



Concello do Grove

PLIEGO DE PRESCRIPCIONES TÉCNICAS QUE REGIRÁN LA ADJUDICACIÓN DEL CONTRATO MIXTO DE SUMINISTRO Y SERVICIO PARA LA IMPLANTACIÓN Y MANTENIMIENTO DE UN SISTEMA DE INFORMACIÓN PARA LA GESTIÓN Y RECAUDACIÓN DE LOS INGRESOS MUNICIPALES DEL CONCELLO DO GROVE.

1. INTRODUCCIÓN

El Concello do Grove necesita abordar un proceso de modernización de sus servicios, con el objetivo de incrementar la eficiencia en la gestión tributaria y recaudatoria, mejorando al mismo tiempo la calidad del servicio que se presta a los ciudadanos.

Los licitadores deberán aportar toda la documentación necesaria para evaluar el alcance funcional del sistema de información, así como los servicios tecnológicos y profesionales que incluyen en su oferta, ya que serán la base del estudio para la valoración de las propuestas. La oferta del adjudicatario, junto con el contrato a celebrar, serán los elementos de referencia para evaluar la correcta ejecución del proyecto, que en todo caso será acorde con las exigencias de este pliego de condiciones.

El objeto del contrato consiste en la contratación de un servicio de implantación y mantenimiento de un sistema de información para la gestión tributaria y recaudación municipal. La implantación incluirá el suministro, instalación, configuración y soporte de la puesta en servicio del software de gestión y del Mantenimiento una vez operativo el sistema, durante los 2 siguientes años a su implantación.

En dicha implantación se recoge la necesidad del Concello do Grove de poner en marcha un sistema de gestión tributaria y recaudación que cubra las necesidades de la Gestión tributaria y el Servicio municipal de Recaudación de una forma integrada, permitiendo la interacción con entidades financieras y otras Administraciones, adecuando las arquitecturas y filosofías de trabajo que permiten las nuevas tecnologías, evitando problemas de interacción y optimizando los procesos para que el sistema facilite y agilice la labor de los trabajadores. Adicionalmente, en el Plan de Mantenimiento, **se exige** que las labores de mantenimiento del sistema se realicen de forma presencial al menos durante el primer año de contrato en las propias instalaciones del Concello do Grove.

2.OBJETO DEL CONTRATO

El objeto de la presente contratación es la implantación (suministro, instalación, configuración y soporte en la puesta en servicio) y mantenimiento de un Sistema de Información para la Gestión y Recaudación de los ingresos municipales del Concello do Grove. El suministro hace referencia al sistema de información en sentido amplio, para cuyo funcionamiento será necesario hacer uso de diferentes elementos lógicos (software, programas, licencias) y físicos (servidores físicos en local). En base a la ubicación de los servidores en los que se ejecute el sistema de información solo se admitirán las implantaciones en las dependencias municipales.

La empresa adjudicataria suministrará, configurará, pondrá en servicio y dará soporte

Diligencia: El presente pliego fue aprobado mediante Decreto de la Alcaldía nº 2019-0997 de 19/11/2019. Firmado digitalmente: El Secretario General.



Cod. Validación: ATC4NQDTZFG7RTPLEP5X43HHSS | Corrección: <http://concellogrove.sedelectronica.gal/>
Documento firmado electrónicamente desde la plataforma esPublico | Páxina 1 a 23



Concello do Grove

y mantenimiento a todo el hardware y software necesario.

El período para el suministro, la instalación y la configuración deberán ser ejecutadas en el **plazo máximo de 3 meses** desde la formalización del contrato. El período de mantenimiento: 2 años una vez finalizada la fase de implantación, desde la plena puesta en servicio del sistema.

Las licencias y aplicativos incluidos en la solución propuesta serán válidos tanto para el Concello do Grove como para sus organismos dependientes. Las características de las aplicaciones informáticas y demás servicios adicionales requeridos en el pliego tienen carácter de mínimos y son de obligado cumplimiento, teniendo que estar disponibles en el momento de la firma del contrato.

3.DESCRIPCIÓN DEL PROYECTO

3.1. Arquitectura de la aplicación.

- La solución tecnológica se implantará dentro de las instalaciones municipales.
- La solución debe funcionar sobre los sistemas operativos que actualmente están instalados en el concello (Microsoft Windows en todas sus versiones).
- La visualización de documentos preferiblemente será en el formato Adobe Reader para presentar pdfs.
- La aplicación se instalará en todos los ordenadores que el Concello designe tanto aquellos que se encuentren físicamente dentro del edificio administrativo como externamente en otras dependencias Municipales.
- La base de datos de la aplicación se instalará en el servidor de datos del Concello o se proporcionará al Concello un equipo para hacer esa función.
- La solución tecnológica permitirá restricciones de acceso a la base de datos por IP y por usuario.
- La aplicación debe ser una solución modular, que permita habilitar módulos o incrementar procesos de forma escalable y progresiva según las necesidades.
- Disponer de un sistema automático de actualización del aplicativo, con la mínima intervención de los usuarios.
- Conexión con Microsoft Office® y Open Office®.

3.2 Interoperatividad.

El Sistema deberá permitir la interoperatividad con los siguientes sistemas:

- Ficheros de intercambio CSB (Cuaderno Superior Bancario):
Cuaderno 60 (Modalidades de pago 1, 2 y 3).
Cuaderno 19 (Fichero de domiciliados y fichero de rechazo/devoluciones formato *.txt o *.xml)
Cuaderno 64.
- Ficheros de intercambio con la Dirección General de Catastro:
Fichero DGC-PAD (Padrones de IBI Urbana, Rústica, BICES),

Diligencia: El presente pliego fue aprobado mediante Decreto de la Alcaldía nº 2019-0997 de 19/11/2019. Firmado digitalmente: El Secretario General.





Concello do Grove

- DGC-DOC(fichero de alteraciones catastrales trimestrales)
Realización de la descarga de planos, fotos etc.
- Ficheros de intercambio con la Dirección General de Tráfico:
DGT-RGV (Registro General de Vehículos)
DGT-MOVE (Fichero de movimientos de las alteraciones mensuales).
ATMV (Acreditación telemática del Impuesto sobre Vehículos de Tracción Mecánica).
- Ficheros de importación procedentes de la AEAT:
Matrícula de actividades económicas, contribuyentes exentos y obligados al pago.
- Comunidades Autónomas/Diputaciones:
Xunta de Galicia-Augas de Galicia, modelo para la liquidación del Canon del Agua y confección del fichero de impagados. Deberá ajustarse obligatoriamente al modelo AU-230A de Aguas de Galicia.
Deputación de Pontevedra - ORAL, Exportación fichero para el envío a la vía Ejecutiva.
Deputación de Pontevedra - ORAL importación fichero de ingresos/bajas.
- BOE (Boletín Oficial del Estado)
Generación del fichero para la publicación en el TEU (Tablón Edictal Único).
- INE (Instituto Nacional de Estadística):
Importación del fichero de importación de vías y tramos.
- Plataforma del Consejo General de Notariado (ANCERT)
Importación de los índices de Plusvalías.
- Contabilidad: Fichero para la exportación contable de ingresos y de bajas.
- Generación de recibos:
Fichero de intercambio para el alta de recibos (procedentes de entidades externas).
Exportación de ficheros para la impresión de recibos por entidades externas colaboradoras.
- Lecturas de Agua:
Generación del fichero de lecturas del agua.
Importación de las lecturas de agua y de las incidencias/observaciones resultantes.





Concello do Grove

- Documentos de salida, respetando los márgenes para su inclusión en espublico-gestiona.

3.3 Oficina virtual del contribuyente.

El contribuyente podrá acceder, previa identificación, a la consulta de los datos personales, consulta y descarga de los recibos pendientes de pago, simulaciones de cálculo de liquidaciones de distintos tributos, pagos telemáticos, solicitudes telemáticas, consulta del estado de los trámites iniciados, y cualquier otro trámite telemático necesario.

Del mismo modo, la información generada por los ciudadanos en la ejecución de los diversos trámites (pagos, cambios de datos, solicitudes de domiciliación, etc.) deberá quedar almacenada en el sistema.

Por otro lado, para dar validez jurídica a los trámites realizados de forma telemática a través de la oficina virtual, el sistema contemplará:

La necesidad de registrar las solicitudes de los ciudadanos y la documentación asociada a dichas solicitudes mediante firma electrónica del ciudadano.

Garantizar la autenticidad y veracidad tanto de la información proporcionada por el interesado como de los empleados públicos.

El cumplimiento de los estándares de usabilidad y accesibilidad.

La oficina virtual del contribuyente incluirá información almacenada en el propio sistema, así como información de sistemas externos con los que exista integración.

Se descartará las aplicaciones que no integren todas estas funcionalidades.

Si en el plazo de los 30 días siguientes a la instalación y configuración del programa se detectará que éste no se ajusta a los requisitos funcionales y técnicos exigidos en este pliego, ello será causa de resolución del contrato procediéndose a exigirle la indemnización de los daños y perjuicios ocasionados.

3.4. Acceso al sistema, seguridad y auditoria de la información:

La seguridad de la información se contempla desde la doble incidencia de la normativa reguladora y de la propia de la protección de datos de carácter personal. Por ello, las exigencias de seguridad que ofrecemos se dirigen fundamentalmente al cumplimiento del conjunto de garantías que resultan de aplicación al sistema en virtud de ambos segmentos normativos.

Se deben restringir las IP de acceso al servidor de datos, además de la creación de usuarios con permisos a los módulos y funcionalidades según su perfil.

El sistema contará con una auditoria de información que permita hacer un seguimiento de todos los movimientos realizados por los usuarios y un histórico de los cambios producidos en los registros.

La administración de los perfiles esta centralizada en la figura de 'Administrador del

Diligencia: El presente pliego fue aprobado mediante Decreto de la Alcaldía nº 2019-0997 de 19/11/2019. Firmado digitalmente: El Secretario General.





Concello do Grove

sistema' que se puede asociar a una o varias personas, serán responsables de la asignación, modificación y/o denegación de permisos de acceso a los usuarios del sistema.

Debe existir la posibilidad de definir perfiles de usuarios externos al propio organismo, con el fin de proporcionar diferentes funcionalidades de Gestión Tributaria a entidades colaboradoras o a personal/servicio debidamente identificados.

El módulo de seguridad dispondrá de funciones específicas de verificación de caducidad de contraseñas, dato que debe ser parametrizable, así como mecanismos de validación de formato de palabras de paso (longitud mínima, símbolos, reglas), provocando la desactivación ante un número determinado de intentos fallidos de acceso en el proceso de autenticación.

Histórico de movimientos con informes específicos que permitan auditar las operaciones llevadas a cabo en base a múltiples criterios, permitiendo obtener su estado y características tanto cronológica como operativamente.

Se establecerá un sistema de seguridad física y control de acceso a las instalaciones del Centro de Proceso de Datos, así como los sistemas de infraestructura que garantizan una adecuada disponibilidad del servicio:

- Suministro de energía eléctrica estabilizada interrumpida
- Extinción de incendios
- Seguridad física, etc.

Se implantará un sistema con las medidas necesarias de seguridad para asegurar la disponibilidad, confidencialidad e integridad de los datos manejados y de la documentación facilitada.

Sistema de copia de seguridad de la información redundante, que permita en un tiempo reducido, sacar todas las copias de la base de datos que queramos en función de días/horas que se quieran establecer.

Restauración de la base de datos en un periodo de tiempo reducido.

3.5. Requisitos Funcionales

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, además del Reglamento General de Recaudación entre ellas las siguientes:

- Multi-idioma (Castellano y Gallego).
- Multientidad.
- Entorno operativo sencillo para el usuario.
- Modularidad: constituido por módulos con finalidades y operatividades definidas.

Diligencia: El presente pliego fue aprobado mediante Decreto de la Alcaldía nº 2019-0997 de 19/11/2019. Firmado digitalmente: El Secretario General.





Concello do Grove

- Integración entre los módulos.
- Parametrización y/o configuración según necesidades y casuísticas del concello.
- Poder gestionar varios centros de trabajo/entidades.
- El sistema debe tener un plan de seguridad en el acceso a la información e integridad de los datos además de un sistema de recuperación en caso de fallo, política de backup y recuperación de datos.
- Realización de copias de seguridad y restauración de los datos.
- Diseño y configuración de los informes, fichas y listados adaptados a las necesidades y características del Concello.
- Sistema de introducción masiva y automatizada de recibos provenientes de otras aplicaciones y/o de otros colaboradores externos.
- Exportación de datos. Permitir exportar la información en formato pdf y formatos ofimáticos.
- Disponibilidad de una consulta en línea o sistema de ayuda on-line.
- Correo electrónico. Cualquier documento que se genere en la aplicación debe poder ser reenviado por mail adjuntando el documento en formato pdf y aplicándole medidas de seguridad si fuera necesario.
- El sistema debe disponer de tablas auxiliares para la configuración de los parámetros como tarifas, coeficientes, IVA, conceptos, etc.
- Programas de cálculo. El debe contar con un sistema para definir las formulas y programas de cálculo que sean necesarios para establecer las cuotas/tarifas de los tributos.
- Sistema para la introducción de hojas de cálculo con las tarifas/bonificaciones ya establecidas y con el cálculo de cuota ya establecido.
- Gestión de los cuadernos bancarios CSB 60 Modalidad 1/2/3, cuaderno 19 y cuaderno 64.
- Domiciliación de los recibos vía Cuaderno 60.
- Histórico de domiciliaciones censales.
- Poder adjuntar la domiciliación escaneada en el objeto tributario.
- Carga de soportes informáticos provenientes 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.
- La posibilidad de emitir y gestionar recibos multi-concepto.
- Diferenciación de los recibos entre Liquidaciones/Autoliquidaciones/Recibos Padrón.
- Aprobación de los recibos por el órgano correspondiente.
- Saber si el recibo ha sido devuelto.
- Aplicación del recargo del 5% en recibos fuera de plazo.
- Cartas recordatorias previo pase a recaudación ejecutiva.
- El cálculo y emisión de padrones tributarios de carácter periódico, definición de fechas, tipo de recibo y parametrización del detalle de la remesa.
- La posibilidad de realizar padrones simulados.
- El mantenimiento de bonificaciones y exenciones en los hechos imposables.
- La gestión de cotitulares en los hechos imposables, con la posibilidad de emisión de recibos a nombre del segundo nombre.

Diligencia: El presente pliego fue aprobado mediante Decreto de la Alcaldía nº 2019-0997 de 19/11/2019. Firmado digitalmente: El Secretario General.



Cod. Validación: ATG4NQDT2FG7RTPLEP43HHSS | Corrección: <http://concellogrove.sedelectronica.gal/>
Documento asinado electrónicamente desde a plataforma xestiona esPublico | Páxina 6 a 23



Concello do Grove

- Posibilidad de realizar cobros parciales o entregas a cuenta y emisión de justificantes de pago.
- Emisión de certificados de deuda y de pago.
- Fraccionamientos/Aplazamientos de recibos, cálculo automático de intereses y emisión de las cartas para el pago o domiciliación de las cuotas resultantes.
- Posibilidad de estructurar el objeto tributario de las tasas bajo esquema territorial del INE.
- Captura de datos automática para liquidación introducidas a mano.
- Posibilidad de establecer alertas para controlar la prescripción de las deudas, y determinar aquellas cuya fecha de prescripción esté comprendida en un período de tiempo concreto.
- Introducción del resultado de las notificaciones, cálculo de las fechas fin de voluntaria y posibilidad de escaneo de los acuses de recibo en la misma operación
- Filtro de los recibos que cumplan las condiciones para su pase a vía ejecutiva.
- Conversión en Liquidaciones de las Autoliquidaciones no cumplidas.

4. REQUERIMIENTOS FUNCIONALES

La cobertura funcional de la aplicación deberá ser, como mínimo, la que se detalla en los siguientes apartados:

4.1. Administración del sistema

El sistema informático dispondrá de uno o varios usuarios con el perfil de Administrador del Sistema. Dicho perfil podrá realizar las siguientes tareas:

- Gestión centralizada de usuarios. Alta de usuarios, contraseñas, bloqueos etc.
- Registro de auditoría.
- Registro de todas las acciones realizadas en la aplicación por el usuario. Esta auditoría almacena información relacionada con los datos modificados o borrados. Registra el usuario, modulo, plantilla etc.
- Configuración de módulos y parametrización de perfiles.
- Configuración de tarifas asociadas a procesos y/o aplicaciones.
- Configuración de aplicaciones de ingresos.
- Configuración de sub-aplicaciones de ingresos.
- Configuración de las fichas y listados.
- Configuración de que fichas y listados puede ver cada perfil/usuario.
- Restricción según usuario/perfil de las aplicaciones de ingresos que puede ver/gestionar.

Diligencia: El presente pliego fue aprobado mediante Decreto de la Alcaldía nº 2019-0997 de 19/11/2019. Firmado digitalmente: El Secretario General.





Concello do Grove

- Configuración de usuarios con ubicación remota.

4.1.2. Planificador de procesos y trabajos.

El sistema proporcionará herramientas específicas para planificar trabajos y/o procesos, de tal forma que se puedan programar tareas o procesos que han de realizarse por usuarios y/o perfiles sobre los recibos, paso a ejecutiva, carga de datos externos, alertas etc.

4.1.3. Herramientas de organización del trabajo

El Sistema dispondrá de herramientas que permitan la organización y planificación del trabajo, tales como agenda individual o por usuario. Debe permitir la anotación de tareas en función de fecha/usuario y descripción del proceso.

4.2. Asistencia al contribuyente.

El sistema deberá contemplar el control de las asistencias que se realizan a los contribuyentes desde cualquier oficina y por parte de cualquier usuario del servicio, al mayor nivel de detalle posible y con independencia del canal utilizado (presencial, mail, telefónico, sede electrónica, etc.). Del mismo modo, en el sistema se gestionará el historial de contactos con el contribuyente, en el que recogerá la historia de todas las relaciones habidas con el mismo, permitiendo de este modo que cualquier usuario del servicio, en el más breve espacio de tiempo, pueda tener un conocimiento detallado de la situación histórica del contribuyente, permitiendo así prestarle un nivel de servicio óptimo de servicio.

4.3. Gestión de contribuyentes/personas.

El sistema debe contar con una base de datos específica de contribuyentes/personas que nos permiten entre otras opciones:

- La información que debe figurar en la base de datos de gestión tributaria del Concello girará alrededor del concepto de contribuyente y de su identificador tributario. La interrelación en base a persona-entidad-territorio.
- El sistema debe cargar de información provienen del INE (Código de vía, nombre de vía, entidad colectiva/singular etc..)
- El sistema debe disponer de mecanismos de depuración de Información.
- Herramientas de integración que facilitan la depuración de contribuyentes, domicilios y controles de coherencia, tanto para los datos ya existentes como los importados en ficheros externos.
- En la ficha del contribuyente deben almacenarse datos relativos al tercero como teléfono fijo, teléfono móvil, mail, direcciones de notificación etc.

Diligencia: El presente pliego fue aprobado mediante Decreto de la Alcaldía nº 2019-0997 de 19/11/2019. Firmado digitalmente: El Secretario General.





Concello do Grove

- El mantenimiento podrá efectuarse de forma interactiva o a través de carga de soportes de información de terceros desde fuentes externas.
- La gestión de terceros/contribuyentes deberá detectar errores y duplicados.

4.4. Gestión económica

Las características de la gestión económica son:

- Se debe contar con un módulo económico que nos permita consultar todos los apuntes, ya sean de ingreso o de devolución, las consultas de dichos movimientos han de ser por multitud de criterios, fechas, cuentas de ingreso, tipo de recibos, Nif/Cif, Nombre etc..
- El resultado de dichas consultas, se podrán imprimir a través de Listados o bien exportar a formatos ofimáticos para su tratamiento.
- Introducción de ingresos/devoluciones de forma manual.
- Impresión de justificantes de pago.
- Compatible con cajeros portamonedas e incluso poder abrir dichos cajones desde la propia aplicación.
- Realizar anulaciones de ingresos, anulaciones de apuntes devueltos y poder retroceder el estado del recibo del estado ingreso al pendiente.
- Importación del cuaderno 60, donde se volcaran todos los apuntes procedentes del banco, el sistema los reconocerá y los dispondrá para la generación de ingresos. El sistema identificará también las domiciliaciones si se produjeran en la propia Entidad Bancaria. Nos debe dejar imprimir tanto los apuntes procedentes del fichero como las domiciliaciones incluidas en el mismo.
- Se debe poder realizar el proceso de domiciliación desde ese mismo módulo, y debe quedar constancia en las fichas censales el origen de dicha domiciliación y la fecha en que se produce.
- Si existe algún ingreso que no se localiza en la base de datos, el sistema nos debe aportar herramientas para poder depurar dichos errores.
- Generación del fichero de domiciliaciones cuya normativa se encuentra en el Consejo Superior Bancario cuaderno 19. En la confección del fichero de domiciliaciones o cargo en cuenta, se podrá especificar la cuenta de destino y la fecha de cargo de los recibos. Además debe permitir la impresión de adeudos con toda la información detallada en el recibo.
- El sistema permitirá la importación del fichero de devoluciones/rechazos producidos. Identificará el motivo de la devolución y según el caso y a criterio del Concello, poder anular la domiciliación. Posibilidad de aplicar costas por la devolución, poder imprimir un documento en donde se indique que el recibo ha sido devuelto y los motivos que generaron dicha devolución.
- Identificar aquellos pagos producidos mediante pasarelas electrónicas de cobros.
- Generación del modelo 347 de Hacienda.
- Resumen del IVA, entre fechas y diferenciando el IVA reconocido del IVA Ingresado.

4.5 Contabilidad

Diligencia: El presente pliego fue aprobado mediante Decreto de la Alcaldía nº 2019-0997 de 19/11/2019. Firmado digitalmente: El Secretario General.





Concello do Grove

Una vez que se registren los movimientos de ingresos a través de los ficheros del cuaderno superior bancario o bien de movimientos realizados de forma manual ya bien por resultado de transferencias o ingresos directos, el sistema debe contar con un módulo de contabilización de traspasos que nos permita importar dichos movimientos en una tabla con los saldos, desglosados por Remesa, Aplicación presupuestaria de ingresos y RD (Reconocimiento del Derecho).

Debe reconocer las remesas y sus saldos actuales e ir archivando de forma automática aquellas remesas en la que se haya contabilizado todo el saldo. Se debe saber a simple vista el saldo por remesa/aplicación que se tiene en todo momento. Dicha información se podrá listar o imprimir si es necesario para tener un control estricto de dicha información.

El sistema debe reconocer aquellos ingresos que no han sido traspasados, diferenciándolos por fechas, cuenta bancaria o por remesa. A su vez el sistema debe reconocer los ingresos que se hayan traspasado a contabilidad.

El sistema nos informará de aquellas remesas que tienen saldo positivo y nos debe permitir modificar dicho saldo de forma manual, el importe especificado debe ser por aplicación presupuestaria de ingreso, y en caso de recibos multiconcepto el sistema diferenciará de forma automática los importes de agua, saneamiento, canon etc.

Al realizar los traspasos dicho saldo debe quedar descontado, y en la generación de un documento de traspaso tienen que reflejarse las Remesas, aplicaciones de ingreso y RD pertenecientes a dichos traspasos.

Listar y visualizar los conceptos traspasados en una operación o en varias, en función de las fechas de traspaso o bien por búsqueda por número de operación de la operación realizada.

El sistema dispondrá de un módulo para el reconocimiento de derechos y numeración de padrones, en este módulo se asignará un Número de Reconocimiento del Derecho que será el enlace de unión con la contabilidad. Este número de operación, figurará en los listados de ingresos/bajas para contabilidad.

4.6. Notificaciones, BOE y paso a Ejecutiva

Gestión de Notificaciones

Se proporcionará un control completo de los procesos de notificación a los contribuyentes, manteniendo el conjunto de datos de domicilio necesarios. La impresión de documentos a notificar se realizará de forma masiva o individual. El sistema permitirá la selección de notificaciones de cualquier tipo con dos intentos de notificación. El sistema registrará el resultado de la notificación, en caso de que sea positiva calculará automáticamente la fecha fin de voluntaria y en el caso de las notificaciones fallidas permitirá la inclusión automática de notificaciones fallidas en remesas para publicar al BOE a través del servicio TEU (Tablón Edital Único).

Diligencia: El presente pliego fue aprobado mediante Decreto de la Alcaldía nº 2019-0997 de 19/11/2019. Firmado digitalmente: El Secretario General.





Concello do Grove

Remisión al BOE (TEU)

Antes de la remisión al TEU, el sistema emitirá un listado con recibos que se van a remitir, dicho listado se podrá exportar en formato pdf con los márgenes correspondientes para proceder a la firma en espublico-gestiona.

El sistema debe permitir el escaneo tanto de la notificación firmada como de la notificación fallida y poder adjuntarla automáticamente al recibo para poder ser consultado en cualquier momento. El documento en pdf de la publicación en el TEU también ha de poder ser asociado a los recibos.

Paso a ejecutiva

El paso a ejecutiva tiene que ser un proceso semi-automático, se podrá realizar por diversos criterios como puede ser la fecha fin de voluntaria, por remesa, por concepto de ingreso, etc.

El sistema buscará los recibos que cumplan los requisitos para pasar a la vía ejecutiva y los filtrará para proceder a su remisión.

4.7. Ejecutiva

El sistema para la remisión en vía ejecutiva, realizará antes de su envío las siguientes comprobaciones:

Dispondrá de un módulo para poder revisar/comprobar los recibos según determinados requisitos como pueden ser: que contengan nif/cif, que el nif/cif sea correcto, que la deuda supere un importe mínimo etc.. Todos los recibos que no superen dicha depuración han de ser seleccionados para descartarlos de la remesa.

Deberá proponer dos tipos de listados diferenciados, por un lado la certificación de deudores y por otro lado la providencia de apremio.

Deberá elaborar un fichero informático para su remisión a la Deputación de Pontevedra-ORAL.

Una vez realizado dicho proceso los recibos no se podrán modificar o alterar salvo expresa autorización del Administrador del Sistema.

4.8. Gestión de recibos.

El sistema dispondrá de un módulo principal de recibos en donde se podrá realizar consultas sobre diversidad de criterios, por remesas, fechas, conceptos, nombres, estados etc. En el resultado de dichas consultas podremos visualizar los recibos y también el detalle de los mismos. Se valorará que mediante una simple consulta podamos visualizar el detalle, estado y documentos adjuntos de dicho recibo.

El sistema debe permitir la emisión de recibos fuera de plazo, la asignación de

Diligencia: El presente pliego fue aprobado mediante Decreto de la Alcaldía nº 2019-0997 de 19/11/2019. Firmado digitalmente: El Secretario General.





Concello do Grove

recargos ejecutivos de apremio (5%) y el cálculo de la fecha fin de voluntaria en función de fechas estimadas de recepción de acuses de recibos.

Gestión de documentos

La aplicación debe contener herramientas para el tratamiento de los documentos que se generen desde la misma, este gestor documental estará integrado en el propio sistema y formará parte tanto de los recibos como de las fichas censales.

4.9. ICIO

Módulo para la gestión del ICIO (Impuesto sobre Construcciones Instalaciones y Obras), permitirá utilizar en cada momento el tipo de gravamen vigente y liquidar el ICIO con carácter provisional en el momento de concederse licencia de obras o ser detectadas las mismas por vía de inspección y elevar la liquidación a definitiva, practicando la liquidación complementaria por la diferencia en caso de incremento del coste presupuestado, confirmando la provisional o liquidando en menos en el caso de reducción de las obras previstas inicialmente cuando se produzca la finalización de las mismas.

Generación de documentos. Los datos empleados en las liquidaciones queda almacenado en expediente y se anexa la información relacionada con el mismo.

Se puede liquidar el impuesto, la tasa o impuesto y tasa todo junto, según las especificaciones de cada Concello.

Generación de recibos. Una vez finalizado y aprobado el expediente se pueden crear los recibos de la liquidación o autoliquidación, y proceder a la notificación y entrega de documentos de ingreso.

Parametrización de conceptos. Se podrá realizar la parametrización de cada uno de los conceptos asociados a la liquidación. Cada uno de los conceptos incluidos en la liquidación se podrá configurar para que realice el cálculo personalizado.

Calculo por Porcentaje, cantidad fija, porcentaje sobre resultante del impuesto o calculo sumando los componentes de la obra y parametrizado según tarifas de ordenanza municipal.

4.10. Alta de IVTM

Módulo para la gestión de las Altas de IVTM, introduciendo los datos de la ficha técnica del vehículo, asociación de la tarifa perteneciente al mismo, el sistema nos devolverá el cálculo de la cuota correspondiente en función de los trimestres restantes. El sistema emitirá una autoliquidación pero con fecha de caducidad del documento en la finalización del trimestre en el que nos encontremos en función de la fecha de emisión.

Diligencia: El presente pliego fue aprobado mediante Decreto de la Alcaldía nº 2019-0997 de 19/11/2019. Firmado digitalmente: El Secretario General.





Concello do Grove

Al realizar el alta generará el recibo correspondiente en el módulo de recibos.

4.11. Agua

Módulo para la gestión del agua en su conjunto, es decir, dispondrá de un módulo para la realización de las lecturas de los contadores además de un módulo para la gestión de las Altas, bajas y modificaciones de los usuarios del servicio.

El sistema debe permitir que las fichas censales sean multiconcepto, es decir, que permita que además de los recibos de agua, se puedan añadir otros conceptos de ingreso como puede ser el saneamiento o el canon de agua. Debe realizar el cálculo de la cuotas resultantes en función de los consumos de agua. Debe permitir la emisión de informes de consumo por contador. Emisión de informes y listados por vías, entidad colectiva o entidad singular. Uno de los elementos clave de los datos debe ser la unión de la Referencia Catastral a la ficha de tasas y poder enlazar los datos de la Oficina virtual del Catastro, sobre todo lo referente a planos, fotografías etc.

Se debe poder añadir información escaneada a la ficha censal y poder consultar cualquier documento escaneado.

Dentro del módulo se debe poder elegir cualquier tipo de alteración como puede ser altas, modificaciones jurídicas, fiscales, modificación de datos etc.

Mantenimiento de las alteraciones sobre las fichas censales, realizar registro de alteraciones con efecto futuro, es decir cambios sobre las fichas para realizar en un periodo posterior.

Se debe poder imprimir una ficha censal con todos los elementos tributarios.

Dentro de los consumos de contadores, el sistema contará con importadores de las lecturas de contadores existentes en la actualidad, reflejando las incidencias si existiesen o las observaciones registradas durante la lectura de los mismos. Emitirá informes sobre estas incidencias.

4.12. Tasas, precios públicos y recibos periódicos.

El sistema debe permitir la gestión de cualquier tasa o precio público que puede ser recogido en distintas ordenanzas municipales, (vados, mercado, basura, terrazas, etc.) ya sean padrones y/o liquidaciones.

Padrones multiconceptos. Al calcular el padrón el usuario podrá seleccionar todos los conceptos que quiere incluir en los recibos.

Programas de cálculo, generará todo tipo de cálculos de forma muy sencilla. Se podrán referenciar cuantos campos existan en el modelo de datos de la aplicación.

Actualización de tarifas. El usuario podrá actualizar de forma masiva los importes asociados a las ordenanzas.

Referenciado por objeto tributario y referencia catastral, asociándole atributos, conceptos, bonificaciones y tarifas aplicables.

Ficha Censal. En ella veremos todos los datos referentes a dicho objeto tributario, recibos anteriores emitidos, contador del agua, consumos de agua, datos de contacto

Diligencia: El presente pliego fue aprobado mediante Decreto de la Alcaldía nº 2019-0997 de 19/11/2019. Firmado digitalmente: El Secretario General.





Concello do Grove

como el teléfono mail, dirección de notificación etc.

Alteraciones de tasas. En el proceso de gestión se podrán realizar operaciones alta, modificaciones, bajas etc y volcarlas en el censo cuando deseemos.

Para cada objeto tributario se podrá definir un sujeto pasivo alternativo al propietario.

Gestión de padrones. En el calculo del padrón se podrán incluir cualquier numero de conceptos en los recibos y filtrar cualquier tipo de dato, domiciliación, objeto tributario, fechas de alta etc.

Gestión de cargos. La aplicación realizará el calculo de forma automática a partir de los conceptos que incluye el objeto tributario seleccionado el concepto principal sobre el que se liquida. En el momento de la generación, se pueden añadir, modificar cualquier información adicional, como nombre de la remesa, periodo etc.

4.13. IBI Impuesto Sobre Bienes Inmuebles

Gestión de los censos de IBI Urbana/Rustica/Bices y su proceso de liquidación, así como el intercambio con la DGC, de los formatos DGC -PAD, DGC -DOC, etc con sus estructuras definidas.

El sistema permitirá el acceso a los servicios web-servicies de la DGC, para la obtención de planos, fotografías etc. y obtener información de las unidades catastrales en tiempo real.

Configuración de Tipos de Gravamen según los parámetros propios del Concello. Control de las bonificaciones y exenciones, con fecha de inicio y finalización de las mismas.

Cálculo masivo de liquidaciones. A partir de la carga del fichero DGC-DOC trimestral el sistema realizará la generación de forma masiva de todas las liquidaciones resultantes, descontando los importes ya abonados por los contribuyentes.

Emisión de estadísticas sobre los datos calculados en el cálculo de los padrones.

Gestión independiente de catastro. Permite mantener toda la información independiente de la información catastral.

Nif/Cif erróneo o desconocido. Dispone de una herramienta para la verificación y unificación de contribuyentes con información errónea o desconocida en los procesos de intercambio.

Gestión completa del IBI, quedan registrados todos los posibles movimientos sobre los datos del padrón, altas, modificaciones, bajas etc.

Diligencia: El presente pliego fue aprobado mediante Decreto de la Alcaldía nº 2019-0997 de 19/11/2019. Firmado digitalmente: El Secretario General.





Concello do Grove

Generación de liquidaciones de urbana y rustica, el sistema solicitará el rango de años a liquidar y rescatará los importes liquidados, realizando en este caso el cálculo complementario (Expediente de liquidación de atrasos).

Asignación de bonificaciones. Se indicarán las fincas afectadas en el cálculo por estas bonificaciones, junto con el periodo de aplicación.

Carga de ficheros, el proceso de carga consta de las siguientes fases:

- Recepción de la información.
- Verificación de la información. En este proceso de verificación la aplicación cruzará los contribuyentes con la base de datos de personas y entidades, contando con una herramienta con asistente para depuración de datos. Los datos fiscales pueden mantenerse al margen de la información que llega de catastro. Para este proceso de verificación se contará con el apoyo de diversos listados de depuración (exenciones de contribuyentes etc..)
- Carga final sobre el censo. Los movimientos se cargaran sobre el censo generando movimientos histórico.
- Callejero y territorio. A partir de la información de los ficheros y el cruce con los datos de los domicilios y la actualización de las Referencias Catastrales asociadas.
- Gestión de padrones. A la hora de calcular el padrón podrá ejecutar el cálculo sobre la remesa original de catastro.
- Se pueden calcular distintos padrones para fraccionar el padrón en distintas remesas.
- Desconocidos y exentos. Poder emitir listados de desconocidos y exentos.
- Gestión de liquidaciones. El proceso de cálculo de liquidaciones se realizará de forma individual sobre una finca o sobre todo el fichero trimestral DGC-DOC. Para este proceso se permite hacer cálculos complementarios sobre liquidaciones ya generadas anteriormente.
- Disponibilidad on-line de información actualizada a través de servicios web-servicios de la DGC.

4.14. IVTM Impuesto de Vehículos de Tracción Mecánica.

Gestión del censo de vehículos y del proceso de generación de recibos. Dispondrá de un módulo para el intercambio de movimientos mensuales con la DGT es decir el fichero DGT-MOVE.

Se valorará la disposición de una herramienta de verificación y carga de los ficheros

Diligencia: El presente pliego fue aprobado mediante Decreto de la Alcaldía nº 2019-0997 de 19/11/2019. Firmado digitalmente: El Secretario General.





Concello do Grove

procedentes de tráfico para su correcto procesamiento en cohabitación con los datos históricos del padrón.

El sistema dispondrá a la vez un censo del Registro General de Vehículos, con todos los datos que la DGT pone a disposición de los Concellos. Permitirá la emisión de listados de comprobación, con los datos existentes en el censo actual, mostrando en su caso, las diferencias existentes o las diferencias de inclusión entre uno y otro registro.

Generación de recibos. Todos los movimientos realizados del vehículo permitirán generar su correspondiente liquidación. Emisión de estadísticas por tarifas. Generación de documentación en cifras sobre los datos de las tarifas según su tipología. Detección de altas en censo o altas por transferencia.

Gestión de vehículos. Disposición de criterios de búsqueda, consultas sobre el histórico, vehículos bonificados, domiciliados etc..

Modificaciones de vehículos, por todos los movimientos por transferencia, rematriculación, duplicado por cambio de domicilio etc.

Rematriculación por cambio de domicilio, modificación filiación, características técnicas. Bajas de vehículos. Tipos de bajas: Definitivas, temporales, por transferencia, salida etc.

En el caso de baja la aplicación permitirá la posibilidad de un control automático de deudas pendientes en el sistema y dar de baja las posibles domiciliaciones asociadas.

Gestión de padrones. Posibilidad de realizar todos los cálculos de padrones provisionales que desee realizar antes de su aprobación definitiva.

Certificado del padrón por tarifas. Emisión de estadísticas y resúmenes del resultado de padrón desglosado por tarifas.

Comunicaciones ATMV.

4.15. IAE Impuesto sobre Actividades Económicas.

El sistema debe permitir el intercambio de información con la agencia tributaria y la generación de todo el proceso de liquidación: matrícula y trimestres.

Posibilidad de gestión censal. Gestión completa de todos los movimientos de una actividad, con herramientas de apoyo para el cálculo de cuota y tarifa.

- Cálculo masivo de liquidaciones trimestrales. Existirá la opción de prorratear las altas y bajas dentro del mismo ejercicio para evitar al contribuyente tener que solicitar las devoluciones.
- Proceso de carga.
- Recepción de la información

Diligencia: El presente pliego fue aprobado mediante Decreto de la Alcaldía nº 2019-0997 de 19/11/2019. Firmado digitalmente: El Secretario General.





Concello do Grove

- Verificación de los sujetos pasivos.
- Verificación de vías.
- Carga de datos en el censo. Actualización de datos del censo a partir de fichas trimestrales.
- Gestión de liquidaciones. El proceso de generación de liquidaciones realiza el cálculo masivo de liquidaciones a partir de las remesas con los movimientos trimestrales. En este proceso también se genera aquellas liquidaciones plurianuales que vengan en la remesa con varios movimientos.

4.16. IIVTNU. Impuesto sobre el Incremento de Valor de los Terrenos de Naturaleza Urbana.

El sistema debe permitir la gestión de todos los expedientes procedentes de la escrituras para su posterior liquidación individual o masiva.

ANCERT. Carga de ficheros de transmisiones procedentes de ANCERT y generación de requerimientos de forma masiva.

Enlace con IBI. Para rescatar información de titularidad, los datos de domicilio, superficie y valor catastral del suelo.

Consultar la información de todas aquellas transmisiones pendientes de liquidar y generar el cálculo de forma masiva a partir de los datos procedentes de ANCERT.

Selección del sujeto pasivo. En la incorporación de datos al expediente, el programa elegirá cual será el sujeto pasivo del impuesto, el transmitente o el adquirente, en función de que la transmisión se realice a título oneroso o lucrativo.

Cálculo de recibos. Para la generación de la liquidación la aplicación se encargará de realizar el cálculo de forma automática de todos los posibles tipos de transmisión (plena propiedad, nuda propiedad, usufructo, etc según su porcentaje), intervivos o mortis causa, usufructos temporal, vitalicio etc.

Gestión de expedientes. Este proceso se podrá hacer individual o masivo sobre un conjunto de expedientes. La aplicación realizará el cálculo de forma automática de todos los posibles tipos de transmisión y tendrá en cuenta la posible revisión catastral del municipio

Parámetros de cálculo. Para el cálculo el usuario podrá definir: tipo de gravamen por ejercicio y anualidades y porcentajes de revisión en su caso.

Control de cargos. El sistema contará con la generación de informes y consultas sobre expedientes pendientes de liquidar, ingresados, etc.

4.16. Inspección y control.

El programa informático permitirá realizar labores de inspección y control del sistema:

Diligencia: El presente pliego fue aprobado mediante Decreto de la Alcaldía nº 2019-0997 de 19/11/2019. Firmado digitalmente: El Secretario General.





Concello do Grove

- Realización de un sistema de cruce del IBI de un ejercicio contra otro, mediante este método, el sistema nos devolverá un listado con las Altas producidas, las Bajas y las Modificaciones Jurídicas existentes, además de un listado con las diferencias por uso o por unidades que sean relevantes para la el cálculo de las cuotas de conceptos como pueden ser las tasas.
- Disposición de un módulo específico para los beneficios fiscales, en donde se puedan sacar los listados de beneficios fiscales de conceptos como el IBI, IVTM o las Tasas. Los modelos de certificación deben ajustarse a los modelos oficiales.
- El sistema dispondrá de un modulo para realizar resúmenes de recaudación, donde se reflejaran el cargo de las remesas y los importes ingresados tanto en vía voluntaria como en ejecutiva, los importes pendientes y las bajas producidas tanto en vía voluntaria como en vía ejecutiva.

5 PLAN DE IMPLANTACIÓN

5.1. Plan de Implantación del sistema.

El Sistema de Información ofertado, deberá entrar en funcionamiento, cubriendo las necesidades generales del Concello en los ámbitos tributario y recaudatorio, en un plazo **máximo de 3 meses, contados a partir de la fecha del contrato**, debiendo haberse llevado a cabo en este plazo todas las actividades de migración de datos, parametrización y adaptación del sistema y formación de usuarios.

El plan de formación constará como mínimo de 8 jornadas presenciales.

La implantación del sistema deberá contener las siguientes actividades mínimas que cubren los objetivos definidos dentro del alcance que deben incluirse en este contrato:

- Aprovechamiento e implantación del software y de la infraestructura tecnológica en las instalaciones del Concello.
- Parametrización de las funcionalidades en los procesos, adecuándolos a los procedimientos requeridos por las ordenanzas fiscales y otros ingresos de derecho público del Concello.
- Formación del personal de las áreas implicadas en cuatro niveles: Gestión, atención al ciudadano, dirección y técnico.
- Migración de los datos actuales al nuevo Sistema de Gestión.

El adjudicatario deberá disponer de herramientas y procedimientos para el proceso de migración de datos desde la aplicación actual del Concello (SPAI) hacia el nuevo sistema, así como sus prestaciones en cuanto a garantizar la **consistencia, integridad y fiabilidad** en todo este proceso.

En el plan de trabajo que se debe aportar en la oferta, se deberán detallar las fases del proceso de migración, las actividades a desarrollar en las mismas y los recursos

Diligencia: El presente pliego fue aprobado mediante Decreto de la Alcaldía nº 2019-0997 de 19/11/2019. Firmado digitalmente: El Secretario General.





Concello do Grove

disponibles para realizarlas, indicando las herramientas o software para realizarlos. Deberán reflejarse asimismo los procesos de verificación que se llevarán a cabo para comprobar la fiabilidad de la migración.

Plan de pruebas.

El licitador deberá presentar el Plan de Pruebas, tanto en la adecuación del sistema a las necesidades que requiere el Concello, como en la conversión o transformación y migración de los datos actuales al nuevo Sistema de Gestión. 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, cuales son las actividades e hitos que se compromete, junto con los mecanismos que aportará para garantizar el éxito del proyecto.

Seguimiento y control del proyecto.

El seguimiento y control del proyecto se efectuará mediante:

- Seguimiento continuo de la evolución del proyecto entre el responsable del equipo de trabajo por parte del adjudicatario y la dirección de proyecto designada por el Concello.
- Reuniones de seguimiento y revisiones técnicas, en las que participarán el responsable del equipo de trabajo por parte del adjudicatario, y del equipo de trabajo del Concello al objeto de revisar el grado de cumplimiento de los objetivos, las reasignaciones y variaciones de efectivos de personal dedicado al proyecto y la validación de las programaciones de actividades realizadas.

5.2. Migración de la información

En lo que respecta a la migración de la información del sistema actual, la definición del alcance se realizará conjuntamente con los responsables informáticos del organismo y de los usuarios de gestión tributaria y recaudación responsables de dichas áreas en el Concello, pues en definitiva son quienes deben identificar de qué datos necesitan disponer en el nuevo sistema cuando entre en funcionamiento.

Se realizará todo el proceso de importación y verificación de los mismos, así como de la comprobación y testeo del resultado.

Se realizará el traspaso de la información existente en la actual aplicación de gestión tributaria y de las bases de datos auxiliares con información adicional, para lo que el Concello pondrá a disposición los datos existentes en la BBDD corporativas en los formatos adecuados para que sean migrados íntegramente al nuevo aplicativo.

Los datos a traspasar serán aquellos que con trascendencia tributaria servirán de partida para el trabajo diario con la nueva aplicación, para procesos de incorporación de padrones y mantenimiento de procesos en materia ejecutiva, así como aquellos que sean susceptibles de ser incorporados a un histórico para su consulta. Para todos aquellos datos de difícil incorporación realizaremos el desarrollo de mecanismos adecuados para que no se produzca pérdida de información.

El plazo estimado de importación de información no excederá de 3 meses desde la formalización del contrato.

Diligencia: El presente pliego fue aprobado mediante Decreto de la Alcaldía nº 2019-0997 de 19/11/2019. Firmado digitalmente: El Secretario General.





Concello do Grove

6.DOCUMENTACIÓN

Toda la documentación consultiva se entregará tanto en formato físico como electrónico .

La aplicación tanto la versión inicial como sus publicaciones posteriores deberá entregarse documentada en cuanto al modelo de datos y servicios disponibles.

7. PLAN DE MANTENIMIENTO

7.1. Soporte a la Gestión y Explotación

El alcance de esta prestación comprenderá, como mínimo, las siguientes operaciones:

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

El soporte durante el primer año se realizará físicamente en las instalaciones del Concello, durante al menos 1 día a la semana.

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

El horario de prestación de este soporte a la gestión y explotación será de lunes a viernes de 9:00 a 14:00 horas.

7.2. 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

Diligencia: El presente pliego fue aprobado mediante Decreto de la Alcaldía nº 2019-0997 de 19/11/2019. Firmado digitalmente: El Secretario General.





Concello do Grove

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

En lo que respecta a las operaciones relativas al mantenimiento correctivo se entiende por:

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

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

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

Tarea	Respuesta	Resolución
-------	-----------	------------

Diligencia: El presente pliego fue aprobado mediante Decreto de la Alcaldía nº 2019-0997 de 19/11/2019. Firmado digitalmente: El Secretario General.





Concello do Grove

Incendencia normal	< 4 horas	< 16 horas
Incendencia crítica	<45 minutos	<4 horas

Los posibles incumplimientos se tipifican de la siguiente manera por días de resolución de la incidencia:

TIPO	LEVE	GRAVE	MUY GRAVE
Normal	> 16 horas y < 2 días	>2 días y < 5 días	> 5 días
Crítica	> 4 horas y < 1 día	> 1 día y < 3 días	> 3 días

7.3. 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 Sistema de Gestión.

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

Tarea	Tiempo Respuesta	Tiempo Resolución
Petición normal	2 días	7 días
Petición urgente	1 día	3 días

Los posibles incumplimientos se tipifican de la siguiente manera por días de resolución de la incidencia:

Tipo	Leve	Grave	Muy Grave
Petición normal	>7 días y < 8 días	> 8 días y < 10 días	> 10 días
Petición urgente	>3 días y < 4 días	> 4 días y < 5 días	> 5 días

Incumplimientos por parte del Adjudicatario serán sancionados con:

Leves.-> multa de hasta 500,00 €

Graves.-> multa de hasta 1.000,00€

Muy Graves.-> multa de hasta 2.000,00€ pudiendo resolverse el contrato sin derecho a indemnización de ningún tipo.

Diligencia: El presente pliego fue aprobado mediante Decreto de la Alcaldía nº 2019-0997 de 19/11/2019. Firmado digitalmente: El Secretario General.





Concello do Grove

Diligencia: El presente pliego fue aprobado mediante Decreto de la Alcaldía nº 2019-0997 de 19/11/2019. Firmado digitalmente: El Secretario General.



Cod. Validación: ATG4NQDT2FG7RTP15PX43HHSS | Corrección: <http://concellodogrove.sedelectronica.gal/>
Documento asinado electronicamente desde a plataforma xestiona esPublico | Páxina 23 a 23