

**PLIEGO DE PRESCRIPCIONES TÉCNICAS PARA LA CONTRATACIÓN MEDIANTE PROCEDIMIENTO ABIERTO DE LOS SERVICIOS QUE PROPORCIONEN UN NUEVO SISTEMA DE INFORMACIÓN PARA LA GESTIÓN, INSPECCIÓN Y RECAUDACIÓN DE TRIBUTOS Y OTROS INGRESOS DE DERECHO PÚBLICO DEL AYUNTAMIENTO DE ALFAFAR, CONSISTENTE EN UNA APLICACIÓN INFORMÁTICA Y EN LA PRESTACIÓN INTEGRAL DE LOS SERVICIOS PROFESIONALES Y TECNOLÓGICOS, NECESARIOS PARA LA PUESTA EN MARCHA Y EXPLOTACIÓN DEL SISTEMA BAJO EL MODELO “CLOUD” O "EN LA NUBE". ( EXP 36/2020)**





1.	OBJETO Y ALCANCE DEL CONTRATO: .....	5
1.1.	INTRODUCCIÓN: .....	5
1.2.	OBJETO DEL CONTRATO: .....	6
1.3.	ALCANCE DEL CONTRATO .....	8
2.	MARCO NORMATIVO Y REQUISITOS LEGALES .....	10
2.1.	EN MATERIA TRIBUTARIA: .....	10
2.2.	ADMINISTRACIÓN ELECTRÓNICA E INTEROPERABILIDAD: .....	10
2.3.	TRANSPARENCIA Y ACCESO A LA INFORMACIÓN PÚBLICA: .....	10
2.4.	SEGURIDAD Y PROTECCIÓN DE DATOS: .....	11
3.	REQUISITOS TÉCNICOS Y DE FUNCIONAMIENTO DEL APLICATIVO .....	11
3.1.	CARACTERÍSTICAS GENERALES: .....	11
3.2.	ASPECTOS TECNOLÓGICOS: .....	12
3.2.1.	Capa de gestión de datos: .....	12
3.2.2.	Servidor de Aplicación: .....	12
3.2.3.	Capa de servidor web: .....	13
3.2.4.	Capa cliente final: .....	13
3.3.	REQUISITOS DE ACCESIBILIDAD .....	14
3.4.	HERRAMIENTAS, PRODUCTOS O LICENCIAS ADICIONALES: .....	14
3.5.	INTEROPERABILIDAD: .....	15
3.6.	INTEGRACIONES: .....	16
3.6.1.	Sistemas Internos o corporativos: .....	16
3.6.2.	Integración con otros sistemas. Sistemas externos: .....	17
4.	FUNCIONALIDADES DEL APLICATIVO .....	18
4.1.	BASE DE DATOS DE TERCEROS Y CIUDAD: .....	18
4.2.	OFICINA VIRTUAL TRIBUTARIA: .....	19
4.3.	REGISTRO DE ENTRADA Y DE SALIDA: .....	21
4.4.	GESTIÓN TRIBUTARIA INTEGRAL A TRAVÉS DE EXPEDIENTES ELECTRÓNICOS. 22	
4.4.1.	Deberá reunir como mínimo las siguientes características: .....	22
4.4.2.	Procedimientos: .....	26
4.4.3.	Regulación y transparencia: .....	27
4.4.4.	Gestión Corporativa: .....	27
4.4.5.	Características de los documentos: .....	27
4.4.6.	Preservación de la autenticidad: .....	28
4.4.7.	Plantillas de documentos: .....	29
4.4.8.	Modelador: .....	30
4.5.	GESTIÓN DE INGRESOS: .....	30
4.5.1.	Generales para todos los tributos: .....	30
4.5.2.	Impuesto sobre Bienes Inmuebles: .....	33
4.5.3.	Impuesto sobre Vehículos de Tracción Mecánica (IVTM): .....	34
4.5.4.	Impuesto sobre Actividades Económicas (IAE): .....	35
4.5.5.	Impuesto sobre el Incremento del Valor de los Terrenos de Naturaleza Urbana (IIVTNU): .....	36
4.5.6.	Impuesto sobre Construcciones, Instalaciones y Obras (ICIO): .....	37
4.5.7.	Tasas y precios públicos: .....	38
4.5.8.	Gestión de multas de Tráfico: .....	38
4.5.9.	Otros ingresos no tributarios: .....	39
4.6.	INSPECCIÓN TRIBUTARIA Y PROCEDIMIENTO SANCIONADOR: .....	39
4.7.	RECAUDACIÓN: .....	40
4.7.1.	Gestión de cobros: .....	40
4.7.1.1.	Cuestiones generales: .....	41
4.7.1.2.	Gestión de domiciliaciones: .....	42
4.7.1.3.	Fraccionamientos de pago. Especial referencia a la C.C.T.: .....	43





4.7.2.	Devoluciones de ingresos: .....	44
4.7.3.	Compensaciones de deudas recíprocas entre el contribuyente y el Ayuntamiento: .....	45
4.7.4.	Suspensión y paralización: .....	45
4.7.5.	Régimen especial de Concursos: .....	46
4.7.6.	Prescripción: .....	46
4.8.	EJECUTIVA: .....	47
4.8.1.	Consideraciones generales: .....	47
4.8.2.	Procedimiento de embargo: .....	48
4.9.	SELECTOR DE INFORMACIÓN: .....	49
4.10.	NOTIFICACIONES Y COMUNICACIONES: .....	49
4.11.	RECURSOS: .....	51
4.12.	CONTABILIDAD: .....	51
4.13.	SEGUIMIENTO Y CONTROL: .....	51
4.14.	PLANIFICADOR DE PROCESOS Y TAREAS: .....	53
4.15.	FISCALIZACIÓN: .....	54
4.16.	INTEGRACIÓN CON SOFTWARE TELEFÓNICO: .....	55
4.17.	CONTROL DE ASISTENCIA A LOS CONTRIBUYENTES: .....	55
4.18.	SISTEMA DE GENERACIÓN DE INFORMES: .....	56
4.19.	HERRAMIENTAS PARA LA ORGANIZACIÓN DEL TRABAJO: .....	56
5.	ENTORNO DE COMUNICACIONES Y REDES: .....	57
6.	PLAN PARA LA IMPLANTACIÓN DEL SISTEMA .....	57
6.1.	DIMENSIONAMIENTO Y DEFINICIÓN DEL EQUIPO DE TRABAJO Y ASIGNACIÓN DE TAREAS: .....	58
6.2.	IMPLANTACIÓN Y PARAMETRIZACIÓN: .....	58
6.3.	PLAN DE FORMACIÓN: .....	59
6.4.	MIGRACIÓN DE DATOS DEL SISTEMA ACTUAL: .....	59
6.5.	CONTINUIDAD DEL SERVICIO: .....	61
6.6.	PLAN DE PRUEBAS: .....	61
7.	GESTIÓN DEL PROYECTO: .....	62
7.1.	ORGANIZACIÓN DEL PROYECTO: .....	62
7.1.1.	Equipo de trabajo a aportar por el Adjudicatario: .....	62
7.1.2.	Dirección del Proyecto: .....	63
7.1.3.	Seguimiento y control del Proyecto: .....	63
7.1.4.	Lugar de trabajo de la empresa adjudicataria: .....	64
8.	SOPORTE A LA GESTIÓN Y LA EXPLOTACIÓN: .....	64
8.1.	PRESTACIÓN DE SERVICIOS DE MANTENIMIENTO: .....	65
8.2.	GESTIÓN DE INCIDENCIAS: .....	65
8.3.	GESTIÓN DE PETICIONES: .....	66
9.	CONDICIONES CONTRACTUALES RELACIONADAS CON LA PROTECCIÓN DE DATOS Y LA PROPIEDAD, USO Y TRATAMIENTO DE DATOS .....	67
9.1.	REGULACIÓN ESPECÍFICA DE LA PRESTACIÓN: .....	67
9.2.	SUBCONTRATACIÓN DE SERVICIOS: .....	68
9.3.	PROPIEDAD Y USO DE DATOS: .....	68
9.4.	PORTABILIDAD DE DATOS: .....	69
9.5.	PLAN DE RETORNO Y TERMINACIÓN DEL CONTRATO: .....	70
9.6.	CÓDIGO FUENTE: .....	71
10.	SEGURIDAD DE LA INFORMACIÓN .....	71
10.1.	UBICACIÓN DE LOS DATOS: .....	71
10.2.	MEDIDAS DE SEGURIDAD: .....	72
10.3.	GESTIÓN DE USUARIOS: .....	73
11.	CONFIDENCIALIDAD Y PROTECCIÓN DE DATOS PERSONALES: .....	74
11.1.	COMPROMISO DE CONFIDENCIALIDAD: .....	74
11.2.	RESPONSABILIDAD EN MATERIA DE DATOS PERSONALES: .....	75





11.3.	MEDIDAS DE AUDITORÍA Y SEGURIDAD: .....	75
11.4.	RECOPIACIÓN DE DATOS Y LOS DERECHOS DE ACCESO, RECTIFICACIÓN, CANCELACIÓN Y OPOSICIÓN (ARCO): .....	76
11.5.	ELIMINACIÓN DE DATOS: .....	76
12.	ACUERDOS DE NIVEL DE SERVICIO (SLA).....	77
12.1.	PARÁMETROS DE CONTINUIDAD DEL NEGOCIO: .....	78
13.	DOCUMENTACIÓN:.....	78
14.	PROPIEDAD INTELECTUAL DE LA APLICACIÓN .....	78
15.	COMPROBACION DE LAS FUNCIONALIDADES Y DEMOSTRACIONES: .....	78
15.1.	COMPROBACIÓN DE LAS FUNCIONALIDADES. ....	79
15.2.	DEMOSTRACIÓN DE LAS FUNCIONALIDADES:.....	79





**PLIEGO DE PRESCRIPCIONES TÉCNICAS PARA LA CONTRATACIÓN MEDIANTE PROCEDIMIENTO ABIERTO DE LOS SERVICIOS QUE PROPORCIONEN UN NUEVO SISTEMA DE INFORMACIÓN PARA LA GESTIÓN, INSPECCIÓN Y RECAUDACIÓN DE TRIBUTOS Y OTROS INGRESOS DE DERECHO PÚBLICO DEL AYUNTAMIENTO DE ALFAFAR, CONSISTENTE EN UNA APLICACIÓN INFORMÁTICA Y EN LA PRESTACIÓN INTEGRAL DE LOS SERVICIOS PROFESIONALES Y TECNOLÓGICOS, NECESARIOS PARA LA PUESTA EN MARCHA Y EXPLOTACIÓN DEL SISTEMA BAJO EL MODELO "CLOUD" O "EN LA NUBE".**

## **1. OBJETO Y ALCANCE DEL CONTRATO:**

### **1.1. INTRODUCCIÓN:**

El presente pliego de prescripciones técnicas tiene por objeto la contratación de los servicios que proporcionen un nuevo sistema de información de gestión, inspección y recaudación que permita la gestión integral de los tributos y otros ingresos de derecho público del Ayuntamiento de Alfafar, siguiendo un modelo de prestación de servicios de software como un servicio (Saas) y un sistema de despliegue de nube que incluye los servicios de infraestructura, plataforma tecnológica y soporte de operación necesarios. Este sistema constituirá el instrumento tecnológico necesario para que, poniendo en valor los actuales recursos humanos existentes, se dé cumplimiento a la previsión de los artículos 85 y 106 de la Ley 7/1985 de 2 de abril, garantizando una gestión integral del sistema tributario municipal, regido por los principios de eficiencia, sostenibilidad financiera y medioambiental, transparencia, agilidad y unidad en la gestión.

También es objeto de este proyecto, dar respuesta a las leyes 39/2015, de 1 de octubre, del Procedimiento Administrativo Común y 40/2015, de 1 de octubre, de Régimen Jurídico del Sector Público que obligan a las Administraciones a interactuar y relacionarse por medios electrónicos, a través de la sede electrónica, expediente electrónico, notificaciones telemáticas, cómputo de plazos por horas e interoperabilidad.

El sistema integral, además de contar con la vertiente interna necesaria para garantizar una adecuada aplicación de los tributos (comprensiva de la gestión, la inspección y recaudación, además de la asistencia al contribuyente), deberá disponer de las funcionalidades necesarias para integrarse con las aplicaciones informáticas que utilice el ayuntamiento, así como permitir la comunicación e interacción con los



ciudadanos y la interoperabilidad con el resto de Administraciones Públicas, a través de la sede electrónica del Ayuntamiento.

Los objetivos generales de este proyecto comprenden:

- Implantar un sistema de tramitación electrónica de todos los expedientes tributarios que los gestione en todas sus fases y trámites, y que facilite, entre otras cosas, la generación y firma electrónica de documentos, el control de plazos y el estado y situación de los expedientes.
- Mejorar la gestión del servicio, simplificando los procedimientos y facilitando al contribuyente el cumplimiento de sus obligaciones tributarias, a través de la Sede electrónica municipal.
- Posibilitar la gestión descentralizada de los procesos tributarios de manera que las distintas unidades administrativas a través del aplicativo puedan, entre otras tareas, iniciar, subsanar, incorporar nueva documentación y hacer seguimiento de los expedientes a que den lugar.
- Permitir la integración con los sistemas internos de la corporación tales como: Sede electrónica, Registro de Entrada/Salida presencial y electrónico, expedientes electrónicos, portafirmas, padrón de habitantes, contabilidad, archivo electrónico, etc. y a nivel externo, deberá integrarse con las plataformas de otras Administraciones.
- Garantizar la seguridad en el tratamiento de los datos y documentos que se gestionen, garantizando la protección de datos de carácter personal.
- Facilitar la transparencia de la gestión, tanto a nivel de procedimientos, como de indicadores.

## 1.2. OBJETO DEL CONTRATO:

El objeto de la presente licitación es la adquisición de los servicios de un nuevo Sistema de Información que posibilite la transformación digital de la gestión tributaria y otros ingresos de derecho público del Ayuntamiento de Alfafar y la contratación de los servicios integrales, profesionales y tecnológicos, necesarios para la puesta en marcha y explotación del sistema bajo el modelo "Cloud computing" o "en la nube".

El ámbito del proyecto de la presente contratación consta de tres ejes principales sobre los que asienta la implantación de la administración tributaria electrónica, el eje tecnológico, el eje de implantación y gestión, y por último el de alojamiento de la aplicación informática y todos los datos, tal como se describen a continuación:





1-. Poner a disposición del Ayuntamiento de Alfafar de un Sistema de Información, consistente en una aplicación informática orientada a cubrir por medios electrónicos y de forma integral las funcionalidades de la gestión, inspección y recaudación de los tributos y otros ingresos de derecho público del Ayuntamiento.

Este servicio llevará implícito:

- Mantenimiento Correctivo y Evolutivo del Sistema, desde el momento de su implantación, garantizando en todo momento su actualización constante adecuándola a todos los cambios normativos que se produzcan durante la vigencia del contrato, con independencia del alcance de dichos cambios, sin coste adicional para el Ayuntamiento.
- Soporte a la Gestión y Explotación del Sistema durante la duración total del contrato. La empresa adjudicataria asumirá durante toda la vida del contrato los costes de administración, actualizaciones configuración y resolución de incidencias.
- El licitador correrá a cargo de todas las licencias de sistemas operativos necesarias para la puesta en funcionamiento en el ámbito de la Administración Electrónica.
- Obligación de respetar los preceptos e indicaciones contenidas en el Real Decreto 4/2010, de 8 de enero, por el que se regula el esquema nacional de interoperabilidad y seguridad en el ámbito de la Administración electrónica.

2-. Servicios de asistencia asociados a la propia implantación y gestión del aplicativo, que incluyen:

- Apoyo técnico necesario para la parametrización e implantación de dicho Sistema adaptado a las características particulares del Ayuntamiento.
- Servicios de integración de dicho Sistema con el resto de las aplicaciones y sistemas Corporativos del Ayuntamiento y sistemas externos implicados.
- Migración de datos desde el Sistema de Información actual del Ayuntamiento a la nueva plataforma (actualmente TAO GTWIN 1.0).
- Formación de técnicos y usuarios para el uso y explotación del Sistema.
- Asistencia “in situ” en las instalaciones del Ayuntamiento los días laborables según calendario laboral, y en horario de 08:00 a 15:00, durante el proceso de puesta en funcionamiento del sistema, hasta la recepción de conformidad por parte del Ayuntamiento.

Página 7 de 79



- Asistencia tras la puesta en marcha, a prestar en el lugar determinado por el Ayuntamiento.

3-. Servicios de alojamiento de la aplicación informática y de los datos generados por la misma, y de los históricos facilitados por el Ayuntamiento:

- Servicios tecnológicos integrales de Centro de Procesamiento de Datos (CPD), de comunicaciones seguras entre éste y la red corporativa del Ayuntamiento de Alfafar, así como los servicios profesionales que resulten necesarios sobre dicha infraestructura, durante la duración total del contrato.
- Obligación de respetar los preceptos e indicaciones contenidas en la ley 3/18 de 5 de diciembre de protección de datos personales y garantía de los derechos digitales.

### 1.3. ALCANCE DEL CONTRATO

El adjudicatario tendrá que realizar las siguientes tareas:

- Presentar un Plan de Proyecto que contemple el proceso completo de implantación del nuevo aplicativo.
- Aportar personal suficientemente cualificado en las áreas de gestión objeto del proyecto y experto en la aplicación informática ofertada, para analizar los requisitos de implantación y parametrización necesarios, según el Plan de Proyecto a presentar.
- Implementar todos los componentes tecnológicos necesarios (y soportar los costes de las correspondientes licencias de dichos componentes tecnológicos) para la operatividad de las funcionalidades de la aplicación en los equipos destinados al efecto.
- Parametrizar las funcionalidades del aplicativo a las necesidades del Ayuntamiento.
- Realizar todas las pruebas y validaciones necesarias para garantizar el buen funcionamiento del aplicativo.
- Migrar los datos del Sistema actual a la nueva aplicación.
- Dar soporte y asistencia en las tareas de explotación que el personal del Ayuntamiento necesite realizar sobre los datos gestionados por el aplicativo.

Página 8 de 79



- Formar al personal de las áreas municipales implicadas a todos los niveles: nivel de atención al ciudadano, informática, gestión, nivel técnico y nivel de dirección.
- Proporcionar los servicios de alojamiento de la aplicación informática y de todos los datos generados por la misma, así como también de los históricos que el Ayuntamiento facilite al adjudicatario. Se deberá garantizar un acceso óptimo a los mismos.

El adjudicatario deberá garantizar el funcionamiento adecuado del Sistema suministrado, mediante la infraestructura necesaria en la “nube”, de modo que se cumpla con los niveles de servicio requeridos por el Ayuntamiento.

El adjudicatario asume todas las responsabilidades en la gestión y control del Sistema, así como de los componentes en todas las capas tecnológicas de la nube (red, hardware, software y sistema de comunicaciones necesario para acceder al Sistema).

El Ayuntamiento no tendrá que hacer ninguna inversión adicional, excepto la destinada a su propia red local y a las estaciones de trabajo de los usuarios (PC, impresora, escáner), ya que todos los equipos necesarios de servidores y bases de datos, así como las comunicaciones seguras con el Centro Servidor, están incluidos en el contrato.

Las características técnicas y funcionales de los servicios descritos en este documento tienen carácter de mínimas. Los distintos licitantes deberán especificar de forma detallada en sus propuestas las características concretas de los aplicativos y servicios ofertados, y las soluciones aportadas. Se considera incumplimiento o cumplimiento defectuoso de este pliego de condiciones técnicas, el incumplimiento, total o parcial, de uno o varios puntos del mismo.

La Plataforma contemplará la utilización y conexión con las soluciones de administración electrónica que la Generalitat Valenciana ponga a disposición de las Entidades Locales a través del Convenio de colaboración entre la Administración General del Estado (MINHAP) y la Generalitat de la Comunitat Valenciana para la prestación mutua de soluciones básicas de administración electrónica (BOE 157, de 30 de junio de 2016 y posteriores actualizaciones).

Las soluciones de plataforma propuestas deben recoger elementos software con capacidad de evolución, escalabilidad y con disponibilidad adecuada a los servicios que se apoyarán en las infraestructuras tecnológicas disponibles.

El licitador deberá acreditar el cumplimiento de todos los requisitos y



funcionalidades que figuran en este pliego. En caso contrario, deberá referenciar los que al día de la fecha no puede cumplir, así como las soluciones que propone es este caso.

## 2. MARCO NORMATIVO Y REQUISITOS LEGALES

El sistema a implantar deberá dar cumplimiento y mantener su conformidad con las normas jurídicas que regulan la Administración Tributaria electrónica pública en España, y atender de manera especial a los requisitos legales impuestos por la normativa vigente, así como su actualización a los cambios que se vayan produciendo, sobre las siguientes materias:

### 2.1. EN MATERIA TRIBUTARIA:

- Ley 58/2003, de 17 de diciembre, General Tributaria.
- R.D.L. 2/2004, de 5 de marzo, sobre el Texto Refundido de la Ley Reguladora de las Haciendas Locales (en adelante TRLHL).
- R.D. 1065/2007, de 27 de julio, por el que se aprueba el Reglamento General de las actuaciones y procedimientos de gestión e inspección tributaria y de desarrollo de las normas comunes de los procedimientos de aplicación de tributos.
- Real Decreto 939/2005, de 29 de julio, por el que se aprueba el Reglamento General de Recaudación.
- Real Decreto 2063/2004, de 15 de octubre, que aprueba el Reglamento General del Régimen Sancionador Tributario.
- R.D. 520/2005, de 13 de mayo, de desarrollo de la Ley 58/2003, en materia de revisión en vía administrativa.

### 2.2. ADMINISTRACIÓN ELECTRÓNICA E INTEROPERABILIDAD:

- Ley 39/2015 Procedimiento Administrativo Común de las Administraciones Públicas.
- Ley 40/2015 de 1 octubre, de Régimen Jurídico del sector público.
- Real Decreto 4/2010, de 8 de enero, por el que se regula el esquema nacional de Interoperabilidad en el ámbito de la administración electrónica y normas de desarrollo (NTI).

### 2.3. TRANSPARENCIA Y ACCESO A LA INFORMACIÓN PÚBLICA:

- Ley 19/2013, de 9 de diciembre, de transparencia, acceso a la información pública y buen gobierno.



- Ley 2/2015, de 2 de abril, de la Generalitat, de Transparencia, Buen Gobierno y Participación Ciudadana de la Comunitat Valenciana.

#### **2.4. SEGURIDAD Y PROTECCIÓN DE DATOS:**

- Real Decreto 3/2010, de 8 de enero, por el que se regula el esquema nacional de Seguridad en el ámbito de la administración electrónica y normas de desarrollo (ENS).
- Ley orgánica 3/2018, de 5 de diciembre de protección de Datos Personales y garantías de los derechos digitales.
- Reglamento (UE) N° 679/2016.

### **3. REQUISITOS TÉCNICOS Y DE FUNCIONAMIENTO DEL APLICATIVO.**

Los requisitos técnicos mínimos que deben ser cumplidos por el sistema son los referidos en este apartado. Respecto a los mismos podrá solicitarse información complementaria o aclaratoria al Ayuntamiento.

#### **3.1. CARACTERÍSTICAS GENERALES:**

El sistema estará diseñado sobre arquitectura web multinivel y desplegado en la nube (cloud) según definición y características del NIST (National Institute of Standards and Technology). El licitador deberá especificar el tipo de alojamiento en nube que ofrece y deberá detallar la arquitectura tecnológica de la plataforma en la que residirá la solución propuesta.

Específicamente, tendrá que detallar todos los elementos de la infraestructura destinados a proporcionar un servicio de alta disponibilidad (redundancia, recuperación ante desastres, plan de continuidad, seguridad física y lógica, etc.) y que, en general, proporcionan el nivel de seguridad adecuado a las exigencias de cumplimiento del ENS.

Para evaluar los beneficios de la seguridad y la disponibilidad de la CPD, se tendrá en cuenta la acreditación de categorías Tier definidas por el Uptime Institute.

Además, se valorará el cumplimiento de las recomendaciones relacionadas con la continuidad del servicio. Especialmente lo relativo a la distancia entre el CPD principal y el CPD de respaldo para evitar riesgos que comprometan la prestación del servicio.

Cualquier producto de hardware o software incluido por el licitador como componente para proporcionar el servicio solicitado, debe estar en producción en el

Página **11** de **79**



mercado (no descatalogado), con soporte del fabricante y actualizado periódicamente al objeto de solucionar errores (bugs) y reducir vulnerabilidades.

### 3.2. ASPECTOS TECNOLÓGICOS:

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

La solución se ofertará en modalidad software como servicio (SaaS), quedando todos los componentes del sistema alojados en un proveedor de servicios en la nube, siendo el único componente necesario para su acceso un navegador de internet.

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

Debe contemplar, al menos; los siguientes niveles:

#### 3.2.1. Capa de gestión de datos:

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

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

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

El adjudicatario proporcionará toda la documentación relativa al Diccionario de datos, al objeto de facilitar la comprensión de la estructura de datos de tal manera que el Ayuntamiento puede explotar estos datos, en su caso, de forma independiente.

#### 3.2.2. Servidor de Aplicación:

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



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

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

### 3.2.3. Capa de servidor web:

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

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

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

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

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

### 3.2.4. Capa cliente final:

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

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

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

la presentación de documentos deberá utilizar visores integrados en los navegadores o integrando Adobe Reader para presentar pdfs.



### 3.3. REQUISITOS DE ACCESIBILIDAD

**3.3.1.** Las interfaces de la plataforma deberán cumplir con la normativa aplicable vigente en lo relativo a accesibilidad, interoperabilidad y multi-canalidad. Deberá cumplir con los niveles de accesibilidad básico (A) y medio (AA) definidos en Norma UNE 139803:2004 (estándares de accesibilidad WAI-AA). Los requisitos técnicos deberán cumplir con las normas de seguridad exigidas en los apartados de Seguridad de la información y Confidencialidad y protección de datos de carácter personal de este Pliego.

**3.3.2.** No se admitirá el almacenamiento de documentos en rutas no protegidas sin encriptar para los servicios de Carpeta Ciudadana, dentro de la sede electrónica, haciendo imposible que el ciudadano acceda a los documentos del sistema mediante combinaciones aleatorias en las rutas de los documentos.

**3.3.3.** La plataforma deberá poder trabajar tanto con el estándar de facto de Microsoft Office en sus versiones más recientes, y retroactivamente para al menos dos versiones anteriores; como en paquetes ofimáticos de software libre como Open Office y Libre Office. Garantizando en cualquier caso la compatibilidad con las versiones evolutivas de estos productos.

**3.3.4.** En el caso de que requiera uso de un navegador de internet para acceder a las soluciones ofrecidas, estas deberán ser accesibles como mínimo a través de las últimas versiones de los navegadores Mozilla Firefox y/o Internet Explorer y/o Safari y/o Google Chrome.

**3.3.5.** Si cualquiera de los servicios de la plataforma requiere del uso de Java por parte del Ayuntamiento, deberán ser compatibles con la última versión oficial ofrecida por el fabricante de Java. En el caso de no ser así, se establecerá un plazo de un mes, desde la aparición de la última versión de Java, para adaptar los servicios ofrecidos a dicha versión.

**3.3.6.** La plataforma deberá ser multi-idioma, al menos, valenciano y español. La interfaz pública (sede electrónica), al margen de los dos anteriores, permitirá añadir nuevos idiomas, los principales de la Unión Europea (al menos inglés).

**3.3.7.** El acceso a la información, así como el tratamiento, exportación, almacenamiento y edición de documentación, deberá realizarse bajo formatos preferiblemente estándares.

### 3.4. HERRAMIENTAS, PRODUCTOS O LICENCIAS ADICIONALES:

Para el correcto funcionamiento del sistema, y salvo las ya indicadas de carácter

Página 14 de 79



ofimático, no será necesario por parte del Ayuntamiento de la adquisición de otras herramientas o productos adicionales que pudieran implicar además gastos de mantenimiento u otros que, si fuera el caso, serían asumidos íntegramente por el adjudicatario durante todo el contrato.

No obstante, las propuestas deben especificar las licencias de productos de terceros que, en su caso, son necesarias para su funcionamiento, las versiones de tales productos para las que la aplicación está homologada, sus modalidades de contratación y, en general, todo parámetro que sea relevante conocer por parte del Ayuntamiento.

El licitador deberá informar en la oferta de los requisitos hardware mínimos necesarios (si los hubiese) para la implantación del sistema propuesto, y de su inclusión o no en el precio ofertado.

### **3.5. INTEROPERABILIDAD:**

La empresa adjudicataria debe proporcionar mecanismos para dar soporte a la interoperabilidad y permitir el uso de datos y servicios a través de múltiples proveedores o a aplicaciones de desarrollo propio. Estas herramientas serán preferentemente servicios Web conforme a las siguientes características:

**3.5.1.** Servicios basados en la arquitectura REST. Intercambio de datos en formato JSON. Comunicación a través de un canal seguro TLS/HTTPS. Autenticación vía JWT.

**3.5.2.** A fin de garantizar un adecuado nivel de interoperabilidad, no sólo con sistemas internos sino también con servicios facilitados por parte de otras Administraciones Públicas, se suministrará un conjunto de librerías o servicios que permita a otras aplicaciones o sistemas integrarse con la plataforma de administración electrónica, y en concreto con el gestor de expedientes. Todas las operaciones básicas del ciclo de vida de un documento o expediente deben estar disponibles a través de estos servicios.

**3.5.3.** La solución deberá ofrecer una API abierta y documentada para favorecer y facilitar las integraciones con soluciones de terceros.

**3.5.4.** Todos los datos existentes en las bases de datos de la solución podrán ser facilitados al Ayuntamiento de Alfafar en un formato estándar y abierto en cualquier momento durante la vigencia del contrato o en su finalización.

**3.5.5.** Las mercantiles licitadoras deben presentar la relación de Servicios Web

Página 15 de 79





disponibles, de lectura y escritura, para que otras plataformas se integren con ella, que estarán incluidos en el aplicativo, sin coste y convenientemente actualizados.

**3.5.6.** Además, la plataforma a contratar integrará todos los servicios de acceso disponibles en la actualidad con otras instituciones (DGT, Catastro, AEAT, Seguridad Social, INE etc.) y en la plataforma de intermediación de datos (PID), debiendo incorporar, durante todo el contrato, cualquier otro nuevo que pueda habilitarse y que el Ayuntamiento considere de utilidad, sin coste adicional alguno.

### **3.6. INTEGRACIONES:**

La empresa adjudicataria desarrollará al menos todas las integraciones que se describen en el apartado 4 “Funcionalidades” de este pliego, cuyo coste estará incluido en el precio de la oferta, en su doble vertiente, integraciones internas y externas:

#### **3.6.1. Sistemas Internos o corporativos:**

Los sistemas de gestión implantados en la actualidad en el Ayuntamiento de Alfafar y por tanto, con los que se debe integrar la empresa adjudicataria de la aplicación tributaria a contratar, son los que se describen a continuación:

**3.6.1.1.** Plataforma para la administración electrónica: Espúblico Servicios para la Administración, S.A. Que incluye para toda la administración municipal:

- Registro electrónico de entrada/salida de documentos.
- Base de datos de terceros.
- Módulo de digitalización de documentos/Copias electrónicas.
- Gestor de expedientes electrónicos/Procedimientos pre-definidos Plantillas/Modelador.
- Gestión de Órganos Colegiados/Acuerdos/Resoluciones.
- Portafirmas.
- Notificaciones electrónicas.
- Sede electrónica
- Conservación de documentos electrónicos, Archivo.
- Firma Electrónica.
- Gestión de representación y apoderamientos.

Sistema de Gestión Tributaria / Recaudación con TAO GTWIN 1.0

**3.6.1.2.** Bases de datos corporativas de terceros y de territorio TAO 1.0.

**3.6.1.3.** Sistema de Contabilidad Pública SICAP: TAO 1.0.

**3.6.1.4.** Firma Electrónica en Contabilidad con Portafirmas TAO 2.0.

**3.6.1.5.** Padrón Municipal de Habitantes GtWinPob: TAO 1.0.



Las empresas licitadoras podrán solicitar al Ayuntamiento, ampliación de la información correspondiente a los sistemas corporativos y detalles de la integración.

### 3.6.2. Integración con otros sistemas. Sistemas externos:

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

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

Si existiesen licencias de software de terceros a utilizar, deberán incluirse en la oferta, así como su mantenimiento.

El licitador deberá Indicar en su propuesta las plataformas con las que ya dispone de integración, así como su plan de integración con el resto:

Notifica; Dirección Electrónica Habilitada; Punto de Acceso General; Carpeta Ciudadana; Sistema de Información Administrativa (SIA); Plataforma de Intermediación de datos; Apodera; Archive; Portafirma; Clavefirma; Representa; Notaria-

La aplicación propuesta, debe contemplar, los servicios de Interoperabilidad e intercambio de datos detallados en el apartado de funcionalidades con los Organismos externos que se relacionan a continuación:

- Dirección General de Catastro. On-line mediante Servicios Web.
- AEAT. vía EDITRAN o de servicios Web.
- Dirección General de Tráfico: On-line mediante Servicios Web.
- Ministerio de Administraciones Públicas, (PID) servicios web.
- INSS y TGSS. Mediante ficheros con perceptores de prestaciones.
- INE. On-line mediante Servicios Web o ficheros.
- ANCERT. On-line mediante servicios Web
- Plataforma SIGA de Gestores Administrativos (IVTM). On-line mediante Servicios Web.
- Correos. SICER a través de EDITRAN o de servicios web, incluyendo imágenes y fichero, de firma en tableta electrónica
- Pasarela de pagos On-line mediante Servicios Web.
- Registro Central de índices Mediante ficheros.

Los accesos, a la DGT y Catastro deben realizarse directamente desde los correspondientes objetos tributarios, valores o expedientes relacionados con los mismos, On-line mediante Servicios Web.





## 4. FUNCIONALIDADES DEL APLICATIVO.

La cobertura funcional de la aplicación a contratar debe ser, como mínimo, como se describe a continuación.

### 4.1. BASE DE DATOS DE TERCEROS Y CIUDAD:

**4.1.1.** Deberá funcionar bajo la filosofía de dato único, integrándose la empresa adjudicataria con la base de datos de terceros y ciudad corporativa del Ayuntamiento, a nivel de consulta, edición. El programa adquirido debe de ser capaz de facilitar a los usuarios efectuar consultas e insertar, si fuese necesario, "directamente" los datos de los terceros, con el cumplimiento del esquema Nacional de Interoperabilidad y Seguridad.

**4.1.2.** La base de datos de terceros de la aplicación tributaria deberá incluir, al menos, los siguientes datos básicos:

Tipología: Personas físicas, personas jurídicas, comunidad de propietarios, comunidad de bienes, organismos oficiales, etc.

- NIF/ N.IE Pasaporte.
- Datos jurídicos e histórico de cambios.
- Domicilio fiscal y direcciones alternativas, con histórico.
- Selección del idioma de preferencia (al menos valenciano/castellano).
- E-mail, teléfonos y otros datos de comunicación.
- Relaciones con otros terceros (representante, empleado, heredero, etc.), y gestión de sus datos.
- Documentos asociados.
- Bienes (inmuebles, cuentas bancarias, datos S.Social, Vehículos DGT, etc.)
- Domiciliaciones.
- Si está acogido a la C.C.T, o a cualquier fraccionamiento de pago.
- Vinculación con toda la información del sistema.
- Callejero municipal.
- Trameros.
- Direcciones codificadas según normativa INE.

**4.1.3.** Deberá integrar y cargar en el sistema, el censo de contribuyentes que anualmente facilite la AEAT.

**4.1.4.** Desde la ficha del contribuyente debe poder accederse, de forma sencilla y rápida a toda la información asociada al mismo (datos económicos, objetos tributarios, valores, expedientes de gestión, expedientes de ejecutiva, histórico de



los datos del contribuyente, etc.).

**4.1.5.** Los datos personales podrán ser consultados a través de la Carpeta ciudadana del Ayuntamiento, integrándose con la actual.

**4.1.6.** Mantenimiento de personas de forma interactiva y por carga de soportes (alta, modificación, unificación, consolidación, etc.).

**4.1.7.** Tratamiento singular para grandes contribuyentes y Organismos públicos.

**4.1.8.** Mantenimiento y gestión de domicilios alternativos de notificación y tratamiento de dirección prioritaria e históricas.

**4.1.9.** Herramientas de depuración, tales como unificación de contribuyentes, unificación de domicilios y controles de coherencia, tanto para los datos ya existentes cómo para los incorporados de ficheros externos. Igualmente debe disponer de conectores Web Services con la AEAT, para domicilios fiscales, con la Dirección General de la Policía para el DNI, etc...

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

**4.1.11.** Depuración de callejero, y unificación de direcciones.

## **4.2. OFICINA VIRTUAL TRIBUTARIA:**

**4.2.1.** El aplicativo deberá contar con una Oficina Virtual Tributaria propia que deberá integrarse en la Sede Electrónica y con la carpeta ciudadana del Ayuntamiento de Alfajar, permitiendo que sea el punto de relación con los contribuyentes, representantes y colaboradores sociales. Donde cada persona, previa identificación, puede realizar desde el mismo sitio, todos sus trámites electrónicos con el Ayuntamiento: tributarios, urbanísticos, deportivos, culturales, etc. Para ello, el sistema tributario a contratar debe disponer de todos los servicios web necesarios para realizar integraciones con el portal que se realice a nivel municipal, dichos servicios web serán de consulta y tramitación. y permitirá las mismas formas de identificación que la Sede del Ayuntamiento.

**4.2.2.** Módulo de Autoliquidaciones (Modalidad 3 C60): la aplicación dispondrá. de un sistema de autoliquidaciones online. Dando la opción al Ayuntamiento a que se puedan realizar con o sin identificación. Facilitando el pago electrónico una vez

Página **19** de **79**





realizado el trámite y registrándolo directamente en el módulo de gestión y recaudación. El sistema deberá permitir efectuar autoliquidaciones de los siguientes ingresos: Plusvalía, Vehículos, ICIO, así como todo tipo de tasas y precios públicos existentes y futuros sin coste adicional.

**4.2.3.** La aplicación suministrará el catálogo actualizado de todos los trámites tributarios que sean susceptibles de realizarse en modo autogestión, y que se deberán poder realizar a través de la sede electrónica.

**4.2.4.** Trámites para los que no se requerirá identificación:

**4.2.4.1.** Consultar el calendario del contribuyente.

**4.2.4.2.** Solicitud de cita previa, integrándose con el sistema del Ayuntamiento.

**4.2.4.3.** Simulador de todas las tasas e impuestos vigentes.

**4.2.4.4.** Pago telemático de deudas mediante cargo en cuenta en entidades financieras a través de la plataforma de pago designada por el Ayuntamiento.

**4.2.5.** Trámites para los que se requerirá identificación previa, mediante firma electrónica con certificados digitales aceptados por el Ayuntamiento y/o con los mecanismos de clave concertada que se permitan, conforme a lo establecido en la Ley 39/2015:

**4.2.5.1.** Actualización de datos personales de carácter jurídico.

**4.2.5.2.** Acceso a toda su información tributaria: bienes, objetos tributarios, valores en los distintos estados, C.C.T, deudas, histórico de datos, etc.

**4.2.5.3.** Seguimiento del estado de expedientes.

**4.2.5.4.** Emisión de documentos de ingreso, duplicados de recibos, y justificantes de pago.

**4.2.5.5.** Autoliquidaciones. Posibilidad de simulación, emisión, y, en su caso, presentación y pago.

**4.2.5.6.** Presentación telemática de declaraciones, domiciliaciones del pago de ingresos de vencimiento periódico, solicitudes de bonificaciones fiscales, devoluciones de ingresos, recursos y cualquier otra actuación tributaria.

**4.2.5.7.** Aportación directa de documentos a expedientes por el propio Contribuyente desde la Oficina Virtual Tributaria. El sistema deberá permitir, previa autorización del contribuyente, que el Ayuntamiento obtenga directamente a través de la PID los documentos requeridos que estén disponibles.

**4.2.5.8.** Consentimiento de recibir comunicaciones de recibos en periodo voluntario a través del correo electrónico y/o el teléfono móvil, evitando de esta forma la emisión y envío postal en papel.

**4.2.5.9.** Tramitación completa de la C.C.T, así como de otros fraccionamientos y aplazamientos de pago, conforme establezca la ordenanza municipal.

**4.2.5.10.** Informe y certificados de deudas tributarias.

**4.2.5.11.** Buzón de notificaciones telemáticas, integrado con la plataforma de notificación corporativa (Notific@).





**4.2.5.12.** Cualesquiera actuaciones administrativas relacionadas con el entorno tributario, con registro electrónico de las mismas e integración con la aplicación tributaria.

**4.2.5.13.** Contemplará las: relaciones de representación para actuaciones en nombre de tercero, integrado con el registro de apoderamientos del Ayuntamiento.

**4.2.6.** Asimismo, la Oficina Virtual permitirá el acceso de Colaboradores sociales, mediante asignación de claves de acceso, para la realización de las siguientes actuaciones

**4.2.6.1.** Obtención de certificados de deudas en el IBI.

**4.2.6.2.** Autoliquidaciones asistidas de IVTM y IIVTNU.

**4.2.6.3.** Autoliquidación asistida de tasas y precios públicos.

**4.2.6.4.** Actuaciones en nombre de terceros utilizando la funcionalidad de representación.

### **4.3. REGISTRO DE ENTRADA Y DE SALIDA:**

**4.3.1.** Dispondrá de un Registro de entrada y salida de documentos tributarios, para todos aquellos trámites de gestión tributaria y recaudación ejecutiva, el cual se deberá integrar con el registro de entrada y salida y el gestor de expedientes general que actualmente utiliza el Ayuntamiento, adaptado a las especificaciones SICRES,3.0 para asegurar el intercambio de asientos registrales, tanto para las nuevas solicitudes como para la aportación de documentación a expedientes ya en trámite. El software del Ayuntamiento dispone de servicios web para realizar dicho trabajo. Los servicios/consultoría de adaptación deben ir incluidos en la oferta.

**4.3.2.** Registro Telemático: permitirá la entrada y salida de documentos directamente o a través de Servicios Web integrado con el Registro General.

**4.3.3.** Captura de firma biométrica justificativa asociada automáticamente a la correspondiente entrada/salida.

**4.3.4.** Digitalización certificada/Escaneo certificado de documentos de forma individual o masiva, asociados automáticamente a la correspondiente entrada/salida.

**4.3.5.** Estructura específica del número de registro de entrada compatible con la actual del Ayuntamiento.

**4.3.6.** La plataforma se deberá integrar con el módulo de registro electrónico de representación y apoderamientos que utilice el Ayuntamiento.





#### 4.4. GESTIÓN TRIBUTARIA INTEGRAL A TRAVÉS DE EXPEDIENTES ELECTRÓNICOS.

El sistema de información a contratar deberá posibilitar que la gestión tributaria integral se realice a través de la tramitación de los correspondientes expedientes tributarios electrónicos, que abarcaran el ciclo completo de gestión, inspección y recaudación.

Para ello, deberá tener configurado cada tipo de expediente con sus actuaciones según la fase del procedimiento.

Permitirá la tramitación de todos los procedimientos que exige la normativa tributaria por vía electrónica, permitiendo al Ayuntamiento tener todos sus expedientes organizados y localizados. Contemplará la gestión integral de todas las fases del ciclo de vida de cualquier procedimiento administrativo, así como los documentos generados a lo largo del mismo y garantizando ante todo la integridad y seguridad de las actuaciones.

Deberá garantizar el control de los tiempos y plazos, la identificación de los órganos responsables y la tramitación ordenada de los expedientes, así como facilitar la simplificación y la publicidad de los expedientes.

##### 4.4.1. Deberá reunir como mínimo las siguientes características:

**4.4.1.1.** El sistema de gestor de expedientes tributario se integrará con el gestor de expedientes general municipal y con un sistema de gestión documental, que cumplirá con las especificaciones establecidas en el ENI y sus normas técnicas, especialmente lo dispuesto en las NTI del expediente electrónico, NTI del documento electrónico y NTI de la política de gestión de documentos electrónicos, y atenderá a lo establecido en la NTI de catálogo de estándares, así como con el resto de módulos que contempla la solución.

**4.4.1.2.** Toda la documentación electrónica generada por el sistema, deberán de volcarse en el gestor documental corporativo, el cual dispone de servicios web para integración. Se cumplirán los requisitos establecidos en las correspondientes normas técnicas que regulan el Esquema Nacional de Interoperabilidad en cuanto a los metadatos del expediente electrónico y documentos asociados tanto en los metadatos obligatorios como en los complementarios y permitirá aplicar, en su caso el esquema institucional de metadatos del Ayuntamiento si lo hubiese.

**4.4.1.3.** Integración del sistema con la plataforma de intermediación de datos del Ministerio de Administraciones Públicas y de la Generalidad Valenciana, en

Página 22 de 79





aquellos expedientes, en los cuales, sea necesario recabar información de la ciudadana. Una vez solicitada su autorización. La documentación se solicitará de forma automatizada, y si no fuera posible, por la persona que tramite y será integrada en el sistema de gestión, de manera transparente.

**4.4.1.4.** Dispondrá de un catálogo de tipos de expedientes tributarios, que facilitará la normalización y racionalización de los procedimientos.

**4.4.1.5.** El gestor permitirá la clasificación de documentos y expedientes de acuerdo al cuadro clasificación de la institución. Así como la incorporación de recursos y otras herramientas para la descripción de documentos y expedientes como tesauros, vocabularios controlados, índices, etc.

**4.4.1.6.** Alta de expedientes, la aplicación deberá permitir las siguientes formas de inicio:

**4.4.1.6.1.** "De oficio". El sistema deberá ser capaz de iniciar los expedientes tributarios desde la información suministrada por los expedientes administrativos de cualquier otro servicio municipal donde se generen los distintos hechos imposables.

**4.4.1.6.2.** "A instancia de parte"

**4.4.1.6.2.1.** Con alta de nuevo Registro de Entrada

**4.4.1.6.2.2.** Con Registro de Entrada ya existente. Recuperación inmediata de instancias ya existentes desde Registro General de Entrada a través de Webservice.

**4.4.1.7.** Codificación del expediente:

**4.4.1.7.1.** Codificación específica del número de expediente de gestión adaptada a la actual codificación municipal.

**4.4.1.7.2.** Posibilidad de disponer de número de expediente externo relacionado con el expediente de gestión.

**4.4.1.8.** Además, facilitará al tramitador de expedientes, las siguientes funcionalidades.

**4.4.1.8.1.** Bandejas de tareas por usuarios y departamentos.

**4.4.1.8.2.** Mantenimiento de plantillas de documentos para la gestión tributaria.

**4.4.1.8.3.** Mantenimiento de versiones de las plantillas, con posibilidad de composición por el usuario de los textos a emplear en los procedimientos, sumando, de forma cómoda, varios textos parciales predefinidos y permitiendo campos de texto libre.

**4.4.1.8.4.** Posibilidad de iniciar una nueva solicitud (expediente de gestión) desde otro expediente ya existente, utilizando los datos ya obrantes en éste.





**4.4.1.8.5.** Tramitació de expedientes de forma individual y colectiva. Posibilidad de tramitación individual, pero permitiendo, por motivos de eficacia y eficiencia en la gestión, el trámite de acuerdo/resolución de forma colectiva.

**4.4.1.8.6.** Escaneo certificado de documentos de forma individual o masiva, su vinculación a expedientes o recibos, liquidaciones o autoliquidaciones, en cualquier fase de tramitación, y acceso a estos documentos.

**4.4.1.8.7.** Para la digitalización de documentos se requiere que el sistema soporte la interfaz TWAIN, así como mecanismos para integrar documentos de escáneres de red con los que cuenta el Ayuntamiento de Alfafar.

**4.4.1.8.8** Control y visualización de los expedientes en sus diferentes etapas de tramitación, diferenciándolos por estados.

**4.4.1.8.9.** Control y visualización de los expedientes con incidencias en su tramitación (por carga de información externa que modifica su validez o variación del estado de los valores, fundamentalmente), con ofrecimiento de posibilidades de actuación.

**4.4.1.8.10.** El sistema dispondrá de un sistema de generación automática de documentación del expediente, combinando sus datos con las plantillas que el funcionario vaya seleccionando.

**4.4.1.8.11** Deberá facilitar la tramitación flexible, ágil y fluida de los procedimientos permitiendo, a los cargos con capacidad de firma, la utilización de dispositivos móviles para la firma electrónica de documentos. Permitirá la delegación de firmas y tareas pendientes.

**4.4.1.9.** El sistema implementará mecanismos que garanticen la autenticidad, integridad, confidencialidad, disponibilidad y trazabilidad de los documentos y expedientes, permitiendo la protección, recuperación y conservación de los documentos y su contexto.

**4.4.1.10.** Se deberá permitir la consulta telemática, desde el módulo de sede electrónica del estado de un expediente por parte de los interesados debidamente autenticados. Se visualizarán los trámites realizados hasta el momento, y los documentos que contiene.

**4.4.1.11.** Deberá generar de forma automática Códigos Seguros de Verificación para cada documento generado por el gestor, que se deberán poder verificar por los usuarios en el punto general de verificación de la Sede electrónica municipal.

**4.4.1.12.** Permitirá la trazabilidad del historial de tramitación del expediente, con indicación de la fase actual en la que se encuentra, empleados que han participado en el mismo, así como las fases por las que ha ido pasando con indicaciones de fechas.





**4.4.1.13.** El sistema deberá permitir el enlace entre distintos expedientes electrónicos, así como un documento podrá formar parte de más de un expediente. Así mismo, el sistema permitirá aplicar la secuencia coordinada de procesos, técnicas y operaciones de gestión de documentos a lo largo del ciclo de vida de los mismos atendiendo a los procedimientos que se vayan implementando por la organización.

**4.4.1.14.** Posibilidad de interoperabilidad con otros sistemas de información empleados en la Entidad. Deberá permitir el acceso de forma remota, ofreciendo servicios web para que otras aplicaciones puedan realizar tareas sobre el mismo a través de invocar estos servicios.

**4.4.1.15.** En la tramitación de expedientes, en la pantalla para la realización de la propuesta de aprobación, debe poderse:

**4.4.1.15.1.** Indicar el Órgano de aprobación, colegiado o unipersonal.

**4.4.1.15.2.** Indicar una breve descripción del Asunto.

**4.4.1.15.3.** Incluir, al menos, cuatro cargos firmantes.

**4.4.1.15.4.** Adjuntar documentos PDF a la propuesta.

**4.4.1.15.5.** Indicar la información necesaria para su posterior notificación automática, (destinatarios, pies de recurso, etc).

**4.4.1.15.6.** captura de firma biométrica justificativa de la práctica de notificaciones o entrega de cualquier otro documento a los interesados.

**4.4.1.16.** Control en la tramitación de expedientes que impida alterar la propuesta de acuerdo una vez fiscalizada.

**4.4.1.17.** integración de las resoluciones que requieren fe pública, con la aplicación informática sobre la que se lleva el libro de Resoluciones.

**4.4.1.18.** El gestor de expedientes debe tener un módulo de conexión a sistemas de correo estándares, integrado con los trámites de procedimiento administrativo de modo que el interesado pueda ser informado por este medio, sin menoscabo de notificaciones electrónicas fehacientes cuando así lo requiera el procedimiento.

**4.4.1.19.** Gestión y control de todo tipo de notificaciones convencionales o electrónicas de documentos generados por la aplicación de forma individual o masiva. Generación de remesas de notificación y su seguimiento. Generación de ficheros para la impresión de notificaciones por el Ayuntamiento, o a través entidades colaboradoras o empresas notificadoras y seguimiento de los mismos, integrándose con el sistema SICER de Correos u otro que pudiera utilizarse en el futuro.

**4.4.1.20.** Toda la documentación generada electrónica deberá de integrarse en la





aplicación corporativa de Archivo Electrónico. La cual se integra con las herramientas corporativas de expedientes municipales y de manera transparente se gestionarán las transferencias y consultas de documentación. El adjudicatario deberá de proponer solución técnica para que toda documentación que se genere se integre en el archivo digital.

**4.4.1.21.** Deberá permitir el cierre del expediente que contemplará al menos la compleción del índice del expediente, el foliado o indizado, y demás acciones establecidas por la NTI de expediente electrónico y la firma del índice electrónico para garantizar la autenticidad integridad de la documentación, que pasará, de forma automática, a la fase de archivo. Así mismo, se permitirá la obtención o exportación en cualquier momento del expediente completo, incluyendo documentos electrónicos, formularios y metadatos en formatos estándares (según el ENI).

#### **4.4.2. Procedimientos:**

Entre los objetivos de esta contratación subyace la normalización y mejora de procedimientos tributarios realizados en el Ayuntamiento de Alfafar. La racionalización de los procedimientos administrativos tributarios pretende:

- Normalizar la tramitación administrativa.
- Agilizar y reducir los costes y plazos de tramitación.
- Reducir la documentación a presentar por los contribuyentes.
- Permitir gestionar la tramitación administrativa electrónica desde su inicio hasta su finalización.
- Reducir errores en el proceso de su tramitación.
- Permitir y organizar la intervención de los agentes responsables de la tramitación de los expedientes.
- Establecer una vía de comunicación telemática con empresas y/o ciudadanos, así como con los diferentes Organismos públicos implicados en cada tipo de expediente.

**4.4.2.1.** La plataforma de gestión electrónica deberá contemplar de inicio como mínimo todos los procedimientos de gestión, inspección y recaudación que se indican en este apartado 4. Esta aportación incluirá los formularios, plantillas de documentos y la implementación de cuantos elementos sean necesarios para la gestión electrónica de los procedimientos ofertados, adaptados a la legislación vigente y disponibles al menos en castellano y valenciano.

**4.4.2.2.** El licitador presentará un catálogo de los procedimientos aportados indicando si son de uso interno (únicamente por el Ayuntamiento a través del gestor de expedientes), mixto (compartidos con la sede electrónica, y con el gestor de expedientes) o de sede electrónica (únicamente para su uso en la sede



electrónica de la entidad por ciudadanos/empresas).

**4.4.2.3.** La plataforma permitirá al Ayuntamiento la modificación de procedimientos establecidos por el licitador.

**4.4.2.4.** Los procedimientos facilitados por el proveedor serán “reglados” donde se definirá previamente el orden y precepción los actos administrativos y documentos asociados a estos. Deberán permitir efectuar cambios para adaptarlo a la organización y ordenanzas municipales. No obstante, de forma residual facilitará un procedimiento “abierto”, donde el flujo de acciones o actos administrativos sea libre, por si hubiera que tramitar algún expediente que no tuviera cabida en los procedimientos reglados.

#### **4.4.3. Regulación y transparencia:**

**4.4.3.1.** La creación, mantenimiento y gestión de documentos y datos en la aplicación o sistema deben cumplir con los requisitos básicos de los Sistemas de Gestión Documental, de conformidad con las disposiciones de la Ley 39/2015 del Procedimiento Administrativo Común de las Administraciones Públicas, del Esquema Nacional de Interoperabilidad y sus normas técnicas.

**4.4.3.2.** El sistema debe cumplir con la legislación en materia de transparencia y derecho de acceso a la información, incluida la publicidad activa de la información, y el control y recuperación de datos necesarios para la rendición de cuentas en el área de transparencia, auditoría y control al Ayuntamiento y para el ejercicio del derecho de acceso por parte de la ciudadanía.

#### **4.4.4. Gestión Corporativa:**

**4.4.4.1.** La empresa adjudicataria deberá adoptar las medidas que determine el Ayuntamiento para integrar, en los sistemas de gestión del Ayuntamiento, los documentos y los datos que de ellos se deriven, con la estructura, forma, formato y frecuencia que se establezca en el contrato, teniendo en cuenta que la prestación del contrato afecta a procesos transversales y corporativos de la gestión administrativa, tales como la tramitación de resoluciones y acuerdos y la gestión de los registros de entrada y salida de documentos.

**4.4.4.2.** La creación y gestión de documentos deberá garantizar los requisitos básicos de la gestión corporativa, según el Esquema Nacional de Interoperabilidad.

#### **4.4.5. Características de los documentos:**





**4.4.5.1.** La mercantil adjudicataria tendrá que acreditar que los documentos se crearán con las garantías de validez legal especificadas por la Ley 39/2015 (artículo 26.2), relativas a la identificación de los documentos, la fecha, los metadatos correspondientes y las firmas o medios suficientes que se hayan establecido para su autenticidad.

**4.4.5.2.** Las aplicaciones que creen y gestionen documentos deberán cumplir con los requisitos de las Normas Técnicas de Interoperabilidad y, específicamente, con los relativos a:

- Interoperabilidad en relación con la recuperación y conservación de documentos digitales a lo largo de su ciclo de vida, mediante la incorporación de los metadatos correspondientes (ENI, capítulo X y, en particular, artículo 21).
- Interoperabilidad en la política de la firma digital y certificados (ENI, art. 18). La preservación a largo plazo de los documentos digitales en los formatos que se fijen de acuerdo con el ENI (art. 23).
- La garantía de las copias electrónicas que sea necesario emitir (Ley 39/2015, art. 27.3).
- Los metadatos necesarios para la identificación gestión de documentos digitales y, en su caso, su integración en el expediente digital correspondiente Indexación, parcial o definitiva, del expediente y su cierre, así como el formato para el intercambio con otras Administraciones Públicas.
- Los formatos utilizados para la creación y mantenimiento de documentos y datos digitales serán siempre los aceptados por el Catálogo de estándares del ENI.

#### **4.4.6. Preservación de la autenticidad:**

**4.4.6.1.** Los registros administrativos se crearán y gestionarán de acuerdo con la Ley 39/2015, de procedimiento administrativo común (art. 70) en cuanto a agregación de los documentos y su foliado y con las especificaciones establecidas por la ENI cuando sea necesario su transmisión a una Administración Pública o al mismo Ayuntamiento.

**4.4.6.2.** Todo documento se deberá de firmar electrónicamente, dicha firma se integrará en el portafirmas corporativo (web/móvil) que dispone en la actualidad el Ayuntamiento.

**4.4.6.3.** Los documentos y archivos digitales mantendrán en todo momento el cumplimiento de los requisitos para la conservación a largo plazo de documentos mediante los metadatos de gestión que los acompañan, con arreglo a las especificaciones del ENI y las que pueda fijar el Ayuntamiento en sus políticas de



gestión y preservación de documentos.

**4.4.6.4.** Los documentos preservarán la información referente a su firma digital, independientemente del tipo de firma. Los documentos recibidos de terceros firmados por una firma cualificada se verificarán en el momento de su captura y la información de verificación de firma se asociará al trámite del expediente correspondiente.

**4.4.6.5.** Los documentos se conservarán con arreglo al principio del archivo único que fija la Ley 39/2015, de procedimiento administrativo común (art. 17), con las garantías de integridad, autenticidad, confidencialidad, preservación y trazabilidad de acciones que acrediten no haber sido manipulados en ningún momento.

**4.4.6.6.** La transferencia de documentos a los sistemas de gestión del Archivo Municipal siempre incluirá como requisito la previa verificación de la integridad de los documentos transferidos, conforme a las políticas de gestión y preservación de documentos del Ayuntamiento.

**4.4.6.7.** El Ayuntamiento podrá exigir a la mercantil adjudicataria la acreditación de sistemas de monitorización para garantizar la integridad de los documentos, así como la identificación de los algoritmos y mecanismos que se apliquen en los mismos.

#### **4.4.7. Plantillas de documentos:**

El gestor de expedientes dispondrá de plantillas para todos los documentos que utilice el sistema, pudiendo estas ser utilizadas y modificadas por el usuario en cualquier expediente. Las plantillas estarán catalogadas por trámites o procedimientos. Reutilizarán la información disponible en el expediente y aportada por el interesado o recogida por el usuario tramitador.

**4.4.7.1.** El gestor tendrá la capacidad de generar documentos automáticamente a partir de plantillas y datos obrantes en el expediente electrónico.

**4.4.7.2.** Deberá disponer de plantillas normalizadas para los diferentes procedimientos ofertados, adaptadas a la legislación vigente, y disponibles al menos en valenciano y castellano.

**4.4.7.3.** El adjudicatario deberá garantizar que todas las plantillas incluidas se mantengan jurídicamente actualizadas a los cambios legislativos, a las novedades jurisprudenciales y a las nuevas interpretaciones legales que vayan surgiendo de la doctrina de los órganos consultivos.

Página 29 de 79





**4.4.7.4.** Todas las plantillas deben estar normalizadas, manteniendo una estructura homogénea de formatos, diseño y estructura de contenido en función del tipo de declaración que contenga (autoliquidaciones, liquidaciones, recibos, resoluciones, notificaciones, publicaciones, actas, certificados, informes, etc).

**4.4.7.5.** Deberá permitir al usuario personalizar las plantillas existentes, disponiendo de un sistema que le notifique cuando la plantilla personalizada se encuentra desactualizada jurídicamente.

**4.4.7.6.** Las plantillas podrán ser utilizadas tanto en la gestión del gestor de expedientes como en las entradas de documentación y en las salidas. Las plantillas se adecuarán a las instrucciones que sobre identidad corporativa indiquen el Ayuntamiento.

**4.4.7.7.** Los documentos generados a partir de las plantillas deberán poder ser editados a través de las herramientas ofimáticas comúnmente disponibles o directamente a través de la propia aplicación.

#### **4.4.8. Modelador:**

El sistema de gestión de expedientes permitirá implementar nuevos procedimientos diseñados por el Ayuntamiento según las necesidades de cada tipo de procedimiento.

### **4.5. GESTIÓN DE INGRESOS:**

#### **4.5.1. Generales para todos los tributos:**

El módulo de administración de la Gestión Tributaria permitirá realizar el ejercicio de las funciones administrativas propias de la gestión tributaria que vienen definidas en el artículo 117 de la Ley 58/2003, de 17 de diciembre, General Tributaria, de los tributos municipales y otros ingresos de derecho público entre las que señalamos, como mínimo las siguientes funcionalidades:

**4.5.1.1.** La Normalización, estructuración y programación de las, ordenanzas fiscales, de precios públicos y otras que contengan ingresos por sanción.

**4.5.1.2.** Visualización de las ordenanzas desde la propia aplicación.

**4.5.1.3.** Archivo de ordenanzas por periodos de vigencia.

**4.5.1.4.** La parametrización de cada una de las figuras tributarias, precios públicos y



sanciones recogidas en las ordenanzas municipales.

**4.5.1.5.** Programación, y cálculo de figuras nuevas. Dicha programación deberá poder realizarse por el Ayuntamiento, permitiendo que los administradores creen nuevas tasas, impuestos.

**4.5.1.6.** La adaptación, sencilla y rápida del sistema a los cambios en la normativa o las ordenanzas.

**4.5.1.7.** La implementación de una gestión tributaria por procesos, que permita desarrollar los procedimientos establecidos en las ordenanzas fiscales y de otros ingresos de derecho público.

**4.5.1.8.** La gestión tributaria deberá ser interoperable. Permitirá, tanto la Integración de las actuaciones con sus respectivos módulos tributarios, como la información básica de los elementos del municipio (territorio, población y organización).

**4.5.1.9.** La posibilidad de distinguir entre RB (recibos), ID (liquidaciones), AU (autoliquidaciones), y a su vez, si son provisionales, definitivas o complementarias, y del estado en el que están (voluntaria, ejecutiva, cobrado, fraccionado, anulado, pendiente o paralizado)

**4.5.1.10.** Posibilidad de realizar padrones simulados con diferentes tarifas y beneficios fiscales para un ejercicio futuro.

**4.5.1.11.** Obtención de un informe comparativo a nivel de unidad fiscal del padrón anual a aprobar, con el padrón anterior, indicando todas las variaciones producidas: altas, bajas, modificaciones, bonificaciones, domiciliaciones, etc

**4.5.1.12.** La carga de soportes informáticos provenientes de otras administraciones como por ejemplo de la Dirección General del Catastro (DGC), la Agencia Tributaria (AEAT), la Dirección General de Tráfico (DGT), etc, así como de los convenios que se tengan concertados, como el del Consejo General del Notariado (ANCERT), etc.

**4.5.1.13** Generación y emisión de todos los Padrones fiscales de competencia municipal y tramitación de su aprobación. Con la posibilidad de emitir padrones fraccionados en diferentes plazos.

**4.5.1.14.** Tratamiento de valores de cuota cero (exención, no sujeción...): alta, consulta y registro de la aprobación, en su caso.

**4.5.1.15.** Resumen de Padrones y cualesquiera otros elementos tributarios, permitiendo desglosar, por tipo, las exenciones y bonificaciones establecidas.





**4.5.1.16.** Obtención de estadísticas y gráficos con datos obtenidos de los Padrones y censos de cada año y con posibilidad de realizar comparativas entre los mismos.

**4.5.1.17.** Gestión completa de liquidaciones, con control de notificaciones y de recibos, cobro, bajas y pase a ejecutiva, así como la gestión de autoliquidaciones de ingresos de naturaleza tributaria y restantes ingresos municipales de derecho público, incorporados todos en un mismo módulo integrado, con acceso a todos los usuarios del Ayuntamiento, según su perfil de usuario.

**4.5.1.18.** Procesos automatizados que permiten la rectificación de valores incorrectos, generando nuevas liquidaciones, complementarias o sustitutivas, anulaciones o propuestas de devolución, según corresponda al estado de los valores a rectificar.

**4.5.1.19.** Liquidación y aplicación de recargos por declaración o autoliquidaciones extemporáneas e intereses de demora exigibles, en su caso.

**4.5.1.20.** Gestión y mantenimiento de las exenciones y bonificaciones en los hechos imponibles de cada tributo, con fechas de inicio y fin, y la posibilidad de que el sistema alerte cuando sea personal y haya un cambio de nombre, así como de un mantenimiento histórico de beneficios fiscales.

**4.5.1.21.** Extracción de las exenciones y bonificaciones contenidas en el padrón de cada Tributo, identificándolas por tipo de bonificación, período de aplicación y objetos tributarios afectados por las mismas.

**4.5.1.22.** Obtención de los datos globales de cada tipo de exención y bonificación. Permitirá identificar la cuota total y la cuota bonificada.

**4.5.1.23.** Obtención de informe sobre los beneficios fiscales en tributos locales concedidos, conteniendo información detallada de los beneficios fiscales y su incidencia en los ingresos de la Entidad Local.

**4.5.1.24.** La captura automática de los datos esenciales del sujeto pasivo y del objeto tributario para cada hecho imponible según la aplicación de cada tributo.

**4.5.1.25.** La posibilidad de gestionar valores a través de remesas para su contabilización, generando ficheros de intercambio con el sistema contable del Ayuntamiento, o por cualquier otro medio que se presente compatible a la integración contable con la aplicación informática actual.

**4.5.1.26.** Emisión de resoluciones agrupadas de aprobación de nuevas exenciones o bonificaciones, con posibilidad de notificarlas individualmente a cada uno de los



beneficiarios.

**4.5.1.27.** Descarga, con la periodicidad que se determine, de ficheros de fallecidos del padrón de habitantes municipal, y del INE, actualizando la base de datos de personas. Permitirá el cambio a "Herederos de...", indicando los recibos a anular que hubieran sido emitidos a nombre del fallecido con posterioridad a la fecha de defunción.

**4.5.1.28.** Posibilidad de indicar, en los acuerdos/resoluciones, consecuencias concretas que no tengan efectos automáticos en Gestión y Contabilidad. Por ejemplo, desistimientos, denegación de beneficios o fraccionamientos, etc. Posibilidad de la tramitación colectiva de los acuerdos/resoluciones de estos expedientes.

**4.5.1.29.** Identificación de actuaciones que requieren ser notificadas (actuación notificable).

**4.5.1.30.** Mantenimiento del histórico de las gestiones realizadas respecto a cada valor. Cálculo de la deuda según el estado del valor.

**4.5.1.31.** Exportación de los resúmenes de censos a módulos de Información estadísticas, para dar respuesta a las solicitudes de otras Administraciones Públicas conforme con la estructura que soliciten y para el portal de transparencia municipal.

#### **4.5.2. Impuesto sobre Bienes Inmuebles:**

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

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

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

**4.5.2.3.** Cálculo y generación de padrones, provisionales y definitivos y los correspondientes recibos.

**4.5.2.4.** Cálculo y generación de liquidaciones de forma interactiva y masiva, por tratamiento de ficheros DOC de la. DG del Catastro: pasibilidad de emisión de

Página 33 de 79





liquidaciones agrupando por años o por ejercicio, posibilidad de agrupación de ejercicios en riesgo de prescripción, notificación agrupada de liquidaciones.

**4.5.2.5.** Emisión de liquidaciones individuales derivadas de declaraciones tributarias.

**4.5.2.6.** La gestión de cotitulares en los hechos imposables, con la posibilidad de emisión de recibos a nombre de dichos cotitulares, dividiendo la deuda por porcentaje de participación, y el mantenimiento, en su caso, de la domiciliación de estos.

**4.5.2.7.** Tramitación de alteraciones jurídicas, expedientes de transmisión de dominio (901).

**4.5.2.8.** Integración mediante servicios web con la base de datos de la DGC, tanto para consulta de datos públicos, como para la gestión de alteraciones de orden jurídico, según el nivel de autorización del usuario y de las competencias del Ayuntamiento en materia catastral.

**4.5.2.9.** Generación y tratamiento de todos los ficheros catastrales (902) y alteraciones no declaradas.

**4.5.2.10.** Visualizador GIS integrado con el sistema geográfico del Ayuntamiento.

**4.5.2.11.** Notificación de alteraciones catastrales por cambio de titularidad.

**4.5.2.12.** Tratamiento de toda la información a través de servicios web y app para, en su caso, tratamiento o visualización a través de la plataforma ciudad.

### **4.5.3. Impuesto sobre Vehículos de Tracción Mecánica (IVTM):**

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

**4.5.3.2.** Incluirá los procesos de alta, modificación y baja de vehículos desde diferentes orígenes de forma manual o a través procesos masivo, mediante la incorporación de la información suministrada por la DGT fruto del convenio DGT-FEMP para el intercambio de información masiva.

**4.5.3.3.** El mantenimiento de exenciones y bonificaciones deberá realizarse a través de los correspondientes expedientes electrónicos. Asimismo, los expedientes por situaciones de prorrateo y sus consecuencias tributarias asociadas:





emisión de devoluciones automáticas en caso de bajas.

**4.5.3.4.** La aplicación permitirá la generación de autoliquidaciones asistidas de forma presencial o a través de la carpeta ciudadana.

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

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

**4.5.3.6.** Cálculo y generación de Padrones Fiscales, provisionales y definitivos, así como de los recibos correspondientes.

**4.5.3.7.** Emisión de liquidaciones de forma interactiva y masiva por tratamiento de ficheros de la DGT.

**4.5.3.8.** Emisión de liquidaciones individuales derivadas de declaraciones tributarias.

**4.5.3.9.** Intercambio de información con la DGT de impagos del IVTM, mediante Servicio Web, de manera desatendida y planificada.

#### **4.5.4. Impuesto sobre Actividades Económicas (IAE):**

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

**4.5.4.2.** Posibilitará la carga de la matricula provisional, matricula definitiva, soportes trimestrales elaborados por la AEAT, etc.

**4.5.4.3.** Incorporará los índices de situación del territorio a nivel de vía/número.

**4.5.4.4.** Contemplará los procesos de gestión tributaria del IAE (tales como exenciones y bonificaciones), mediante los correspondientes expedientes electrónicos.

A partir de la información almacenada en el sistema generará:

**4.5.4.5.** Cálculo y generación de padrones fiscales, provisionales y definitivos, así como de sus correspondientes recibos.

**4.5.4.6.** Emisión de liquidaciones de forma interactiva y masiva por tratamiento de las cintas trimestrales de la AEAT.



**4.5.4.7.** Emisión de liquidaciones individuales derivadas de declaraciones.

**4.5.4.8.** Calculo liquidación y gestión del recargo provincial.

#### **4.5.5. Impuesto sobre el Incremento del Valor de los Terrenos de Naturaleza Urbana (IIVTNU):**

**4.5.5.1.** A través de la Oficina Virtual Tributaria o de forma presencial, los ciudadanos podrán presentar sus autoliquidaciones o realizar las declaraciones que deberán incluir al menos los siguientes elementos:

- Del obligado (contribuyente/sustituto) y del interviniente no obligado, en su caso.
- Distintas formas de realizar el hecho imponible (inter vivos o mortis causa; transmisión de la propiedad o constitución o transmisión de derechos reales de goce limitativos del dominio).
- Detalle del hecho, acto o negocio determinante en cada caso (compraventa, expropiación, donación, dación en pago, herencia, usufructo temporal o vitalicio, derecho de habitación, etc).
- Notario o Administración autorizante y protocolo o detalle del documento.
- Porcentaje transmitido.
- Datos registrales del objeto tributario.
- Periodo de generación de la plusvalía / fecha inicial y final para determinar el número de años.
- Referencia catastral del inmueble (permitirá saber el valor suelo en el momento del Devengo y generación de los automatismos necesarios para efectuar cambios de titularidad en otros tributos (IBI y Tasas Municipales).
- Beneficios fiscales aplicables (exención/bonificación) y el tipo concreto del mismo (Administraciones Públicas; entidades benéficas, transmisiones mortis causa entre familiares,..).
- Si es o no complementaria de otra anterior.

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

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

Página **36** de **79**





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

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

**4.5.5.4.** Activación/iniciación de los procedimientos de IIVTNU, IBI con captura de la información relativa a los mismos.

**4.5.5.5.** Carga de la información procedente de los Notarios a través de ANCERT y cruce de la misma por diferentes criterios para controlar la presentación de declaraciones/ autoliquidaciones de IIVTNU, IBI y detectar sus omisiones.

**4.5.5.6.** Cruce de fallecidos con titulares de IBI para controlar la presentación de declaraciones/autoliquidaciones de IIVTNU, IBI y detectar sus omisiones.

**4.5.5.7.-** Generación de requerimientos masivos o individuales de IIVTNU, IBI a partir de las omisiones detectadas por la carga de ficheros ANCERT y registro de fallecimientos.

**4.5.5.8.** El sistema deberá permitir la generación de liquidaciones paralelas, en su caso, por las discrepancias que surjan del proceso revisor de las autoliquidaciones presentadas por los ciudadanos.

#### **4.5.6. Impuesto sobre Construcciones, Instalaciones y Obras (ICIO):**

El sistema deberá permitir:

**4.5.6.1.** A través de la Oficina Virtual Tributaria o de forma presencial, los ciudadanos podrán presentar sus autoliquidaciones o realizar declaraciones.

**4.5.6.2.** Integración con los expedientes de origen de las áreas de urbanismo y actividades.

**4.5.6.3.** Generación de liquidaciones provisionales.

**4.5.6.4.** Acceso automatizado al Registro de finalizaciones de obra y presupuesto.

Página 37 de 79



#### 4.5.6.5. Generación de liquidaciones definitivas.

#### 4.5.7. Tasas y precios públicos:

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

**4.5.7.1.** Integración automatizada con los expedientes que originan los hechos imposables.

**4.5.7.2.** Mantenimiento de parámetros y tarifas.

**4.5.7.3.** Generación de objetos tributarios vinculados al territorio.

**4.5.7.4.** Mantenimiento de plantillas de documentos y versiones de las mismas.

**4.5.7.5.** Generación de autoliquidaciones, liquidaciones, padrones y recibos, partiendo de los objetos tributarios.

**4.5.7.6.** Asociación de los objetos tributarios a referencia catastral, cuando sea posible y posibilidad de obtención de un informe de discrepancias.

**4.5.7.7.** Deberán poderse tramitar tanto a través de la Sede electrónica, como de forma presencial las correspondientes autoliquidaciones.

#### 4.5.8. Gestión de multas de Tráfico:

La aplicación deberá soportar la gestión administrativa electrónica integral de las sanciones de tráfico con la misma filosofía de funcionamiento que los conceptos tributarios del sistema. Permitiendo realizar al menos las siguientes acciones:

**4.5.8.1.** Tramitación completa del procedimiento sancionador en materia de tráfico, en todas sus fases, desde el momento de la denuncia hasta su finalización.

**4.5.8.2.** Trámites y actuaciones del procedimiento instructor y sancionador, incluidos sus documentales, integrados con el resto de la aplicación.

**4.5.8.3.** Consulta y seguimiento del estado de los expedientes sancionadores, en todas sus fases, con diferentes opciones.

A su vez, deberá permitir las siguientes integraciones:

**4.5.8.4.** Entrada de datos de reclamaciones y creación de expedientes de forma

Página 38 de 79





interactiva o automática desde distintos dispositivos, fijos o móviles, o por descarga de ficheros.

**4.5.8.5.** Captura de datos de los infractores desde la base de datos del Ayuntamiento y de la DGT, con el sistema de semáforo rojo y sanciones actuales de Régimen Sancionador.

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

**4.5.8.7.** Permitirá la incorporación de fichero externos.

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

**4.5.8.9.** Cobro de boletines de denuncia y de sanciones en formato C60 AEB.

**4.5.8.10.** Control de pago de los boletines de denuncia antes de la creación del expediente sancionador.

**4.5.8.11.** Posibilidad de intercambio de información con la administración a la que se delegue la gestión, en su caso.

#### **4.5.9. Otros ingresos no tributarios:**

El sistema deberá permitir la liquidación y recaudación de ingresos, tales como sanciones por infracción de las Ordenanzas municipales, reintegro por percepción indebida de devoluciones, subvenciones no justificadas, costas procesales, sanciones tributarias diversas (falta de presentación autoliquidación o declaración, Incumplimiento órdenes de embargo, falta de atención a requerimientos, etc) Asimismo, las que pudieran producirse de "derecho privado", tales como alquileres.

#### **4.6. INSPECCIÓN TRIBUTARIA Y PROCEDIMIENTO SANCIONADOR:**

El sistema informático permitirá el cumplimiento de todos los preceptos y procedimientos de inspección y sancionadores establecidos por la LGT y sus normas de desarrollo en materia de inspección y régimen sancionador tributario. Permitirá al menos:



**4.6.1.** A partir de la informació almacenada en el sistema, la aplicació facilitarà el procediment de inspecció i sancionador.

**4.6.2.** Possibilitat de generar el Plan anual de inspecció i su seguiment.

**4.6.3.** La tramitació i gestió de tots els procediments administratius i actuacions de los Procediments de Inspecció i Sancionador, de forma completa, bajo la modalidad de administración electrónica integral.

**4.6.4.** Permetrà tant actuacions masivas, como individuals por expediente.

**4.6.5.** Integració del procediment inspector con el sancionador, incorporando al segundo toda la informació común.

**4.6.6.** Incluirà tots els models documentals, integrados con el resto de la aplicació y, en particular con los módulos de Gestión Tributaria y, en su caso, Censal.

**4.6.7.** Possibilitat de composició por el usuario de los textos a emplear en ambos procedimientos, sumando de forma cómoda, varios textos parciales predefinidos y permitiendo campos de texto libre.

**4.6.8.** Càlculo de las liquidaciones y sanciones con las especialidades propias de la inspecció (ingresos a cuenta, deducción de cuotas previamente abonadas, intereses según tipo de acta, criterios de graduación de sanción, reducciones del importe de la sanción, etc.).

**4.6.9.** La emissió de notificaciones interactivas/masivas de las comunicaciones derivadas de los Procedimientos de Inspecció y Procedimientos Sancionadores.

**4.6.10.** Integració con la gestió de obras y actividades, a través de los servicios web.

**4.6.11.** Consultas, informes y estadísticas de gestió.

## **4.7. RECAUDACIÓN:**

El sistema informàtic permetrà el compliment de tots els preceptos y procedimientos recaudatorios establecidos por la LGT, RGR, Ordenanzas Municipales, y demás normas tributarias de desarrollo vigentes en cada momento. Permetrà como mínimo:

### **4.7.1. Gestió de cobros:**





#### 4.7.1.1. Cuestiones generales:

**4.7.1.1.1.** Generación y emisión de documentos de ingreso de cualquier tipo (recibos, liquidaciones, autoliquidaciones, multas, sanciones, aplazamientos o fraccionamientos, providencias de apremio, pagos a cuenta en expedientes ejecutivos, etc..), de forma individual o masiva, con posibilidad de generación de un fichero para su impresión por empresas colaboradoras.

**4.7.1.1.2.** Opción de imprimir los recibos en voluntaria incluyendo el recargo ejecutivo, con el objeto de permitir con el mismo documento, el pago tras la finalización del periodo voluntario, y durante el plazo que determine el Ayuntamiento.

**4.7.1.1.3.** Permitirá la aplicación de cobros parciales o a cuenta.

**4.7.1.1.4.** Completa adecuación a las especificaciones de la AEB, con todas las modalidades y funcionalidades, para todos los ingresos gestionados a través del sistema, mediante los cuadernos CSB 60, CSB19 y -CSB 63.

Permitirá el pago de autoliquidaciones, liquidaciones y recibos no domiciliados de las siguientes formas:

**4.7.1.1.5.** Presencial, en las oficinas del Ayuntamiento, mediante TPV virtual.

**4.7.1.1.6.** A través de la Sede Electrónica, con o sin identificación electrónica con tarjeta de crédito o débito.

**4.7.1.1.7.** A través. de la App municipal, en su caso, con tarjeta de débito o crédito.

**4.7.1.1.8.** En las Entidades financieras colaboradoras en la recaudación municipal.

Para ello, el sistema deberá contemplar las siguientes funcionalidades:

**4.7.1.1.9.** Gestión de todo tipo de cobro de forma interactiva o masiva (Cuadernos C 60).

**4.7.1.1.10.** Gestión de la puesta al cobro de tributos periódicos en periodo voluntario.

**4.7.1.1.11.** Gestión de la puesta al cobro de liquidaciones de ingreso directo.

**4.7.1.1.12.** Gestión de la puesta al cobro, en aquellos casos que se considere, a través de transferencia bancaria (Cuaderno 43).





**4.7.1.1.13.** Cálculo automático de la deuda según el estado del valor.

**4.7.1.1.14.** Gestión de las entregas a cuenta.

**4.7.1.1.15.** Posibilidad de acordar la anulación de cobros, sin anulación de recibos.

#### **4.7.1.2. Gestión de domiciliaciones:**

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

**4.7.1.2.2.** La gestión de las domiciliaciones se podrá realizar de las siguientes formas:

**4.7.1.2.2.1.** Presencial en las Oficinas del Ayuntamiento

**4.7.1.2.2.2.** A través de la Carpeta Ciudadana del Ayuntamiento.

**4.7.1.2.2.3.** En las oficinas de las Entidades Colaboradoras en la recaudación, A través-de los cuadernos bancarios C 60 y C19

Deberá contemplar las Siguietes funcionalidades:

**4.7.1.2.3.** Mantenimiento de domiciliaciones individuales o masivas por tratamiento de soportes bancarios.

**4.7.1.2.4.** Domiciliación general del contribuyente, tanto de los objetos tributarios actuales como futuros, aplicable a recibos, liquidaciones, CCT y demás fraccionamientos. Distinción entre fecha de solicitud de domiciliación y fecha de efectos.

**4.7.1.2.5.** Aplicación de bonificaciones por domiciliación, con sujeción a los requisitos exigidos en las ordenanzas.

**4.7.1.2.6.** Generación de avisos a los domiciliados indicando día aproximado e importe del cargo en banco, y a los que tienen deudas de que perderán la bonificación si no regularizan su situación en el plazo indicado en el aviso. Los avisos se pondrán a disposición del contribuyente en la sede electrónica, pudiendo el Ayuntamiento optar por su impresión en papel.

**4.7.1.2.7.** Generación de un listado de incidencias sobre las variaciones en los titulares unidades fiscales con recibos domiciliados, así como de altas, bajas y modificaciones de domiciliaciones producidas sobre el periodo anterior a efectos de que por el servicio se efectúen las comprobaciones oportunas previamente a



generar la remesa.

**4.7.1.2.8.** Generación y tratamiento del cuaderno 19 y Sus anexos.

**4.7.1.2.9.** Mantenimiento del histórico de domiciliaciones.

**4.7.1.3. Fraccionamientos de pago. Especial referencia a la C.C.T.:**

**4.7.1.3.1.** Posibilidad de concesión de aplazamientos y fraccionamientos por valor individual, por un conjunto de valores o por el importe total de deuda acumulada.

**4.7.1.3.2.** Podrán solicitarse de forma presencial, o a través de la oficina virtual, en ambos casos se aplicarán los mismos criterios, de acuerdo con la correspondiente ordenanza municipal.

**4.7.1.3.3.** Toda la gestión deberá enmarcarse en el correspondiente expediente electrónico, con aplicación automática de las consecuencias tributarias asociadas.

El sistema permitirá:

**4.7.1.3.4.** La gestión integral de los fraccionamientos, cálculo y liquidación de intereses en aplazamientos y fraccionamientos, distinguiendo entre intereses legales o de demora en función de la garantía y/o el concepto de ingreso.

**4.7.1.3.5.** Los cobros se efectuarán mediante domiciliación bancaria, por lo que el sistema generará el cobro de los recibos en periodo de pago, a través del cuaderno CSB19. También permitirá los cobros por compensación.

**4.7.1.3.6.** La tramitación con comunicación de concesión inmediata de aplazamientos y fraccionamientos de pago en las condiciones y cantidades establecidas en las Ordenanzas fiscales del Ayuntamiento.

**4.7.1.3.7.** El control de los fraccionamientos. En caso de incumplimiento, posibilidad de tramitar una reclamación de impago que incorpore el correspondiente documento cobratorio y la continuidad o inicio de forma automática del periodo ejecutivo y del procedimiento de apremio de los recibos incluidos en el fraccionamiento impagado.

**4.7.1.3.8.** Posibilidad de Impresión de los distintos documentos asociados.

**4.7.1.3.9.** Pago fraccionado de los tributos de vencimiento periódico, en 10 plazos sin interés (CCT):





La plataforma debe ser capaz de cumplir con la tramitación del sistema de “Cuenta Corriente Tributaria” (en adelante, CCT) que actualmente tiene establecido el Ayuntamiento en su correspondiente Ordenanza Municipal de pagos Fraccionados, que permite al deudor que esté al corriente en el pago de sus tributos, abonar la totalidad de sus tributos de cobro periódico, mediante 10 plazos mensuales sin interés, pagaderos los días 5 de los meses de febrero a noviembre del año en curso. La aplicación permitirá:

**4.7.1.3.9.1.** Incluir en la CCT, todas las unidades fiscales que sean exigibles a cada sujeto pasivo en el periodo en curso, y que la correspondiente ordenanza Fiscal lo prevea.

**4.7.1.3.9.2.** El cobro de las cuotas prorrateadas será mediante el cargo en la cuenta corriente que el obligado tributario haya designado al efecto. Excepcionalmente se permitirá el pago por compensación.

**4.7.1.3.9.3.** Emitir la relación mensual de impagados, permitiendo obtener un documento cobratorio e informativo del impago y de sus consecuencias.

**4.7.1.3.9.4.** Incorporar/anular las variaciones en las unidades fiscales que se produzcan, con periodicidad mensual en los contribuyentes acogidos al sistema durante el ejercicio.

**4.7.1.3.9.5.** Regularización automatizada de la cuenta conforme al procedimiento que, en su caso, establezcan las Ordenanzas fiscales del Ayuntamiento. En caso de que resultara obligación de realizar una devolución por parte del Ayuntamiento, el sistema será capaz de proceder al cálculo automático de la devolución, comprobar que el contribuyente no tiene deudas con el Ayuntamiento, y en su caso, proceder a la devolución en la cuenta de la domiciliación. En el caso de que tuviera deudas, se iniciará el correspondiente expediente electrónico de compensación de deudas.

## **4.7.2. Devoluciones de ingresos:**

**4.7.2.1.** Este, módulo deberá incluir todos los procesos y funcionalidades necesarias para la tramitación del expediente electrónico asociado a la devolución (total o parcial) así como el cálculo de los intereses que aplicarán en su caso. Con aplicación automática de las consecuencias tributarias asociadas y desglose de la información asociada a la devolución.

**4.7.2.2.** El expediente podrá iniciarse de oficio, o a solicitud del interesado, que podrá realizarla de forma presencial, o a través de la carpeta ciudadana.

**4.7.2.3.** El sistema deberá contemplar los siguientes tipos de devolución:





- De gestión: devolución total o parcial del importe de uno o más pagos incluyendo principal, recargos, intereses y costas.
- Cobros duplicados: devolución de los cobros duplicados
- Deposito: Devolución de una fianza
- Remanente: Devolución del saldo a, favor del contribuyente producto de embargos que han resultado improcedentes o sobrantes de fraccionamientos.
- Otras situaciones excepcionales.

**4.7.2.4.** Previamente a dictar la correspondiente resolución, el sistema verificará que el contribuyente no tiene deudas con el Ayuntamiento. En caso afirmativo, se procederá a la compensación de deudas recíprocas.

**4.7.2.5.** Ordenación de las devoluciones de ingreso por transferencia a la cuenta de origen de recibos domiciliados o, de ser señalada, a la cuenta indicada por el titular.

#### **4.7.3. Compensaciones de deudas recíprocas entre el contribuyente y el Ayuntamiento:**

**4.7.3.1.** Este, módulo deberá incluir todos los procesos y funcionalidades necesarias para la tramitación del expediente electrónico asociado a la compensación (total o parcial) así como los intereses que aplicaran en su caso.

**4.7.3.2.** La compensación podrá efectuarse de oficio, o a instancia del interesado. previa solicitud expresa. En el caso de que sea a instancia del interesado, éste podrá solicitarse de forma presencial, o a través de la carpeta ciudadana.

#### **4.7.4. Suspensión y paralización:**

El sistema efectuará:

**4.7.4.1.** La suspensión de las deudas:

**4.7.4.1.1** Automáticamente, cuando se interponga en periodo voluntario, recurso contra una multa o sanción.

**4.7.4.1.2.** De forma manual, cuando se interponga un recurso contra un ingreso de derecho público o se reciba una orden judicial.

**4.7.4.2.** La paralización se efectuará por una motivación administrativa o de gestión:

**4.7.4.2.1.** Paralización automática, cuando se ejecuten determinadas operaciones tales como: fraccionamientos y aplazamientos.

**4.7.4.2.2.** Cuando los expedientes de fraccionamiento y aplazamiento se resuelvan, (por incumplimiento, denegación o desistimiento), el sistema, deberá

Página 45 de 79





revertir la deuda automáticamente a su estado original recalculando los intereses correspondientes.

**4.7.4.3.3.** De forma manual: cuando por motivos de gestión administrativa se estime oportuno. Dejando constancia del motivo y funcionario que realiza la paralización.

**4.7.4.3.** El sistema deberá estar parametrizado para calcular la fecha de prescripción.

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

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

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

#### **4.7.5. Régimen especial de Concursos:**

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

**4.7.5.1.** Permitirá identificar los contribuyentes sujetos a un procedimiento concursal, mediante la carga de ficheros remitidos, en su caso, por empresa especializada.

**4.7.5.2.** Emisión del escrito de comunicación de créditos a la administración concursal, con propuesta de la calificación de los mismos y paralización automática de los procedimientos de cobro de los derechos calificados como créditos concursales.

**4.7.5.3.** Seguimiento y control periódico de las deudas devengadas hasta la fecha del concurso, y las liquidadas con posterioridad, generando las comunicaciones correspondientes al Juzgado y a la Administración Concursal.

**4.7.5.4.** Posibilidad de incorporar al sistema el control de las fases del procedimiento concursal.

#### **4.7.6. Prescripción:**

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

Página **46** de **79**





deberá ser parametrizable.

**4.7.6.2.** Durante la vida de la deuda, se podrán realizar acciones bien desde el Ayuntamiento o por parte del contribuyente que interrumpan temporalmente el plazo de prescripción. Una vez realizadas dichas acciones, el sistema deberá recalcular automáticamente la nueva fecha de prescripción.

**4.7.6.3.** El sistema permitirá la consulta de las deudas por fecha de prescripción.

**4.7.6.4.** El sistema dispondrá de alertas asociadas para evitar que se produzca la prescripción de valores.

**4.7.6.5.** A través del sistema se efectuará con la periodicidad que determine el Ayuntamiento, el expediente electrónico de prescripción de valores, en el que se incluirá una relación automatizada de los valores prescritos en el que figurará, al menos, la última actuación realizada y su fecha.

## **4.8. EJECUTIVA:**

### **4.8.1. Consideraciones generales:**

La aplicación deberá dar soporte a la totalidad de procedimientos y modelos documentales que los sustentan, recogidos en la LGT y Reglamento General de Recaudación para el periodo ejecutivo, en formato electrónico. Destacando los siguientes:

**4.8.1.1.** La aplicación gestionará de forma automática el pase de los valores al periodo ejecutivo y gestión del proceso de puesta al cobro de valores en ejecutiva.

Calculando de forma automatizada, los porcentajes de recargo (5-10-20%) que correspondan durante el proceso, así como, en su caso, los correspondientes intereses de demora y costas del procedimiento.

**4.8.1.2.** Permitirá cargar en ejecutiva valores externos.

**4.8.1.3.** Emisión de providencias de apremio individuales o colectivas. avisos y notificaciones.

**4.8.1.4.** Reposición a voluntaria, en su caso.

**4.8.1.5.** Gestión de supuestos de sucesión de deudas, personas físicas y jurídicas. Automatización en base a la carga del fichero INE de fallecidos.





**4.8.1.6.** Gestión de afecciones de bienes por hipoteca legal tácita o por derivación de responsabilidad subsidiaria emisión de avisos en caso de transmisiones de dominio de inmuebles con recibos de IBI pendientes de pago.

**4.8.1.7.** Gestión de expedientes de derivaciones de responsabilidad solidaria y subsidiaria, supuestos, no incluidos en el apartado anterior.

**4.8.1.8.** Posibilidad de incluir /modificar terceros en un expediente.

#### **4.8.2. Procedimiento de embargo:**

**4.8.2.1.** Inicio automático de la fase de embargo por falta de pago de la providencia de apremio. Todas las actuaciones de los procedimientos de embargo podrán realizarse de forma masiva o individual.

**4.8.2.2.** Gestión y tramitación completa y automatizada de las actuaciones de embargo de bienes y derechos, que se iniciará con la diligencia de acumulación de deudas al expediente electrónico y solicitud de designación de bienes para embargo, que será debidamente notificada al deudor. Y finalizará con el cierre del expediente. Parametrización de los criterios de acumulación automática de valores en ejecutiva a expedientes de apremio. Emisión de las correspondientes providencias, diligencias y mandamientos de embargo y notificaciones individuales o colectivas de todas las actuaciones del expediente.

**4.8.2.3.** El sistema permitirá la segregación de deudas del expediente.

**4.8.2.4.** Tramitación de los correspondientes expedientes electrónicos de Ejecución de garantías.

**4.8.2.5.** Solicitud de información individual o masiva de cuentas, sueldos y salarios, vehículos, créditos, inmuebles y otros tipos de bienes.

**4.8.2.6.** Introducción de resultados.

**4.8.2.7.** Embargo de dinero depositado en cuentas. Aplicación completa de la norma AEB Q63.

**4.8.2.8.** Embargo de sueldos, salarios y pensiones. Captura de información de la TGSS y del INSS.

**4.8.2.9.** Embargo de devoluciones de la AEAT.

**4.8.2.10.** Generación, lectura y carga de ficheros informáticos como consecuencia de la adhesión al Convenio AEAT-FEMP, en materia de recaudación ejecutiva.



**4.8.2.11.** Gestión completa de los expedientes de embargo de vehículos, bienes inmuebles. Posibilidad se subasta electrónica.

**4.8.2.12.** Otras actuaciones de embargos valores, créditos, establecimientos mercantiles, subvenciones, etc.

**4.8.2.13.** Gestión de fallidos y créditos incobrables: realización de las actuaciones necesarias con los criterios de graduación fijados en la ordenanza, según el importe, seguimiento y control, rehabilitación de los créditos en su caso, y control de las bajas por referencia. La propuesta incluirá una relación de las actuaciones realizadas sobre cada valor y expediente.

#### **4.9. SELECTOR DE INFORMACIÓN:**

El sistema permitirá la selección masiva de elementos de la base de datos mediante la combinación de parámetros. Obtención de ficheros con los resultados para su gestión posterior.

#### **4.10. NOTIFICACIONES Y COMUNICACIONES:**

**4.10.1.** El SIGT deberá cumplir con la Ley General Tributaria que señala que la notificación tributaria puede practicarse por cualquier medio que permita tener constancia de su recepción. Así mismo, el sistema deberá cubrir todas las exigencias establecidas en Ley 39/2015 del Procedimiento Administrativo Común. La Ley 39/2015, establece las notificaciones electrónicas para los/as interesados/as obligados/as y las notificaciones en papel para los no obligados/as, si bien es preceptivo la puesta a disposición por medios electrónicos de todas ellas. No obstante, aquellos que opten por la tramitación en papel, podrán cambiar al soporte electrónico en cualquier momento, como reconoce el art. 14.1, y esa elección vinculará a la Administración a utilizar el medio elegido. El sistema deberá cubrir de forma completa cualquier exigencia legal referente a las notificaciones electrónicas.

**4.10.2.** El sistema proporcionará un servicio para la administración y gestión de avisos y notificaciones administrativas que permita poder notificar o realizar una comunicación escrita a los contribuyentes, ya sea vía correo postal, email o mediante notificación electrónica de cualquier documento tributario que requiera ser remitido al contribuyente.

**4.10.3.** El sistema deberá permitir el registro de salida simultáneo a la aprobación de cualquier acto realizado a través de la plataforma y que deban notificarse de forma individualizada a los contribuyentes.





**4.10.4.** Gestión de todo tipo de notificaciones de documentos generadas por la aplicación de forma individual o masiva, electrónica o en papel y/o por boletín. Generación de remesas para la impresión de notificaciones por empresas colaboradoras, o por el propio Ayuntamiento y su seguimiento y control, con la periodicidad que establezca el Ayuntamiento. Posibilidad de generar ficheros. Control de fechas de generación de remesas

**4.10.5.** El sistema deberá integrarse con la plataforma de notificaciones electrónicas del Ayuntamiento y del Estado (Notific@), donde pondrá a disposición de los interesados, todas las notificaciones que tenga que realizarse desde la aplicación, con independencia de que la forma seleccionada por el contribuyente fuera en papel. Y garantizará la validez de las notificaciones practicadas tanto en papel, como por medios electrónicos o BOE. Y contemplará la posibilidad de efectuar avisos por correo electrónico o por SMS.

**4.10.6.** El módulo de notificaciones deberá estar adaptado al sistema de retorno de información de certificados de correos SICER u otros y abierto a otros sistemas análogos de otras compañías de notificación. Y tendrá integrada la plataforma de Editran para la gestión de los ficheros, tanto de envío como de retorno, a las empresas encargada de efectuar las notificaciones.

**4.10.7.** El sistema permitirá la grabación tanto de forma automatizada como manual de los datos relativos a la notificación efectiva, intentos de notificación, motivos de devolución y sus datos asociados al expediente.

**4.10.8.** Posibilidad de incorporación de los ficheros de imágenes certificadas de acuses de recibo suministradas por Correos u otras compañías de notificación.

**4.10.9.** Gestión completa de los envíos ordinarios con retorno de información.

**4.10.10.** La plataforma permitirá el acceso electrónico seguro y confidencial a través de la sede electrónica a la lectura de las notificaciones enviadas al interesado, gestionando los avisos que deben de generarse en el proceso de notificación.

**4.10.11.** Igualmente, y de forma interna, el sistema deberá ofrecer la información relativa a la recepción, acceso y lectura de las notificaciones por parte del interesado, con la periodicidad que determine el Ayuntamiento.

**4.10.12.** El sistema seleccionará por tipo de notificaciones no realizadas para su tratamiento mediante envío a otros domicilios alternativos, publicación en BOP y/o depuración.





**4.10.13.** Selección y gestión automática de notificaciones no realizadas para su tramitación mediante publicación en BOE a través del TEU., con grabación automática en cada documento de la fecha de este y de la fecha de notificación.

#### **4.11. RECURSOS:**

**4.11.1.** El sistema deberá contemplar la tramitación completa y electrónica de los procedimientos de recursos de reposición, solicitudes y reclamaciones de cualquier tipo.

**4.11.2.** La aplicación deberá permitir el seguimiento de los recursos administrativos.

#### **4.12. CONTABILIDAD:**

**4.12.1.** La aplicación deberá contar con un módulo de contabilidad auxiliar en el que queden reflejados los asientos de todas las operaciones tributarias y recaudatorias que deban dar lugar a una anotación contable, según la normativa presupuestaria y contable vigente. Así como la conciliación bancaria y cuadro contable de las operaciones tributarias.

**4.12.2.** La aplicación efectuará la Gestión de Expedientes con efectos automáticos en Gestión y Contabilidad, en la que cualquier acuerdo/resolución adoptada por el Órgano competente desencadene, de forma automática, sus consecuencias concretas sobre los elementos de gestión (objetos tributarios, valores, etc.) y también sus consecuencias contables.

**4.12.3.** Se deberá integrar con el sistema de contabilidad corporativo mediante la generación de ficheros de intercambio con el sistema contable del Ayuntamiento que permita contabilizar, de forma automática, todas las operaciones propias de la ejecución de los ingresos (derechos reconocidos, derechos recaudados, bajas por prescripción, bajas por insolvencia, devoluciones de ingresos, etc..)

**4.12.4.** Se deberá integrar con el sistema de contabilidad corporativo mediante la lectura de ficheros de intercambio con el sistema contable del Ayuntamiento que permita verificar antes de efectuar los pagos, si los acreedores del Ayuntamiento tienen deudas en ejecutiva, iniciando automáticamente el procedimiento de compensación de deudas recíprocas.

#### **4.13. SEGUIMIENTO Y CONTROL:**

Opciones de Seguimiento y Control de todos los elementos de la Gestión,



Inspección y Recaudación Tributaria, haciendo hincapié en:

**4.13.1.** Seguimiento y estadísticas de la situación de los expedientes con selección multicriterio.

**4.13.2.** Seguimiento de la evolución de la base de datos de Contribuyentes.

**4.13.3.** Seguimiento en tiempo real de la recaudación voluntaria y ejecutiva, de la gestión de los embargos en sus distintas fases. Los importes recaudados distinguirán el Importe Principal, Intereses, Recargo 5%, 10% y 20%. Y las formas de pago: CCT, fraccionamientos, domiciliación, Entidades colaboradoras, pasarela de pagos, compensaciones, embargos: de cuentas bancarias, de devoluciones AEAT, de sueldos, de recaudación ejecutiva AEAT.

**4.13.4.** Seguimiento de los valores pendientes de liquidar.

**4.13.5.** Seguimiento de las actuaciones notificables de cada Unidad.

**4.13.6.** Seguimiento de la situación de las remesas de notificaciones.

**4.13.7.** Seguimiento de los valores con medidas encaminadas a evitar su prescripción.

**4.13.8.** Seguimiento de las suspensiones, fraccionamientos, gestión de bajas y otras paralizaciones.

**4.13.9.** Seguimiento de la evolución de las domiciliaciones.

**4.13.10.** Seguimiento en tiempo real de las Asistencias Personalizadas, personas a las que se ha atendido y personal municipal que las ha atendido.

**4.13.11.** Se tendrán en cuenta en la evaluación, las distintas facilidades de Seguimiento y Control a la Dirección que, por distintos canales (entre otros, APP o similar, para su explotación desde Smartphones con sistema operativo IOS y Android), permitan al personal directivo tributario realizar un seguimiento "on-line" actualizado del estado de ingresos, control de la gestión de los expedientes, del servicio de asistencia a los/las contribuyentes, etc., con independencia de su ubicación física.

**4.13.12.** Emisión con diferentes niveles de agregación de la relación de deudores, y de la cuenta de recaudación. El sistema deberá ser configurable para que permita proporcionar información suficiente para registrar los derechos reconocidos, anulaciones y cancelaciones de la deuda, cobros, compensaciones, devoluciones, la reclasificación de la deuda aplazada o fraccionada y todos aquellos movimientos contables que son reflejo de la gestión tributaria y recaudatoria realizada. El sistema





permitirá el cierre anual de operaciones de cada ejercicio, y se deberá poder definir y establecer todos los cierres parciales que se considere oportunos. Además de la cuenta de recaudación anual, el sistema proporcionará un mecanismo de rendición de cuentas para cada uno de los períodos parciales establecidos e incluso diarios. Se deberá poder obtener un pendiente nominal a una fecha (incluso pasada), y en todo momento deberá cuadrar el pendiente de cobro según la cuenta de recaudación con la suma de valores pendientes de cobro.

#### **4.14. PLANIFICADOR DE PROCESOS Y TAREAS:**

El sistema proporcionará herramientas específicas para planificar trabajos en diferido, de modo que puedan programarse procesos de tratamiento masivo de recibos, expedientes, carga de datos externos, generación de informes o de cualquier otro tipo técnico o funcional.

La gestión de los procesos planificados deberá permitir especificar el momento de inicio de la ejecución, la prioridad respecto a otros tipos de procesos, gestión de los posibles errores durante la ejecución y cualquier otro parámetro específico que sea necesario. Se incluirán al menos las siguientes cargas automatizadas de soportes:

**4.14.1.** Integración del sistema de comunicaciones EDITRAN.

**4.14.2.** Cargas de ficheros de cobros procedentes de las entidades bancarias colaboradoras en formatos C60, C19 y C43. Cargas de domiciliaciones del C19 en formato SEPA.

**4.14.3.** Cargas de ficheros procedentes de la Dirección General de Catastro: formatos PAD, DOC y generación de consecuencias tributarias.

**4.14.4.** Cargas de ficheros procedentes de la AEAT referentes a la gestión del IAE: matriculas provisional y definitiva, coeficientes de situación, exentos, cargas trimestrales, etc.

**4.14.5.** Cargas de ficheros procedentes de la DGT.

**4.14.6.** Cargas de ficheros generados por la tesorería municipal para el embargo de pagos ajustado al modelo 997 de la AEAT.

**4.14.7.** Cargas de ficheros procedentes del Sistema SICER de Correos o empresa distinta suministradora de resultados de notificaciones y de imágenes de avisos de recibo.

**4.14.8.** Cargas de ficheros procedentes del C63 para el embargo de cuentas.





**4.14.9.** Cargas de ficheros procedentes de la TGSS e INSS para el embargo de cuentas, sueldos y salarios.

**4.14.10.** Cargas de ficheros procedentes del servicio de Índices del Colegio de Registradores de España para el embargo de bienes inmuebles.

**4.14.11.** Cargas procedentes del sistema ANCERT.

**4.14.12.** Procesos de contabilización periódica de la recaudación.

**4.14.13.** Procesos masivos para la creación de expedientes de apremio, devolución, recursos, beneficios fiscales, etc.

**4.14.14.** Procesos de aprobación de padrones de recibos.

**4.14.15.** Procesos de cancelación de embargos de salarios, sueldos, pensiones, inmuebles, etc. cuando la orden de embargo que los ocasionó deje de tener importes pendientes de cobro.

**4.14.16.** Procesos para la ejecución de consultas específicas y extracción de datos.

**4.14.17.** Procesos para la ejecución de informes, listados o ficheros de intercambio para imprentas.

Cualquier otro proceso susceptible de ser ejecutado de forma desatendida.

#### **4.15. FISCALIZACIÓN:**

**4.15.1.** La aplicación ofertada debe incluir un módulo de fiscalización de ingresos, que permitirá efectuar el proceso de fiscalización a priori o a posteriori de los expedientes, tal y como lo disponga el Plan Anual de Fiscalización del Ayuntamiento.

**4.15.2.** El módulo estará asociado a cada uno de los procedimientos de ingreso susceptibles de intervención en la modalidad que le corresponda, facilitando las herramientas que se requieran para el ejercicio de sus funciones por la intervención municipal.

**4.15.3.** Facilidades de obtención de la información necesaria para los procesos de auditoría y control establecidos por la Intervención municipal.

**4.15.4.** Posibilitar al Servicio de Fiscalización de Ingresos de la Intervención municipal generar informes de devolución del expediente al gestor.



**4.15.5.** Identificación, en el proceso de fiscalización a priori, del resultado de esa fiscalización, para una posterior explotación de esta información.

**4.15.6.** Identificación, en el proceso de fiscalización a posteriori, del resultado de esa fiscalización, para una posterior explotación de esta información.

#### **4.16. INTEGRACIÓN CON SOFTWARE TELEFÓNICO:**

El sistema permitirá llevar la atención a los contribuyentes al canal telefónico, realizando a través del mismo tramitaciones administrativas con validez jurídica, evitando de este modo desplazamientos innecesarios y facilitando la realización de gestiones a través del canal más accesible en la actualidad. Por ello, se valorará que el sistema disponga de un módulo que permita, a partir de la integración con software telefónico de terceros, las siguientes funcionalidades principales:

**4.16.1.** Identificación de llamada entrante, con posicionamiento automático y visualización de la ficha tributaria del potencial contribuyente que realiza dicha llamada.

**4.16.2.** Visualización del historial de contactos.

**4.16.3.** Grabación de llamada, firma electrónica de la misma y su incorporación a la carpeta de documentos electrónicos del expediente, ubicada en el gestor documental del Sistema.

**4.16.4.** Envío durante la llamada, al contribuyente, de cualesquier documentos, cartas de pago o propuestas, vía e-mail.

#### **4.17. CONTROL DE ASISTENCIA A LOS CONTRIBUYENTES:**

**4.17.1.** El sistema tendrá que contemplar el control de las asistencias realizadas a los/las Contribuyentes en cualquier oficina y por parte de cualquier usuario/a del servicio, al más alto nivel posible de detalle y sin importar el canal utilizado (teléfono, en persona, Internet, etc..).

**4.17.2.** De la misma manera, en el sistema se gestionará el historial de contactos con el/la contribuyente, recogiendo la secuencia de las relaciones mantenidas con el/la mismo/a, permitiendo de esta manera que cualquier usuario/a del servicio, en el más breve tiempo posible, pueda tener un conocimiento detallado de la situación histórica de los/las contribuyentes, ofreciendo así un nivel de servicio óptimo Gestión documental.





#### 4.18. SISTEMA DE GENERACIÓN DE INFORMES:

**4.18.1.** La aplicación debe disponer de un sistema que pueda gestionar el/la usuario/a final para crear consultas y cualquier tipo de informes, listados/ficheros o documentos.

**4.18.2.** El sistema de generación de informes proporcionará capacidades para crear informes para usuarios y aplicaciones web y se integrará con todos los módulos de la aplicación.

**4.18.3.** Cubrirá una amplia gama de necesidades, desde informes operativos de gestión, a análisis y documentación para entregar de los contribuyentes.

**4.18.4.** La herramienta permitirá la exportación de los resultados a las aplicaciones ofimáticas estándar y archivos de texto plano.

**4.18.5.** Existirán informes preconfigurados destinados al/a la usuario/a final, donde se ofrecen opciones de selección asociados a los procesos tributarios habituales.

- Proporcionará indicadores sobre la explotación del sistema, y en especial de las actuaciones sobre expedientes, plazos, informes generados, notificaciones, y procesos planificados de cualquier tipo control de asignación y plazos de vencimiento de expedientes.
- Indicadores de gestión de expedientes en tramitación por procedimientos y estados.
- Indicadores de recaudación referente a las cuentas de recaudación, evolución de la recaudación voluntaria y ejecutiva y control de la prescripción, tanto a nivel global como de entidad y tributo.

**4.18.6.** El sistema permitirá realizar filtros de información en tiempo real sobre la totalidad de objetos tributarios, recibos, domiciliaciones, valores de cálculo, expedientes, o cualquier elemento de información, estructurados o no, que intervenga en la gestión tributaria y recaudación

**4.18.7.** Se valorarán las prestaciones de generación de informes, listados/ficheros por el usuario final, en base a su facilidad de uso, flexibilidad, optimización de tiempos de respuesta, etc.

#### 4.19. HERRAMIENTAS PARA LA ORGANIZACIÓN DEL TRABAJO:

El sistema proporcionará herramientas que permitan la organización y



planificación del trabajo, la asignación de tareas, como por ejemplo la agenda individual por usuario, de bandejas de gestión o lotes de trabajo por departamentos.

## 5. ENTORNO DE COMUNICACIONES Y REDES:

**5.1.** La conexión con el Sistema ofertado desde las instalaciones centrales del Ayuntamiento está incluida dentro del alcance del presente Pliego. Las propuestas deben describir la arquitectura de comunicaciones que consideren más adecuadas en función de los requisitos descritos para obtener niveles de servicio óptimos de la aplicación, entendiendo dicho entorno en sentido amplio, es decir, tanto a nivel LAN como WAN. En dicha descripción se deben explicitar los mecanismos de seguridad a implementar para cumplir las normativas vigentes en cuanto a seguridad en las comunicaciones. Toda la Arquitectura de Comunicaciones en cuanto, a conectividad (anchos de bandas, puertos, etc.), conexión con la red corporativa y FW municipales deberá detallarse en la propuesta.

**5.2.** Los enlaces de comunicaciones entre las instalaciones del Ayuntamiento y el CPD se resolverán con enlaces redundantes suministrados por operadores independientes y con electrónica de red específica para cada operador.

Se facilitará a los interesados en esta licitación, la información técnica que soliciten al respecto de los requisitos necesarios para la integración óptima de la aplicación ofertada con los entornos de comunicación y las redes existentes en el Ayuntamiento.

## 6. PLAN PARA LA IMPLANTACIÓN DEL SISTEMA.

El Sistema de Información ofertado, deberá entrar en funcionamiento, cubriendo las necesidades generales del Ayuntamiento de Alfafar en los ámbitos tributario y recaudatorio, en un plazo máximo de 6 meses, contados a partir de la fecha del contrato.

Para ello, las empresas licitadoras deberán presentar un Plan de Proyecto, que incluirá, como mínimo, los siguientes apartados:

- Cronograma con indicación de los hitos y entregables más destacados.
- Concreción del equipo de trabajo con descripción de las responsabilidades y experiencia de cada uno de sus miembros.
- Aprovisionamiento e implantación del software y de la infraestructura tecnológica en la nube.
- Plan de implantación y Parametrización de las funcionalidades en los procesos, adecuándolos a los procedimientos requeridos por las ordenanzas fiscales y otros

Página 57 de 79



ingresos de derecho público del Ayuntamiento.

- Plan de interoperabilidad e integraciones.
- Plan de formación del personal de las áreas implicadas en cuatro niveles: Gestión, atención al ciudadano, dirección y técnicos.
- Plan de migración de los datos actuales al nuevo Sistema.
- Plan de comunicación.
- Plan de continuidad del servicio.
- Plan de pruebas.

Al respecto del Plan de Proyecto, se complementa a continuación lo arriba indicado.

## 6.1. DIMENSIONAMIENTO Y DEFINICIÓN DEL EQUIPO DE TRABAJO Y ASIGNACIÓN DE TAREAS:

El plan de trabajo deberá definir el equipo de trabajo, detallando el número, cualificación profesional, así como las tareas que van a desarrollar en el proceso de implantación del sistema.

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

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

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

Especialmente importante será el perfil del **Jefe de Proyecto** que aporte la empresa ofertante, quien actuará como responsable e interlocutor ante el Ayuntamiento en todos los asuntos relativos al proyecto contratado. A quien corresponderán las funciones descritas en el apartado de ejecución del proyecto.

## 6.2. IMPLANTACIÓN Y PARAMETRIZACIÓN:

El proyecto incluirá la implantación y el establecimiento de un servicio adecuado a las necesidades del Ayuntamiento, transformando un modelo de servicios de



informática interna a un modelo de servicios en la nube e incluirá al menos las actividades descritas en el objeto y el alcance de este pliego.

### 6.3. PLAN DE FORMACIÓN:

Los licitadores deberán acompañar a su oferta, un plan detallado de formación, donde se especificará, cada uno de los cursos ofertados, que se llevará a cabo en el lugar designado por el Ayuntamiento, indicando los datos de duración, modalidad del curso (presencial, tele-formación o semi-presencial), número de horas, perfil del profesorado, número de alumnos y contenido, así como la secuencia en que serán impartidos, y los requisitos previos de los alumnos de cada curso para poder asistir a los mismos.

El plan de formación deberá distinguir los siguientes niveles:

- Formación de usuarios/as de dirección
- Formación de usuarios/as técnicos del área de informática.
- Formación de usuarios/as de gestión, inspección y recaudación.
- Formación de usuarios/as de atención a la ciudadanía.

Consolidación del aprendizaje: El adjudicatario deberá prever la realización de sesiones de formación durante todo el periodo del contrato que permitan a los distintos colectivos consolidar los conocimientos aprendidos y mejorar o perfeccionar en el uso de la herramienta durante toda la ejecución del contrato.

La formación presencial, será impartida en las dependencias que El Ayuntamiento Determine. La empresa adjudicataria se encargará de preparar el entorno necesario para impartirla, así como de realizar los correspondientes controles de asistencia, encuestas de evaluación y, en general, de disponer de los medios adecuados para garantizar su calidad.

El resultado de la evaluación realizada por los asistentes será incorporado a un informe de ejecución del proyecto.

### 6.4. MIGRACIÓN DE DATOS DEL SISTEMA ACTUAL:

Se aportará en la oferta plan de trabajo en el que se detallarán las fases del proceso de migración, las actividades a desarrollar en cada fase, así como los recursos disponibles para realizarlas y los perfiles profesionales de los mismos. Igualmente, se detallará la forma de verificación que se llevará a cabo para comprobar la fiabilidad de la migración de datos del sistema actual.





El adjudicatario deberá disponer de herramientas y procedimientos para el proceso de migración de datos desde las aplicaciones actuales (TAO GTWIN1.0) hacia el nuevo sistema. Se valorarán las características de los mismos, así como sus prestaciones en cuanto a garantizar la consistencia, integridad y fiabilidad en todo este proceso.

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

a) Definición del alcance cuantitativo y cualitativo del proceso: Qué tipo de datos se van a migrar y sus volúmenes.

Los datos que como mínimo deben incluirse en el proceso de migración deberán abarcar los ejercicios 2005 a 2020 y referidos a la siguiente información:

- La migración de datos de unidades fiscales o hechos imponible para la generación de padrones periódicos, así como las domiciliaciones bancarias, deberán quedar guardadas en la nueva aplicación informática, de forma que su búsqueda pueda realizarse de acuerdo con la referencia actual del programa de TAO.
- La migración de personas, terceros y/o contribuyentes respetarán íntegramente toda la información de la actual base de dato del programa informático de TAO, datos identificativos, con sus direcciones y dirección preferente de notificación, números de cuenta bancaria, números de teléfono, faxes, correo electrónico, idioma preferente de comunicación, representantes, personas relacionadas y observaciones o notas adjuntas a ellos.
- En los valores (liquidaciones, recibos y autoliquidaciones) todos los datos esenciales y observaciones anotadas, debiendo quedar guardados en la nueva aplicación informática de forma que su búsqueda pueda realizarse por el número secuencial actual de TAO, por su referencia, por el tipo de ingreso y por su referencia externa (Número de operación del Derecho Reconocido -DR- de contabilidad). En los valores se enlazarán los plazos fraccionados, entregas a cuenta y planes de pagos relacionados a éstos.
- En cuanto a los expedientes ejecutivos, se deberá migrar toda la información contenida en los mismos en cuanto a los trámites efectuados y fechas de ejecución, cuentas de embargo, bienes embargables, datos de empresa y trabajador, y mantener el número de expediente actual en algún campo para poder hacer búsquedas con referencia a dicho número.

b) Elección de la estrategia de migración y, en función de ella, las tareas a llevar a cabo para completar todo el proceso migratorio.

Una vez que se identifique el tipo y el volumen de datos a migrar, se deberá definir las



posibles tareas incluidas en la estrategia de la migración.

c) Deberán determinarse los procesos de cuadro, validación, verificación y pruebas que se llevarán a cabo para comprobar la fiabilidad de la migración.

Tras la carga de los movimientos del período entre la migración inicial y la actualización de los mismos en el Sistema, se procederá a realizar un informe de cuadro de la migración que deberá coincidir exactamente con el informe de cierre del pendiente en el anterior sistema del Ayuntamiento. Dicho informe será firmado por el Interventor, la Tesorera, el Técnico de Gestión Tributaria y de Recaudación del Ayuntamiento y del responsable de la empresa adjudicataria, dando fe de la finalización y corrección de la migración realizada.

## 6.5. CONTINUIDAD DEL SERVICIO:

Se aportará, al objeto de garantizar la continuidad del Servicio en caso de incidentes no previstos, el Plan de continuidad de Servicio, en el que se detallarán, además de los planes de recuperación y medios alternativos aplicados por la mercantil, su política de copias de seguridad.

## 6.6. PLAN DE PRUEBAS:

El licitador deberá presentar el Plan de Pruebas, tanto en la adecuación del sistema a las necesidades que requiere el Ayuntamiento, como en la conversión o transformación y migración de los datos actuales a la nueva plataforma. Asimismo, se incluirá algún proceso de corrección de posibles errores existentes.

Basado en estas actividades u otras que pueda ampliar, el licitador propondrá en su Plan de Proyecto, cuáles son las actividades e hitos que se compromete, junto con los mecanismos que aportará para garantizar el éxito del proyecto.

Para el correcto desarrollo de la implantación, asegurar la disponibilidad del servicio y el correcto mantenimiento del sistema, el adjudicatario proporcionará, al menos, los siguientes entornos de trabajo:

- Migración de datos: debido a las características del proyecto de implantación, será necesario contar, durante las actividades de migración, con un entorno especializado con gran capacidad de datos y de procesamiento, en el que se copiarán todos los datos a migrar, se realizarán todas las transformaciones y se generarán los ficheros de carga que sean necesarios.

- Pruebas: entorno en el que se realizarán las pruebas de integración y formación. El adjudicatario propondrá mecanismos de copia de datos periódicos



desde el entorno de producción a preproducción, con arreglo a lo que se determine, para garantizar la similitud de los entornos y la confidencialidad de los datos.

- Producción: entorno al que accederán los/las usuarios/as del Ayuntamiento y su ciudadanía para el funcionamiento del servicio.

- Otros: el adjudicatario podrá crear, con la conformidad del Ayuntamiento, los entornos adicionales que estime necesarios durante la implantación y para el resto de la duración del contrato.

El adjudicatario tendrá que especificar los servicios de operación, monitorización y administración de la infraestructura de la que dispone para ofrecer la máxima disponibilidad, rendimiento y prestaciones.

## 7. GESTIÓN DEL PROYECTO:

### 7.1. ORGANIZACIÓN DEL PROYECTO:

#### 7.1.1. Equipo de trabajo a aportar por el Adjudicatario:

El adjudicatario deberá aportar los recursos humanos y técnicos incluidos en el Plan de Trabajo.

El **Jefe de Proyecto** que aporte la empresa ofertante, actuará como responsable e interlocutor ante el Ayuntamiento en todos los asuntos relativos al proyecto contratado. A quien corresponderá:

- Planificar y coordinar el Proyecto, así como las tareas de cada uno de los participantes de la empresa adjudicataria.
- Evaluar e informar al Ayuntamiento de las posibles variaciones de alcance, fechas y requerimientos que se reporten en el informe de seguimiento del Proyecto. Adoptar, junto con los responsables del Proyecto del Ayuntamiento, las decisiones estratégicas y operativas.
- Dimensionar las necesidades de recursos humanos de la empresa a asignar al Proyecto en las distintas fases del mismo, informando de ello al Ayuntamiento, así como de las eventuales variaciones que, a este respecto pudieran producirse. Planificar y distribuir el trabajo entre el personal de la empresa adjudicataria asignado al Proyecto.





- Asumir el liderazgo para la ejecución y la coordinación de los trabajos, supervisando el correcto desempeño de las tareas asignadas a los miembros del equipo de la empresa adjudicataria.
- Velar por el cumplimiento de los objetivos del Proyecto.
- Controlar en reuniones periódicas, el avance del Proyecto y el cumplimiento de los plazos previstos, manteniendo puntualmente informado de ello al Ayuntamiento.
- Informar al Ayuntamiento de los riesgos y contingencias que pudieran producirse en cualquier área de actividad del Proyecto, así como proponer medidas preventivas y/o correctivas.

### 7.1.2. Dirección del Proyecto:

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

### 7.1.3. Seguimiento y control del Proyecto:

A efectos del seguimiento y control del Proyecto la empresa adjudicataria deberá designar a un Responsable ante el Ayuntamiento en todos los aspectos relacionados con el contrato.

El seguimiento y control del Proyecto se llevará a cabo por medio de:

- Reuniones de trabajo entre los Jefes de Proyecto del Ayuntamiento y de la empresa adjudicataria y sus respectivos Equipo de Trabajo, con la periodicidad que determine la evolución de los trabajos.
- Reuniones de seguimiento de la evolución del Proyecto entre la Dirección operativa del Proyecto, los Jefes de Proyecto y el personal que en cada caso se estime necesario, con periodicidad mínima mensual.
- Reuniones de seguimiento y dirección del Proyecto entre la Dirección del Proyecto, la Dirección operativa, los Jefes de Proyecto y el Responsable del contrato designado por la mercantil adjudicataria, con una periodicidad mínima trimestral.



#### 7.1.4. Lugar de trabajo de la empresa adjudicataria:

Los trabajos correspondientes se realizarán con los medios (estaciones de trabajo) y locales de la empresa adjudicataria, a no ser que el Ayuntamiento decida, de forma temporal o permanente, equipar determinadas estaciones de trabajo en los locales municipales para un determinado grupo de personas de la empresa que resulte adjudicataria.

Las comunicaciones entre los locales de la empresa y el Ayuntamiento se ajustarán a los estándares que establece el Ayuntamiento para el tipo de aplicación (Citrix, VPN, etc.).

La empresa utilizará su propia conexión a Internet para comunicarse con el Ayuntamiento, con una capacidad tal que ofrezca una velocidad de transferencia equivalente a la de los equipos conectados en local.

### 8. SOPORTE A LA GESTIÓN Y LA EXPLOTACIÓN:

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

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

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

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

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



El licitador indicará en su oferta el horario de prestación de este soporte a la gestión y explotación, que será como mínimo de lunes a viernes de 8:00 a 15:00 horas.

## 8.1. PRESTACIÓN DE SERVICIOS DE MANTENIMIENTO:

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

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

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

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

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

## 8.2. GESTIÓN DE INCIDENCIAS:

La prestación del servicio puede estar sujeta a incidentes que pueden comprometer el mantenimiento de unos niveles de servicio adecuados. En este sentido, y para evitar que estos incidentes impacten en la menor medida posible en la prestación del servicio, se establecen unos criterios de priorización de incidentes que

Página 65 de 79



permitan ofrecer unos tiempos de respuesta y resolución correctos. Estos criterios de priorización quedan recogidos en 2 tipos: Normal y críticos.

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

La gestión de las incidencias será impulsada de oficio por los servicios de gestión tributaria y recaudación del Ayuntamiento a través del técnico adscrito al mismo, tipificando en el momento de la comunicación de la incidencia si se trata de normal o crítica

Por lo que respecta a los tiempos de respuesta y resolución de las incidencias, se establecen los siguientes niveles de servicio:

TAREA	TIEMPO DE RESPUESTA	TIEMPO DE RESOLUCIÓN
Incidencia normal	≤ 4 horas	≤ 16 horas
Incidencia crítica	≤ 45 minutos	≤ 4 horas

### 8.3. GESTIÓN DE PETICIONES:

La prestación del servicio puede estar sujeta a nuevas necesidades posteriores a la implantación. Estas necesidades pueden ser de dos tipos: normales o urgentes, clasificándose como tales aquellas que puedan afectar al normal funcionamiento del SIGT.

Por lo que respecta a los tiempos de respuesta y resolución se han establecido los siguientes niveles de servicio:

TAREA	TIEMPO DE RESPUESTA	TIEMPO DE RESOLUCIÓN
Petición normal	≤ 2 días	≤ 7 días





Petición urgente	≤ 1 día	≤ 3 días
------------------	---------	----------

## 9. CONDICIONES CONTRACTUALES RELACIONADAS CON LA PROTECCIÓN DE DATOS Y LA PROPIEDAD, USO Y TRATAMIENTO DE DATOS.

En el marco del presente contrato, la seguridad de la información se contempla desde la doble incidencia de la norma reguladora de la materia en el ámbito de la administración electrónica y de la propia protección de datos de carácter personal. Por ello, las exigencias de seguridad del adjudicatario se dirigen fundamentalmente al cumplimiento del conjunto de garantías que resultan de aplicación al Sistema en virtud de ambos segmentos normativos y de las actualizaciones que se produzcan.

### 9.1. REGULACIÓN ESPECÍFICA DE LA PRESTACIÓN:

1. En materia de protección de datos y dada la naturaleza del objeto del presente contrato, el adjudicatario tendrá a todos los efectos la consideración de "encargado del tratamiento" y, como tal, tendrá que asumir las obligaciones que se deriven.

2. En relación con estas materias y al margen de las prescripciones específicas que se establezcan en estos pliegos, la empresa adjudicataria acepta como documentación contractual:

- Las medidas técnicas y organizativas de prestador para garantizar la seguridad en la gestión de documentos y la confidencialidad y protección de datos personales.
- Los requisitos específicos para la disponibilidad de los datos mediante un Acuerdo de Nivel de Servicio (SLA), con inclusión de los indicadores de calidad y los valores mínimos aceptables.
- La designación de un responsable del contrato por parte de la empresa adjudicataria, que, junto con la persona designada por el Ayuntamiento, actuarán como interlocutores en su seguimiento y para resolver las incidencias que puedan surgir.
- El compromiso de que la gestión del servicio en materia de seguridad se lleve a cabo por personal cualificado, de conformidad con lo que establece el ENS.

3. El adjudicatario asumirá la obligación de comunicar cualquier cambio que se

Página 67 de 79



produzca en las condiciones de prestación del contrato en relación con la infraestructura tecnológica, software, comunicaciones, seguridad, disponibilidad y uso de los datos, así como aquellos que puedan afectar a los subcontratistas involucrados en dicha prestación.

4. El adjudicatario deberá garantizar que puede habilitar mecanismos para permitir el acceso a la información del personal del Ayuntamiento para funciones control y auditoría en cualquier ámbito especificado en estas cláusulas, así como a efectos de investigación por las autoridades competentes.

## 9.2. SUBCONTRATACIÓN DE SERVICIOS:

La empresa adjudicataria, acreditará, asumirá e informará al Ayuntamiento, expresamente los siguientes requisitos:

- Identificación de los subcontratistas, de modo que pueda ser verificada, delimitando de manera clara y detallada los servicios prestados por terceros.
- Regulación contractual entre el proveedor principal y los terceros, con inclusión de cláusulas específicas sobre la protección de los datos a los que éstos últimos tengan acceso como consecuencia del contrato.
- Regulación contractual específica sobre el tratamiento de datos por parte de terceros con las mismas garantías de seguridad y tratamiento que el proveedor principal.
- Si la subcontratación prevé el tratamiento de datos de carácter personal, el/la subcontratista también será considerado "encargado del tratamiento" del fichero y así debe constar en el contrato entre las partes, con las correspondientes condiciones y medidas de seguridad.
- El Ayuntamiento deberá dar su consentimiento expreso antes de cualquier nueva subcontratación o en la modificación de las condiciones en que estos proveedores realicen su prestación.

## 9.3. PROPIEDAD Y USO DE DATOS:

Con respecto a la propiedad y el uso de los datos:

- La totalidad de los datos transferidos para la puesta en marcha del sistema y los que puedan generarse en el futuro son propiedad del Ayuntamiento de Alfafar.



- El uso de estos datos por parte de la mercantil adjudicataria como banco de pruebas para introducir posibles mejoras en la prestación del contrato debe ser previamente autorizado por el Ayuntamiento, que podrá monitorizar su uso.
- La restricción en el uso de los datos, más allá de las limitaciones relativas a la confidencialidad y protección de datos personales establecidos en estas especificaciones técnicas, incluye cualquier uso o explotación, comercial o no, de tales datos de forma anónima y disociada.
- La propiedad del Ayuntamiento sobre los datos incluye, asimismo, los metadatos derivados de la utilización del sistema en la gestión administrativa y explotación que el Ayuntamiento lleve a cabo.

#### 9.4. PORTABILIDAD DE DATOS:

La empresa adjudicataria deberá garantizar en todo momento la portabilidad de los datos derivados de la gestión del contrato, conforme a los siguientes requisitos:

- La entrega de los datos y documentos se llevará a cabo al final del contrato en el formato convenido en el mismo.
- Los formatos de retorno se corresponderán con las especificaciones del Esquema Nacional de Interoperabilidad y su catálogo de estándares, es decir, serán estándares abiertos que garanticen la neutralidad tecnológica.
- El tiempo de entrega será lo más breve posible y en ningún caso impedirá la continuidad de la prestación si ha sido otorgada a otro proveedor, de acuerdo con el Plan de Retorno. La empresa adjudicataria asumirá que facilitará la transferencia de datos a otro proveedor.
- La entrega de los datos y documentos se acompañará de los requisitos necesarios para garantizar su integridad y su autenticidad, con arreglo a la ENI, ya sea al final del contrato o en cualquier otro momento que se estipule o se considere necesario por el Ayuntamiento.
- Los datos se entregarán en forma estructurada, basada en el modelo relacional y con la documentación necesaria para la adecuada migración y puesta en marcha.
- La portabilidad de los datos y documentos no supondrá costes en ningún caso.

La portabilidad de datos se podrá exigir anticipadamente a la finalización del

Página 69 de 79





contrato si se acredita el incumplimiento de las condiciones específicas de estos pliegos u otras causas que lo justifiquen, así como por el tratamiento inadecuado por parte de una empresa subcontratada o por la falta de seguridad en las transferencias de datos. También se podrá exigir cuando se produzcan modificaciones unilaterales por parte del proveedor de las condiciones de la prestación.

### 9.5. PLAN DE RETORNO Y TERMINACIÓN DEL CONTRATO:

Cuando se requiera o finalice la prestación, se exigirá la obtención de los datos estructurados que ha utilizado el sistema, para, posteriormente, realizar la eliminación completa y permanente de estos datos en la infraestructura de la empresa contratista saliente, así como la certificación de que el proceso de eliminación se ha realizado correctamente.

Al efecto las empresas licitadoras deben incluir en su oferta un Plan de Retorno de la prestación, que se acordará en el caso de ejecución del contrato, quedando el adjudicatario obligado al traspaso al Ayuntamiento, o a un tercero designado por éste, de aquellos elementos afectos a la prestación del contrato, sin ningún coste adicional para el Ayuntamiento.

La mercantil saliente estará obligada a mantener el cumplimiento de sus obligaciones durante el período acordado, así como a colaborar con el fin de facilitar la transferencia a la mercantil entrante, traspasando los medios y procedimientos necesarios para la correcta prestación del contrato. El equipo de la mercantil saliente encargada de realizar la transferencia deberá haber formado parte de la gestión de la prestación.

Durante este período, que será planificado por el Ayuntamiento y tendrá una duración máxima de dos meses, la mercantil saliente no podrá aumentar los importes de la prestación, vigentes en el momento de la finalización formal del contrato.

Consideraciones al respecto de la **Terminación del contrato**:

1. La terminación de la prestación se traducirá en la aplicación del Plan de Retorno y la eliminación de todos los datos y documentos de forma que esta información no pueda ser recuperada ni reconstruida, incluyendo los metadatos asociados a esta información.
2. El plazo para llevar a cabo la eliminación completa y definitiva de la información será como máximo de 3 meses desde el momento en que el Ayuntamiento y la empresa prestataria hayan realizado las correspondientes comprobaciones de integridad y puesta en marcha y firmado el correspondiente documento de recepción.





3. La empresa adjudicataria incluirá en su Plan de Retorno el compromiso de certificar la eliminación de los datos y garantizar la trazabilidad y auditoría por parte del Ayuntamiento.

### 9.6. CÓDIGO FUENTE:

La empresa adjudicataria deberá garantizar la disponibilidad del código fuente de la aplicación en caso de cierre de la empresa por cualquier motivo, o bien por cambio en la línea de negocio de la empresa, medie o no fusión o absorción por otros. En tales supuestos la empresa adjudicataria deberá hacer entrega de los códigos fuente del aplicativo antes de la terminación del contrato.

## 10. SEGURIDAD DE LA INFORMACIÓN

### 10.1. UBICACIÓN DE LOS DATOS:

1. La empresa adjudicataria deberá acreditar en todo momento la ubicación de los servidores en los que gestiona y almacena los datos (CPD principal y Centro de respaldo), así como la ubicación de los servidores en los que realice las copias de seguridad.

2. Los sistemas de información y comunicaciones para la recogida, almacenamiento, procesamiento y gestión de los padrones municipales de habitantes y otros registros de población, datos fiscales relacionados con tributos propios o cedidos y datos de los usuarios del sistema nacional de salud, así como los correspondientes tratamientos de datos personales, deberán ubicarse y prestarse dentro del territorio de la Unión Europea.

3. Los datos a que se refiere el apartado anterior 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.

4. Los datos de las transferencias que pueden realizarse fuera de los países aceptados requerirán, previamente, la conformidad del Ayuntamiento y la autorización preceptiva de la AEPD, de acuerdo con las garantías internacionales establecidas en cada momento.



5. La empresa adjudicataria queda obligada a informar al Ayuntamiento de si una autoridad competente de un tercer país puede solicitar y obtener información, y bajo que condiciones, sobre los datos de carácter personal de los ficheros que gestiona en sus servidores o que tenga contratados.

6. El incumplimiento de las cláusulas sobre la ubicación de los servidores será causa de rescisión del contrato y el Ayuntamiento declina cualquier responsabilidad e indemnización por este motivo, así como por la denegación de autorización de transferencias internacionales por parte de la AEPD.

## 10.2. MEDIDAS DE SEGURIDAD:

1. La empresa adjudicataria y cualquier posible subcontratista deberá acreditar que dispone de un plan de contingencia en materia de seguridad.

2. La empresa adjudicataria deberá disponer de profesionales cualificados y con niveles adecuados de gestión y experiencia en las prestaciones objeto del presente del contrato.

3. La empresa adjudicataria y cualquier subcontratista deberán acreditar referencias precisas, documentadas y probadas de que los productos de seguridad, equipos, sistemas, aplicaciones o sus componentes han sido previamente certificados al menos con nivel medio por el Organismo de Certificación del Esquema Nacional de Evaluación y Certificación de Seguridad de Tecnologías de la Información. En el caso de que no exista certificación o esté en proceso, se aportaran referencias precisas, documentadas y probadas de ser el más idóneo, según la cláusula administrativa particular del Anexo V del Esquema Nacional de Seguridad.

4. La descripción técnica del servicio que implique tratamiento automatizado de datos personales debe incluir el nivel de seguridad, básico, mediano o alto, que permita lograr el que se establece en la legislación vigente.

5. Los subcontratistas deben aplicar los niveles de seguridad de la información en relación con el nivel de sensibilidad de los datos, de conformidad con lo dispuesto en la legislación vigente.

6. También se adoptarán las medidas necesarias en el almacenamiento y transmisión de datos en entornos considerados inseguros (ordenadores portátiles, asistentes personales, dispositivos periféricos, etc.), con arreglo al artículo 21 del ENS y, especialmente en la transmisión de datos de nivel alto.

8. El Ayuntamiento deberá disponer de la información pertinente sobre los métodos de cifrado de datos por parte del adjudicatario.



9. El adjudicatario deberá informar al Ayuntamiento de las posibles medidas de seguridad que éste debe adoptar para evitar daños a sus datos.

10. El adjudicatario asumirá la obligación de registrar las incidencias que afecten a los datos y las medidas adoptadas para resolverlas y a informar sobre las mismas al Ayuntamiento, de conformidad con las disposiciones del ENS.

11. La mercantil adjudicataria y sus subcontratistas realizarán copias de seguridad con garantías de disponibilidad e integridad de los datos y dispondrán de un plan de continuidad de la actividad para hacer frente a las posibles incidencias que puedan afectar a sus sistemas de información.

12. El adjudicatario se someterá a las auditorías ordinarias y extraordinarias con arreglo a la legislación vigente y facilitará información precisa de quién las realiza y en base a qué estándares.

13. El adjudicatario también facilitará información de cómo se auditarán internamente las medidas de seguridad y el Ayuntamiento siempre tendrá la opción de verificarlas y consultar los registros de accesos a los datos, así como las auditorías de seguridad interna y externa.

### 10.3. GESTIÓN DE USUARIOS:

El sistema, como requisitos básicos de seguridad:

- Proporcionará funcionalidad propia respecto a los controles de acceso al mismo, así como funciones que permitirán personalizar, para cada perfil de usuario, sus características de acceso y operatividad. La administración de los perfiles estará centralizada en una figura (Administrador de perfil) asociada a una o varias personas del Ayuntamiento que serán los responsables de la asignación, modificación y denegación de permisos de acceso a los usuarios del sistema.
- Permitirá definir perfiles de usuarios externos al Ayuntamiento, con el objetivo de permitir diferentes operativas de Gestión Tributaria a colectivos específicos y a Contribuyentes debidamente identificados.
- El módulo de seguridad ofrecerá, a cada usuario, únicamente las funcionalidades asociadas a su perfil, contemplando los principios del mínimo privilegio, necesidad de conocer y capacidad de autorizar. Dispondrá de una herramienta de administración de perfil manejable por usuarios no informáticos, desde la cual se podrá personalizar el entorno de la aplicación bajo la premisa inicialmente requerida (interfaz de usuario determinada por su perfil).

Página 73 de 79





- El módulo de seguridad tendrá las funciones de verificación de caducidad de palabras de paso, dato que deberá ser parametrizable, así como mecanismos de validación de formato de palabras de paso (longitud mínima, símbolos, reglas), provocando la desactivación ante un determinado número de intentos fallidos de acceso en el proceso de autenticación.
- Registrará todos los movimientos realizados por cada usuario, a nivel de transacciones puntuales, incluyendo los intentos de acceso fallido que puedan ocurrir. Estos trazos de auditoría permitirán un control exhaustivo e integrado de las operaciones que se realicen sobre el sistema.
- Dispondrá de un fichero histórico de movimientos de operaciones tributarias y recaudatorias, con consultas e informes específicos que permitan auditar las operaciones llevadas a cabo en base a criterios múltiples, permitiendo obtener su estado y características tanto de forma cronológica como operativa.
- Permitirá la utilización de diferentes certificados digitales (al menos, FNMT, ACCV y DNI electrónico) para el proceso de autenticación.
- Incorporará mecanismos que permitan la firma electrónica de documentos generados en el propio sistema.
- Contará con herramientas de auditoría que faciliten el diagnóstico y tratamiento de incidencias.

## 11. CONFIDENCIALIDAD Y PROTECCIÓN DE DATOS PERSONALES:

### 11.1. COMPROMISO DE CONFIDENCIALIDAD:

1. Los datos a gestionar se utilizarán exclusivamente para el uso descrito en el contrato, estando terminantemente prohibido hacer un uso diferente por parte del contratista o de terceros no autorizados previamente.
2. La mercantil adjudicataria informará al Ayuntamiento sobre las instrucciones de confidencialidad que rigen sobre su personal.
3. La confidencialidad por parte de la empresa adjudicataria y su personal es permanente y regirá durante el período de validez del contrato y también una vez éste haya finalizado.





## 11.2. RESPONSABILIDAD EN MATERIA DE DATOS PERSONALES:

1. Es de aplicación la Ley Orgánica 3/2018, de 5 de diciembre, de Protección de datos de carácter personal (LOPD), y demás normativa vigente en cada momento.
2. El Ayuntamiento es el responsable del fichero o ficheros con información personal.
3. El acceso, gestión o la integración de datos de carácter personal en los sistemas que son propiedad de la empresa adjudicataria implica que ésta tiene la condición de encargado del tratamiento del fichero.
4. Los subcontratistas quedarán obligados solo ante el contratista principal que asumirá, por tanto, la total responsabilidad de la ejecución del contrato frente a la Administración, con arreglo estricto a los pliegos de cláusulas administrativas particulares o documento descriptivo, y a los términos del contrato; incluido el cumplimiento de las obligaciones en materia medioambiental, social o laboral a que se refiere el artículo 201, así como de la obligación a que hace referencia el último párrafo del apartado 1 del artículo 202 referida al sometimiento a la normativa nacional y de la Unión Europea en materia de protección de datos.

El conocimiento que tenga la Administración de los subcontratos celebrados en virtud de las comunicaciones a que se refieren las letras b) y c) del apartado 2 de este artículo, o la autorización que otorgue en el supuesto previsto en la letra d) de dicho apartado, no alterarán la responsabilidad exclusiva del contratista principal.»

## 11.3. MEDIDAS DE AUDITORÍA Y SEGURIDAD:

1. La empresa adjudicataria aplicará todas las medidas de seguridad requeridas por la ley y, como encargada del tratamiento del fichero, informarán al Ayuntamiento del nivel de seguridad del fichero o ficheros y colaborarán con su inscripción ante el organismo competente.
2. Las aplicaciones contratadas para la prestación del contrato deben permitir una gestión adecuada de los usuarios y sus accesos, así como la trazabilidad de las acciones si el nivel de sensibilidad de los datos así lo requiere.
3. Si el servicio se lleva a cabo en las instalaciones o sistemas del adjudicatario, éste, está comprometido a implementar las medidas para garantizar la integridad y seguridad de los datos exigidas por la legislación vigente, incluyendo la elaboración de un Documento de Seguridad, del que entregará copia al responsable. Las medidas de seguridad deberán especificar lo siguiente:

Definición de deberes y obligaciones del personal; Registro de incidencias; Control



de accesos; Gestión de soportes y documentos; Identificación y autenticación; Copias de Seguridad y recuperación; Responsable de la seguridad; Auditoría interna o externa en el área de datos de carácter personal.

4. Si el servicio se lleva a cabo en las instalaciones o sistemas del adjudicatario, este debe indicar la dirección o referencia específica para que el Ayuntamiento puede conocer los detalles.

5. En el caso de datos personales con un nivel requerido de seguridad de nivel medio o alto, el adjudicatario tendrá que someterse a una auditoría externa de conformidad con la LOPD y su Reglamento y deberá proporcionar información precisa de quién la realiza y bajo qué estándares se lleva a cabo.

#### **11.4. RECOPIACIÓN DE DATOS Y LOS DERECHOS DE ACCESO, RECTIFICACIÓN, CANCELACIÓN Y OPOSICIÓN (ARCO):**

1. En los formularios de recogida de datos se utilizará el texto informativo aprobado por el Ayuntamiento, con la información que determina el artículo 5 de la LOPD y se hará mención expresa, si es el caso, de la responsabilidad del adjudicatario como encargado del fichero.

2. La empresa adjudicataria garantizará la cooperación y proporcionará las herramientas para el ejercicio de los derechos de acceso, rectificación, cancelación y oposición por parte de los ciudadanos.

3. La empresa adjudicataria ofrecerá información detallada sobre el procedimiento a seguir en el ejercicio de los derechos ARCO y sobre quién asumirá la ejecución y respuesta a las personas interesadas, dentro de los plazos establecidos por la ley, dando cuenta al Ayuntamiento.

4. En caso de que se realice el ejercicio de los derechos directamente ante el encargado de tratamiento de los datos y éste pueda resolver, lo hará en lugar de responsable del fichero e informará en paralelo al Ayuntamiento.

#### **11.5. ELIMINACIÓN DE DATOS:**

1. Al final de la prestación, la empresa adjudicataria procederá a la destrucción de los datos de forma segura, una vez devueltos éstos al Ayuntamiento o transferidos a la nueva encargada del tratamiento que el Ayuntamiento haya podido designar. Los datos que por razones de responsabilidad derivada se tuvieran que conservar durante un tiempo, permanecerán bloqueados de forma apropiada.



2. La empresa adjudicataria certificará formalmente al Ayuntamiento la eliminación o bloqueo de los datos objeto de la prestación, así como de los resultantes de su gestión.

3. La empresa adjudicataria informará al Ayuntamiento sobre los métodos y mecanismos de eliminación y bloqueo que se aplicarán sobre los datos gestionados.

## 12. ACUERDOS DE NIVEL DE SERVICIO (SLA)

La operatividad del Sistema y, por tanto, su monitorización debe ser 24x7 durante los 365 días del año.

A continuación, se definen los acuerdos de nivel de servicio (SLA, Service Level Agreement) que deben cumplir las prestaciones descritas en este Pliego: El horario de prestación es el siguiente:

- Normal horario de 7:30 a 19:30 horas, de lunes a viernes.
- Extendido, de 19:30 a 7:30, del lunes a viernes, además de todo el día los fines de semana y festivos.

Para el control y seguimiento de la calidad de la prestación, durante la vigencia del contrato la empresa adjudicataria deberá proporcionar, al principio de cada mes, los siguientes informes:

- Informe sobre las incidencias ocurridas durante el mes anterior.
- Informe sobre el nivel de disponibilidad durante el mes anterior, detallando la disponibilidad en cada uno de los días del mes por los tiempos enumerados.

Estas garantías serán revisadas cada 6 meses, pudiendo ser modificadas, previo acuerdo expreso entre las partes.

La mercantil adjudicataria pondrá a disposición del Ayuntamiento un número de teléfono directo con el Departamento de Sistemas y Comunicaciones para problemas informáticos serios, con horario de atención de lunes a viernes de 8:00 a 20:00.

La mercantil adjudicataria no se conectará con acceso remoto a los puestos de trabajo de los usuarios sin la previa autorización del Ayuntamiento.





### 12.1. PARÁMETROS DE CONTINUIDAD DEL NEGOCIO:

El RTO (Recovery Time Objective), tiempo durante el cual el Ayuntamiento puede tolerar la falta de funcionamiento de la aplicación y la caída del nivel de servicio asociada, sin afectar a la continuidad del negocio, queda establecido en 12 horas.

El RPO (Recovery Point Objective), tiempo de riesgo de pérdida de datos que el Ayuntamiento considera tolerable, queda establecido en 1 hora.

### 13. DOCUMENTACIÓN:

Los manuales de usuario y toda la documentación del sistema serán entregados en formato digital y se mantendrán permanentemente actualizados con las nuevas funcionalidades y modificaciones realizadas en la aplicación.

La aplicación se entregará documentada respecto al modelo de datos, de forma que el Ayuntamiento pueda disponer del conocimiento necesario para que pueda explotar la información de forma independiente

### 14. PROPIEDAD INTELECTUAL DE LA APLICACIÓN

Las empresas oferentes deberán certificar la propiedad intelectual de la aplicación ofertada, mediante el correspondiente certificado de Registro de la Propiedad Intelectual.

### 15. COMPROBACION DE LAS FUNCIONALIDADES Y DEMOSTRACIONES:

Para la valoración de las ofertas presentadas, la Dirección operativa junto con los Jefes de Proyecto realizarán la comprobación relativa a la Cobertura de las funcionalidades respecto a los requisitos del presente Pliego Técnico. Para ello, las ofertas deberán presentar por cada subapartado del apartado 4-Funcionalidades:

Descripción general del tratamiento de cada Módulo en el Aplicativo ofertado. Documentación funcional y técnica. Especial mención al Flujograma de tramitación y al Modelo de datos.

Manuales de usuario, de formación y de Administrador del módulo.

Mención de las cuestiones que aportan valor añadido al mínimo solicitado en el Pliego.



Además de la documentación anterior, el Ayuntamiento exigirá a los licitadores demostración de que la aplicación ofertada, con todas las funcionalidades exigidas en el presente Pliego, está desarrollada y operativa, con el fin de verificar que se ajusta a sus exigencias. Con este fin, citará a las empresas licitadoras para la verificación y valoración de sus ofertas. Cada sesión se dividirá en dos partes, una primera de comprobación de la constancia en el aplicativo de las funcionalidades ofertadas y otra de valoración de las mismas.

### **15.1. COMPROBACIÓN DE LAS FUNCIONALIDADES.**

Para la comprobación de la constancia en el aplicativo de las funcionalidades exigidas por el Ayuntamiento y ofertadas por la mercantil licitadora, ésta se conectará a un entorno real con características lo más similares posible a las del Ayuntamiento.

De contrastarse que no está contemplada en el aplicativo alguna de las funcionalidades exigidas no será necesaria la fase de demostración.

### **15.2. DEMOSTRACIÓN DE LAS FUNCIONALIDADES:**

Finalizada la verificación del apartado anterior, el Ayuntamiento exigirá la demostración de la resolución de algunos casos prácticos en el aplicativo ofertado, en un entorno con datos de prueba.

El resultado de esta demostración será evaluado a efectos de la oferta, según los siguientes criterios:

- Cobertura funcional.
- Facilidad de uso, flexibilidad y facilidad de adaptación a la forma de trabajo.
- Cuestiones que aportan valor añadido.
- Potencial evolutivo en la gestión.

Documento firmado electrónicamente.

