

PLIEGOS DE PRESCRIPCIONES TÉCNICAS QUE RIGEN EL CONTRATO DE ADQUISICIÓN Y SERVICIOS DE MIGRACIÓN, IMPLANTACIÓN, PUESTA EN MARCHA Y MANTENIMIENTO DE UN SISTEMA DE GESTIÓN INTEGRAL E INTEGRADO DE LOS PROCEDIMIENTOS DE APLICACIÓN DE LOS TRIBUTOS Y OTROS PROCEDIMIENTOS ADMINISTRATIVOS COMPETENCIA DE LA AGENCIA CÁNTABRA DE ADMINISTRACIÓN TRIBUTARIA CON SOPORTE NATIVO PARA LA TRAMITACIÓN ELECTRÓNICA EN LA NUBE

Tabla de contenido

1.	Introducción: situación actual y antecedentes	3
2.	Objeto y alcance del contrato	5
3.	Especificación de requisitos del sistema	6
4.	Acuerdo de Nivel de Servicio	9
4.1.	Introducción.....	9
4.2.	Responsabilidades	10
4.2.1.	Responsabilidades de la empresa adjudicataria.....	10
4.2.2.	Responsabilidades de la Agencia y la DGOT	11
4.2.3.	Responsabilidades mutuas	11
4.3.	Descripción detallada del servicio	11
4.3.1.	Plan y estrategia de implantación	15
4.3.2.	Parametrización.....	16
4.3.3.	Migración y convivencia	17
4.3.4.	Gestión del cambio y formación.....	19
4.3.5.	Gestión de riesgos	20
4.3.6.	Modelo organizativo.....	20
4.3.7.	Apoyo en la puesta en marcha	20
4.3.8.	SopORTE a la gestión y a la explotación	21
4.3.9.	Garantía de la prestación del servicio con carácter esencial.....	22

Agencia Cántabra de Administración Tributaria, www.agenciacantabratributaria.es
Pº. Pereda, 13 3ª planta – Santander. Teléfono: 942.207 568

1



4.4.	Niveles de servicio	24
5.	Seguridad de la información y protección de datos personales	27
5.1.	Interlocución entre las partes	27
5.2.	Tratamientos de datos	28
5.3.	Servicios en la nube	38
6.	Compromiso de adscripción de medios	51
7.	Gobierno del proyecto	52
8.	Plazos y lugar de prestación del servicio	53
ANEXO I: INDICADORES DE NIVEL DE SERVICIO		55
1.	Prestación del servicio	55
1.1.	Disponibilidad de los servicios contratados	55
2.	Seguridad del servicio prestado	55
2.1.	Tiempo de respuesta ante incidencias	55
2.2.	Tiempo de resolución de incidencias	56
2.3.	Capacidad de activación de los servicios de respaldo	56
2.4.	Comunicación de incidentes de seguridad	57
2.5.	Primera respuesta a incidentes de seguridad	57
2.6.	Presentación de plan de acción para incidentes de seguridad	58
3.	Gestión de datos	58
3.1.	Disponibilidad de copias de seguridad	58
3.2.	Fiabilidad de la recuperación de datos	59
3.3.	Fiabilidad de las supresiones de datos	59
4.	Gobernanza del contrato	59
4.1.	Tiempo de consecución de los hitos del proyecto	59
4.2.	Tiempo de consecución de los hitos del plan de devolución del servicio	60

Agencia Cántabra de Administración Tributaria, www.agenciacantabratributaria.es
Pº. Pereda, 13 3ª planta – Santander. Teléfono: 942.207 568

2

Firma 1: **16/06/2021 - Miguel Exposito Martin**
SUBDIRECTOR GENERAL DEL AREA DE SISTEMAS DE INFORMACION-DIRECCION DE LA ACAT
Firma 2: **16/06/2021 - Cesar Aja Ortega**
DIRECTOR ACAT-DIRECCION DE LA ACAT
CSV: A0600ABoL7cj7vJmBMn7AKb1RnbTJLYdAU3n8j



1. Introducción: situación actual y antecedentes

En la actualidad, la Agencia Cántabra de Administración Tributaria (en adelante, ACAT o “la Agencia”), cuenta con el apoyo de una infraestructura de sistemas de información de ámbito tributario para el ejercicio de sus competencias, que consta de los siguientes componentes:

1. Sistemas o aplicaciones asociados a la confección, pago y presentación telemática de tributos propios, cedidos y de otros derechos económicos de naturaleza pública o privada que se pudiesen encomendar o delegar a la Agencia, así como la información y asistencia a los obligados: abarcan las aplicaciones de Oficina Virtual, e-MOURO, Pasarela de Pagos y servicios SOA¹ (modelos e intranet). Son herramientas y servicios web dirigidos tanto a la ciudadanía como a distintos colectivos de profesionales, gestorías, notarios, etc., que permiten su relación mediante medios electrónicos con la Administración tributaria para realizar gestiones en el ámbito de la aplicación de los tributos y la gestión de los ingresos de naturaleza pública sin necesidad de desplazarse a las oficinas: realizar la confección y el pago de documentos normalizados de ingreso a través de su pasarela de pagos tanto mediante tarjeta de débito/crédito como mediante cuenta bancaria; realizar, en su caso, la presentación telemática de aquellos modelos en los que sea necesaria mediante la aportación por medios electrónicos de la documentación; etc.
2. Sistema de apoyo a la gestión de tributos propios, cedidos y de otros derechos económicos de naturaleza pública no tributarios: abarca la aplicación SIWACAT. Se trata de un sistema de uso interno para empleados públicos donde, en función de una serie de perfiles, se permite llevar a cabo consultas de información, alimentación de tablas, configuración de modelos, gestión de expedientes, notificación electrónica, ciertas gestiones con los datos, etc. (todo ello relacionado con aplicaciones en plataforma web). Da soporte a la presentación telemática por empleado público.
3. Sistema de gestión de tributos locales (SIGETRIM): da servicio a los ayuntamientos de Cantabria que tienen delegada en la Comunidad Autónoma la gestión y recaudación de sus tributos y otros derechos no tributarios a través de la ACAT. Permite a los contribuyentes consultar sus recibos.
4. Sistema MOURO (Modelo de Gestión de Ingresos o Modernización y Organización Unificada de Recursos Operativos): El sistema MOURO fue concebido con el apoyo de la Agencia Estatal de Administración Tributaria (AEAT), entrando en servicio en el año 2000. Entre sus

¹ Service Oriented Architecture



objetivos estratégicos se encontraba la racionalización de la tramitación administrativa asociada a la gestión de ingresos de la Comunidad Autónoma de Cantabria (CAC). Es, actualmente, el centro neurálgico de los sistemas de información de la Agencia y en él se han invertido innumerables horas de trabajo, tanto en la implantación de sus distintos circuitos como en su alimentación, así como en la extensión de su funcionalidad mediante desarrollos propios. Desarrollado en tecnología Natural/Adabas, ofrece diversos circuitos de tramitación (tributos propios, cedidos, locales, recaudación voluntaria y ejecutiva, inspección y valoración) y una contabilidad auxiliar (entre otras funcionalidades). Es un sistema centralizado de gestión de ingresos, tanto tributarios como de demás recursos de la Administración de la Comunidad Autónoma de Cantabria (en adelante, ACAC).

5. Sistema de Administración Electrónica del Gobierno de Cantabria: está compuesto de varias aplicaciones *Oracle/Java* utilizadas para impulsar la desaparición del papel y la tramitación electrónica, principalmente en el **ámbito del procedimiento administrativo común**. Concretamente, se están utilizando el gestor de expedientes electrónicos corporativo (*"eBRO"*), la aplicación para notificación electrónica integrada con *Notific@* (*"Estafeta"*), la valija electrónica interna (*"eValija"*) y el portafirmas corporativo (*"Port@firmas"*), además del Registro Electrónico General.

El Modelo de Gestión de Ingresos implantado en la actualidad en la CAC desde el año 1999, anterior a la creación de la Agencia, requiere de una renovación integral tanto en su dimensión tecnológica como en las dimensiones organizativa y procedimental, de cara a satisfacer las necesidades actuales de los obligados al pago, el propio personal de la Administración tributaria y la Sociedad en general que, gracias al papel de los avances tecnológicos como motores del cambio, ha sufrido una transformación radical en los últimos veinte años. Este contrato pretende satisfacer la necesidad fundamental de impulsar un profundo cambio en el modelo de gestión de la Administración tributaria de Cantabria que permita implantar, de forma efectiva, una Agencia Tributaria íntegramente electrónica y orientada a los obligados al pago, resolviendo las limitaciones existentes en la actualidad (puestas de manifiesto, con mayor evidencia aún si cabe, con la crisis epidemiológica derivada de la COVID-19) para poder desempeñar, con eficacia y eficiencia, las competencias derivadas de la profundización en los principios de autonomía financiera y corresponsabilidad fiscal que inspiran la financiación autonómica. Solo con el impulso y la culminación de un proyecto de digitalización integral de la Administración tributaria de Cantabria podrán sentarse las bases para su transformación digital y así poder proveer a la ciudadanía de servicios públicos de calidad con valor añadido diferencial aprovechando los cambios derivados de

Agencia Cántabra de Administración Tributaria, www.agenciacantabratributaria.es
Pº. Pereda, 13 3ª planta – Santander. Teléfono: 942.207 568

4

Firma 1: 16/06/2021 - Miguel Exposito Martin
SUBDIRECTOR GENERAL DEL AREA DE SISTEMAS DE INFORMACION-DIRECCION DE LA ACAT
Firma 2: 16/06/2021 - Cesar Aja Ortega
DIRECTOR ACAT-DIRECCION DE LA ACAT
CSV: A0600ABoL7cj7vJmBMn7AKb1RnbTJLYdAU3n8j



una evolución tecnológica constante. Todo ello dotará a la Administración tributaria de Cantabria de las herramientas necesarias para responder a la demanda y expectativas de la Sociedad en el desempeño de las funciones de aplicación de los tributos, la gestión de los ingresos de derecho público de titularidad de la Comunidad Autónoma y la contribución al sostenimiento de los gastos públicos de la Comunidad Autónoma y sus municipios, respetando y garantizando los derechos de los ciudadanos.

2. Objeto y alcance del contrato

El objeto del presente contrato es la definición de los suministros y servicios a realizar, así como las condiciones técnicas a cumplir por la empresa adjudicataria al llevar a cabo la “ADQUISICIÓN Y SERVICIOS DE MIGRACIÓN, IMPLANTACIÓN, PUESTA EN MARCHA Y MANTENIMIENTO DE UN SISTEMA DE GESTIÓN INTEGRAL E INTEGRADO DE LOS PROCEDIMIENTOS DE APLICACIÓN DE LOS TRIBUTOS Y OTROS PROCEDIMIENTOS ADMINISTRATIVOS COMPETENCIA DE LA AGENCIA CÁNTABRA DE ADMINISTRACIÓN TRIBUTARIA CON SOPORTE NATIVO PARA LA TRAMITACIÓN ELECTRÓNICA EN LA NUBE”; actuaciones, todas ellas, que **atenderán a la finalidad de alcanzar la máxima cobertura de la administración electrónica** en la Agencia.

Las prestaciones y alcance funcional a satisfacer por la empresa adjudicataria se detallan en el presente pliego y sus anexos y se relacionan someramente a continuación:

- Suministro de una licencia modular para **uso ilimitado y sin restricciones** de un Sistema de Información de Gestión de procedimientos de aplicación de los Tributos y otros procedimientos administrativos (en adelante, SIT, o “*el sistema*”) que cubra todas las funcionalidades necesarias en la gestión, inspección y recaudación de derechos de naturaleza pública y otros recursos gestionados por la Administración de la Comunidad Autónoma de Cantabria (ACAC), sus organismos autónomos y Entes de derecho público (especialmente, los Tributos Cedidos por el Estado, Propios de la Comunidad y Delegados por Entidades Locales). Dicha licencia **incluirá el mantenimiento correctivo y evolutivo del sistema** (también las adaptaciones necesarias por cambios normativos y legislativos de ámbito nacional, autonómico o local), provisto en la nube **bajo modalidad servicio o SaaS** (*Software as a Service*), desde su implantación hasta la finalización del contrato. La solución licenciada permitirá una tramitación totalmente electrónica conforme a la normativa vigente en esta materia y cumplirá con todas las especificaciones descritas en el presente pliego y sus anexos, así como con lo dispuesto en los Pliegos de Cláusulas Administrativas Particulares (PCAP).

Agencia Cántabra de Administración Tributaria, www.agenciacantabratributaria.es
Pº. Pereda, 13 3ª planta – Santander. Teléfono: 942.207 568

5

Firma 1: 16/06/2021 - Miguel Exposito Martin
SUBDIRECTOR GENERAL DEL AREA DE SISTEMAS DE INFORMACION-DIRECCION DE LA ACAT
Firma 2: 16/06/2021 - Cesar Aja Ortega
DIRECTOR ACAT-DIRECCION DE LA ACAT
CSV: A0600ABoL7cj7vJmBMn7AKb1RnbTJLYdAU3n8j



- Servicios de asistencia técnica para los siguientes aspectos:
 - **Implantación completa de la solución** (incluyendo infraestructura en la nube y líneas de comunicaciones), **parametrización y configuración** del SIT y su infraestructura asociada adaptados a las necesidades de la Agencia, la CAC y las Entidades Locales cuyos tributos en ella deleguen, incluyendo los siguientes ámbitos: tributos cedidos, tributos propios, tributos delegados y cualquier otro recurso.
 - **Migración de información** tributaria y de otra naturaleza desde los sistemas de información actuales, en tecnologías *Natural/Adabas* y *Java/Oracle*, al nuevo SIT, garantizando la calidad, coherencia y consistencia de los datos migrados.
 - **Formación** al personal técnico y usuarios del sistema para un correcto uso, administración y operación del mismo.
 - **Soporte y apoyo en la puesta en marcha** del sistema, **gestión del cambio**, asistencia durante la explotación a todos los usuarios del mismo y atención durante la operativa diaria, así como asistencia a los obligados al pago.
 - **Consultoría tributaria y especializada**, debiendo plantear un nuevo modelo integral de gestión tributaria ofreciendo apoyo en la toma de decisiones, proponiendo alternativas de implementación e identificando las necesidades organizativas, competenciales y formativas en la Agencia, así como en lo relativo a sus recursos humanos.
- Servicios de soporte y mantenimiento:
 - **Infraestructura en la nube** en modo *SaaS*.
 - Consultoría especializada de soporte a la gestión y la explotación: **mantenimiento operativo, integración de funcionalidades específicas**, formación adicional, apoyo al gestor.
 - Líneas de comunicaciones.

3. Especificación de requisitos del sistema

3.1. Requisitos funcionales

La especificación funcional general se incluye en el *Anexo II de Requisitos Funcionales* del presente pliego, estructurada en un libro de cálculo con las siguientes hojas:

- Generales: requisitos generales y comunes del sistema.



- Gestión de ingresos: requisitos asociados a la gestión de derechos de naturaleza pública y otros recursos gestionados por la ACAC y sus entes de Derecho público.
- Recaudación: requisitos asociados a la gestión recaudatoria en período ejecutivo de los tributos propios, cedidos, y demás ingresos de derecho público, así como aquellos tributos cuya gestión le haya sido delegada a la CAC.
- Inspección y Valoración: requisitos asociados a los procedimientos sancionador y de inspección, así como aspectos de valoración de bienes y derechos respecto de los tributos propios, cedidos y demás ingresos de derecho público de la Comunidad Autónoma, así como de aquellos tributos cuya gestión le haya sido delegada a la CAC.
- Gestión: requisitos comunes a los servicios de Tributos y Tributos Locales relacionados con las funciones de gestión y liquidación de los tributos propios y los cedidos en los términos previstos en la normativa tributaria, así como de aquellos tributos y otros ingresos públicos cuya gestión le haya sido delegada a la CAC.
- Tributos cedidos: requisitos propios de la gestión de tributos cedidos por el Estado (Sucesiones y Donaciones, Transmisiones Patrimoniales y Actos Jurídicos Documentados, Patrimonio, Juego y así como el futuro Impuesto Especial sobre Eliminación de Residuos mediante su Depósito en Vertederos y sobre la Incineración).
- Tributos propios, PP y otros: requisitos relativos a la gestión de tributos propios (canon de aguas residuales, depósito de residuos en vertedero, tasas de la CAC), precios públicos y cualquier otro ingreso o recurso Derecho público o privado.
- Tributos locales: requisitos relativos específicamente al ámbito de los tributos o ingresos públicos cuya gestión le haya sido delegada a la CAC por Entidades Locales.

La empresa adjudicataria se compromete a dar cumplimiento a todos los requisitos funcionales especificados en el presente pliego y sus anexos antes de la finalización de los dos primeros años de mantenimiento de la solución una vez implantada esta (es decir, antes de la finalización del sexto año de contrato).

Dada la complejidad de especificación de un sistema de esta envergadura y características, además de lo indicado a los anexos, como norma general y especificación funcional mínima, **la empresa adjudicataria se comprometerá a satisfacer con su solución, al menos, las necesidades funcionales que están cubiertas con los sistemas de información actuales de la Agencia**, salvo que, por motivos organizativos o procedimentales, alguna de estas funcionalidades dejara de ser necesaria o pudiera ser sustituida, previo acuerdo con los técnicos y gestores responsables de la Agencia a través de los órganos de gobierno del contrato. Para ello, la Agencia pondrá a disposición

Agencia Cántabra de Administración Tributaria, www.agenciacantabratributaria.es
Pº. Pereda, 13 3ª planta – Santander. Teléfono: 942.207 568

7

Firma 1: 16/06/2021 - Miguel Exposito Martin
SUBDIRECTOR GENERAL DEL AREA DE SISTEMAS DE INFORMACION-DIRECCION DE LA ACAT
Firma 2: 16/06/2021 - Cesar Aja Ortega
DIRECTOR ACAT-DIRECCION DE LA ACAT
CSV: A0600ABoL7cj7vJmBMn7AKb1RnbTJLYdAU3n8j



de la empresa adjudicataria la documentación y acceso a sus sistemas de información que esta necesite para el fin de poder analizar en profundidad su alcance funcional cuando se considere oportuno y así facilitar la satisfacción de las necesidades descritas por parte del nuevo sistema.

3.2. Requisitos técnicos

La especificación técnica se incluye en el *Anexo III de Requisitos Técnicos* del presente pliego, estructurada en un libro de cálculo con las siguientes hojas:

- Administración Electrónica: contiene requisitos relativos al cumplimiento de la normativa básica en materia de procedimiento administrativo común y uso de medios electrónicos (Administración Electrónica) (Leyes 39/15 y 40/15) y su reglamento de desarrollo (RD 203/2021), así como la Ley 5/2018, de 22 de noviembre, de Régimen Jurídico del Gobierno, de la Administración y del Sector Público Institucional de la Comunidad Autónoma de Cantabria y otras. En este sentido, **el sistema deberá ser conforme a la normativa autonómica en materia de Administración Electrónica, sin perjuicio de la posibilidad de establecer regulación adicional derivada de la especialidad tributaria.**
- Interoperabilidad y Seguridad de la Información: contiene requisitos relativos al cumplimiento de la normativa básica en materia de interoperabilidad (Esquema Nacional de Interoperabilidad, ENI) y seguridad de la información (Esquema Nacional de Seguridad, ENS) así como su normativa de desarrollo (normas técnicas, guías, etc.).
- Medidas de seguridad: contiene las medidas de seguridad a aplicar exigidas por la normativa vigente en materia de protección de datos de carácter personal (Reglamento General de Protección de Datos, RGPD y Ley Orgánica de Protección de Datos y Garantía de los Derechos Digitales, LOPDGDD) y seguridad de la información (ENS), para un sistema de la categoría indicada en el presente pliego.
- Tratamiento de datos: contiene requisitos asociados a la extracción y carga de información en el sistema, generación de informes y consultas, análisis y visualización de datos, actuaciones masivas, etc.

La empresa adjudicataria se compromete a dar cumplimiento a todos los requisitos técnicos especificados en el presente pliego y sus anexos antes de la finalización de los dos primeros años de mantenimiento de la solución una vez implantada esta (es decir, antes de la finalización del sexto año de contrato), excepto en materia de seguridad de la información, debiendo contar con certificación de la solución completa en ENS como máximo a los 6 meses del fin de la implantación.

Agencia Cántabra de Administración Tributaria, www.agenciacantabratributaria.es
Pº. Pereda, 13 3ª planta – Santander. Teléfono: 942.207 568

8

Firma 1: **16/06/2021 - Miguel Exposito Martin**
SUBDIRECTOR GENERAL DEL AREA DE SISTEMAS DE INFORMACION-DIRECCION DE LA ACAT
Firma 2: **16/06/2021 - Cesar Aja Ortega**
DIRECTOR ACAT-DIRECCION DE LA ACAT
CSV: A0600ABoL7cj7vJmBMn7AKb1RnbTJLYdAU3n8j



4. Acuerdo de Nivel de Servicio

El Acuerdo de Nivel de Servicios (ANS o SLA, del inglés *Service Level Agreement*) es el documento en el cual se describen los servicios de gestión prestados, se establecen las medidas de prestación óptima de los mismos y se determinan los mecanismos de control de dicha prestación.

4.1. Introducción

4.1.1. Propósito

El presente Acuerdo de Nivel de Servicio entre la ACAT y la empresa adjudicataria define el nivel de servicio de la prestación de los servicios de las Tecnologías de la Información y Comunicaciones necesarios para la correcta aplicación de los tributos y otros procedimientos administrativos competencia de la ACAT.

4.1.2. Contexto

El proyecto de digitalización y transformación digital de la Administración tributaria de Cantabria surge de un trabajo previo de evaluación de la situación actual por parte de todos los responsables de la Agencia. Una vez detectadas las debilidades y necesidades asociadas a los sistemas de información actuales, se comienza a trabajar en un plan a medio plazo para la modernización de los mismos. Dicha modernización consiste en llevar a cabo una renovación integral en todos los ámbitos, incluyendo especialmente el sistema MOURO, con veinte años de existencia. El enfoque adoptado pasa por conseguir un sistema integral e integrado construido desde su concepción sobre componentes actuales de Administración Electrónica, con los grandes objetivos de eliminar el papel en la gestión interna, mejorar los canales no presenciales, facilitar el teletrabajo (especialmente, en una coyuntura epidemiológica como la actual) y disponer de información precisa y detallada sobre la gestión, recaudación e inspección tributarias, entre otros. Para su ejecución, se han aprovechado los mecanismos habilitados por la actual Ley de Contratos del Sector Público, llevando a cabo una Consulta Preliminar al Mercado en la que se ha obtenido una participación razonable y valiosa información de cara a afrontar un eventual proceso de licitación, que requeriría de una inversión de un mínimo de 5 millones de euros en un plazo de ejecución de entre 3 y 4 años, mantenimiento aparte. En su alcance estaría incluida la gestión de recursos de derecho público o privado encomendados o delegados a la Agencia por la Comunidad Autónoma, por otras Administraciones Públicas o por Entidades Privadas, en virtud de norma, convenio u otro título jurídico (en concreto, se diferenciarán dos grandes bloques: gestión de tributos locales y gestión de tributos propios y

Agencia Cántabra de Administración Tributaria, www.agenciacantabratributaria.es
Pº. Pereda, 13 3ª planta – Santander. Teléfono: 942.207 568

9

Firma 1: **16/06/2021 - Miguel Exposito Martin**
SUBDIRECTOR GENERAL DEL AREA DE SISTEMAS DE INFORMACION-DIRECCION DE LA ACAT
Firma 2: **16/06/2021 - Cesar Aja Ortega**
DIRECTOR ACAT-DIRECCION DE LA ACAT
CSV: A0600ABoL7cj7vJmBMn7AKb1RnbTJLYdAU3n8j



cedidos y otros recursos públicos no tributarios). Tanto la consulta como su informe de conclusiones asociado se encuentran publicados en la Plataforma de Contratación del Sector Público (PLACSP):

- [Consulta preliminar](#) al mercado para la preparación de la contratación de adquisición y servicios de migración, implantación, puesta en marcha y mantenimiento de un sistema de gestión integral e integrado de los procedimientos de aplicación de los tributos y otros procedimientos administrativos competencia de la Agencia Cántabra de Administración Tributaria con soporte nativo para la tramitación electrónica en la nube.
- [Informe de conclusiones](#) de la Consulta Preliminar.

4.1.3. Descripción del Servicio prestado

En líneas generales, el servicio prestado abarca lo siguiente:

- Servicio SaaS (Software as a Service) de un Sistema de Información de Gestión de procedimientos de aplicación de los Tributos y otros procedimientos administrativos competencia de la Agencia.
- Servicios de asistencia técnica para los siguientes aspectos:
 - **Implantación completa de la solución, parametrización y configuración.**
 - **Migración de información.**
 - **Formación.**
 - **Soporte y apoyo en la puesta en marcha del sistema, gestión del cambio y asistencia a los obligados al pago.**
 - **Consultoría tributaria y especializada.**
- Servicios continuados de soporte a la explotación y mantenimiento.

4.2. Responsabilidades

4.2.1. Responsabilidades de la empresa adjudicataria

- Dirección en la ejecución y coordinación en su papel como prestador del servicio a la ACAT, a través de la designación de un Responsable del Proyecto e interlocutor único.
- Cumplir con los plazos estimados tal y como se indica en el presente Acuerdo de Nivel de Servicios y en el Plan de Proyecto presentado por la empresa.
- Elaborar y poner en práctica los siguientes planes: Plan de Proyecto, Plan de Convivencia y Migración, Plan de Formación, Plan de Pruebas, Plan de la gestión inicial de riesgos, Plan de Devolución y cualquier otro plan exigido en los pliegos que rigen este contrato.

Agencia Cántabra de Administración Tributaria, www.agenciacantabratributaria.es
Pº. Pereda, 13 3ª planta – Santander. Teléfono: 942.207 568

10



- Prestar los servicios descritos en el presente pliego, utilizando para ello los procedimientos de su Sistema de Calidad.
- Alertar a la ACAT de todos aquellos problemas, errores, riesgos presentes o futuros y situaciones indeseables que detecte, colaborando en su diagnóstico y posible resolución.
- Cumplir, en todos los componentes implantados por la empresa adjudicataria resultantes de la evolución y mantenimiento del sistema, con las medidas de seguridad correspondientes a un sistema de la categorización según ENS indicada en el presente pliego.

4.2.2. Responsabilidades de la Agencia y la DGOT

- Poner a disposición de la empresa adjudicataria la información y datos necesarios para la realización del servicio.
- Poner a disposición los recursos necesarios, dentro de los disponibles en el Gobierno de Cantabria, para la implantación del sistema.
- Comunicar los objetivos, operativas y estado de prestación del servicio a las áreas implicadas de la ACAT.
- Llevar a cabo las revisiones y auditorías necesarias para comprobar el efectivo cumplimiento de lo dispuesto en los pliegos que rigen el presente contrato.

4.2.3. Responsabilidades mutuas

- Realizar un seguimiento periódico del servicio, asignando a cada uno de los responsables respectivos la capacidad de decisión suficiente para subsanar las posibles incidencias.
- Cumplir con el Plan de Proyecto ofertado.

4.3. Descripción detallada del servicio

El servicio a prestar incluye:

- Servicio SaaS (Software as a Service) de un Sistema de Información de Gestión de procedimientos de aplicación de los Tributos y otros procedimientos administrativos (en adelante, SIT) provisto en la nube, a través del suministro de una licencia de uso modular que cubra todas las funcionalidades necesarias en la gestión, inspección y recaudación de derechos de naturaleza pública y otros recursos gestionados por la ACAC, sus organismos autónomos y Entes de derecho público, especialmente los Tributos Cedidos por el Estado, Propios de la Comunidad y Delegados por Entidades Locales. **Incluye el mantenimiento**

Agencia Cántabra de Administración Tributaria, www.agenciacantabratributaria.es
Pº. Pereda, 13 3ª planta – Santander. Teléfono: 942.207 568

11



correctivo y evolutivo centralizado del sistema (también las adaptaciones necesarias por cambios normativos y legislativos de ámbito nacional, autonómico o local) durante su fase de implantación (4 años de plazo como máximo) y durante su fase de mantenimiento (6 años de plazo, sin considerar posibles prórrogas), hasta la finalización del contrato. La solución licenciada permitirá una tramitación totalmente electrónica y cumplirá con todas las especificaciones descritas en presente pliego y sus anexos y no presentará limitación alguna en el ámbito de la Comunidad Autónoma y las Entidades Locales delegantes, ni por usuarios ni por tamaño de infraestructura subyacente necesaria.

- **Servicios de asistencia técnica** asociados a la propia **implantación, parametrización y configuración** del SIT adaptado a las necesidades de la Agencia y las Entidades Locales que deleguen en ella la gestión de sus tributos. Se pondrán a disposición de la Agencia y las Entidades que en ella deleguen la gestión de sus tributos entornos de pre-producción y producción. Se incluirá todo el apoyo técnico necesario para la adecuación del SIT a los requisitos específicos detallados en el presente pliego y sus anexos, la asistencia para la configuración inicial del sistema y la puesta a disposición de todas las herramientas y/o procedimientos que sean necesarios.
- **Migración de datos** desde los sistemas de información actuales: contemplará la extracción de los datos desde los sistemas actuales y todos los procesos de transformación necesarios para su importación en el nuevo SIT, así como los de comprobación, verificación y validación de la coherencia, integridad, disponibilidad, autenticidad, completitud y calidad de dichos datos. Se llevarán a cabo tantos procesos de tránsito de datos como sean necesarios, garantizando que no se producen interrupciones de servicio. Se valorará la conveniencia de incluir una infraestructura temporal de sincronización (bus de datos, de interoperabilidad o de integración) entre los sistemas antiguos y el nuevo sistema para facilitar las migraciones y la coexistencia entre ellos, asegurando en todo caso la coherencia de los datos tratados.
- **Formación** del personal técnico y usuarios para el uso del SIT. Se establecerán planes formativos adecuados por perfiles de usuarios del sistema (se incluye aproximación de número de usuarios):
 - Empleados públicos (1000 usuarios), de los cuales:
 - Personal de la ACAT (110 usuarios)
 - Área de Gestión (Tributos y Tributos Locales, Inspección y Valoración).
 - Área de Recaudación.

Agencia Cántabra de Administración Tributaria, www.agenciacantabratributaria.es
Pº. Pereda, 13 3ª planta – Santander. Teléfono: 942.207 568

12

Firma 1: **16/06/2021 - Miguel Exposito Martin**
SUBDIRECTOR GENERAL DEL AREA DE SISTEMAS DE INFORMACION-DIRECCION DE LA ACAT
Firma 2: **16/06/2021 - Cesar Aja Ortega**
DIRECTOR ACAT-DIRECCION DE LA ACAT
CSV: A0600ABoL7cj7vJmBMn7AKb1RnbTJLYdAU3n8j



- Área de Sistemas de Información (Informática Tributaria).
 - Usuarios de tasas de la Administración de la Comunidad Autónoma de Cantabria.
 - Oficinas liquidadoras de distrito hipotecario (100 usuarios).
 - Colaboradores sociales (200 usuarios representantes, 1600 usuarios profesionales incluyendo 456 notarios).
 - Particulares (5500 en la actualidad, creciendo a ritmo elevado).
 - Entidades locales delegantes (200 usuarios en el sistema de gestión de tributos municipales, ampliables en función del crecimiento del número de ayuntamientos gestionados).
 - Usuarios obligados al pago (ej.: 60.000 usuarios han recibido la URL para consultar online los datos de sus recibos en el ámbito municipal). Se estima que el número de usuarios en tributos locales podría incrementarse hasta entre 150.000 y 250.000 en función de los convenios firmados.
- **Servicios de apoyo para su puesta en marcha**, con atención especializada al personal de la Agencia, Oficinas Liquidadoras, etc. durante los inicios de la vida del nuevo sistema una vez tenida lugar su puesta en producción.
- **Gestión del cambio** e implantación del nuevo modelo de gestión tributaria, con apoyo en la toma de decisiones y transformación organizativa en las distintas áreas de la Agencia.
- **Consultoría tributaria**, de cara a acompañar el cambio en el sistema de información no solo desde su perspectiva tecnológica, sino también desde la organizativa y humana. Los servicios de consultoría tributaria incluirán:
 - Asesoramiento sobre las estructuras de personal necesarias, así como sus competencias, perfiles y funciones, incluyendo los cambios y/o evolución necesarios en los mismos.
 - Asesoramiento sobre la configuración y parametrización del sistema en todas sus figuras tributarias.
 - Asesoramiento sobre la organización en la forma de tramitar expedientes de los distintos procedimientos, así como sobre toda cuestión organizativa en las distintas áreas y servicios de la Agencia en general.
 - Optimización de procesos en la Agencia, adaptándolos a las capacidades del nuevo sistema para mejorar la gestión diaria.

Agencia Cántabra de Administración Tributaria, www.agenciacantabratributaria.es
Pº. Pereda, 13 3ª planta – Santander. Teléfono: 942.207 568

13

Firma 1: **16/06/2021 - Miguel Exposito Martin**
SUBDIRECTOR GENERAL DEL AREA DE SISTEMAS DE INFORMACION-DIRECCION DE LA ACAT
Firma 2: **16/06/2021 - Cesar Aja Ortega**
DIRECTOR ACAT-DIRECCION DE LA ACAT
CSV: A0600ABoL7cj7vJmBMn7AKb1RnbTJLYdAU3n8j



- Establecimiento de indicadores de rendimiento de los servicios soportados por el sistema.
- Propuesta de las acciones necesarias para la mejora de la coordinación y la productividad en la organización con objeto de potenciar la eficiencia recaudatoria.
- Servicios de **consultoría especializada** para satisfacer las demandas de los usuarios de la Agencia referentes a peticiones de servicio y trabajos especializados que están fuera del alcance de la asistencia a estos. Además, la empresa adjudicataria analizará junto al personal técnico de la Agencia y el Gobierno de Cantabria, todas las peticiones de servicio que se realicen para establecer la planificación y desarrollo de las mismas.
- **Asistencia a los usuarios obligados al pago** tras la implantación de los distintos módulos de la solución a través de un Centro de Atención al Usuario (CAU) de primer nivel, durante todo el período de implantación de todos sus módulos y al menos dos meses desde la puesta en marcha del sistema completo, sin perjuicio de lo ofertado por la empresa adjudicataria en el criterio de adjudicación O.4) del PCAP.
- Servicios de soporte a la explotación y mantenimiento durante toda la duración del contrato, **debiendo incluir las empresas licitadoras en su oferta económica (ver PCAP) el desglose de costes** en base al cual harán efectiva la facturación:
 - **Infraestructura en la nube** en modo SaaS, incluyendo su operación y explotación, debiendo proporcionar a la Agencia los correspondientes informes de utilización.
 - **Mantenimiento** del sistema específico para la Comunidad Autónoma de Cantabria y las Entidades Locales cuya gestión tributaria en ella deleguen. **Asistencia durante su explotación** a las distintas unidades de la Administración Tributaria de la Comunidad Autónoma de Cantabria, a través de un Centro de Atención al Usuario (CAU) especializado (durante todo el período de implantación de todos sus módulos y al menos dos meses desde la puesta en marcha del sistema completo, sin perjuicio de lo ofertado por la empresa adjudicataria en el criterio de adjudicación O.4) del PCAP).
 - Consultoría especializada, **mantenimiento e integración de funcionalidades específicas** y formación adicional.
 - Líneas de comunicaciones.

En los siguientes puntos se desarrollan con mayor detalle algunos de los servicios descritos.

Agencia Cántabra de Administración Tributaria, www.agenciacantabratributaria.es
Pº. Pereda, 13 3ª planta – Santander. Teléfono: 942.207 568

14

Firma 1: **16/06/2021 - Miguel Exposito Martin**
SUBDIRECTOR GENERAL DEL AREA DE SISTEMAS DE INFORMACION-DIRECCION DE LA ACAT
Firma 2: **16/06/2021 - Cesar Aja Ortega**
DIRECTOR ACAT-DIRECCION DE LA ACAT
CSV: A0600ABoL7cj7vJmBMn7AKb1RnbTJLYdAU3n8j



4.3.1. Plan y estrategia de implantación

La empresa adjudicataria deberá presentar un **Plan de Proyecto evaluable** a través de los criterios de adjudicación definidos en los Pliegos de Cláusulas Administrativas Particulares y acorde con su estrategia de implantación de la solución, que incluirá el siguiente contenido mínimo:

1. Resumen ejecutivo.
2. Modelo de gestión tributaria propuesto.
3. Características técnicas y funcionales de la solución y sus diferentes módulos, así como los servicios ofrecidos.
4. Hoja de ruta estratégica, hitos y planificación temporal (cronograma) de la implantación del sistema.
5. Descripción de la arquitectura tecnológica de la solución, infraestructura de sistemas y comunicaciones, entornos tecnológicos e integraciones a llevar a cabo.
6. Plan de migración de datos y convivencia entre sistemas.
7. Plan de formación, gestión del cambio y puesta en marcha.
8. Plan inicial de gestión de riesgos del proyecto y medidas mitigadoras.
9. Plan de pruebas.
10. Descripción de los servicios de apoyo en la puesta en marcha, gestión y explotación y mantenimiento de la solución.
11. Plan de devolución del servicio.
12. Descripción del equipo de trabajo propuesto para los distintos servicios a prestar: historial profesional y experiencia en proyectos similares.
13. Acreditación de la propiedad intelectual y comercial de la solución ofertada, mediante el correspondiente certificado de los registros oficiales competentes.
14. Declaración de la puesta a disposición del personal de la ACAT de un entorno de pruebas de la solución a través de acceso no presencial web, preferiblemente.
15. Memoria descriptiva de las medidas de seguridad que adoptarán para asegurar la disponibilidad, confidencialidad e integridad de los datos manejados y de la documentación facilitada, en cumplimiento de la normativa vigente en materia de protección de datos de carácter personal.
16. Cualquier otro aspecto y/o cuestión considerados relevantes por parte de la empresa licitadora.

El plan contendrá, como mínimo, los siguientes hitos, si bien se admitirán combinaciones entre ellos o cambios debidamente justificados en la propuesta de planificación:

Agencia Cántabra de Administración Tributaria, www.agenciacantabratributaria.es
Pº. Pereda, 13 3ª planta – Santander. Teléfono: 942.207 568

15



1. Puesta en marcha de la solución inicial en entorno de preproducción.
2. Puesta en producción del módulo de Tributos delegados por Entidades Locales.
3. Puesta en producción de la Recaudación Ejecutiva.
4. Puesta en producción de parte de los tributos propios (tasas y precios públicos de la Comunidad Autónoma de Cantabria).
5. Puesta en producción de los tributos cedidos y resto de tributos propios, así como de otros derechos económicos de naturaleza pública no tributarios.

4.3.2. Parametrización

Durante los trabajos de implantación del sistema tendrá lugar la **configuración y parametrización** del mismo, garantizándose su **adecuación a las necesidades** de la Agencia recogidas en el presente pliego y sus anexos, así como a aquellas que se concretarán durante la ejecución del contrato. La parametrización abarcará definición de procedimientos administrativos, circuitos de tramitación, plantillas documentales, oficinas virtuales, impuestos, tasas y precios públicos de la Comunidad Autónoma y de Entidades Locales en virtud de sus Ordenanzas particulares y cualquier otro aspecto del sistema susceptible de configuración. La empresa adjudicataria llevará a cabo el correspondiente análisis previo necesario con los gestores responsables y usuarios expertos de cada área y/o servicio de la Agencia.

El sistema deberá proporcionar un acceso sencillo y ágil a la visión completa de toda la información vinculada a un tercero y desde el cual se pueda informar al/la obligado/a al pago de todo lo relativo a su situación, permitiendo realizar actuaciones (alta expedientes, modificaciones de datos personales, generación de documentos de ingresos...) encaminadas a ofrecer una correcta asistencia e información al/la mismo/a.

El sistema se adaptará y cumplirá con el marco normativo en vigor en el ámbito estatal y de la Hacienda Autonómica, así como sus posibles evoluciones, tanto en materia de administración electrónica como de seguridad de la información, interoperabilidad, accesibilidad web y tributos y, especialmente, en lo relativo a la gestión de los Tributos Cedidos y la confección, pago y presentación telemáticos de documentos normalizados de ingresos. Toda la normativa asociada se puede consultar a través del siguiente enlace:

<https://www.agenciacantabratributaria.es/la-agencia/normativa>.

Asimismo, el sistema permitirá su adaptación a las especialidades establecidas por las Ordenanzas de las Entidades Locales delegantes en materia de gestión, recaudación e inspección.

Agencia Cántabra de Administración Tributaria, www.agenciacantabratributaria.es
Pº. Pereda, 13 3ª planta – Santander. Teléfono: 942.207 568

16



El nivel de parametrización deberá permitir que no sea necesario habilitar versiones específicas del producto para cubrir las necesidades de la Administración tributaria de la Comunidad Autónoma de Cantabria y las entidades cuya gestión de tributos en ella deleguen.

4.3.3. Migración y convivencia

El Plan de Proyecto presentado por la empresa adjudicataria **deberá contener un apartado específico con un Plan de Convivencia y Migración**, que describa exhaustivamente la **metodología, estrategia y operativa** a seguir, así como los recursos necesarios para llevar a cabo la migración de datos de los sistemas actuales (con un desglose por sistema o aplicación) y garantizar la convivencia entre estos y el nuevo sistema, en caso de ser necesaria. El Plan contendrá los hitos y escenarios contemplados; para ello, habrá de realizarse el oportuno análisis de cara a identificar puntos de integración en cada caso y garantizar la sincronización a nivel de datos, disponiendo de una única versión de la información para todos los sistemas. La empresa adjudicataria valorará el tipo de integración y/o convivencia necesarios en cada caso particular, tratando de minimizar el tiempo en el que deban coexistir todos los sistemas y aplicaciones. El objetivo final debe ser conseguir un conjunto preciso y consistente de datos maestros a través de la aplicación de metodologías, herramientas, técnicas y procesos MDM (*Master Data Management*), creando una única fuente de contribuyentes y objetos tributarios consistente y de calidad.

La empresa adjudicataria deberá disponer también de las **herramientas y procedimientos adecuados para llevar a cabo el proceso de migración de forma segura** y garantizando la integridad, disponibilidad y autenticidad de los datos migrados, así como su coherencia. En el Plan presentado se describirán con detalle las distintas fases, herramientas y procedimientos: tareas previas, estudio de la información, extracción, carga, verificación, explotación, pruebas de validación, informes asociados, uso de bus de interoperabilidad o integración, etc.

El proceso de migración tendrá lugar **sobre todos los datos existentes en el sistema actual**, eliminando cualquier necesidad futura de consulta de cualquier tipo de información en los sistemas actuales una vez finalizado el proceso de implantación. Dicho proceso tendrá lugar tantas veces como sean necesarias dentro del tiempo de ejecución del contrato, permitiendo a los usuarios realizar depuraciones de errores y comprobaciones y casos de uso sobre datos conocidos y contrastables.

Si, durante el tiempo de ejecución del contrato, una vez profundizado el análisis y el nivel de detalle, se concluyera la conveniencia (por viabilidad o sencillez) de no incorporar a la nueva solución determinados conjuntos de datos, y así fuera considerado necesario por parte de la Agencia, la

Agencia Cántabra de Administración Tributaria, www.agenciacantabratributaria.es
Pº. Pereda, 13 3ª planta – Santander. Teléfono: 942.207 568

17

Firma 1: 16/06/2021 - Miguel Exposito Martin
SUBDIRECTOR GENERAL DEL AREA DE SISTEMAS DE INFORMACION-DIRECCION DE LA ACAT
Firma 2: 16/06/2021 - Cesar Aja Ortega
DIRECTOR ACAT-DIRECCION DE LA ACAT
CSV: A0600ABoL7cj7vJmBMn7AKb1RnbTJLYdAU3n8j



empresa adjudicataria deberá proporcionar un **mecanismo operativo alternativo de consulta histórica** a dichos conjuntos de datos, sin necesidad de mantener en ejecución los sistemas actuales.

A continuación, se incluye una descripción de alto nivel de las entidades existentes, que deberán migrarse en consonancia con las estructuras de datos de la solución final (es posible que no sea necesario migrar determinadas entidades, lo que se decidirá en tiempo de proyecto, en todo caso):

Sistema MOURO:

- Expedientes: circuitos, trámites, rutas, unidades administrativas y todos sus datos asociados.
- Contribuyentes y todos sus datos asociados: clientes, domicilios, etc.
- Documentos y todos sus datos asociados: casillas, autoliquidaciones, propuestas, liquidaciones, escritos, solicitudes, providencias, diligencias de embargo, ingresos parciales, cartas de pago.
- Tablas generales del sistema: modelos, versiones, casillas, duplicados, conceptos, supra-conceptos, operaciones contables.
- Tablas auxiliares del gestor de tablas (parámetros).
- Tablas de validaciones, correspondencias, datos corporativos, fórmulas, parámetros.
- Tablas de parametrización de tasas y precios públicos.
- Ficheros intermedios de tasas y tributos locales.
- Notificaciones realizadas, medios de notificación.
- Datos de Bienes: bienes, valoraciones realizadas, valores catastro.
- Información bancaria: colaboraciones, calendarios, tipos de presentaciones, quincenas y todos sus datos asociados.
- Información contable: apuntes, propuestas, resúmenes contables, pendientes y todos sus datos asociados.
- Información de usuarios, perfiles, órganos firmantes y administrativos.
- Obligaciones formales y sus datos asociados.
- Información estadística e histórica incluyendo documentos emitidos

Plataforma web:

- Tablas comunes: localidad, municipio, códigos postales, códigos territoriales, provincias, vías, etc.
- Datos de notificaciones: censo electrónico, productos, remesas, envíos, estados, situaciones.

Agencia Cántabra de Administración Tributaria, www.agenciacantabratributaria.es
Pº. Pereda, 13 3ª planta – Santander. Teléfono: 942.207 568

18



- Información de usuarios y perfiles.
- Tablas de notarios, notarías, medios de transporte.
- Expediente digital: fases, tipo modelo, tipo ENI, estado ENI, plantillas, modelos, colectivos, tipos documentales, presentaciones telemáticas, documentos en el gestor documental Alfresco.
- Censo único de contribuyentes.
- Tablas de juego 045.
- Tablas para el cálculo de liquidaciones: recargos, bonificaciones, coeficientes, reducciones, cuotas, valores bienes, revisiones.
- Citas previas: histórico y activas

Sistema de Gestión de Tributos Municipales

- Terceros: NIF, domicilios: fiscal y otros
- Tributos/conceptos: ejercicio, ayuntamiento, bonificaciones, fraccionamiento, tarifas, etc.
- Censos.
- Domiciliaciones bancarias: cuentas y tributos asociados a las mismas`.
- Recibos.
- Cobranzas.
- Liquidaciones de ingreso directo.
- Tablas generales y de parametrización.

4.3.4. Gestión del cambio y formación

El Plan de Proyecto presentado por la empresa adjudicataria contendrá un **detalle de las medidas necesarias para gestionar el cambio** en la Agencia en todas las dimensiones de un sistema de información: tecnológica, procedimental y humana. Como medidas **mínimas** se tendrán:

- **Plan de pruebas:** deberán existir entornos de pruebas que permitan a los usuarios familiarizarse con el nuevo sistema a lo largo de todo el período de ejecución del contrato. Del mismo modo, la empresa adjudicataria presentará una metodología que detalle los actores participantes en cada momento de cara a la verificación y validación de las pruebas realizadas.
- **Plan de formación:** se ajustará a los usuarios de la Agencia, preparando también los correspondientes planes específicos para otros colectivos de usuarios (Entidades Locales

Agencia Cántabra de Administración Tributaria, www.agenciacantabratributaria.es
Pº. Pereda, 13 3ª planta – Santander. Teléfono: 942.207 568

19



delegantes, colaboradores sociales, oficinas liquidadoras, usuarios de tasas y precios públicos de la Administración de la Comunidad Autónoma de Cantabria, etc.). La formación se ofrecerá en modalidad online, valorándose la conveniencia de utilizar el formato presencial según la casuística concreta.

4.3.5. Gestión de riesgos

Sin perjuicio de su desarrollo en tiempo de ejecución del contrato, la empresa adjudicataria presentará, dentro de su Plan de Proyecto, una **planificación y gestión inicial de riesgos** del proyecto, junto con una estimación de los impactos de una posible materialización y un listado de medidas mitigadoras, debiendo ser esta desarrollada y precisada en tiempo de ejecución del contrato.

4.3.6. Modelo organizativo

En el Plan de Proyecto se incluirá una **propuesta de modelo organizativo para la gestión tributaria** en la Agencia, en función de las capacidades de soporte del sistema de información tributaria provisto.

En este sentido, el sistema será lo suficientemente flexible como para permitir distintos modelos de distribución de competencias, especialmente en lo relativo a la diferenciación entre ingresos tributarios y otros ingresos de Derecho público. Es decir, si bien en la actualidad se parte de un modelo de gestión de ingresos unificado, será necesario valorar una posible separación entre la gestión de ingresos puramente tributaria en la Agencia y la gestión del resto de ingresos de Derecho público en otros órganos de la Administración de la Comunidad Autónoma de Cantabria, debiendo el sistema ofrecer soporte en todo caso y a cualquier forma de organización competencial.

4.3.7. Apoyo en la puesta en marcha

La empresa adjudicataria proporcionará un Centro de Atención al Usuario (CAU) de primer nivel para los distintos perfiles de usuario, incluidos contribuyentes y obligados al pago (es decir, tanto para el apoyo a la puesta en marcha en la propia Agencia y otros participantes afectados como en lo relativo a la asistencia al obligado al pago), **durante todo el período de implantación de todos sus módulos y al menos dos meses desde la puesta en marcha del sistema completo**, sin perjuicio de lo ofertado por la empresa adjudicataria en el criterio de adjudicación O.4) del PCAP.

Asimismo, facilitará el traspaso del servicio de apoyo a la puesta en marcha a la Agencia o al proveedor que esta designe para continuar ofreciendo el servicio de CAU tributario una vez dado por concluido el período de puesta en marcha citado. Para ello, se apoyará en los planes de formación y gestión del cambio ya descritos.

Agencia Cántabra de Administración Tributaria, www.agenciacantabratributaria.es
Pº. Pereda, 13 3ª planta – Santander. Teléfono: 942.207 568

20



4.3.8. Soporte a la gestión y a la explotación

La empresa adjudicataria proporcionará servicios de soporte a la gestión y a la explotación de la solución durante toda la duración del contrato.

Se entenderá por **soporte a la gestión** el conjunto de actividades encaminadas a prestar apoyo y asistencia en la operativa de gestión habitual del sistema, especialmente en lo que respecta a actuaciones individuales y colectivas, así como de actuación directa a los usuarios. La empresa adjudicataria deberá especificar, con el mayor detalle posible, el alcance funcional y temporal de la prestación, considerándose el siguiente mínimo:

- Asistencia a los usuarios en modo presencial / telemático, en las instalaciones de la Agencia.
- Respuesta a consultas sobre el acceso y operativa de las funcionalidades del sistema.
- Respuesta a consultas sobre interpretaciones normativas que han servido de criterio en el diseño del sistema.
- Interpretaciones de resultados obtenidos por el sistema.
- Aclaraciones de dudas y estudio conjunto de errores potenciales o aparentes, 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 resultado de un funcionamiento anómalo.
- Asistencia en la implantación y operación de nuevas versiones, nuevas funcionalidades o mejoras.

Se entenderán por **soporte a la explotación** las actividades de asistencia a usuarios en materia de informes específicos, problemas de datos, asesoramiento sobre la forma óptima de explotar el sistema, soporte para la planificación de tareas repetitivas, resolución de dudas sobre transacciones y sus efectos e, incluso, la realización de urgencia de actuaciones de carácter correctivo en caso de producirse errores debidos al mal uso del sistema por parte de sus usuarios en las fases tempranas de explotación del mismo. La empresa adjudicataria **deberá especificar la cobertura ofertada al respecto, detallando horarios y medios humanos y tecnológicos al servicio del soporte en la explotación**, sin perjuicio de los requisitos mínimos establecidos en este pliego o las mejoras que puedan ofertarse en el contexto de lo dispuesto por el Pliego de Cláusulas Administrativas Particulares. Como mínimo, el alcance será el siguiente:

- Recepción, resolución y canalización de peticiones e incidencias.
- Actuaciones individuales, colectivas, automatizadas y masivas.
- Ejecución y validación de estadísticas.

Agencia Cántabra de Administración Tributaria, www.agenciacantabratributaria.es
Pº. Pereda, 13 3ª planta – Santander. Teléfono: 942.207 568

21



- Asesoramiento en la definición y reingeniería de procedimientos.
- Asesoramiento en la definición de Actuaciones Administrativas Automatizadas.

4.3.9. Garantía de la prestación del servicio con carácter esencial

De conformidad con lo dispuesto en el Real Decreto-ley 12/2018, de 7 de septiembre, de seguridad de las redes y sistemas de información, la evolución de las tecnologías de la información y de la comunicación, especialmente con el desarrollo de Internet, ha hecho que las redes y sistemas de información desempeñen actualmente un papel crucial en nuestra sociedad, siendo su fiabilidad y seguridad aspectos esenciales para el desarrollo normal de las actividades económicas y sociales.

Por tanto, los incidentes que, al afectar a las redes y sistemas de información, alteran dichas actividades, representan una grave amenaza, tanto si son fortuitos como si provienen de acciones deliberadas. Es por ello que debe reforzarse a las entidades que presten servicios esenciales para la comunidad y dependan de las redes y sistemas de información para el desarrollo de su actividad.

Se entiende por servicio esencial el servicio necesario para el mantenimiento de las funciones sociales básicas: la salud, la seguridad, el bienestar social y económico de los ciudadanos o el eficaz funcionamiento de las Instituciones del Estado y las Administraciones Públicas.

No cabe duda de que **el sistema de recaudación es un servicio esencial**, ya que el mismo condiciona la capacidad de la Comunidad Autónoma de Cantabria y las Entidades Locales que en ella deleguen la gestión de sus tributos para hacer frente a sus obligaciones económicas mediante la obtención de los ingresos necesarios establecidos en las correspondientes normas. Es más, según la Estrategia de Seguridad Nacional, **el sistema tributario se considera servicio crítico**, puesto que cualquier interrupción en las infraestructuras utilizadas para prestar dicho servicio podría desembocar en graves consecuencias en los flujos de suministros vitales o en el funcionamiento de servicios esenciales, además de provocar serias perturbaciones y disfunciones graves en materia de seguridad.

Los operadores de servicios esenciales y los proveedores de servicios digitales deben adoptar medidas adecuadas para gestionar los riesgos que se planteen para la seguridad de las redes y sistemas de información que utilicen, aunque su gestión esté externalizada. Las obligaciones de seguridad que asuman deberán ser proporcionadas al nivel de riesgo que afronten y estar basadas en una evaluación previa de los mismos.

Asimismo, los operadores de servicios esenciales notificarán a la autoridad competente los incidentes que puedan tener efectos perturbadores significativos en dichos servicios.

Agencia Cántabra de Administración Tributaria, www.agenciacantabratributaria.es
Pº. Pereda, 13 3ª planta – Santander. Teléfono: 942.207 568

22

Firma 1: 16/06/2021 - Miguel Exposito Martin
SUBDIRECTOR GENERAL DEL AREA DE SISTEMAS DE INFORMACION-DIRECCION DE LA ACAT
Firma 2: 16/06/2021 - Cesar Aja Ortega
DIRECTOR ACAT-DIRECCION DE LA ACAT
CSV: A0600ABoL7cj7vJmBMn7AKb1RnbTJLYdAU3n8j



Es por ello que, tanto la Agencia como las empresas que presten servicios a la misma, en relación a sus sistemas informáticos de gestión recaudatoria a través del presente pliego, se **obligan a notificar al CCN o autoridad de referencia los sucesos o incidencias que puedan afectar a las redes y sistemas de información** empleados para la prestación de los servicios esenciales, incluso aunque aún no hayan tenido un efecto adverso real sobre aquéllos.

La importancia de un incidente se determinará teniendo en cuenta, como mínimo, los siguientes factores:

- a) El número de usuarios afectados por la perturbación del servicio esencial.
- b) La duración del incidente.
- c) La extensión o áreas geográficas afectadas por el incidente.
- d) El grado de perturbación del funcionamiento del servicio.
- e) El alcance del impacto en actividades económicas y sociales cruciales.
- f) La importancia de los sistemas afectados o de la información afectada por el incidente para la prestación del servicio esencial.
- g) El daño a la reputación.

Los operadores de servicios esenciales y los proveedores de servicios digitales tienen la obligación de resolver los incidentes de seguridad que les afecten. Así mismo, las entidades que presten servicios esenciales y no hayan sido identificadas como operadores de servicios esenciales y que no sean proveedores de servicios digitales podrán notificar los incidentes que afecten a dichos servicios.

Por todo ello, y dada la naturaleza esencial del servicio de gestión recaudatoria para el funcionamiento de la prestación de servicios esenciales a la ciudadanía, se establece una obligación para ambas partes de tal forma que, sean cuales sean las desavenencias, incertidumbres, discordancias, hipotéticas demoras en el pago de las prestaciones por parte de la Administración, incidentes administrativos, modificaciones necesarias a introducir en el contrato u otras causas administrativas de perturbación del servicio, **en ningún caso se estará habilitado para la suspensión de forma unilateral de las prestaciones del contrato sin comunicación a las autoridades de referencia o adopción de medida cautelar por la correspondiente autoridad u otras autoridades judiciales**, además de poder hacer uso de los procedimientos descritos en la Ley 9/2017 de Contratos

Agencia Cántabra de Administración Tributaria, www.agenciacantabratributaria.es
Pº. Pereda, 13 3ª planta – Santander. Teléfono: 942.207 568

23

Firma 1: 16/06/2021 - Miguel Exposito Martin
SUBDIRECTOR GENERAL DEL AREA DE SISTEMAS DE INFORMACION-DIRECCION DE LA ACAT
Firma 2: 16/06/2021 - Cesar Aja Ortega
DIRECTOR ACAT-DIRECCION DE LA ACAT
CSV: A0600ABoL7cj7vJmBMn7AKb1RnbTJLYdAU3n8j



del Sector Público para la suspensión o extinción del contrato que deben culminar en la correspondiente resolución o acuerdo de la autoridad administrativa o judicial correspondiente.

4.4. Niveles de servicio

4.4.1. Definiciones previas

4.4.1.1. Disponibilidad

En la siguiente tabla se muestran las tipologías de horarios en las que deberá estar disponible el sistema según lo indicado en los Indicadores de Nivel de Servicio:

Horario	Descripción
Laborable	12x5 (de 7,30 am a 19,30, de lunes a viernes excepto festivos). Horario destinado a la prestación del servicio a usuarios internos de la Agencia, EELL, OOLL, etc.
Mantenimiento	Horario no laborable, de 00,00 a 7,30 am de lunes a viernes y de 00,00 a 24,00 sábados, domingos y festivos. Este horario estará destinado a posibles intervenciones técnicas programadas, no debiendo suponer estas una pérdida de disponibilidad del servicio.
Oficina virtual	24x7x365. Los servicios asociados a la oficina virtual de los contribuyentes y obligados al pago deben estar disponibles todo el año.

4.4.1.2. Continuidad

La empresa adjudicataria se compromete a restablecer los niveles de servicio ofertados ante la materialización de una contingencia muy grave en un plazo no superior a 24 horas desde el momento del siniestro.

4.4.1.3. Capacidad

La empresa adjudicataria **se compromete a gestionar la capacidad** de los servicios prestados a la Agencia de acuerdo con sus necesidades. En cualquier caso, la empresa adjudicataria reportará a la Agencia sobre el consumo de recursos para la prestación del servicio. Con el fin de garantizar unos niveles de servicio adecuados, la Agencia informará a la empresa adjudicataria de posibles picos relativos al uso de recursos derivados de su actividad.

Dimensionamiento actual del entorno web:

Agencia Cántabra de Administración Tributaria, www.agenciacantabratributaria.es
Pº. Pereda, 13 3ª planta – Santander. Teléfono: 942.207 568



- CPUs virtuales: 4
- RAM: 55 GB
- Red: 1300 KBps promedio, 3220 KBps máximo
- Tamaño total en base de datos Oracle: 85 GB

Capacidad documental:

Año	Documentos (GB)	Documentos (#)	Tamaño medio (KB)
2015	16,97	176546	101
2016	15,61	137383	119
2017	28,88	202413	150
2018	29,33	128269	240
2019	43,34	158503	287
2020	69,16	216144	336
Actual (en progreso)	28,98	86964	349

Es necesario tener en cuenta que no ha sido hasta el presente ejercicio cuando se ha implantado la presentación telemática para los tributos cedidos gestionados por la ACAT en todas sus modalidades.

Dimensionamiento actual del entorno host:

Año	Índices (GB)	Datos (GB)	Total (GB)
2019	79	37	116
2020	83	42	125
Actual (en progreso)	93	47	140

El sistema conservará los datos y documentos relativos a los expedientes durante un número de años que será variable en función del tipo de expediente y sus plazos de prescripción (ej: 10 años en el caso de determinadas sanciones, 5 años desde la última actuación tanto de voluntaria como ejecutiva en determinados impuestos, etc.), los cuales se especificarán durante la ejecución del contrato. Todo ello sin ser óbice para que, una vez cerrado el expediente y finalizado su plazo de conservación oportuno, este se almacene en Archive y pueda ser reabierto en caso de ser necesario.



4.4.1.4. Gestión de incidencias y peticiones del servicio

La prestación del servicio puede estar sujeta a incidencias que podrían comprometer el mantenimiento de unos niveles de servicio adecuados. En este sentido, y para conseguir que estas incidencias impacten de forma mínima en la prestación del servicio, se establecen unos **criterios de priorización de incidencias** que permitan ofrecer unos tiempos de respuesta y resolución adecuados. Estos criterios de priorización quedan recogidos en los siguientes tipos de prioridades:

Prioridad	Descripción
1	Incidencia crítica: indisponibilidad del servicio de forma global.
2	Incidencia importante: bloqueo de la operativa específica de un grupo de usuarios.
3	Incidencia menor: bloqueo de la operativa específica de un usuario o grupo reducido de usuarios, o degradación significativa del servicio (entendida esta como tiempos de respuesta mayores a 10 segundos).
4	Consultas o peticiones que no bloquean operativas del servicio.

Las incidencias y peticiones de servicio mantendrán un flujo con el comunicante, debiendo proceder a su cierre cuando se hubiera comunicado al mismo y no se considere necesaria ninguna acción adicional. Se incluirá necesariamente en el registro:

- Hora de inicio de incidencia y hora de finalización. (Incluyendo la hora en la que se produce la incidencia, la hora en la que se notifica y la hora de finalización de la resolución).
- Hora de comunicación de inicio y hora de comunicación de finalización.
- Tiempos de resolución.
- Conclusiones y mejora.

En este sentido, se tendrán en cuenta los puntos requeridos por la normativa aplicable para la identificación, gestión y registro de incidencias que puedan afectar al servicio, que serán acordados con la empresa adjudicataria.

4.4.2. Indicadores de nivel de servicio

El sistema de indicadores propuesto en el Anexo I de este pliego se complementa con una serie de incumplimientos del contrato o infracciones de tipo puntual, que se especifican en el Pliego de Cláusulas Administrativas Particulares y que darán lugar a los correspondientes expedientes sancionadores y penalizaciones. Las penalidades asociadas a los indicadores se aplicarán en la



siguiente factura al momento del incumplimiento, independientemente de cuál sea el período de medición.

Los indicadores establecidos en los capítulos 1 a 3 del Anexo I comenzarán a aplicarse una vez tenga lugar la implantación del primer módulo de la solución en un entorno de producción; los indicadores establecidos en el capítulo 4 del Anexo I comenzarán a aplicarse desde el día siguiente a la firma del contrato.

4.4.3. Seguimiento de los Indicadores de nivel de servicio

La empresa adjudicataria elaborará los correspondientes informes de nivel de servicio, con **periodicidad trimestral** y el siguiente contenido:

- Aspectos relevantes del Servicio.
- Peticiones e incidencias registradas en función del tipo.
- Cumplimiento de los niveles de servicio.
- Problemas detectados.
- Cualquier otro aspecto que se considere necesario por parte de la ACAT a lo largo de la ejecución del contrato.

4.4.4. Revisión de los Indicadores de nivel de servicio y sus penalizaciones asociadas

La Agencia podrá revisar los indicadores de nivel de servicio y sus penalizaciones asociadas en cualquier momento durante la duración del contrato, pudiendo adaptarlos en función de la evolución de sus necesidades tecnológicas o normativas. La revisión de indicadores de nivel de servicio y sus penalizaciones asociadas se contempla como una modificación prevista del contrato, según lo dispuesto en la cláusula "U" del Pliego de Cláusulas Administrativas Particulares (PCAP).

5. Seguridad de la información y protección de datos personales

5.1. Interlocución entre las partes

El nombramiento de interlocutores por parte de la empresa adjudicataria tendrá lugar en el plazo máximo de 30 días naturales desde el inicio del contrato. Hasta el momento de producirse dichos nombramientos, las funciones correspondientes a la empresa adjudicataria serán desarrolladas por la Jefatura de Proyecto designada por este, que también cubrirá otras ausencias (salvo que se determine otro mecanismo para las sustituciones).

Agencia Cántabra de Administración Tributaria, www.agenciacantabratributaria.es
Pº. Pereda, 13 3ª planta – Santander. Teléfono: 942.207 568

27

Firma 1: 16/06/2021 - Miguel Exposito Martin
SUBDIRECTOR GENERAL DEL AREA DE SISTEMAS DE INFORMACION-DIRECCION DE LA ACAT
Firma 2: 16/06/2021 - Cesar Aja Ortega
DIRECTOR ACAT-DIRECCION DE LA ACAT
CSV: A0600ABoL7cj7vJmBMn7AKb1RnbTJLYdAU3n8j



5.1.1. Responsable del Contrato

El responsable del contrato será la persona que ocupe la Subdirección General del Área de Sistemas de Información, dependiente de la Agencia Cántabra de Administración Tributaria. La persona Responsable del Contrato supervisará su ejecución, adoptará las decisiones y dictará las instrucciones necesarias con el fin de asegurar la correcta realización de la prestación pactada.

5.1.2. Responsables de Seguridad de la Información

Por parte del Gobierno de Cantabria, la persona que ocupe la Jefatura del Servicio de Seguridad de la Información dependiente de la Dirección General de Organización y Tecnología, o quien tenga atribuida dicha función.

Por parte de la empresa adjudicataria, la persona designada por este para cumplir con el citado rol, que deberá identificar en un plazo no superior a 30 días naturales desde la firma del contrato.

5.1.3. Personas de contacto para incidencias relativas al ANS y los INS

Por parte del Gobierno de Cantabria, la persona responsable del contrato.

Por parte de la empresa adjudicataria, la persona designada por este para cumplir con el citado rol, que deberá identificar en un plazo no superior a 30 días naturales desde la firma del contrato.

5.1.4. Delegados de Protección de Datos

Ambas partes dejarán constancia de las personas que desempeñarán la función de Delegado/a de protección de datos en un plazo no superior a 30 días naturales desde la firma del contrato.

5.2. Tratamientos de datos

5.2.1. Categorías, dimensiones y medidas de seguridad

En relación al ANEXO I del Esquema Nacional de Seguridad, sobre categorización de los sistemas de información, el sistema de información objeto del contrato tiene las siguientes características:

- Disponibilidad: nivel MEDIO
- Autenticidad: nivel MEDIO
- Integridad: nivel MEDIO
- Confidencialidad: nivel MEDIO
- Trazabilidad: nivel MEDIO
- Categoría: MEDIA



Las medidas de seguridad a implementar están descritas en el Anexo III de Requisitos Técnicos, sección de “Medidas de Seguridad”.

5.2.2. Mecanismos de control y supervisión

La solución ofertada por la empresa adjudicataria **contará con una certificación de conformidad con el ENS para sistemas de categoría MEDIA o ALTA**. En caso de no disponer de una certificación de todos los módulos licenciados en el servicio, deberá contar con ella en un **máximo de 6 meses desde la implantación final del sistema de información**. Dicha Certificación de Conformidad se entenderá **sobre todos los niveles** tecnológicos a tener en cuenta:

- **Infraestructura:** incluye aspectos directamente relacionados con la capa *hardware* o de virtualización del hardware, incluido el almacenamiento y los elementos de red.
- **Plataforma:** incluye aspectos directamente relacionados con el diseño, instalación, configuración y gestión de los sistemas operativos (incluidos los sistemas de autenticación de usuarios), así como con la instalación o despliegue de aplicaciones (afectando, por lo tanto, a los “*frameworks*” y servidores de aplicaciones).
- **Aplicación:** aspectos directamente relacionados con el diseño, implementación y funcionamiento de la aplicación en sí.

En caso de no disponer de la totalidad de los componentes de su solución certificados en el momento de la adjudicación, la empresa adjudicataria **deberá presentar un plan para la obtención de dicha Certificación de Conformidad**, en los primeros 15 días desde la firma del contrato. Una vez conseguida la conformidad, se le dará publicidad en los términos que establece el artículo 41 del Real Decreto 3/2010, de 8 de enero.

La ACAT se reserva el derecho de realizar las auditorías en materia de seguridad de la información y protección de datos que estime oportuno y, en particular, aquellas que puedan ser obligatorias por la legislación vigente. La empresa adjudicataria deberá colaborar en la realización de estas auditorías, aportando toda la documentación e información que se le solicite, facilitando la participación de su personal cuando sea requerido e incluso permitiendo el acceso a sus instalaciones y en análisis directo de los elementos tecnológicos que se utilicen para la prestación de los servicios objetos del contrato.

La ACAT se reserva también el derecho de realizar auditorías de tipo “hacking ético”, **sin que exista la obligación de avisar a la empresa adjudicataria**, si bien las vulneraciones de la seguridad de este tipo de auditoría no significarán penalidades para dicha empresa adjudicataria.

Agencia Cántabra de Administración Tributaria, www.agenciacantabratributaria.es
Pº. Pereda, 13 3ª planta – Santander. Teléfono: 942.207 568

29

Firma 1: **16/06/2021 - Miguel Exposito Martin**
SUBDIRECTOR GENERAL DEL AREA DE SISTEMAS DE INFORMACION-DIRECCION DE LA ACAT
Firma 2: **16/06/2021 - Cesar Aja Ortega**
DIRECTOR ACAT-DIRECCION DE LA ACAT
CSV: A0600ABoL7cj7vJmBMn7AKb1RnbTJLYdAU3n8j



La empresa adjudicataria cumplirá, además, con lo dispuesto en el punto 5.3.13.1 "Supervisión de las medidas de seguridad" de este pliego, para que la Agencia pueda ejercer un control efectivo sobre el estado de implantación de las medidas de seguridad aplicables.

5.2.3. Tratamientos de datos personales a realizar

A lo largo de la ejecución del contrato, se llevarán a cabo los siguientes tratamientos de datos personales iniciales (susceptibles de cambiar o ser ampliados durante la ejecución del contrato, según los resultados que se desprendan de los análisis en mayor profundidad llevados a cabo tanto por la Agencia como por la empresa adjudicataria):

- Efectiva aplicación de los tributos o recursos cuya gestión tenga encomendada la Agencia.
 - Datos con trascendencia tributaria según lo dispuesto en el art.95 de la Ley 58/2003, de 17 de diciembre, General Tributaria, entre los que se encuentran datos identificativos y de carácter económico-financiero, tributario y patrimonial.
 - Finalidad: la efectiva aplicación de los tributos o recursos cuya gestión tenga encomendada la Agencia (servicios de gestión, recaudación, inspección e ingresos).
- Notificaciones, comunicaciones y avisos de la Agencia.
 - Datos identificativos (nombre, apellidos, NIF, correo electrónico y número de teléfono móvil).
 - Finalidad: envío de avisos y notificaciones a los interesados en los procedimientos de aplicación de los tributos y otros recursos gestionados por la Agencia.
- Solicitudes, sugerencias y reclamaciones.
 - Datos identificativos (nombre, apellidos, NIF, dirección IP, dirección postal, teléfono, correo electrónico).
 - Finalidad: acreditar la presentación de documentación en tiempo y forma por parte de la ciudadanía, así como permitir que la Agencia pueda ejercer las competencias que tiene atribuidas resolviendo la pretensión ejercitada.
- Gestión de usuarios de los sistemas de información de la Agencia.
 - Datos identificativos: NIF, nombre y apellidos, número de expediente de empleado público para usuarios del Gobierno de Cantabria.
 - Finalidad: permitir la gestión de la identidad y autorización de usuarios que acceden a los sistemas de información de la ACAT.
- Registro de actividad y auditoría de los sistemas de información de la Agencia.

Agencia Cántabra de Administración Tributaria, www.agenciacantabratributaria.es
Pº. Pereda, 13 3ª planta – Santander. Teléfono: 942.207 568

30



- Datos identificativos (nombre, apellidos, NIF, dirección IP, teléfono, correo electrónico).
- Finalidad: cumplir con los requisitos de auditoría y trazabilidad establecidos por la normativa vigente en materia de seguridad de la información.

Los colectivos de personas interesadas son: contribuyentes y obligados al pago, representantes y usuarios de los sistemas de información de la Agencia en general.

El personal adscrito por la empresa adjudicataria para proporcionar los servicios establecidos en el presente pliego podrá tratar datos **personales al único fin de efectuar el alcance contratado**. La Agencia podrá solicitar, en cualquier momento durante la prestación del contrato, un control del servicio mediante la entrega, por parte de la empresa adjudicataria, de un listado detallado en el que se relacione la actividad desplegada por cada uno de los miembros del personal adscrito por la misma respecto a los datos personales tratados. La empresa adjudicataria se compromete a llevar a cabo todas las acciones necesarias para remitir dicha información siguiendo los criterios de legalidad. En caso de que, como consecuencia de la ejecución del contrato, resultara necesario en algún momento la modificación de lo estipulado en este apartado, la empresa adjudicataria lo requerirá razonadamente y señalará los cambios que solicita. En caso de que la Agencia estuviese de acuerdo con lo solicitado, lo documentará adecuadamente, de modo que se recoja fielmente el detalle del tratamiento.

5.2.4. Tipo de operaciones de tratamiento

Se llevarán a cabo las siguientes operaciones con los tratamientos citados: recogida en su caso, registro, organización, estructuración, conservación, adaptación o modificación, extracción, consulta, utilización, copia de seguridad, recuperación y destrucción (de copias temporales).

5.2.5. Medidas de seguridad

Además de las contempladas por el ENS para un sistema de categorización MEDIA, detalladas en el Anexo III de Requisitos Técnicos, la empresa adjudicataria deberá cumplir con las medidas de seguridad descritas a continuación. Todas estas medidas a aplicar servirán para garantizar, además de la seguridad de la información tratada y los servicios prestados, que cualquier persona que actúe bajo la autoridad de la empresa adjudicataria y tenga acceso a datos personales solo podrá tratarlos siguiendo instrucciones del responsable, salvo que estuviera obligado a ello en virtud del Derecho de la Unión de los Estados miembros.

Agencia Cántabra de Administración Tributaria, www.agenciacantabratributaria.es
Pº. Pereda, 13 3ª planta – Santander. Teléfono: 942.207 568

31



5.2.5.1. Funciones y obligaciones del personal

Las funciones y obligaciones del personal de la empresa adjudicataria con acceso a datos de carácter personal y a sistemas de información de la Agencia estarán claramente definidas y documentadas en su **Documento o Política de Seguridad, que tendrá la obligación de elaborar**. También se definirán las funciones de control o autorizaciones delegadas por el responsable del tratamiento (la Agencia).

La empresa adjudicataria, como encargada del tratamiento, adoptará las medidas necesarias para que su personal conozca de una forma comprensible las normas de seguridad que afecten al desarrollo de sus funciones, así como las consecuencias en que pudiera incurrir en caso de incumplimiento.

5.2.5.2. Registro de incidencias

Deberá existir un procedimiento de notificación y gestión de las incidencias que afecten a los datos de carácter personal y se deberá establecer un registro en el que se haga constar el tipo de incidencia, el momento en que se ha producido o, en su caso, detectado, la persona que realiza la notificación, a quién se le comunica, los efectos que se hubieran derivado de la misma y las medidas correctoras aplicadas.

En el registro de incidencias deberán consignarse, además, los procedimientos realizados de recuperación de los datos, indicando la persona que ejecutó el proceso, los datos restaurados y, en su caso, qué datos ha sido necesario grabar manualmente en el proceso de recuperación.

Será necesaria la autorización la Agencia para la ejecución de los procedimientos de recuperación de los datos.

Los aspectos relativos a esta medida se detallan en el punto 5.3.13.3 "Incidentes de seguridad" del presente pliego.

5.2.5.3. Control de acceso

- Los usuarios tendrán acceso únicamente a aquellos recursos que precisen para el desarrollo de sus funciones.
- La empresa adjudicataria proporcionará a la Agencia los mecanismos necesarios para que esta pueda mantener una relación actualizada de usuarios y perfiles, así como los accesos autorizados para cada uno de ellos. Concretamente, pondrá a disposición de la Agencia un módulo auxiliar que permita realizar solicitudes de acceso al sistema indicando el perfil necesario de entre una lista tasada, así como la normativa que justifique dicho acceso para el ejercicio de las funciones

Agencia Cántabra de Administración Tributaria, www.agenciacantabratributaria.es
Pº. Pereda, 13 3ª planta – Santander. Teléfono: 942.207 568

32



de la unidad a la que pertenezca el usuario para el que se requiere dicho acceso. El módulo permitirá que las peticiones de alta, baja o modificación de usuarios sean creadas por cualquier usuario de la unidad. Estas peticiones serán sometidas a un circuito de validación, con hasta tres puntos de validación posibles, cada uno de ellos con un conjunto específico de validadores que serán definidos por la ACAT y que podrán ser actualizados con facilidad. También se admitirá la delegación de esa capacidad de validación de unas personas en otras, algo que se ajustará a los criterios que defina la ACAT (ej.: bajas, permisos, etc.).

- La empresa adjudicataria establecerá mecanismos para evitar que un usuario pueda acceder a recursos con derechos distintos de los autorizados.
- La empresa adjudicataria establecerá y comunicará los controles previstos para evitar o limitar el acceso a los datos por parte de su personal a lo estrictamente necesario para cumplir el alcance del contrato.
- Exclusivamente el personal autorizado para ello por la Agencia podrá conceder, alterar o anular el acceso autorizado sobre los recursos, conforme a los criterios establecidos por el Área de Sistemas de Información.
- En caso de que exista personal ajeno al responsable del tratamiento que tenga acceso a los recursos, deberá estar sometido a las mismas condiciones y obligaciones de seguridad que el personal propio.
- Exclusivamente el personal autorizado en el Documento o Política de Seguridad podrá tener acceso a los lugares donde se hallen instalados los equipos físicos que den soporte a los sistemas de información.

5.2.5.4. Gestión de soportes y documentos

- Los soportes y documentos que contengan datos de carácter personal deberán permitir identificar el tipo de información que contienen, ser inventariados y solo deberán ser accesibles por el personal autorizado para ello por la Agencia. Se exceptúan estas obligaciones cuando las características físicas del soporte imposibiliten su cumplimiento, quedando constancia motivada de ello.
- La salida de soportes y documentos que contengan datos de carácter personal, incluidos los comprendidos y/o anejos a un correo electrónico, fuera de los locales y/o sistemas de información bajo el control de la Agencia, deberá ser autorizada por esta.
- En el traslado de la documentación se adoptarán las medidas dirigidas a evitar la sustracción, pérdida o acceso indebido a la información durante su transporte.

Agencia Cántabra de Administración Tributaria, www.agenciacantabratributaria.es
Pº. Pereda, 13 3ª planta – Santander. Teléfono: 942.207 568

33

Firma 1: 16/06/2021 - Miguel Exposito Martin
SUBDIRECTOR GENERAL DEL AREA DE SISTEMAS DE INFORMACION-DIRECCION DE LA ACAT
Firma 2: 16/06/2021 - Cesar Aja Ortega
DIRECTOR ACAT-DIRECCION DE LA ACAT
CSV: A0600ABoL7cj7vJmBMn7AKb1RnbTJLYdAU3n8j



- Siempre que vaya a desecharse cualquier documento o soporte que contenga datos de carácter personal, deberá procederse a su destrucción o borrado mediante la adopción de medidas dirigidas a evitar el acceso a la información contenida en el mismo o su recuperación posterior.
- La identificación de los soportes que contengan datos de carácter personal que la Agencia considerase especialmente sensibles se podrá realizar utilizando sistemas de etiquetado comprensibles y con significado que permitan a los usuarios con acceso autorizado a los citados soportes y documentos identificar su contenido, y que dificulten la identificación para el resto de personas.
- Deberá establecerse un sistema de registro de entrada de soportes que permita, directa o indirectamente, conocer el tipo de documento o soporte, la fecha y hora, el emisor, el número de documentos o soportes incluidos en el envío, el tipo de información que contienen, la forma de envío y la persona responsable de la recepción que deberá estar debidamente autorizada.
- Igualmente, se dispondrá de un sistema de registro de salida de soportes que permita, directa o indirectamente, conocer el tipo de documento o soporte, la fecha y hora, el destinatario, el número de documentos o soportes incluidos en el envío, el tipo de información que contienen, la forma de envío y la persona responsable de la entrega que deberá estar debidamente autorizada.

5.2.5.5. Identificación y autenticación

- La empresa adjudicataria deberá adoptar las medidas que garanticen la correcta identificación y autenticación de los usuarios.
- La empresa adjudicataria establecerá un mecanismo que permita la identificación de forma inequívoca y personalizada de todo aquel usuario que intente acceder al sistema de información y la verificación de que está autorizado.
- Cuando el mecanismo de autenticación se base en la existencia de contraseñas, existirá un procedimiento de asignación, distribución y almacenamiento que garantice su confidencialidad e integridad.
- El Documento o Política de Seguridad establecerá la periodicidad, que en ningún caso será superior a un año, con la que tienen que ser cambiadas las contraseñas que, mientras estén vigentes, se almacenarán de forma ininteligible.
- La empresa adjudicataria establecerá un mecanismo que limite la posibilidad de intentar reiteradamente el acceso no autorizado al sistema de información.

Agencia Cántabra de Administración Tributaria, www.agenciacantabratributaria.es
Pº. Pereda, 13 3ª planta – Santander. Teléfono: 942.207 568

34

Firma 1: **16/06/2021 - Miguel Exposito Martin**
SUBDIRECTOR GENERAL DEL AREA DE SISTEMAS DE INFORMACION-DIRECCION DE LA ACAT
Firma 2: **16/06/2021 - Cesar Aja Ortega**
DIRECTOR ACAT-DIRECCION DE LA ACAT
CSV: A0600ABoL7cj7vJmBMn7AKb1RnbTJLYdAU3n8j



5.2.5.6. Copias de respaldo y recuperación

- Deberán establecerse procedimientos de actuación para la realización diaria de copias de respaldo, salvo que en dicho período no se hubiera producido ninguna actualización de los datos, estableciendo una política para el almacenamiento de copias con periodicidad semanal, mensual y anual y determinando el tiempo de almacenamiento para cada caso.
- Asimismo, se establecerán procedimientos para la recuperación de los datos que garanticen en todo momento su reconstrucción en el estado en que se encontraban al tiempo de producirse la pérdida o destrucción. Únicamente en el caso de que la pérdida o destrucción afectase a ficheros o tratamientos parcialmente automatizados, y siempre que la existencia de documentación permita alcanzar el objetivo de recuperación, se deberá proceder a grabar manualmente los datos, quedando constancia motivada de este hecho en el Documento.
- La empresa adjudicataria **se encargará de verificar, mensualmente**, la correcta definición, funcionamiento y aplicación de los procedimientos de realización de copias de respaldo y de recuperación de datos, proporcionando evidencias en forma de registros a la Agencia.
- Las pruebas anteriores a la implantación o modificación de los sistemas de información que traten ficheros con datos de carácter personal no se realizarán con datos reales, salvo que se asegure el nivel de seguridad correspondiente al tratamiento realizado y se anote su realización en el Documento o Política de Seguridad. Si está previsto realizar pruebas con datos reales, previamente deberá haberse realizado una copia de seguridad.

5.2.5.7. Responsable de seguridad

En el Documento o Política de Seguridad deberán designarse uno o varios responsables de seguridad encargados de coordinar y controlar las medidas definidas en el mismo. Esta designación puede ser única para todos los tratamientos de datos de carácter personal o diferenciada según los sistemas de tratamiento utilizados, circunstancia que deberá hacerse constar claramente en dicho documento.

5.2.5.8. Auditoría

Los sistemas de información e instalaciones de tratamiento y almacenamiento de **datos se someterán, al menos cada dos años, a una auditoría interna o externa** que verifique el cumplimiento de las medidas de seguridad para la protección de datos de carácter personal.

Con carácter extraordinario deberá realizarse dicha auditoría siempre que se realicen modificaciones sustanciales en el sistema de información que puedan repercutir en el cumplimiento



de las medidas de seguridad implantadas con el objeto de verificar la adaptación, adecuación y eficacia de las mismas. Esta auditoría inicia el cómputo de dos años señalado en el párrafo anterior.

El informe de auditoría deberá dictaminar sobre la adecuación de las medidas y controles a la Ley y su desarrollo reglamentario, identificar sus deficiencias y proponer las medidas correctoras o complementarias necesarias. Deberá, igualmente, incluir los datos, hechos y observaciones en que se basen los dictámenes alcanzados y las recomendaciones propuestas.

Los informes de auditoría serán analizados por el responsable de seguridad competente, que elevará las conclusiones al responsable del tratamiento para que adopte las medidas correctoras adecuadas y quedarán a disposición de la Agencia Española de Protección de Datos.

5.2.5.9. Otras medidas de seguridad

La empresa adjudicataria dispondrá en su sistema de mecanismos de seudonimización que habrán de aplicarse cuando sea requerido por la Agencia y, en todo caso, para generar datos de prueba en los entornos distintos al de explotación o producción (ej.: desarrollo y pruebas o preproducción).

Asimismo, contará con la capacidad de garantizar la confidencialidad, integridad, disponibilidad y resiliencia (entendida esta como la capacidad para devolver los activos afectados por un incidente de seguridad a la situación previa a que este se produjera) permanentes de los sistemas y servicios mediante los que se efectúan los tratamientos.

También contará con capacidad suficiente para restaurar la disponibilidad y el acceso a datos personales de forma ágil y rápida en caso de un incidente físico interno.

Finalmente, dispondrá de un proceso y **entregará como parte de su oferta un procedimiento para la verificación, evaluación y valoración regulares de la eficacia y eficiencia de las medidas técnicas y organizativas implementadas de cara a garantizar la seguridad de la información.**

5.2.6. Medidas y controles para limitar el tratamiento

La empresa adjudicataria deberá implementar en la solución ofertada las medidas de seguridad correspondientes a un sistema categorizado como de categoría MEDIA o superior según el Esquema Nacional de Seguridad; **la relación comprensiva de medidas de seguridad a implementar se encuentra en el Anexo III de Requisitos técnicos.**



5.2.7. Garantías sobre conocimientos especializados, fiabilidad y recursos

La empresa adjudicataria deberá demostrar su adhesión a un código de conducta aprobado por una autoridad de protección de datos (APD) o estar en posesión de un certificado de protección de datos emitido por una APD, organismo de acreditación nacional o ambos, de cara a garantizar sus conocimientos especializados, fiabilidad y recursos con vistas a la implementación de las medidas técnicas y organizativas que cumplan los requisitos del RGPD.

5.2.8. Colaboración en el ejercicio de derechos por parte de los interesados

Cuando una persona ejerza un derecho (de acceso, rectificación, supresión y oposición, limitación del tratamiento, portabilidad de datos y a no ser objeto de decisiones individualizadas automatizadas, u otros reconocidos por la normativa aplicable (conjuntamente, los “Derechos”), ante el Encargado del Tratamiento, éste debe comunicarlo a la Agencia con la mayor prontitud. La comunicación debe hacerse de forma inmediata y **en ningún caso más allá del día laborable siguiente** al de la recepción del ejercicio de derecho, juntamente, en su caso, con la documentación y otras informaciones que puedan ser relevantes para resolver la solicitud que obre en su poder, e incluyendo la identificación fehaciente de quien ejerce el derecho. Asistirá a la Agencia, siempre que sea posible, para que esta pueda cumplir y dar respuesta a los ejercicios de los Derechos.

5.2.9. Devolución de datos personales

Al finalizar la prestación del servicio contratado, la empresa adjudicataria se compromete a la destrucción y devolución a la Agencia o transferencia al nuevo encargado de tratamiento que esta hubiera podido designar, de los datos del sistema, de forma segura. Los datos que, por razones de responsabilidades derivadas, se tuvieran que conservar durante un tiempo, se mantendrán bloqueados y protegidos de manera adecuada. Entre los datos que deberán destruirse se encuentran las copias de seguridad o cualquier otra extracción que se hubiere realizado durante la ejecución del contrato.

La empresa adjudicataria certificará formalmente a la Agencia el bloqueo o eliminación de los datos objeto de la prestación del servicio contratado, así como las derivadas de su gestión, a través de un certificado del tipo UNE EN 15713:2010 o equivalente emitido por entidad acreditada. Asimismo, informará a la Agencia sobre los métodos y mecanismos de eliminación y bloqueo de datos que se apliquen sobre los mismos.

Agencia Cántabra de Administración Tributaria, www.agenciacantabratributaria.es
Pº. Pereda, 13 3ª planta – Santander. Teléfono: 942.207 568

37

Firma 1: 16/06/2021 - Miguel Exposito Martin
SUBDIRECTOR GENERAL DEL AREA DE SISTEMAS DE INFORMACION-DIRECCION DE LA ACAT
Firma 2: 16/06/2021 - Cesar Aja Ortega
DIRECTOR ACAT-DIRECCION DE LA ACAT
CSV: A0600ABoL7cj7vJmBMn7AKb1RnbTJLYdAU3n8j



5.3. Servicios en la nube

5.3.1. Descripción del servicio.

El servicio prestado en la nube será el de un Sistema de Información Tributaria, o sistema de gestión integral e integrado de los procedimientos de aplicación de los tributos y otros procedimientos administrativos competencia de la ACAT, con soporte para la tramitación electrónica.

El servicio *SaaS* se prestará **durante todo el período de vigencia del contrato**, sujeto al ANS y los INS indicados en el presente pliego y a la normativa de protección de datos de carácter personal y de prestación de servicios electrónicos.

5.3.2. Tipo de servicio.

El servicio se encuadra dentro de la categoría de “*Software como servicio*” (*SaaS – Software as a Service*), entendida esta como la capacidad de utilizar las aplicaciones y productos del proveedor ejecutadas en una infraestructura en la nube.

5.3.3. Tipo de infraestructura.

El servicio se prestará en una infraestructura de nube pública.

5.3.4. Dimensionado del servicio

La medida de capacidad del servicio vendrá determinada por la empresa adjudicataria, pudiendo estar basada en número de registros, instancias de software, número de usuarios concurrentes o cualquier otra medida generalmente referida a las funcionalidades software requeridas.

5.3.5. Capacidad del servicio.

Además de lo dispuesto en el punto 4.4.1.3 del presente pliego, **la ACAT no administrará o controlará la infraestructura de nube subyacente**, incluyendo red, servidores, contenedores, sistemas operativos, sistemas de gestión de bases de datos o almacenamiento, pero sí tendrá control sobre el SIT desplegado y sobre los ajustes de configuración para el entorno de la aplicación; asimismo, **la ACAT sí recibirá informes trimestrales sobre el estado, situación y uso de la infraestructura de nube subyacente**. La infraestructura tecnológica ofrecerá también las redes y líneas privadas de comunicaciones entre el servicio en la nube y el Centro de Proceso de Datos (CPD) del Gobierno de Cantabria.

El servicio será capaz de soportar desviaciones de hasta el 10% con respecto a su dimensionamiento de capacidad de forma continuada, así como de hasta el 15% de forma puntual.

Agencia Cántabra de Administración Tributaria, www.agenciacantabratributaria.es
Pº. Pereda, 13 3ª planta – Santander. Teléfono: 942.207 568

38



5.3.6. Continuidad del servicio.

La continuidad de los servicios soportados por la solución en la nube necesaria para el sistema categorizado en el presente pliego será provista por el prestador de servicios en la nube. La **disposición de la certificación ENS de categoría MEDIA o superior** por parte del proveedor será evidencia suficiente del cumplimiento de estos requisitos. En cualquier caso, la Agencia podrá requerir a la empresa adjudicataria evidencias del cumplimiento de los siguientes requisitos de seguridad:

- Planificación de medios alternativos para la provisión de los servicios proporcionados por terceras partes a los contratados actualmente.
- Existencia de un plan de continuidad con su correspondiente plan de pruebas.
- Disposición de personal alternativo que pueda hacerse cargo de las tareas del actual en caso de indisponibilidad.
- Existencia y disponibilidad de instalaciones alternativas en caso de indisponibilidad de las habituales.
- Garantía de la existencia de medios alternativos de comunicación en caso de que los actuales fallen.
- Disponibilidad de medios alternativos de los que dispone el proveedor para prestar los servicios en caso de que fallen los habituales.

5.3.7. Calidad del servicio.

La empresa adjudicataria proveerá, junto con los informes de nivel de servicio, un **informe sobre la calidad de la prestación** del mismo que detallará cualesquiera anomalía o desviación significativa producida durante el período, así como las acciones que se han ejecutado como respuesta a estas situaciones susceptibles de introducir riesgos en la organización.

La Agencia podrá establecer controles técnicos propios y revisará y aprobará periódicamente los informes de calidad de la prestación del servicio proporcionados por la empresa adjudicataria.

5.3.8. Mecanismos de acceso al servicio.

El servicio se accederá mediante cliente ligero (navegador web) y protocolo seguro (HTTPS), con nivel de seguridad de VPN, red local o equivalente, sin necesidad de instalar ningún *software* adicional en las estaciones de trabajo, ni siquiera en forma de complemento de navegador. El acceso al SIT a través de Internet tendrá lugar en cualquier momento y desde cualquier lugar en forma segura, debiendo incluir el servicio prestado todos los componentes necesarios para poder cubrir

Agencia Cántabra de Administración Tributaria, www.agenciacantabratributaria.es
Pº. Pereda, 13 3ª planta – Santander. Teléfono: 942.207 568

39

Firma 1: **16/06/2021 - Miguel Exposito Martin**
SUBDIRECTOR GENERAL DEL AREA DE SISTEMAS DE INFORMACION-DIRECCION DE LA ACAT
Firma 2: **16/06/2021 - Cesar Aja Ortega**
DIRECTOR ACAT-DIRECCION DE LA ACAT
CSV: A0600ABoL7cj7vJmBMn7AKb1RnbTJLYdAU3n8j



todos los requisitos tecnológicos y de seguridad del presente pliego, así como las medidas de seguridad correspondientes a la certificación de conformidad con ENS correspondiente al mismo, alojando el sistema y permitiendo el mantenimiento y operación del mismo.

Asimismo, si bien ya está incluida en el listado de medidas de seguridad anexo a este pliego, se hace especial hincapié en la utilización de autenticación de doble factor frente a la autenticación en dos pasos, estableciéndose como preferencia el uso de una contraseña como primer factor (“algo que se sabe”) y un código aleatorio generado por un *token* basado en software, un dispositivo externo o una *app* instalada en el dispositivo móvil o terminal como segundo factor (“algo que se tiene”), de entre los tres posibles. La medida hará uso del protocolo estándar U2F (*Universal Second Factor*), abierto, escalable e interoperable, o equivalente.

5.3.9. Localizaciones geográficas de los datos admitidas.

Todas las infraestructuras necesarias para ofrecer el servicio, así como los datos tratados como parte del mismo (incluidas copias de seguridad y almacenamiento de históricos o *logs*), deberán estar ubicados físicamente en un Centro de Proceso de Datos principal (CPD) especialmente acondicionado y seguro, diseñado en base a una arquitectura redundante y tolerante a fallos tanto en la infraestructura de red, como en el suministro eléctrico y control de entorno, que garantice la disponibilidad y continuidad del servicio de acuerdo a lo especificado en la norma ANSI/TIA-942 como *Rating 3* (antes *Tier 3*) o *Uptime Institute Tier III o superior*. El CPD utilizado, la infraestructura y la plataforma asociada a los servicios, **deberán ser alojados dentro del territorio de la Unión Europea** de conformidad con lo dispuesto en el artículo 46 bis de la Ley 40/2015 de 1 de octubre de Régimen Jurídico del Sector Público, preferiblemente en la Península Ibérica, por razones horarias y de mayores facilidades para ejercer los controles y auditorías definidas. Ello permite identificar el marco legal aplicable, garantizar en mayor medida su cumplimiento y reducir los riesgos asociados.

Según lo dispuesto en ese mismo artículo, los **datos fiscales relacionados con tributos propios o cedidos tratados en el SIT no podrán ser objeto de transferencia a un tercer país u organización internacional**, con excepción de los que hayan sido objeto de una decisión de adecuación de la Comisión Europea o cuando así lo exija el cumplimiento de las obligaciones internacionales asumidas por el Reino de España. A todos los efectos, cuando el servicio licitado permitiera la subcontratación, esta quedará sometida en idénticos términos a lo descrito. Por ello, **será necesario declarar expresamente la localización de los servicios o recursos** concernientes a los procesos subcontratados. Cuando existieran varios subcontratados, será necesario declararlo de cada uno de ellos, de manera individualizada. Cuando el contrato hubiera sido adjudicado, y existiera una

Agencia Cántabra de Administración Tributaria, www.agenciacantabratributaria.es
Pº. Pereda, 13 3ª planta – Santander. Teléfono: 942.207 568

40

Firma 1: 16/06/2021 - Miguel Exposito Martin
SUBDIRECTOR GENERAL DEL AREA DE SISTEMAS DE INFORMACION-DIRECCION DE LA ACAT
Firma 2: 16/06/2021 - Cesar Aja Ortega
DIRECTOR ACAT-DIRECCION DE LA ACAT
CSV: A0600ABoL7cj7vJmBMn7AKb1RnbTJLYdAU3n8j



modificación que afectará a la ubicación o prestación del servicio, incluyendo cambios en la subcontratación, deberán ser comunicados sin demora a la ACAT, identificando claramente los cambios producidos, quedando la Agencia facultada para resolver el contrato. **La empresa adjudicataria será, a todos los efectos, responsable directo de los incumplimientos** derivados de tal subcontratación y de las obligaciones declaradas.

En cuanto al resto de datos personales tratados en el sistema, no podrán realizarse transferencias a un tercer país o una organización internacional fuera de la Unión Europea, salvo en los supuestos específicamente autorizados por *el Reglamento (UE) 2016/679 General de Protección de Datos (RGPD)* y *la Ley Orgánica 3/2018, de 5 de diciembre, de Protección de Datos Personales y garantía de los derechos digitales (LOPDGDD)*, siendo la única excepción contemplada, la transferencia a países, organizaciones o territorios que hayan sido declarados con un nivel adecuado de protección por parte de las autoridades de control en materia de protección de datos, o cuando sea precisa la transferencia en cumplimiento de una obligación legal, convenio internacional o requerimiento judicial. La empresa adjudicataria deberá comunicar sin dilación indebida, cualquier cambio en relación a las condiciones para la transferencia de datos personales, especialmente la pérdida de la condición de “nivel adecuado de protección” para transferencia internacional, conforme al RGPD. Se considera expresamente incluidos los supuestos en los que la Comisión determine la pérdida de la adecuación de un país, organización, entidad o empresa, incluidas aquellas que dejen de estar adheridas a eventuales acuerdos internacionales que permitan transferencias internacionales de datos.

No obstante lo anterior, **la empresa adjudicataria indicará en su oferta la ubicación geográfica exacta de los datos propiedad de la Agencia y derivados que vayan a ser tratados por su sistema.**

5.3.10. Subcontrataciones

En caso de subcontratarse la provisión de servicios en la nube, dichas subcontrataciones deberán ser informadas y aceptadas por la Agencia, identificando qué tratamiento o tratamientos de datos personales conllevan estas. Las obligaciones de la empresa adjudicataria, especialmente en materia de seguridad de la información y protección de datos de carácter personal, se transmiten de forma transitiva a las partes subcontratadas. En particular, los niveles de seguridad de la información a la que tenga acceso la empresa adjudicataria y de los servicios que de esta última dependan. La parte subcontratada deberá atender a los requisitos de seguridad derivados del presente pliego.

Del mismo modo, en el caso de que la empresa adjudicataria subcontrate los servicios en la nube a un tercero, los ANS se considerarán tanto a nivel de servicio único como agregado a través de los



diferentes servicios, manteniendo un único punto de responsabilidad en la empresa adjudicataria del contrato.

En todo caso, para autorizar la subcontratación, será requisito mínimo cumplir con las siguientes condiciones:

- Que el tratamiento de datos por parte del subcontratista se ajuste a la legalidad vigente, a lo contemplado en el presente pliego y el de cláusulas administrativas particulares y a las instrucciones de la Agencia.
- Que la empresa adjudicataria y la subcontratista formalicen un contrato de encargo de tratamiento de datos en términos no menos restrictivos a los previstos en el presente pliego y el de cláusulas administrativas particulares, el cual será puesto a disposición de la Agencia para verificar su existencia y contenido.
- Que la empresa adjudicataria informe a la Agencia de cualquier cambio previsto en la incorporación o sustitución de otros subcontratistas, dándole así a esta la oportunidad de otorgar el consentimiento previsto en esta cláusula.

5.3.11. Portabilidad e interoperabilidad

La empresa adjudicataria debe **garantizar la portabilidad de los datos entre prestadores de servicios** y el ejercicio de los derechos de acceso por parte de los ciudadanos, mediante el uso de formatos estandarizados de datos que cumplan los requisitos establecidos en el Esquema Nacional de Interoperabilidad:

- Los documentos y servicios de administración electrónica que se pongan a disposición de los ciudadanos o de otras Administraciones Públicas deben encontrarse disponibles, como mínimo, mediante **estándares abiertos**. Asimismo, deben ser visualizables, accesibles y funcionalmente operables en condiciones que permitan satisfacer el principio de neutralidad tecnológica y eviten la discriminación a los ciudadanos por razón de su elección tecnológica.
- Deben adoptarse **medidas organizativas y técnicas necesarias con el fin de garantizar la interoperabilidad** en relación con la recuperación y conservación de los documentos electrónicos a lo largo de su ciclo de vida.
- **Conservación** de los documentos electrónicos en el formato en el que hayan sido elaborados, enviados o recibidos, y preferentemente en un formato correspondiente a un estándar abierto que preserve a lo largo del tiempo la integridad del contenido de los documentos, de la firma electrónica y de los metadatos que lo acompañan.

Agencia Cántabra de Administración Tributaria, www.agenciacantabratributaria.es
Pº. Pereda, 13 3ª planta – Santander. Teléfono: 942.207 568

42

Firma 1: **16/06/2021 - Miguel Exposito Martin**
SUBDIRECTOR GENERAL DEL AREA DE SISTEMAS DE INFORMACION-DIRECCION DE LA ACAT
Firma 2: **16/06/2021 - Cesar Aja Ortega**
DIRECTOR ACAT-DIRECCION DE LA ACAT
CSV: A0600ABoL7cj7vJmBMn7AKb1RnbTJLYdAU3n8j



5.3.12. Medidas de protección de los activos

Las siguientes medidas de seguridad serán provistas por el proveedor de servicios en la nube en lo relativo a la prestación del servicio, independientemente de que también le sean de aplicación a la Agencia:

- Protección de las infraestructuras.
- Seguridad en la gestión del personal: perfiles de puestos de trabajo, concienciación, formación, funciones y obligaciones.
- Protección de los equipos: bloqueo de puesto de trabajo, protección de los portátiles, etc.
- Protección de las comunicaciones: sistema de protección perimetral, confidencialidad, integridad y autenticidad de las comunicaciones, segregación de redes, etc.
- Protección de los soportes de información: etiquetado, cifrado, custodia, transporte, borrado y destrucción.
- Protección de las aplicaciones, en lo relativo al software relacionado con la provisión del servicio: desarrollo seguro, pruebas de aceptación y puesta en servicio.

En el caso de que el proveedor de servicios en la nube provea mecanismos que permitan el etiquetado de la información alojada en la nube, su procedimiento de calificación de la información se consensuará con la Agencia.

La empresa adjudicataria **deberá facilitar a la Agencia el proceso de limpieza de documentos** estableciendo mecanismos adecuados para ello que permitan retirar la información no necesaria contenida en campos ocultos y/o metadatos.

La realización de copias de seguridad programadas será responsabilidad del proveedor de servicios en la nube, debiendo este proporcionar a la Agencia información sobre el procedimiento y la política de copias de seguridad, así como las pruebas de respaldo implementadas, al menos sobre los siguientes aspectos:

- Alcance de los respaldos.
- Política de copias de seguridad.
- Medidas de cifrado de información en respaldo.
- Procedimiento de solicitud de restauraciones de respaldo.
- Realización de pruebas de restauración.
- Traslado de copias de seguridad (si aplica).

Agencia Cántabra de Administración Tributaria, www.agenciacantabratributaria.es
Pº. Pereda, 13 3ª planta – Santander. Teléfono: 942.207 568

43



5.3.12.4. Cifrado y gestión de claves

El servicio deberá disponer de **mecanismos de cifrado que permitan que la información del usuario esté protegida, en tránsito y en reposo**, para que no pueda ser leída o modificada en caso de acceso ilegítimo. Los mecanismos criptográficos deberán cumplir con lo especificado en la guía correspondiente de la serie CCN-STIC.

El proveedor de servicios en la nube deberá cumplir uno de los siguientes casos:

- Ser capaz de garantizar el funcionamiento de los mecanismos de cifrado sin que las claves sean almacenadas en la nube (estas estarán a disposición de la Agencia, encargada de su gestión y mantenimiento).
- Almacenar las claves del cifrado en módulos de seguridad de hardware denominados dispositivos HSM (Hardware Security Modules), no accesibles por terceros. Dichos dispositivos deberán estar cualificados por el CCN e incluidos en el Catálogo de Productos de Seguridad de las Tecnologías de la Información y Comunicación (CPSTIC) del CCN.

5.3.13. Operaciones de servicio que puedan necesitar de acciones conjuntas y mecanismos de coordinación

5.3.13.1. Supervisión de las medidas de seguridad

Además de lo dispuesto en el punto 5.2.2 “Mecanismos de control y supervisión” del presente pliego, la empresa adjudicataria deberá entregar un **informe trimestral sobre la implementación de las medidas de seguridad** que se indican en el presente pliego de prescripciones técnicas y sus anexos, en su correspondiente pliego de cláusulas administrativas particulares o en la legislación que sea de aplicación.

La ACAT **podrá solicitar**, en cualquier momento, directamente o mediante los interlocutores en materia de seguridad de la información y protección de datos fijados por la Administración de la Comunidad Autónoma de Cantabria, **evidencias que demuestren la efectiva aplicación de las medidas de seguridad**.

Para supervisar el cumplimiento de la normativa de protección de datos, la Agencia se reserva el derecho de que el proveedor de servicios en la nube sea auditado por un tercero, así como de solicitar evidencias de cumplimiento como, por ejemplo, informes de auditoría de la norma, contratos de confidencialidad formalizados con el personal, etc.

Agencia Cántabra de Administración Tributaria, www.agenciacantabratributaria.es
Pº. Pereda, 13 3ª planta – Santander. Teléfono: 942.207 568

45



5.3.13.2. Registros de actividad: lugar donde residirán y otras consideraciones

Los registros de actividad que permiten conocer quién ha accedido a los datos tratados por el SIT se encontrarán en la propia infraestructura de nube subyacente. La empresa adjudicataria se compromete a **garantizar el acceso el personal de la Agencia y la DGOT a dichos registros**, a través de los mismos mecanismos de acceso habilitados para el propio SIT, descritos en el punto 5.3.8 “Mecanismos de acceso al servicio” del presente pliego.

Para garantizar el cumplimiento de la normativa en materia de protección de datos de carácter personal a la hora de llevar a cabo el tratamiento de registros de actividad, se implementarán para dicho tratamiento las **medidas de seguridad correspondientes a un sistema de categoría MEDIA o superior**, al igual que el propio SIT, correspondiendo a la empresa adjudicataria la implementación y mantenimiento de dichas medidas de seguridad (detalladas en el Anexo III de Requisitos técnicos del presente pliego).

La consolidación de datos tendrá lugar en tiempo real en el caso de datos brutos y con una periodicidad a determinar conjuntamente por la empresa adjudicataria y los técnicos de la ACAT en el caso de datos agregados, procesados o resumidos.

La empresa adjudicataria conservará una copia de los registros de actividad, debidamente bloqueada, mientras puedan derivarse responsabilidades de la ejecución de la prestación del servicio y por un mínimo de cinco años.

5.3.13.3. Incidentes de seguridad

Por incidente de seguridad se entenderá cualquier acontecimiento que afecte a la confidencialidad, integridad, disponibilidad, autenticidad o trazabilidad de la información utilizada por la empresa adjudicataria para la prestación del servicio y que afecte a la calidad del mismo o a la viabilidad de prestarlo, produzca perjuicios al órgano de contratación o afecte a los derechos fundamentales de las personas.

En caso de disparidad de criterios de interpretación del párrafo anterior, prevalecerá el criterio de la Agencia.

La empresa adjudicataria se compromete a **informar de los incidentes de seguridad que afecten a los datos tratados en el SIT en un plazo máximo de 24 horas**, así como de las medidas adoptadas para resolverlos o de aquellas medidas que la ACAT debe adoptar para evitar los daños que pudieran producirse. Para ello, la empresa adjudicataria deberá **informar, en el plazo de un mes desde la adjudicación del contrato, sobre el protocolo de actuación** para detectar y registrar los problemas

Agencia Cántabra de Administración Tributaria, www.agenciacantabratributaria.es
Pº. Pereda, 13 3ª planta – Santander. Teléfono: 942.207 568

46



en función de los incidentes reportados o identificando tendencias de los mismos, así como sobre los mecanismos de coordinación a utilizar para el registro y la gestión entre las partes de este tipo de incidentes, con el objetivo de llegar a la causa raíz de las incidencias reiteradas, iniciar las acciones que corrigen el problema y reducen el impacto en el servicio extremo a extremo. Asimismo, la empresa adjudicataria deberá entregar un **informe mensual con información sobre los incidentes de seguridad que se hayan producido**, el tratamiento realizado y el estado de los mismos.

En la definición de los citados mecanismos se tendrán en cuenta la “Guía CCN-STIC 817 de Gestión de ciberincidentes” y la “Guía para la gestión y notificación de brechas de seguridad de la AEPD”, tomando como referencia los modelos de formularios propuestos.

A este respecto, serán de aplicación respectivamente la “Instrucción Técnica de Seguridad de Notificación de Incidentes de Seguridad”, aprobada por Resolución, de 13 de abril de 2018, de la Secretaría de Estado de Función Pública, donde se establece que las Administraciones Públicas notificarán al CCN aquellos incidentes que tengan un impacto significativo en la seguridad de la información y el artículo 33 “Notificación de una violación de la seguridad de los datos personales a la autoridad de control” del RGPD.

El procedimiento definido por la empresa adjudicataria incluirá los flujos de información que sea necesario establecer para garantizar la fluidez en las comunicaciones y el cumplimiento de los plazos establecidos para la gestión del incidente.

5.3.13.4. Procedimientos a realizar en el momento de finalización del contrato

Finalizado el contrato sea cual fuere la causa, incluyendo una finalización abrupta debido a la aplicación de las cláusulas de resolución, **la empresa adjudicataria se compromete a garantizar la portabilidad de la información tratada hacia los sistemas de información de la Agencia o hacia los sistemas de otro proveedor**, incluyendo todos los detalles relevantes al respecto, en el plazo más breve posible, con total garantía de la integridad de la información y sin incurrir en costes adicionales para la Agencia. Asimismo, garantizará la disponibilidad de los datos y la continuidad del servicio, incluyendo cualquier trabajo necesario para hacerlas efectivas. Para ello, **la empresa adjudicataria presentará un plan de devolución anexo a la oferta con hitos y calendario concretos** que contemple las actuaciones necesarias para que no exista pérdida de funcionalidad ni de disponibilidad del servicio en el momento de la portabilidad, describiéndose las técnicas, métodos y formatos de obtención de los datos del sistema. Además, se constituirá un equipo de trabajo formado por personal de la empresa adjudicataria y la propia Agencia, **1 año antes de la finalización del contrato**, de cara a coordinar los trabajos de finalización, entregas y transferencias de información. En caso de

Agencia Cántabra de Administración Tributaria, www.agenciacantabratributaria.es
Pº. Pereda, 13 3ª planta – Santander. Teléfono: 942.207 568

47

Firma 1: 16/06/2021 - Miguel Exposito Martin
SUBDIRECTOR GENERAL DEL AREA DE SISTEMAS DE INFORMACION-DIRECCION DE LA ACAT
Firma 2: 16/06/2021 - Cesar Aja Ortega
DIRECTOR ACAT-DIRECCION DE LA ACAT
CSV: A0600ABoL7cj7vJmBMn7AKb1RnbTJLYdAU3n8j



finalización sobrevenida del mismo, el equipo se constituirá a la mayor celeridad posible, no finalizando su actividad en todo caso hasta que se completen las actividades de portabilidad.

Asimismo, entregará los correspondientes **manuales de usuario e instalación** en formato electrónico actualizados a sus últimas versiones, así como **documentación técnica** relativa al sistema: diagramas de modelos de datos agrupados por áreas o módulos de la aplicación y documentación sobre la interfaz (API) a nivel de definición de método (con parámetros de entrada y salida, tipos de datos, descripción funcional de los mismos, etc.) con ejemplos de consumo de los mismos en tecnologías de alto nivel y alto grado de implantación.

La empresa adjudicataria se compromete también a entregar el **direccionamiento IP y toda la información existente y generada** en el formato que se determine (generalmente, como copias de seguridad de máquinas virtuales o contenedores accesibles en formato abierto), **de forma que la Agencia pueda estar en condiciones de habilitar los servicios en el CPD del Gobierno de Cantabria o trasladarlos a cualquier otro proveedor en caso de ser necesario**. Todo ello, en el plazo más breve posible y con el menor impacto en el servicio para los usuarios del sistema. Se realizarán las entregas de información que sean necesarias para llevar cabo las pruebas oportunas a lo largo del último año de ejecución del contrato y, en todo caso, **10 días antes** de la finalización del contrato, garantizando en la transición la integridad de la información, configuración y parametrización del servicio sin ningún coste adicional. Entre la información a entregar, se encontrará:

- Información de la Administración tributaria de la Comunidad Autónoma de Cantabria: toda información, incluyendo datos personales y con relevancia tributaria, bajo el control de la Agencia. Dicha información puede provenir de la migración inicial de datos o haber sido generada en el ejercicio de las capacidades del servicio prestado o en nombre de sus usuarios.
- Información derivada del servicio en la nube: se trata de datos tratados por el proveedor del servicio en la nube que se derivan del resultado de la interacción de los usuarios del servicio con el mismo. Esta tipología de datos incluye registros e históricos (*logs*) con información sobre quién ha utilizado el servicio, en qué momentos, para qué propósito, con qué elementos de información, etc., así como información sobre identidades de usuarios del sistema y de configuración o parametrización específica de la Agencia.
- Información del proveedor del servicio en la nube: elementos de datos específicos para la operación del servicio, bajo el control del proveedor del mismo. La empresa adjudicataria entregará información estadística relativa a configuración y utilización de recursos,

Agencia Cántabra de Administración Tributaria, www.agenciacantabratributaria.es
Pº. Pereda, 13 3ª planta – Santander. Teléfono: 942.207 568

48

Firma 1: **16/06/2021 - Miguel Exposito Martin**
SUBDIRECTOR GENERAL DEL AREA DE SISTEMAS DE INFORMACION-DIRECCION DE LA ACAT
Firma 2: **16/06/2021 - Cesar Aja Ortega**
DIRECTOR ACAT-DIRECCION DE LA ACAT
CSV: A0600ABoL7cj7vJmBMn7AKb1RnbTJLYdAU3n8j



máquinas virtuales y/o contenedores, almacenamiento y red, tasas de fallos físicas y virtuales, costes operacionales, etc., de cara a garantizar un correcto dimensionamiento del servicio tras la portabilidad.

La Agencia **podrá exigir la portabilidad de la información a sus propios sistemas de información**, infraestructura o a un nuevo proveedor de servicios en la nube cuando:

- Considere inadecuada la prestación del servicio conforme al Acuerdo de Nivel de Servicio (ANS) y sus indicadores asociados contenidos en el presente pliego, debiendo el proveedor garantizar la portabilidad de los sistemas, aplicaciones, datos y documentos.
- Se produzca una fusión o absorción por otras entidades o un cambio en la línea de negocio de la empresa adjudicataria.
- Tenga lugar la intervención no autorizada o no adecuada de algún subcontratista.
- Se produzca una transferencia de datos no autorizada a países fuera del Espacio Económico Europeo.
- Se produzcan incidencias reiteradas o un incumplimiento de los compromisos relativos a seguridad de la información: vulneración en el acceso, integridad, autenticidad de la información de la Agencia, etc.
- Se produzca una modificación unilateral por la empresa adjudicataria de las condiciones del servicio.
- Se den causas y/o tomen decisiones estratégicas de la Agencia debidamente justificadas.
- Se revoque cualquier certificación o se dejen de cumplir los requisitos establecidos en el presente pliego o en el de cláusulas administrativas particulares.
- Se dé una posibilidad de cambio de ubicación geográfica de los sistemas que provean la plataforma en la nube por parte la empresa adjudicataria y/o subcontratada.
- Tenga lugar la propia finalización del contrato.
- Se produjeran **circunstancias que impidieran a la empresa adjudicataria continuar llevando a cabo el correcto mantenimiento** del sistema en todas sus modalidades (evolutivo, adaptativo, correctivo y perfectivo), en cuyo caso, adicionalmente, la empresa adjudicataria **deberá garantizar la disponibilidad del código fuente** del mismo para que la Agencia pueda continuar prestando el servicio. Si el código fuente fuera reclamado, la empresa adjudicataria deberá entregar la versión que se corresponda con la que se esté ejecutando en ese momento en el servicio prestado a la Agencia.

Agencia Cántabra de Administración Tributaria, www.agenciacantabratributaria.es
Pº. Pereda, 13 3ª planta – Santander. Teléfono: 942.207 568

49

Firma 1: **16/06/2021 - Miguel Exposito Martin**
SUBDIRECTOR GENERAL DEL AREA DE SISTEMAS DE INFORMACION-DIRECCION DE LA ACAT
Firma 2: **16/06/2021 - Cesar Aja Ortega**
DIRECTOR ACAT-DIRECCION DE LA ACAT
CSV: A0600ABoL7cj7vJmBMn7AKb1RnbTJLYdAU3n8j



Asimismo, junto con el código se entregarán los metadatos de control de versiones necesarios para importar y recrear los repositorios existentes en un sistema controlado por la Agencia.

En el supuesto de que la Agencia decidiera habilitar los servicios en sus propios sistemas (CPD del Gobierno de Cantabria) o en los de otro proveedor en la nube cuando se diera alguna de las circunstancias citadas anteriormente, **la empresa adjudicataria realizará los servicios de instalación, configuración y puesta en marcha** para poder restablecer plenamente el servicio, sin coste adicional para la Agencia.

En dicho supuesto, una vez confirmada la recepción y transferencia por parte de la Agencia, la empresa adjudicataria quedará liberada de su responsabilidad a efectos de los servicios en la nube sobre la solución entregada, dejando de facturar este concepto en la Agencia y siguiendo prestando los servicios de apoyo, mantenimiento y evolución de la solución, en modalidad "on-premise". En este momento, se podrán lanzar los procesos de borrado de datos descritos en el siguiente apartado del presente pliego.

5.3.13.5. Borrado seguro de datos

La empresa adjudicataria se compromete a realizar borrados seguros de datos en los siguientes casos:

- Cuando el órgano de contratación así lo solicite.
- Cuando retire soportes de información utilizados para la prestación de servicios.
- Cuando finalice el contrato en los términos descritos en el presente pliego.

En todo caso, se requerirá a la empresa adjudicataria una **certificación de la destrucción** emitida por el propio proveedor o un tercero, debiendo ser entidad acreditada, por ejemplo, a través de un certificado del tipo UNE EN 15713:2010, Destrucción segura de material confidencial.

5.3.13.6. Intervención de terceros en la prestación del servicio

La empresa adjudicataria se compromete a informar al órgano de contratación sobre cualquier intervención de terceras empresas en la prestación del servicio, incluyendo los cambios que, en este ámbito, se produzcan a lo largo de la ejecución del contrato. Asimismo, estará obligada a responder cuando sea cuestionada sobre este aspecto por la Agencia y se compromete a que la participación de terceras empresas en la prestación del servicio conserve inalteradas las garantías jurídicas establecidas en el presente pliego y en el de cláusulas administrativas particulares y se realice dentro de los límites de subcontratación fijados en los mismos.



5.3.13.7. Ejercicio de derechos

La empresa adjudicataria se compromete a proporcionar las herramientas necesarias y cooperar en todo aquello que sea oportuno para que la ACAT permita el ejercicio de los derechos relativos a la protección de datos personales por parte de los interesados.

6. Compromiso de adscripción de medios

En las ofertas presentadas, **se deberán especificar nombres y cualificación profesional** del personal responsable de ejecutar la prestación (artículo 76.1 de la LCSP). Asimismo, se aportará documento acreditativo (declaración responsable) del compromiso de dedicar o adscribir los medios personales o materiales suficientes para la ejecución del contrato.

La documentación justificativa de la adscripción de los medios personales o materiales suficientes para la ejecución del contrato se requerirá a la empresa seleccionada, una vez que se determine por el órgano de contratación la mejor oferta. Sin perjuicio de los medios personales o materiales suficientes que la empresa licitadora vaya a adscribir a la ejecución del contrato, la ACAT considera que es necesario adscribir a la misma un **mínimo de medios personales o materiales**, dado que los trabajos de asistencia técnica requeridos para la migración, implantación, configuración, soporte a usuarios, consultoría y resto de tareas detalladas en el presente pliego **técnico requieren del conocimiento, experiencia y competencias técnicas adecuadas**.

Se establece como compromiso de adscripción de medios personales el **equipo mínimo** correspondiente a los requisitos de la asistencia técnica para la migración, implantación y explotación del SIT, y que se recoge de forma resumida en la siguiente relación:

Perfil	Rol	Mínimo
Responsable	Jefe de Proyecto	1
	Seguridad ²	1
	Implantación ²	1
	Migración	1
	Formación	1
Consultor	Tributario	2
Analista	Funcional	3
	Programador	4

² Podrán ser desempeñados por la persona con el rol de Jefe de Proyecto



Perfil	Rol	Mínimo
Técnico	Sistemas	1
	Migración	2
	Formación	2
	Soporte	2

La empresa adjudicataria deberá proporcionar todos los recursos humanos y técnicos que se requieran para realizar las tareas contratadas dentro de los plazos comprometidos.

En el caso de los recursos humanos, las empresas licitadoras deberán proporcionar una relación nominal de los participantes en el equipo de trabajo del proyecto, que formarán parte de la estructura organizativa general de la empresa licitadora, acompañada de un currículum en el que se reflejen sus características profesionales, participación en proyectos similares y, en general, el nivel de perfil profesional como su adecuación a las necesidades del proyecto, y cumpliendo siempre los mínimos establecidos.

Esta relación debe estar agrupada por perfiles/roles dentro del plan de proyecto. La relación nominal deberá estar firmada por el representante legal de la empresa indicando expresamente el compromiso de adscribir a la ejecución del contrato los medios personales suficientes para llevarla a cabo adecuadamente; medios que deberán detallar en su oferta y cuya efectiva adscripción se considera obligación esencial.

La empresa adjudicataria deberá aportar el TC2 o compromiso de vinculación de los técnicos con la empresa.

7. Gobierno del proyecto

Se creará un comité formado por personal clave de la empresa adjudicataria, la Agencia y la DGOT con las siguientes funciones:

- Establecer los principios comunes a toda acción de implantación.
- Resolver cualquier conflicto ocurrido durante el desarrollo y/o implantación de los distintos componentes del sistema.
- Adoptar las medidas necesarias para el cumplimiento de los acuerdos tomados.
- Identificar medidas o acciones en contra de los objetivos globales del proyecto, de cara a su reconducción.

Agencia Cántabra de Administración Tributaria, www.agenciacantabratributaria.es
Pº. Pereda, 13 3ª planta – Santander. Teléfono: 942.207 568

52



- Revisar los procedimientos y operativa actuales y proponer su reingeniería, adaptación y mejora de cara a su implementación y uso en la nueva solución.
- Consensuar y establecer directrices, buenas prácticas y propuestas de configuración y parametrización.
- Aprobar las decisiones adoptadas bajo el criterio de la Dirección de la Agencia y sus Órganos Directivos, previa exposición y participación de todos sus miembros.

Por parte de la Agencia y DGOT, formarán parte de dicho comité, como mínimo:

- La persona que ocupe la Subdirección General del Área de Gestión.
- La persona que ocupe la Subdirección General del Área de Recaudación.
- La persona que ocupe la Subdirección General del Área de Sistemas de Información.
- La persona que ocupe la Asesoría Jurídica de la Agencia.
- La persona que ocupe la Jefatura de Servicio de Tributos.
- La persona que ocupe la Jefatura de Servicio de Informática Tributaria.

Por parte de la empresa adjudicataria, formarán parte del comité las personas que esta designe, debiendo contar, como mínimo, con los siguientes perfiles:

- La persona que ocupe la Jefatura del Proyecto e interlocución con la Agencia.
- Una o dos personas que desempeñen el rol de consultoría tributaria.
- Una persona que desempeñe el rol de asesoría jurídica.
- Una persona con responsabilidad en el equipo técnico informático.

El comité podrá requerir puntualmente la presencia de otros miembros de todas las organizaciones implicadas si lo consideran necesario para la adecuada evolución del proyecto.

8. Plazos y lugar de prestación del servicio

La duración total del contrato será de 10 años, sin tener en cuenta posibles prórrogas.

El plazo para completar la fase de implantación será de 4 años máximo a contar desde la adjudicación del contrato. La finalización de esta fase implicará disponer de la solución completa en la nube, con todos sus módulos funcionales y en producción, así como los servicios de implantación, migración de datos, formación y puesta en marcha.

La certificación de la entrega y recepción de los trabajos según los distintos hitos marcados corresponderán a la persona Responsable del Contrato, debiendo la empresa adjudicataria proporcionar en formato electrónico toda la documentación generada (tanto técnica como de



usuario final), procedimientos asociados, normas, guías, recomendaciones, etc. además de la solución totalmente funcional para todos los perfiles de usuarios implicados. Todos los entregables se mantendrán convenientemente actualizados a lo largo del desarrollo del contrato.

El plazo para completar la fase de mantenimiento de la solución será de 6 años a contar desde la finalización de su implantación; es decir, a partir de los 4 años desde la adjudicación del contrato.

Los trabajos se desempeñarán, con carácter habitual, en la sede y oficinas de la empresa adjudicataria, que deberá disponer de la infraestructura logística y de personal necesarios para llevarlos a cabo.

Santander, a la fecha de la firma electrónica

EL SUBDIRECTOR GENERAL DEL ÁREA DE SISTEMAS
DE INFORMACIÓN DE LA AGENCIA CÁNTABRA DE
ADMINISTRACIÓN TRIBUTARIA

Fdo. Miguel Expósito Martín

Vº Bº Y CONFORME
EL DIRECTOR DE LA AGENCIA CÁNTABRA DE
ADMINISTRACIÓN TRIBUTARIA

Fdo. César Aja Ortega

Agencia Cántabra de Administración Tributaria, www.agenciacantabratributaria.es
Pº. Pereda, 13 3ª planta – Santander. Teléfono: 942.207 568

54

Firma 1: **16/06/2021 - Miguel Exposito Martin**
SUBDIRECTOR GENERAL DEL AREA DE SISTEMAS DE INFORMACION-DIRECCION DE LA ACAT
Firma 2: **16/06/2021 - Cesar Aja Ortega**
DIRECTOR ACAT-DIRECCION DE LA ACAT
CSV: A0600ABoL7cj7vJmBMn7AKb1RnbTJLYdAU3n8j



ANEXO I: INDICADORES DE NIVEL DE SERVICIO

1. Prestación del servicio

1.1. Disponibilidad de los servicios contratados

Descripción	Porcentaje de tiempo en el que los servicios han estado activos.		
Unidad de medida	Porcentaje.		
Métrica	$I_1 = \frac{T_p - T_c}{T_p} * 100$ <p>T_p: Tiempo total, medido en minutos, en el que los servicios no están disponibles durante el período de medición y en la franja horaria marcada.</p> <p>T_c: Tiempo total, medido en minutos, del período de medición y en la franja horaria marcada.</p>		
Periodicidad	Mensual		
Valor objetivo	Componente del servicio	% de disponibilidad en horario	Horario del servicio
	Oficina virtual	> 99,5	Oficina virtual
	Back-office	> 98	Laborable
	Líneas de comunicaciones	> 98	Laborable
	Back-office	> 95	Mantenimiento
Penalización	1,5% de la facturación del período.		

2. Seguridad del servicio prestado

2.1. Tiempo de respuesta ante incidencias

Descripción	Minimizar el tiempo de respuesta ante una incidencia reportada.
Unidad de medida	Porcentaje.
Métrica	$I_4 = \frac{N_r}{N_t} * 100$ <p>N_r: número de incidencias respondidas dentro de los límites marcados durante el período de medición.</p> <p>N_t: número total de incidencias y/o reportados durante dicho período.</p>
Periodicidad	Mensual



Valor objetivo	> 98%		
Penalización	3% de la facturación del período.		
Límites de respuesta	Prioridad	Tiempo máximo de respuesta (horas)	
		Laborables	No laborables
	1	1	4
	2	2	6
	3	3	--
4	4	--	

2.2. Tiempo de resolución de incidencias

Descripción	Minimizar el tiempo de resolución de una incidencia reportada.		
Unidad de medida	Porcentaje.		
Métrica	$I_5 = \frac{N_r}{N_t} * 100$ <p>N_r: número de incidencias respondidas dentro de los límites marcados durante el período de medición. N_p: número total de incidencias y/o reportados durante dicho período.</p>		
Periodicidad	Mensual		
Valor objetivo	> 95%		
Penalización	3% de la facturación del período.		
Límites de respuesta	Prioridad	Tiempo máximo de resolución (horas)	
		Laborables	No laborables
	1	4	4
	2	8	12
	3	36	--
4	60	--	

2.3. Capacidad de activación de los servicios de respaldo

Descripción	Garantizar un tiempo máximo de activación de los servicios de respaldo
Unidad de medida	Tiempo medido en horas.
Métrica	$I_6 = T_a$



	T _a : tiempo medido en horas, empleado en preparar y activar el servicio de respaldo para que ofrezca un servicio correcto durante el período medido.
Periodicidad	Mensual
Valor objetivo	< 4
Penalización	2,5% de la facturación del período.

2.4. Comunicación de incidentes de seguridad

Descripción	Garantizar un tiempo máximo de comunicación de incidentes de seguridad a la Agencia	
Unidad de medida	Tiempo medido en horas.	
Métrica	$I_7 = T_a$	
	T _a : tiempo medido en horas, de comunicación a la Agencia de los incidentes de seguridad que sean detectados por la empresa adjudicataria y que afecten a datos personales.	
Periodicidad	Mensual	
Valor objetivo	Afecta a datos personales	No afecta a datos personales
	< 12	< 48
Penalización	Afecta a datos personales	No afecta a datos personales
	2,5% de la facturación del período.	1,5% de la facturación del período.

2.5. Primera respuesta a incidentes de seguridad

Descripción	Garantizar un tiempo máximo de primera respuesta ante incidentes de seguridad	
Unidad de medida	Tiempo medido en horas.	
Métrica	$I_8 = T_a$	
	T _a : tiempo medido en horas, de primera respuesta a los incidentes de seguridad que afecten a datos personales, en el que se deben limitar sus efectos (evitando que el servicio prestado o nuevos datos se vean afectados por el incidente).	
Periodicidad	Mensual	
Valor objetivo	Afecta a datos personales	No afecta a datos personales
	< 12	< 48



Penalización	Afecta a datos personales	No afecta a datos personales
	2,5% de la facturación del período.	1,5% de la facturación del período.

2.6. Presentación de plan de acción para incidentes de seguridad

Descripción	Garantizar un tiempo máximo para presentar un plan de acción para la solución definitiva de incidentes de seguridad	
Unidad de medida	Tiempo medido en horas.	
Métrica	$I_9 = T_a$ <p>T_a: tiempo medido en horas, de presentación de un plan de acción para la solución definitiva de incidentes de seguridad (recuperando los datos afectados e implantando las medidas para que no vuelva a repetirse un incidente similar).</p>	
Periodicidad	Mensual	
Valor objetivo	Afecta a datos personales	No afecta a datos personales
	< 72	< 96
Penalización	Afecta a datos personales	No afecta a datos personales
	2,5% de la facturación del período.	1,5% de la facturación del período.

3. Gestión de datos

3.1. Disponibilidad de copias de seguridad

Descripción	Garantizar la disponibilidad de las copias de seguridad
Unidad de medida	Porcentaje.
Métrica	$I_{10} = \frac{N_p - N_f}{N_p} * 100$ <p>N_f: número de copias de seguridad planificadas y no completadas con éxito durante el período medido.</p> <p>N_p: número total de copias de seguridad planificadas durante el período medido.</p>
Periodicidad	Mensual
Valor objetivo	> 99,9%
Penalización	2,5% de la facturación del período.



3.2. Fiabilidad de la recuperación de datos

Descripción	Garantizar la fiabilidad de la recuperación de datos desde copias de seguridad
Unidad de medida	Porcentaje.
Métrica	$I_{11} = \frac{N_r}{N_t} * 100$ <p>N_r: número de restauraciones de copias de seguridad completadas con éxito durante el período medido.</p> <p>N_p: Número total de restauraciones desde copias de seguridad solicitadas durante el período medido.</p>
Periodicidad	Mensual
Valor objetivo	> 99%
Penalización	2,5% de la facturación del período.

3.3. Fiabilidad de las supresiones de datos

Descripción	Supresiones efectivamente realizadas por los servicios en la nube sobre el total de solicitudes de supresión efectuadas
Unidad de medida	Porcentaje.
Métrica	$I_{12} = \frac{N_d}{N_t} * 100$ <p>N_d: número de supresiones de datos efectivamente realizadas durante el período medido (se requerirá un certificado de destrucción emitido por entidad acreditada en UNE EN 15713:2010, <i>Destrucción segura de material confidencial</i>).</p> <p>N_p: número total de supresiones de datos solicitadas durante el período medido.</p>
Periodicidad	Mensual
Valor objetivo	> 99%
Penalización	2,5% de la facturación del período.

4. Gobernanza del contrato

4.1. Tiempo de consecución de los hitos del proyecto

Descripción	Garantizar el cumplimiento de los hitos presentados en el plan de proyecto anexo
--------------------	---



Unidad de medida	Porcentaje.
Métrica	$I_{13} = \frac{T_r}{T_p} * 100$ <p>T_r: número de días de retraso por causas imputables a la empresa adjudicataria para la consecución de un hito dado en el plan de proyecto en relación al número de días planificado inicialmente para su consecución.</p> <p>T_p: número de días planificado inicialmente para la consecución de un hito dado en el plan de proyecto.</p>
Periodicidad	Variable, con la consecución de cada hito.
Valor objetivo	< 10%
Penalización	1.000 € al día por cada día natural de retraso a partir del incumplimiento del valor objetivo.

4.2. Tiempo de consecución de los hitos del plan de devolución del servicio

Descripción	Garantizar el cumplimiento de los hitos presentados en el plan de devolución anexo
Unidad de medida	Porcentaje.
Métrica	$I_{13} = \frac{T_r}{T_p} * 100$ <p>T_r: número de días de retraso por causas imputables a la empresa adjudicataria para la consecución de un hito dado en el plan de devolución en relación al número de días planificado inicialmente para su consecución.</p> <p>T_p: número de días planificado inicialmente para la consecución de un hito dado en el plan de devolución.</p>
Periodicidad	Variable, con la consecución de cada hito.
Valor objetivo	< 10%
Penalización	1.000 € al día por cada día natural de retraso a partir del incumplimiento del valor objetivo.

