



EXCMO. AYUNTAMIENTO
DE LA MUY NOBLE Y MUY LEAL
CIUDAD DE
VERA (Almería)

PLIEGO DE CONDICIONES TÉCNICAS QUE HAN DE REGIR LA CONTRATACIÓN DE UN SISTEMA DE INFORMACIÓN TRIBUTARIO Y RECAUDATORIO, CONSISTENTE EN UNA APLICACIÓN INFORMÁTICA Y EN LA PRESTACIÓN INTEGRAL DE LOS SERVICIOS TECNOLÓGICOS NECESARIOS PARA SU EXPLOTACIÓN “EN LA NUBE” POR EL EXCMO. AYUNTAMIENTO DE VERA.

PROCEDIMIENTO: ABIERTO Y VARIOS CRITERIOS DE ADJUDICACIÓN.

TRAMITACIÓN ORDINARIA.

1.- OBJETO DEL CONTRATO

El Ayuntamiento de Vera debe abordar, de forma urgente, la sustitución de su actual Sistema Informático para la Gestión Tributaria, Recaudación e Inspección, para mejorar la eficiencia en la gestión de los recursos tributarios municipales.

El objeto del proyecto es la modernización del Ayuntamiento de Vera, concretándose en los siguientes productos o servicios:

- Suministro de una aplicación informática durante el periodo de ejecución del proyecto, orientada a cubrir las funcionalidades de gestión, inspección y recaudación de los ingresos municipales.
- Servicios de asistencia técnica necesarios para su parametrización e implantación, de acuerdo con las características particulares del Ayuntamiento de Vera.
- Servicios de asistencia técnica para la migración de datos desde el sistema de información actual, hacia el nuevo sistema.
- Formación de usuarios, a la que se destinarán cursos por un mínimo de 100 horas.
- Asistencia posterior a la puesta en funcionamiento del Sistema, a prestar en la ubicación que determine el Ayuntamiento de Vera, a la que se destinarán un mínimo de 12 semanas/hombre.
- Servicios de soporte a la gestión y explotación del sistema.
- Mantenimiento correctivo y evolutivo del Sistema, a partir del momento de su implantación.
- Servicios tecnológicos integrales de Centro de Proceso de Datos y comunicaciones seguras entre este y la red corporativa del Ayuntamiento de Vera.

2.- ALCANCE DE LA CONTRATACIÓN

El alcance de la contratación comprende el suministro de una aplicación informática para la Gestión Integral de Tributos y demás Ingresos de Derecho Público.

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



EXCMO. AYUNTAMIENTO
DE LA MUY NOBLE Y MUY LEAL
CIUDAD DE
VERA (Almería)

- Aportación de personal altamente cualificado en las áreas de gestión objeto del proyecto y expertos en la aplicación informática ofertada, para analizar los requerimientos de implantación y parametrización necesarios, según plan de trabajo a presentar.
- Implantación de todos los componentes necesarios para la operatividad de las funcionalidades de la aplicación en los ordenadores destinados al efecto.
- Parametrización de las funcionalidades.
- Pruebas y validación.

Formación del personal de las áreas implicadas en cuatro niveles:

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

Migración de los datos desde el sistema actual a la nueva aplicación.

3. ARQUITECTURA DE LA APLICACIÓN.

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

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

Debe contemplar, al menos, los siguientes niveles:

Capa de gestión de datos.

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

Se tendrá en cuenta, 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.



EXCMO. AYUNTAMIENTO
DE LA MUY NOBLE Y MUY LEAL
CIUDAD DE
VERA (Almería)

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, el nivel de integración de estas capas de la aplicación, para lo cual deben indicarse explícitamente los métodos de integración entre la aplicación, el gestor de transacciones, el motor de Base de Datos y el Servidor Web.

Capa de servidor web.

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

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

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

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

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

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

Capa cliente final

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

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



EXCMO. AYUNTAMIENTO
DE LA MUY NOBLE Y MUY LEAL
CIUDAD DE
VERA (Almería)

La tecnología de presentación debe estar basada en HTML5 y CSS3.
Por razones de compatibilidad con sistemas operativos no deberá utilizarse tecnología flash o similar.
La presentación de documentos deberá utilizar visores integrados en los navegadores o integrando Adobe Reader para presentar pdf,s.

3. ENTORNO DE COMUNICACIONES Y REDES

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

Además deberá especificarse los conocimientos y aportaciones técnicas de las Empresas ofertantes en cuanto a la integración óptima de la aplicación en los entornos de comunicaciones y redes ya existentes en el Ayuntamiento de Vera, cuya información podrá solicitarse por parte de los interesados en la presente licitación.

4. SEGURIDAD

El hecho de que los ofertantes posean 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, dicha auditoría debe haber 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).
Será objeto especial de valoración, que el licitador cuente con las certificaciones de cumplimiento de los Esquemas Nacionales de Interoperabilidad -ENI- y de Seguridad -ENS-.

Como 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 Vera, quienes serán responsables de la asignación, modificación y/o denegación de permisos de acceso a los usuarios del sistema.



EXCMO. AYUNTAMIENTO
DE LA MUY NOBLE Y MUY LEAL
CIUDAD DE
VERA (Almería)

- Permitirá definir perfiles de usuarios externos al propio el Ayuntamiento de Vera, con el fin de proporcionar diferentes funcionalidades de Gestión Tributaria a colectivos concretos y a contribuyentes debidamente identificados.
- El módulo de seguridad ofrecerá, a cada usuario, únicamente las funcionalidades asociadas a su perfil. Contará con una herramienta de administración de perfiles manejable por personal no informático, y desde la cual se permita personalizar el entorno de la aplicación bajo la premisa inicialmente requerida (interfaz de usuario determinado por su perfil).
- El módulo de seguridad dispondrá de funciones de verificación de caducidad de palabras de paso, dato que debe ser parametrizable, así como mecanismos de validación de formato de palabras de paso (longitud mínima, símbolos, reglas), provocando la desactivación ante un número determinado de intentos fallidos de acceso en el proceso de autenticación.
- Registrará todos los movimientos realizados por cada usuario, a nivel de transacción puntual, incluyendo intentos de acceso infructuosos que se puedan producir. Estas trazas de auditoría permitirán un control exhaustivo e integrado de las operaciones que se realicen sobre el sistema.
- Dispondrá de un fichero histórico de movimientos para las operaciones tributarias y recaudatorias, ofreciendo consultas e informes específicos que permitan auditar las operaciones llevadas a cabo en base a múltiples criterios, permitiendo obtener su estado y características tanto cronológica como operativamente.
- Permitirá la utilización de diferentes certificados digitales (al menos los emitidos por la FNMT) y del DNI electrónico como parte del proceso de Autenticación.
- Incorporará mecanismos que permitan la firma electrónica de los documentos que se generen en el propio sistema
- Dispondrá de herramientas de auditoria que faciliten el diagnóstico y tratamiento de incidencias.

Esquema Nacional de Seguridad

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



EXCMO. AYUNTAMIENTO
DE LA MUY NOBLE Y MUY LEAL
CIUDAD DE
VERA (Almería)

5. ACTUALIZACIONES Y CAMBIOS DE VERSIÓN

La aplicación debe disponer de procedimientos y utilidades para realizar las actualizaciones de los componentes del sistema de forma sencilla y con salvaguardia de versión anterior, para el caso de que se produzcan problemas en el proceso.

6. DOCUMENTACIÓN.

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

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

7. CÓDIGO FUENTE

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

8. PROCESOS MASIVOS.

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

9. MIGRACIÓN DE DATOS DEL SISTEMA ACTUAL.

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

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

En el plan de trabajo que se debe aportar en la oferta, se deberán detallar las fases del proceso de migración, las actividades a desarrollar en las mismas y los recursos disponibles para realizarlas, indicando los perfiles de profesionales de dichos recursos. Deberán reflejarse asimismo los procesos de verificación que se llevarán a cabo para comprobar la fiabilidad de la migración.

10. RELACIÓN CON SISTEMAS EXTERNOS

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

*mejora
plano*



EXCMO. AYUNTAMIENTO
DE LA MUY NOBLE Y MUY LEAL
CIUDAD DE
VERA (Almería)

El Ayuntamiento de Vera 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.

Deberá contener un enlace vía Web-Services, así como los métodos y procesos mediante los cuales la aplicación permita su realización de forma efectiva.

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

Se detallan a continuación las integraciones mínimas 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 poner a disposición del Ayuntamiento de Vera la licencia de uso de este sistema y su mantenimiento, así como la operación diaria del mismo, en el marco de los servicios tecnológicos integrales a prestar. El licitador deberá contar con alguna certificación de calidad relativa a la gestión de ficheros por medios telemáticos.

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

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.

OTROS

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



EXCMO. AYUNTAMIENTO
DE LA MUY NOBLE Y MUY LEAL
CIUDAD DE
VERA (Almería)

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

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, una Disposición en el Sistema de un módulo de Libro de Resoluciones y Decretos, en el que quede reflejo automático de la firma de cualquier resolución en el marco del procedimiento administrativo. También en este caso podrá exigirse, en el proyecto, la integración con un software externo de Libro de Resoluciones y Decretos corporativo.

11. SUBSISTEMA DE INFORMACIÓN PARA USUARIOS FINALES.

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

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

12. GESTIÓN DE DOCUMENTOS.

La aplicación debe contener herramientas para el tratamiento de los documentos que se generen desde la misma, contemplando el control de versiones por contenido (reimpresiones según formato vigente en el momento de la impresión inicial). Se valorará la facilidad de uso de estas herramientas por parte de personal no informático.

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

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

13. CONTROL DE ASISTENCIAS A CONTRIBUYENTES.

El Sistema deberá contemplar el control de las asistencias que se realizan a los contribuyentes desde cualquier oficina y por parte de cualquier usuario del servicio, al



EXCMO. AYUNTAMIENTO
DE LA MUY NOBLE Y MUY LEAL
CIUDAD DE
VERA (Almería)

mayor nivel de detalle posible y con independencia del canal utilizado (presencial, telefónico, internet, etc.).

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

14. POLÍTICAS DE DESARROLLO Y MANTENIMIENTO.

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

15. LICENCIAS DE PRODUCTOS DE TERCEROS.

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

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

15. REQUERIMIENTOS FUNCIONALES.

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

Módulo	Contenido
Archivo de personas	<ul style="list-style-type: none"> ○ Mantenimiento de personas de forma interactiva y por carga de soportes. ○ Carpeta tributaria y cuenta del contribuyente. ○ Vinculación de información digital firmada electrónicamente con el contribuyente, direcciones y domiciliaciones. ○ Vinculación con toda la información de la base de datos. ○ Tratamiento singular para grandes contribuyentes y organismos públicos ○ Funcionalidades de Call Center tributario.
Registro	<ul style="list-style-type: none"> ○ Registro de entrada y salida de documentos, bajo normativa SICRES, integrado con el gestor de expedientes tributarios. ○ Asociación de documentos en formato digital.



EXCMO. AYUNTAMIENTO
DE LA MUY NOBLE Y MUY LEAL
CIUDAD DE
VERA (Almería)

SAC TLF: 950 39 24 40 , FAX: 950 39 38 10 • sac@vera.es PLAZA MAYOR, Nº 1 • 04620 VERA (Almería) • C.I.F. P-0410000-D • TLF: 950 39 30 16 , FAX: 950 39 31 44

Módulo	Contenido
	<ul style="list-style-type: none">o Firma electrónica de los documentos asociados.
Gestor de expedientes	<ul style="list-style-type: none">o Tramitación de todo tipo de expedientes tributarios, integrada con la base de datos.o Bandejas de tareas por usuarios o departamentos.o Integración con firma electrónica.o Composición y foliado del expediente firmado electrónicamente.o Módulo de notificación telemática integrado en el Sistema.
Gestor documental	<ul style="list-style-type: none">o Mantenimiento de plantillas de documentos para la gestión tributaria.o Mantenimiento de versiones de las plantillas.o Integración de los documentos en un archivo digital independiente de la base de datos.o Visor de documentos electrónicos.
Procedimientos tributarios.	<ul style="list-style-type: none">o Tramitación completa y electrónica de fraccionamientos, aplazamientos, suspensiones y devoluciones.
Fiscalización	<ul style="list-style-type: none">o Proceso de fiscalización a priori de determinados expedientes.
Procedimiento inspector y sancionador.	<ul style="list-style-type: none">o Todos los procedimientos administrativos y actuaciones del procedimiento de inspección y sancionador, incluyendo sus modelos documentales, integrados con el resto de la aplicación y en concreto con los módulos de gestión tributaria y censal, en su caso.
Domiciliaciones	<ul style="list-style-type: none">o Mantenimiento de domiciliaciones individuales de forma interactiva o masiva por tratamiento de soportes bancarios.o Domiciliación general del contribuyente, tanto de los objetos tributarios actuales como futuros, liquidaciones y de fraccionamientos.o Aplicación de descuentos por domiciliación.o Generación y tratamiento de cuaderno 19 y sus anexos.o Histórico de domiciliaciones.
Valores	<ul style="list-style-type: none">o Gestión completa de recibos, liquidaciones y autoliquidaciones.o Histórico de las gestiones realizadas en cada valor.o Cálculo de la deuda según el estado del valor.o Cálculo de la prescripción e interrupción de la prescripción.
Recaudación voluntaria	<ul style="list-style-type: none">o Gestión de la puesta al cobro de tributos periódicos en periodo voluntario.o Gestión de la puesta al cobro de liquidaciones de ingreso directo.
Recaudación	<ul style="list-style-type: none">o Pase de los valores de voluntaria a ejecutiva y gestión del



EXCMO. AYUNTAMIENTO
DE LA MUY NOBLE Y MUY LEAL
CIUDAD DE
VERA (Almería)

SAC TLF: 950 39 24 40 , FAX: 950 39 38 10 • sac@vera.es PLAZA MAYOR, Nº 1 • 04620 VERA (Almería) • C.I.F. P-0410000-D • TLF: 950 39 30 16 , FAX: 950 39 31 44

Módulo	Contenido
ejecutiva	<ul style="list-style-type: none">proceso de puesta al cobro de valores en ejecutiva.○ Carga en ejecutiva de valores externos.○ Reposiciones a voluntaria.○ Formación de expedientes ejecutivos.○ Todos los procedimientos y modelos documentales recogidos en el reglamento general de recaudación.
Procedimiento de embargo	<ul style="list-style-type: none">○ 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.
Gestión de cobro	<ul style="list-style-type: none">○ Gestión de todo tipo de cobro de forma interactiva o masiva.
Selector de información	<ul style="list-style-type: none">○ Selección masiva de elementos de la base de datos mediante la combinación de parámetros para su posterior gestión.
Notificaciones	<ul style="list-style-type: none">○ Gestión de todo tipo de notificaciones de documentos generados por la aplicación de forma individual o masiva.○ Generación de remesas de notificación y su seguimiento.
Contabilidad auxiliar	<ul style="list-style-type: none">○ Conciliación bancaria.○ Cuadre contable de las operaciones tributarias○ Generación de ficheros de intercambio con el Sistema contable corporativo.
Administración de perfiles y seguridad.	<ul style="list-style-type: none">○ Alta y baja de usuarios y asignación de funcionalidad a los usuarios en base a su función en la Organización.
Seguimiento y Control	<ul style="list-style-type: none">○ Seguimiento en tiempo real de la Recaudación, Embargos, Prescripción, Suspensión, Expedientes de gestión, Asistencias, Base de datos de personas, Domiciliaciones.
Servicios Web	<ul style="list-style-type: none">○ Acceso e integración en tiempo real con otros Sistemas basado en tecnología SOAP.
Oficina Virtual	<ul style="list-style-type: none">○ Acceso de los contribuyentes mediante certificados digitales, con las siguientes opciones:<ul style="list-style-type: none">▪ Acceso a toda su información tributaria, incluido el estado de sus expedientes▪ Pago de valores mediante cargo en cuenta en entidades financieras o a través de la plataforma de pago de Red.es u otra designada por el Ayuntamiento de Vera.▪ Autoliquidación vehículos, tasas y precios públicos.



EXCMO. AYUNTAMIENTO
DE LA MUY NOBLE Y MUY LEAL
CIUDAD DE
VERA (Almería)

SAC TLF: 950 39 24 40 , FAX: 950 39 38 10 • sac@vera.es PLAZA MAYOR, Nº 1 • 04620 VERA (Almería) • C.I.F. P-0410000-D • TLF: 950 39 30 16 , FAX: 950 39 31 44

Módulo	Contenido
	<ul style="list-style-type: none">▪ Domiciliaciones.○ Acceso de colaboradores sociales mediante convenio y asignación de claves de acceso:○ Obtención de certificados de deudas en el IBI.○ Autoliquidaciones asistidas de IVTM y IIVTNU.○ Autoliquidación asistida de tasas y precios públicos.○ Integración y gestión en el Sistema de las actuaciones que se realizan, por parte de los ciudadanos, a través de internet.○ Realización de cualesquiera tramitaciones telemáticas○ Aportación de documentos○ Seguimiento del estado de expedientes
Carga automatizada de soportes	<ul style="list-style-type: none">○ Cuadernos bancarios, ficheros SICER y cualesquiera otros requeridos en el ámbito tributario y recaudatorio (AEAT, S.Social, Catastro, etc.).
Gestión tributaria del IBI	<ul style="list-style-type: none">○ Procesos de validación, carga y actualización de de los objetos tributarios del IBI mediante tratamiento de soportes catastrales.○ Procesos de gestión tributaria de IBI Urbana, Rústica y características especiales: exenciones, bonificaciones y no sujetos.○ Cálculo y generación de recibos.○ Cálculo y generación de liquidaciones de forma interactiva y masiva por tratamiento de ficheros Doc.
Gestión catastral.	<ul style="list-style-type: none">○ Tramitación de alteraciones jurídicas –cambio de estructura de la propiedad-○ Integración mediante SW con la base de datos de la DGC y gestión de alteraciones de orden jurídico.○ Tramitación del resto de alteraciones catastrales (902) y alteraciones no declaradas.○ Generación y tratamiento de todos los ficheros catastrales.○ Visualizador GIS integrado con la información territorial.
Vehículos	<ul style="list-style-type: none">○ Generación de autoliquidaciones asistidas de forma presencial o por Internet○ Mantenimiento de Objetos tributarios de forma interactiva, por tratamiento de soportes de la DGT○ Procesos de gestión tributaria de IVTM: exenciones y bonificaciones.○ Cálculo y generación de recibos.○ Cálculo y generación de liquidaciones de forma interactiva y masiva por tratamiento de los ficheros de la DGT.
Gestión tributaria	<ul style="list-style-type: none">○ Gestión censal de IAE



EXCMO. AYUNTAMIENTO
DE LA MUY NOBLE Y MUY LEAL
CIUDAD DE
VERA (Almería)

SAC TLF: 950 39 24 40 , FAX: 950 39 38 10 • sac@vera.es PLAZA MAYOR, Nº 1 • 04620 VERA (Almería) • C.I.F. P-0410000-D • TLF: 950 39 30 16 , FAX: 950 39 31 44

Módulo	Contenido
y censal del IAE	<ul style="list-style-type: none"> ○ Procesos de gestión tributaria del IAE: exenciones y bonificaciones. ○ Cálculo y generación de recibos. ○ Cálculo y generación de liquidaciones de forma interactiva y masiva por tratamiento de las cintas trimestrales de la AEAT.
IIVTNU	<ul style="list-style-type: none"> ○ Generación de autoliquidaciones de forma presencial o por Internet ○ Carga e integración de los ficheros ANCERT y generación de requerimientos masivos en los casos de ausencia de presentación. ○ Generación de liquidaciones.
ICIO.	<ul style="list-style-type: none"> ○ Generación de liquidaciones provisionales ○ Registro de finales de obra y presupuesto ○ Generación de Liquidaciones definitivas. ○ Integración con urbanismo mediante SW.
Tasas y Precios Públicos.	<ul style="list-style-type: none"> ○ Mantenimiento de parámetros y tarifas. ○ Generación de objetos tributarios vinculados al territorio. ○ Generación de autoliquidaciones, liquidaciones y recibos, partiendo de los objetos tributarios.
Multas de tráfico	<ul style="list-style-type: none"> ○ Procedimiento sancionador de multas de tráfico.

16. PROPIEDAD INTELECTUAL DE LA APLICACIÓN.

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

17. SOPORTE A LA GESTIÓN Y EXPLOTACIÓN

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

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

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

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



EXCMO. AYUNTAMIENTO
DE LA MUY NOBLE Y MUY LEAL
CIUDAD DE
VERA (Almería)

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

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

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

18. PRESTACIÓN DE SERVICIOS DE MANTENIMIENTO

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

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

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

Mantenimiento Evolutivo

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

msl
vera
gane



EXCMO. AYUNTAMIENTO
DE LA MUY NOBLE Y MUY LEAL
CIUDAD DE
VERA (Almería)

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

Mantenimiento Correctivo.

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

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

Se entiende por:

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

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

19. MODELO ORGANIZATIVO.

La puesta en marcha del nuevo Sistema de Información exigirá cambios en el modelo organizativo del Ayuntamiento de Vera.

La prestación, por parte del adjudicatario, de servicios de asistencia técnica de apoyo a la definición del modelo organizativo del Ayuntamiento de Vera, 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.

SAC TLF: 950 39 24 40, FAX: 950 39 38 10 • sac@vera.es PLAZA MAYOR, N° 1 • 04620 VERA (Almería) • C.I.F. P-0410000-D • TLF: 950 39 30 16, FAX: 950 39 31 44

metuone



EXCMO. AYUNTAMIENTO
DE LA MUY NOBLE Y MUY LEAL
CIUDAD DE
VERA (Almería)

20. 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 Vera.
- 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 Vera, 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.

21. 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.

22. PLAN DE FACTURACIÓN

El adjudicatario facturará el importe correspondiente a los *Servicios para implantación y puesta en marcha del Sistema*, una vez que éste entre en funcionamiento, cubriendo las necesidades generales del Ayuntamiento de Vera en los ámbitos tributario y recaudatorio.

En relación con el apartado de *Sistema de Información, infraestructura y servicios para su explotación*, el adjudicatario emitirá una factura mensual correspondiente al 1/12 del importe anual ofertado, durante todo el periodo de duración del proyecto.

El pago se realizará según certificación mensual, presentada a través del portal FAC o.

CONFORME LA ADMINISTRACIÓN. Vº Bº CONCEJAL DEL ÁREA.