de datos como de servidores completos con periodicidad que se establezca. Deberá realizarse al menos un volcado mensual de los backups a un servidor dispuesto para tal efecto en las dependencias municipales, lo que garantizará la disponibilidad de los datos por parte del Ayuntamiento.

Se deberá proveer al Ayuntamiento de San Lorenzo de El Escorial el modelo de datos de la Base de Datos para su correcta interpretación, detallando tablas y campos y sus correspondientes índices y vinculaciones.



#### 1.4.- A nivel de replicación del entorno:

Como se ha comentado, todos los entornos estarán soportados por sistemas virtualizados con Vmware ESXi y Proxmox. Con ello se consigue abstraer los sistemas operativos en producción, del hardware que los contiene, consiguiendo la escalabilidad y la alta disponibilidad buscadas. Esta configuración deberá poder ser migrada a máquinas virtuales dispuestas por el Ayuntamiento en cualquier momento durante el contrato si así se requiere, pudiendo pasar de una instalación cloud a una instalación local con el menor tiempo de espera y sin necesidad de configuraciones independientes de entornos. El escalado no afectará por tanto a los sistemas operativos ni software de servidor y no habrá que realizar costosas reinstalaciones o migraciones, ya que la actualización virtual no requiere de procesos costosos de sistemas de reconfiguración.

#### 1.5.-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.

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.

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.

#### 1.6.- Capa cliente final:

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

El sistema deber soportar al menos, los navegadores (Chrome, Firefox) como mínimo, sobre los tres sistemas operativos más comunes (Windows, Linux, Mac).



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

**No se valorarán aquellas aplicaciones que no sean 100% web, es decir, no se valoran aquellas que precisen de cualquier otro software de comunicaciones que no sea Internet.**

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

El sistema ofertado deberá garantizar la posibilidad de que el Ayuntamiento, en un futuro, pueda decidir trasladar dicho sistema a sus propios servidores.

## 2.- SEGURIDAD.

2.1.- La aplicación ofertada debe cumplir lo requerido por la normativa sobre protección de datos en vigor.

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

Son requerimientos básicos de seguridad:

- Proporcionará funcionalidad propia en cuanto a los controles de acceso a la misma, así como disponer de funciones que permitan personalizar, para cada perfil de usuario, sus características de acceso y operatividad. La administración de los perfiles debe estar centralizada en una figura (Administrador de perfiles) asociada a una o varias personas dentro del Ayuntamiento de San Lorenzo de El Escorial, 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 el Ayuntamiento de San Lorenzo de El Escorial, con el fin de proporcionar diferentes funcionalidades de Gestión Tributaria a colectivos concretos y a contribuyentes debidamente identificados.
- El módulo de seguridad ofrecerá, a cada usuario, únicamente las funcionalidades asociadas a su perfil. Contará con una herramienta de administración de perfiles manejable por personal no informático, y desde la cual se permita personalizar el entorno de la aplicación bajo la premisa inicialmente requerida (interfaz de usuario determinado por su perfil).
- El módulo de seguridad dispondrá de funciones de verificación de caducidad de palabras de paso, dato que debe ser parametrizable. así como mecanismos de validación de formato de palabras de paso (longitud mínima, símbolos, reglas), provocando la desactivación ante un número determinado de intentos fallidos de acceso en el proceso de autenticación.



- Registrará todos los movimientos realizados por cada usuario, a nivel de transacción puntual, incluyendo intentos de acceso infructuosos que se puedan producir. Estas trazas de auditoría permitirán un control exhaustivo e integrado de las operaciones que se realicen sobre el sistema.
- Dispondrá de un fichero histórico de movimientos para las operaciones tributarias y recaudatorias, ofreciendo consultas e informes específicos que permitan auditar las operaciones llevadas a cabo en base a múltiples criterios, permitiendo obtener su estado y características tanto cronológica como operativamente.
- Permitirá la utilización de diferentes certificados digitales (al menos los emitidos por la FNMT) y del DNI electrónico como parte del proceso de Autenticación.
- Incorporará mecanismos que permitan la firma electrónica de los documentos que se generen en el propio sistema.
- Dispondrá de herramientas de auditoría que faciliten el diagnóstico y tratamiento de incidencias.

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

### 3.- DOCUMENTACION.

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

Se valorará la existencia de ayuda on-line en la propia aplicación y la capacidad de poder imprimir dicha ayuda en caso de necesidad.

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

### 4.- MIGRACION DE DATOS DEL SISTEMA ACTUAL Y PREVISION DEVOLUCION DEL SERVICIO.

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

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

En el plan de trabajo que se debe aportar en la oferta, se deberán detallar las fases del proceso de migración, las actividades a desarrollar en las mismas y los recursos disponibles para realizarlas, indicando los perfiles de profesionales de dichos recursos.



4.2.- Asimismo el adjudicatario está obligado a la devolución del servicio una vez finalizado el contrato de adjudicación, facilitando la migración de datos que proceda, debiendo respetar los formatos que el Ayuntamiento especifique en su momento.

## 5.- RELACION CON SISTEMAS EXTERNOS.

5.1.- La implantación del sistema contemplará el enlace con el sistema de información contable actualmente utilizado por el Ayuntamiento de San Lorenzo de El Escorial, mediante la generación de los ficheros de operaciones a contabilizar. Dicho sistema contable es SICALWIN de la empresa Aytos.

5.2.- Se deberá conectar con el Gestor de Expedientes de que dispone el Ayuntamiento que es GestDoc de la empresa ADD4U y su registro de entrada/salida.

5.3.- Se deberá enlazar la carpeta tributaria y pasarela de pagos a la Sede Electrónica actual del Ayuntamiento de la empresa ADD4U.

5.4.- El Ayuntamiento de San Lorenzo de El Escorial 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.

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

5.6.- Se detallan a continuación determinadas integraciones exigidas:

- Se exige la integración completa en el sistema de la plataforma **EDITRAN**. El adjudicatario deberá poner a disposición del Ayuntamiento de San Lorenzo de El Escorial la licencia de uso de este sistema y su mantenimiento. Se valorará que el licitador cuente con alguna certificación de calidad relativa a la gestión y desarrollo de aplicaciones de Gestión Tributaria y de Servicios Telemáticos y Certificado de Innovación Tecnológica.
- La aplicación ofertada deberá contemplar, siendo objeto específico de valoración, la integración "on-line", mediante Servicios Web, con la plataforma notarial **ANCERT**:
- Se exige la integración mediante Servicios Web con la base de datos de la **Dirección General de Catastro**, incluyendo la comunicación de modificaciones de titularidad, que deberá realizarse desde el propio expediente de autoliquidación del IIVTNU, para que surta efecto en el menor plazo posible y se eliminen tareas repetitivas.

5.7.- Adicionalmente a los especificados, se exige que la aplicación a suministrar integre todos los servicios de acceso siguientes:

- DGT
- AEAT
- SEGURIDAD SOCIAL
- REGISTRO DE INDICES DE LA PROPIEDAD



5.8.- Se deberán incorporar durante todo el contrato, cualesquiera otros nuevos que pudieran habilitarse y que el Ayuntamiento de San Lorenzo de El Escorial considere de utilidad sin coste adicional.

## 6.- TRIBUTOS GEOREFERENCIADOS.-

Se valorará especialmente la inclusión de un módulo integrado para la georreferenciación de tributos. Se deberá aportar la documentación que garantice la existencia de dicho módulo.

El Ayuntamiento se reserva la opción de solicitar una demo para comprobar el correcto funcionamiento del sistema y los módulos exigidos y ofertados.

## 7.- SUBSISTEMA DE INFORMACION PARA USUARIOS FINALES.

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

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

Se valorará especialmente la existencia de una capa de consulta del contribuyente que disponga de toda la información de un contribuyente a la vista del funcionario correspondiente y desde la que pueda acceder desde dicha pantalla a todos los datos, documentos, situaciones, etc.... del contribuyente.

## 8.- 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 atenciones con el contribuyente, 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.

## 9.- POLITICAS DE DESARROLLO Y MANTENIMIENTO.

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



## 10.- LICENCIAS DE PRODUCTOS DE TERCEROS.

No se exigirá, para el correcto funcionamiento del sistema, la adquisición, por parte del Ayuntamiento de San Lorenzo de El Escorial, de otras herramientas o productos adicionales, excepto las de carácter ofimático, que pudieran suponer costes de mantenimiento.

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

## 11.- REQUERIMIENTOS FUNCIONALES.

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

### 11.1.- TERCEROS:

- Mantenimiento de terceros de forma interactiva y por carga de soportes.
- Carpeta tributaria y cuenta del contribuyente
- Vinculación de información digital firmada electrónicamente con el contribuyente, direcciones y domiciliaciones.
- Vinculación con toda la información de la base de datos.
- Tratamiento singular para grandes contribuyentes y organismos públicos
- La consulta de los distintos datos del sistema podrá realizarse desde la identificación de contribuyente (objetos tributarios, valores, procedimientos, notificaciones, etc)
- Emisión de informes de bienes tanto para titulares como para cotitulares

### 11.2.- GESTOR DOCUMENTAL:

- Mantenimiento de plantillas de documentos para la gestión tributaria
- Mantenimiento de versiones de las plantillas
- Integración de los documentos en un archivo digital independiente de la base de datos.
- Visor de documentos electrónicos.

### 11.3: PROCEDIMIENTOS TRIBUTARIOS:

- Tramitación completa y electrónica de fraccionamientos, aplazamientos, suspensiones y devoluciones
- Gestión de todo tipo de cobro de forma interactiva o masiva.
- Gestión de todo tipo de notificaciones de documentos generados por la aplicación de forma individual o masiva.





- Generación de remesas de notificaciones y su seguimiento.

#### 11.4.- PROCEDIMIENTO INSPECTOR Y SANCIONADOR:

- Procedimientos administrativos y actuaciones del procedimiento inspector y sancionador, incluyendo sus modelos documentales, integrados con el resto de la aplicación y en concreto, con los módulos de gestión tributaria y censal, en su caso.

#### 11.5.- DOMICILIACIONES:

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

#### 11.6.- VALORES/CARGOS/REMESAS:

- Gestión de recibos, liquidaciones y autoliquidaciones
- Histórico de las gestiones realizadas en cada valor
- Cálculo de la deuda según el estado del valor
- Cálculo de la prescripción e interrupción de la prescripción

#### 11.7.- RECAUDACION VOLUNTARIA:

- Gestión de la puesta al cobro de tributos periódicos en periodo voluntario.
- Gestión de la puesta al cobro de liquidaciones de ingreso directo y autoliquidaciones
- División de recibos
- Sistemas especiales de pago en 2, 4 o más plazos.

#### 11.8.- RECAUDACION EJECUTIVA:

- Pase de los valores de voluntaria a ejecutiva y gestión proceso de puesta al cobro de valores en ejecutiva
- Carga en ejecutiva de valores externos
- Reposiciones a voluntaria
- Formación de expedientes ejecutivos.
- Procedimientos y modelos documentales recogidos en el Reglamento General de Recaudación.
- Interconexión con las Administraciones u organismos colaboradores para el cargo de deudas providenciadas de apremio mediante convenios sobre gestión recaudatoria en periodo ejecutivo.



- Solicitud de información de forma individual o masiva de cuentas, salarios, vehículos, créditos, inmuebles y de otros tipos de bienes
- Introducción de resultados
- Embargo de bienes
- Subasta de bienes
- Gestión de fallidos
- Derivación de responsabilidad

#### 11.9.- CONTABILIDAD:

- Conciliación bancaria.
- Cuadre contable de las operaciones tributarias.
- Generación de ficheros de intercambio con el Sistema contable corporativo

#### 11.10.- ADMINISTRADOR DE PERFILES Y SEGURIDAD:

- Alta y baja de usuarios y asignación de funcionalidad a los usuarios en base a su función en la Organización.
- Control de accesos. Login y password

#### 11.11.- SEGUIMIENTO Y CONTROL:

- Seguimiento en tiempo real de la Recaudación, Embargos, Prescripción, Suspensión, etc
- Expedientes de gestión, Asistencias, Base de datos de personas y Domiciliaciones

#### 11.12.- OFICINA VIRTUAL:

Acceso de los contribuyentes mediante certificados digitales con las siguientes opciones:

- Acceso a su información tributaria, incluido el estado de sus expedientes.
- Pago de valores mediante cargo en cuenta en entidades financieras o a través de la plataforma de pago designada por el Ayuntamiento de San Lorenzo del Escorial.
- Domiciliaciones
- Solicitudes de fraccionamiento
- Acceso de colaboradores sociales mediante convenio y asignación de claves de acceso:
- Obtención de certificados de deudas
- Duplicados de recibos
- Certificaciones de bienes
- Autoliquidaciones asistidas de IVTM y IIVTNU.
- Autoliquidación asistida de tasas y precios públicos
- Integración y gestión en el Sistema de las actuaciones que se realizan por parte de los ciudadanos, a través de Internet



#### 11.13.- CARGA AUTOMATIZADA DE SOPORTES:

- Cuadernos bancarios, ficheros SICER y cualesquiera otros requeridos en el ámbito tributario y recaudatorio (AEAT, Seguridad Social, Catastro. etc.).

#### 11.14.- GESTION TRIBUTARIA DEL IBI:

- Procesos de validación, carga y actualización de los objetos tributarios del IBI, mediante tratamiento de valores catastrales.
- Procesos de gestión tributaria de IBI Urbana, Rústica y características especiales.
- Exenciones, bonificaciones y no sujeción
- Cálculo y generación de recibos.
- Cálculo y generación de liquidaciones de forma interactiva y masiva, por tratamiento de ficheros Doc.
- División de recibos

#### 11.15.- GESTION CATASTRAL:

- Tramitación de alteraciones jurídicas (cambio de la estructura de la propiedad)
- Integración mediante SW con la base de datos de la DGC y gestión de alteraciones de orden jurídico.
- Tramitación del resto de alteraciones catastrales (902) y alteraciones no declaradas.
- Generación y tratamiento de todos los ficheros catastrales.
- Visualizador GIS integrado con la información territorial.

#### 11.16.- VEHICULOS:

- Generación de autoliquidaciones asistidas de forma presencial o por Internet.
- Mantenimiento de objetos tributarios de forma interactiva por tratamiento de soportes de la DGT.
- Procesos de gestión tributaria de IVTM: exenciones y bonificaciones
- Cálculo y generación de recibos.
- Cálculo y generación de liquidaciones de forma interactiva y masiva por tratamiento de los ficheros de la DGT.
- Traslado a la DGT de los impagados de IVTM

#### 11.17.- IMPUESTO INCREMENTO VALOR TERRENOS NATURALEZA URBANA (IIVTNU):

- Generación de autoliquidaciones de forma presencial o por Internet.



- Carga e integración de los ficheros ANCERT y generación de requerimientos masivos en los casos de ausencia de presentación.
- Generación de liquidaciones
- Incorporación de las utilidades necesarias para su adecuación a las modificaciones normativas que pudieran recaer sobre este tributo

#### 11.18.- IMPUESTO SOBRE CONSTRUCCIONES, INSTALACIONES Y OBRAS (ICIO):

- Generación de liquidaciones provisionales Registro de finales de obra y presupuesto
- Generación de liquidaciones definitivas
- Integración con urbanismo mediante SW.

#### 11.19.- TASAS, PRECIOS PUBLICOS, CONTRIBUCIONES ESPECIALES, CUOTAS DE URBANIZACIÓN Y OTROS INGRESOS DE DERECHO PUBLICO:

- Mantenimiento de parámetros y tarifas.
- Generación de objetos tributarios vinculados al territorio.
- Generaciones de autoliquidaciones, liquidaciones y recibos, partiendo de los objetos tributarios.
- Gestión de IVA en los casos de sujeción al impuesto

#### **12.- PROTOTIPO.**

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

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

#### **13.- PROPIEDAD INTELECTUAL DE LA APLICACION**

Las Empresas ofertantes deberán acreditar la propiedad intelectual de la aplicación ofertada, mediante el correspondiente certificado del Registro de la Propiedad Intelectual. El correspondiente certificado se aportará con la documentación correspondiente a la solvencia técnica. La no presentación de este certificado implicará la no valoración de la oferta.

#### **14.- SOPORTE A LA GESTION Y EXPLOTACION.**

La empresa licitadora deberá especificar, con el mayor detalle posible, el alcance de esta prestación.



A modo de ejemplo de las operaciones que se deben incluir en dicho soporte, se aporta la siguiente relación no limitativa:

- Respuesta a consultas sobre accesos y operatoria de las distintas funcionalidades de la aplicación.
- Respuesta a consultas sobre Interpretaciones normativas que han servido de criterios de diseño de la misma.
- Interpretaciones de resultados obtenidos por la aplicación.
- Aclaración de dudas y estudio conjunto de eventuales o aparentes errores, con el fin de evaluar con el usuario si se trata de un error de operación, de un uso indebido de una funcionalidad para fines no previstos en la misma o de un error de datos como consecuencia que un funcionamiento anómalo.
- Asistencia a la implantación y operación de nuevas versiones, nuevas funcionalidades o mejoras.

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

## 15.- PRESTACION DE SERVICIOS DE MANTENIMIENTO.

**15.1.-** El servicio de mantenimiento responderá a los términos y condiciones que se detallan a continuación:

- **Mantenimiento Evolutivo:** Realización de las operaciones necesarias para la actualización e inclusión de los nuevos contenidos, nuevas funcionalidades, mejoras sobre las funcionalidades actuales y cambios derivados de modificaciones de carácter legal.
- **Mantenimiento Correctivo:** Realización de todas las operaciones necesarias para corregir el funcionamiento incorrecto de la aplicación durante el periodo de vigencia del contrato.
- **Formación de Usuarios:** Instrucción de los usuarios en el manejo de las nuevas funcionalidades o modificaciones producidas como consecuencia de las actividades de mantenimiento anteriores, así como para los casos de deficiencias o errores sistemáticos en la operación de la aplicación por parte de los usuarios.

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



### 15.2.- Mantenimiento Evolutivo.

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

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

### 15.3.- 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	≤ 60'	≤ 6 horas
No crítica	≤ 6 horas	≤ 24 horas

Se entiende por:

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

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

### 16.- EQUIPO DE TRABAJO.

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



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

Se valorará el que los técnicos aportados al proyecto dispongan de certificación ITIL.

### **17.- DIRECCION DEL PROYECTO.**

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

### **18.- SEGUIMIENTO Y CONTROL DEL PROYECTO.**

El seguimiento y control del proyecto se efectuará mediante:

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

### **19.- 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 normativa sobre protección de datos vigente.

Firmado digitalmente en San Lorenzo de El Escorial en la fecha que consta en el margen del presente documento.

