

# PLIEGO DE CONDICIONES GENERALES PARA LA ADQUISICIÓN DE UN SISTEMA DE INFORMACIÓN Y GESTIÓN TRIBUTARIA INTEGRAL







## ÍNDICE

<b>I DISPOSICIONES GENERALES.....</b>	<b>5</b>
I.1. ENTIDAD CONTRATANTE.....	5
I.2. OBJETO.....	5
I.3. OBJETIVOS.....	5
I.4. ÓRGANO DE CONTRATACIÓN.....	5
I.5. NATURALEZA Y RÉGIMEN JURÍDICO DEL CONTRATO.....	5
I.6. CAPACIDAD PARA CONTRATAR.....	6
I.7. SOLVENCIA ECONÓMICA, FINANCIERA Y TÉCNICA Y CLASIFICACIÓN DE LOS LICITADORES.....	6
I.8. PRESUPUESTO DE LICITACIÓN Y EXISTENCIA DE CRÉDITO.....	6
I.9. REVISIÓN DE PRECIOS.....	7
I.10. FIANZAS.....	7
I.11. PLAZO DEL CONTRATO.....	7
<b>II ADJUDICACIÓN.....</b>	<b>9</b>
II.1. PROCEDIMIENTO DE ADJUDICACIÓN Y CRITERIOS DE VALORACIÓN.....	9
II.2. LUGAR Y PLAZO DE PRESENTACIÓN DE PROPOSICIONES.....	10
II.3. CONTENIDO DE LAS PROPOSICIONES.....	10
II.4. APERTURA DE DOCUMENTACIÓN Y OFERTAS.....	12
II.5. ADJUDICACIÓN.....	12
II.6. CONFIDENCIALIDAD.....	13
<b>III FORMALIZACIÓN DEL CONTRATO.....</b>	<b>15</b>
III.1. GARANTÍA DEFINITIVA.....	15
III.2. FORMALIZACIÓN DEL CONTRATO.....	15
<b>IV EJECUCIÓN DEL CONTRATO.....</b>	<b>17</b>
IV.1. ACTA DE INICIO.....	17
IV.2. PROGRAMA Y RITMO DE TRABAJO.....	17
IV.3. OBLIGACIONES DEL CONTRATISTA.....	17
IV.4. ABONOS AL CONTRATISTA.....	17
IV.5. MODIFICACIÓN DEL CONTRATO.....	17
<b>V FINALIZACIÓN DEL CONTRATO.....</b>	<b>19</b>
V.1. FINALIZACIÓN DEL CONTRATO.....	19
V.2. PLAZO DE GARANTÍA.....	19
V.3. PENALIZACIONES.....	19
<b>VI CONDICIONES PARTICULARES Y TÉCNICAS.....</b>	<b>21</b>
VI.1. ALCANCE DE LA CONTRATACION.....	21
VI.2. REQUISITOS TÉCNICOS DEL SISTEMA.....	21
VI.3. MIGRACIÓN DE LOS DATOS.....	22
VI.4. PARAMETRIZACIÓN, ELEMENTOS COMUNES E INTEGRACIONES DEL SISTEMA.....	22
VI.5. SISTEMA DE INFORMACIÓN Y CONSULTAS PARA USUARIOS FINALES.....	23
VI.6. GESTIÓN DE DOCUMENTOS.....	24

VI.7. SEGURIDAD Y CUMPLIMIENTO DE LA NORMATIVA DE ADMINISTRACIÓN ELECTRÓNICA Y PROTECCIÓN DE DATOS.....	24
VI.8. LOCALIZACIÓN.....	24
VI.9. ACTUALIZACIONES Y CAMBIOS DE VERSIÓN.....	26
VI.10. DOCUMENTACIÓN.....	26
VI.11. CÓDIGO FUENTE.....	26
VI.12. PROCESOS MASIVOS.....	26
VI.13. POLÍTICAS DE DESARROLLO Y MANTENIMIENTO.....	26
VI.14. LICENCIAS DE PRODUCTOS DE TERCEROS.....	26
VI.15. REQUISITOS FUNCIONALES.....	26
VI.16. DISPONIBILIDAD, SOPORTE Y ASISTENCIA TÉCNICA A LA GESTIÓN Y EXPLOTACIÓN.....	39
VI.17. SEGUIMIENTO.....	41
VI.18. MANTENIMIENTO DE LA APLICACIÓN.....	41
VI.19. EQUIPO DE TRABAJO.....	42
VI.20. DIRECCIÓN DEL PROYECTO.....	42
VI.21. MEMORIA TÉCNICA.....	42
<b>ANEXO I.....</b>	<b>45</b>
1. CRITERIOS DE VALORACIÓN.....	45
1.1. VALORACIÓN ECONÓMICA.....	45
1.1.1. PRECIO ACTUAL DEL SERVICIO.....	45
1.1.2. VALOR ACTUAL NETO CON OPCIÓN DE COMPRA.....	46
1.1.3. VALOR ACTUAL NETO CON OPCIÓN DE COMPRA A LOS CINCO AÑOS.....	46
1.2. VALORACIÓN TÉCNICA.....	46
1.2.1. CARACTERÍSTICAS TÉCNICAS DEL SISTEMA.....	47
1.2.1.1. MÓDULOS DE GESTIÓN TRIBUTARIA Y RECAUDATORIA.....	47
1.2.1.2. MIGRACIÓN DE DATOS.....	47
1.2.1.3. CUADRO DE MANDOS.....	47
1.2.1.4. PLATAFORMA TECNOLÓGICA DEL SISTEMA.....	47
1.2.1.5. SOPORTE A LA EXPLOTACIÓN Y ADMINISTRACIÓN DEL SISTEMA.....	47
1.2.1.6. SERVICIO DE HOSPEDAJE DEL SISTEMA DE INFORMACIÓN INCLUIDA LA FACILIDAD PARA LA MIGRACIÓN DEL SISTEMA.....	47
1.2.2. PLAN DE FORMACIÓN.....	47
1.2.3. ASISTENCIA A LA IMPLANTACIÓN.....	48
1.2.4. PERFIL PROFESIONAL DEL PERSONAL ASIGNADO AL PROYECTO.....	48
1.2.5. SERVICIO DE MANTENIMIENTO Y GARANTÍA.....	48
1.2.6. METODOLOGÍA Y PLAN DE PROYECTO.....	48
<b>ANEXO II.....</b>	<b>49</b>
<b>ANEXO III.....</b>	<b>51</b>

# I DISPOSICIONES GENERALES

## I.1. ENTIDAD CONTRATANTE

La entidad contratante es la Empresa Municipal de Recaudación de San Bartolomé de Tirajana S.A. (EMURSA en anagrama y en lo sucesivo), en virtud de la Encomienda de Gestión que le realizó el Ilustre Ayuntamiento de San Bartolomé de Tirajana, en acuerdo adoptado en la sesión plenaria de 10 de junio de 2014.

## I.2. OBJETO

El presente pliego tiene por objeto establecer las especificaciones mínimas para la contratación de un Sistema de Información Tributario Integral que haga posible:

- 2.1 La gestión y comprobación de los tributos y otros ingresos de derecho público del Ilustre Ayuntamiento de San Bartolomé de Tirajana así como su recaudación voluntaria y ejecutiva.
- 2.2 Un Portal del Contribuyente donde los ciudadanos puedan realizar, "online", desde un portal web sus trámites tributarios las 24 horas del día y los 7 días de la semana.
- 2.3 El desarrollo de un Modelo de Explotación, acorde a las necesidades del Área Económica del Ilustre Ayuntamiento de San Bartolomé de Tirajana (Rentas, Recaudación, Tesorería e Intervención), que incorpore e interconecte todos sus aplicativos actuales y presente una interfaz de conexión estándar para futuras aplicaciones.

## I.3. OBJETIVOS

- 3.1 Conseguir un auténtico sistema de información y gestión tributaria integral que aprovechando plenamente la tecnología de la información y las comunicaciones, le facilite al ciudadano la realización de los trámites de carácter tributario que necesite; tanto en atención presencial, desde un único puesto, como mediante un portal web "online". En este último caso la atención estará disponible las 24 horas del día los 7 días de la semana. En todo caso, el proyecto deberá garantizar el cumplimiento de la Ley 11/2007 de 22 de junio, de Acceso Electrónico de los Ciudadanos a los Servicios Públicos, en lo que a las áreas de gestión tributaria y recaudación se refiere.
- 3.2 Implantar en el ámbito tributario el expediente electrónico integral, la polivalencia de los puestos de trabajo y la atención multicanal (presencial, telefónica, internet, dispositivos móviles, sms y correo electrónico).
- 3.3 Analizar, normalizar y simplificar los trámites y procedimientos, para reducir costes, agilizar la gestión y prestar un servicio óptimo al ciudadano.

## I.4. ÓRGANO DE CONTRATACIÓN

El órgano de contratación será el Consejo de Administración de EMURSA, en virtud de lo dispuesto en el artículo 19 de sus estatutos sociales y sin perjuicio de la delegación de facultades que éste pueda otorgar para trámites y asuntos concretos del procedimiento de que se trata.

## I.5. NATURALEZA Y RÉGIMEN JURÍDICO DEL CONTRATO

El contrato objeto de adjudicación tendrá la consideración de contrato privado de servicio, no sujeto a regularización armonizada, y sometido, por tanto, a los principios de publicidad, concurrencia, transparencia, confidencialidad, igualdad y no discriminación.

En consecuencia, la contratación se registrará, en cuanto a su preparación y adjudicación, por las cláusulas del presente pliego, por las instrucciones internas de contratación de la Sociedad publicadas en su web ([www.emursa.es](http://www.emursa.es)) y, en aquello que no esté regulado, por lo dispuesto en el Texto Refundido de la Ley de Contratos del Sector Público (LCSP), aprobado por Real Decreto Legislativo 3/2011, de 14 de noviembre y sus disposiciones de desarrollo, aplicándose supletoriamente las normas de derecho privado.

En cuanto a contenido, efectos y extinción del contrato se registrarán por el derecho privado.

El orden jurisdiccional civil será el competente para resolver las controversias que surjan entre las partes en relación con el contrato.

## **I.6. CAPACIDAD PARA CONTRATAR**

Podrán contratar con EMURSA las personas físicas o jurídicas, españolas o extranjeras que teniendo plena capacidad de obrar, no se hallen comprendidas en alguna de las circunstancias previstas en el artículo 60 del Texto Refundido de la LCSP, que cuenten con la habilitación empresarial o profesional exigible para la prestación objeto del contrato y que acrediten su solvencia económica, financiera y técnica o profesional, de conformidad con lo regulado en el presente pliego.

Las personas jurídicas sólo podrán ser adjudicatarias de contratos cuyas prestaciones estén comprendidas dentro de los fines, objeto o ámbito de actividad que, a tenor de sus estatutos o reglas fundacionales, les sean propios.

## **I.7. SOLVENCIA ECONÓMICA, FINANCIERA Y TÉCNICA Y CLASIFICACIÓN DE LOS LICITADORES**

La clasificación exigida para el contrato objeto de la presente licitación es: Grupo V, subgrupo 2 y 5. Categoría D.

Para los empresarios no españoles de Estados miembros de la Comunidad Europea que no estén clasificados, será suficiente que acrediten ante el órgano de contratación su solvencia económica y financiera, técnica o profesional.

Las uniones temporales de empresarios acumularán las clasificaciones individuales de sus miembros, a efectos de poder acreditar la clasificación global exigida, siempre que cada uno de ellos haya obtenido clasificación en relación con el objeto del contrato. Si concurren uniones de empresarios nacionales, extranjeros no comunitarios o extranjeros comunitarios, los dos primeros deberán acreditar su clasificación y los últimos, en defecto de ésta, su solvencia económica, financiera y técnica.

Si varios empresarios acuden a la licitación constituyendo una unión temporal, cada uno de ellos deberá acreditar su personalidad y capacidad y solvencia conforme a los Art. 48 de la Ley 30/2007 y 24 del Reglamento General de la Ley de Contratos de las Administraciones Públicas, aprobada por Decreto 1098/2001, de 12 de octubre, indicando los nombres y circunstancias de los empresarios que la suscriban, la participación de cada una de ellos, y que asumen el compromiso de constituirse formalmente en unión temporal en caso de resultar adjudicatarios, así como la designación de un representante o apoderado único de la unión con poderes bastantes para ejercitar los derechos y cumplir las obligaciones que del contrato se deriven hasta la extinción del mismo.

## **I.8. PRESUPUESTO DE LICITACIÓN Y EXISTENCIA DE CRÉDITO**

El presupuesto base de licitación que tendrá carácter de máximo asciende a la cantidad de 1.620.000€, IGIC incluido, 1.514.018,69€ más 105.981,31€ en concepto del 7% de IGIC que los licitadores indicarán, como partida independiente.

El crédito para atender las obligaciones económicas derivadas del contrato trae causa del acuerdo de Encomienda de Gestión aprobado por el Ayuntamiento de San Bartolomé de Tirajana, en su sesión plenaria de 10 de junio de 2014 y del acuerdo de gasto plurianual adoptado en esa misma sesión corporativa.

## **I.9. REVISIÓN DE PRECIOS**

No es de aplicación, por ningún concepto, la revisión del precio contratado.

## **I.10. FIANZAS**

Provisional: no se exige

Definitiva: el 4% del importe de la adjudicación.

## **I.11. PLAZO DEL CONTRATO**

El servicio contratado tendrá una duración de cuatro años, susceptibles de prórroga expresa en otros dos adicionales, a contar desde el mismo día de la firma del Acta de Iniciación de Prestación del Servicio.

El Acta de Iniciación de Prestación del Servicio deberá formalizarse en el plazo máximo de diez días, a computar desde la firma del contrato.

El sistema deberá estar en pleno funcionamiento en un plazo máximo de 6 meses, contados a partir de la firma del contrato; así pues, en este plazo deberá haberse llevado a cabo la migración de los datos, la parametrización y adaptación de todos los procedimientos y documentos así como la formación de los usuarios.

En el supuesto caso que el adjudicatario no cumpla con el plazo antedicho por causas imputables a él mismo, EMURSA podrá resolver el contrato y exigir los daños y perjuicios que genere el retraso.





## II ADJUDICACIÓN

### II.1. PROCEDIMIENTO DE ADJUDICACIÓN Y CRITERIOS DE VALORACIÓN

El expediente se tramita de forma ordinaria sin reducción de plazos y el contrato será adjudicado por el Órgano de Contratación, mediante procedimiento abierto y pluralidad de criterios directamente vinculados al objeto del contrato; a saber:

Se valorará cada oferta de 0 a 100, distribuyéndose según los siguientes criterios que se señalan seguidamente y que se explican en el **ANEXO I**:

Criterios	Puntuación	Ponderación	Valor Máximo
Valoración Económica	0 a 100	0,30	30,00
Valoración Técnica	0 a 100	0,70	70,00
<b>Totales</b>		<b>1,00</b>	<b>100,00</b>

Valoración Económica				
Criterios	%	Puntuación	Ponderación	Valor Máximo
Precio Actual del Servicio	50%	0 a 100	0,15	15,00
Valor Actual Neto con Opción de Compra	35%	0 a 100	0,11	10,50
Valor Actual Neto con Opción de Compra a los Cinco Años	15%	0 a 100	0,05	4,50
<b>Totales</b>	<b>100%</b>		<b>0,30</b>	<b>30,00</b>

Valoración Técnica				
Criterios	%	Puntuación	Ponderación	Valor Máximo
Características Técnicas del Sistema	70%	0 a 100	0,490	49,00
Plan de Formación	5%	0 a 100	0,035	3,50
Asistencia a la implantación	6%	0 a 100	0,042	4,20
Perfil Profesional del Personal Asignado al Proyecto	7%	0 a 100	0,049	4,90
Servicio de Mantenimiento y Garantía	7%	0 a 100	0,049	4,90
Metodología y Plan de Proyecto	5%	0 a 100	0,035	3,50
<b>Totales</b>	<b>100%</b>		<b>0,700</b>	<b>70,00</b>

Características Técnicas del Sistema				
Criterios	%	Puntuación	Ponderación	Valor Máximo
Módulos de Gestión Tributaria y Recaudatoria	40%	0 a 100	0,1960	19,60
Migración de Datos	10%	0 a 100	0,0490	4,90
Cuadro de Mando	5%	0 a 100	0,0245	2,45
Plataforma Tecnológica del Sistema	10%	0 a 100	0,0490	4,90
Soporte a la Explotación y Administración del Sistema	15%	0 a 100	0,0735	7,35
Servicios de Hospedaje del Sistema de Información incluida la facilidad para la migración de sistema a otro servicio de hospedaje	20%	0 a 100	0,0980	9,80
<b>Totales</b>	<b>100%</b>		<b>0,4900</b>	<b>49,00</b>

Se considerará, en principio, como desproporcionada o temeraria, la baja de toda proposición cuyo porcentaje exceda en 20 unidades, por lo menos, a la media aritmética de los porcentajes de baja de todas las proposiciones

presentadas, sin perjuicio de la facultad del órgano de contratación de apreciar como susceptibles de normal cumplimiento las respectivas proposiciones, si a ese convencimiento se llegara con los informes que se soliciten y la audiencia del licitador.

## II.2. LUGAR Y PLAZO DE PRESENTACIÓN DE PROPOSICIONES

Las proposiciones se presentarán en la oficina de EMURSA, sita en el término municipal de San Bartolomé de Tirajana, Plaza de Timanfaya s/n en horario de 08.30 a 14.00 horas, hasta el último día del plazo de la convocatoria, que será el 17 de diciembre de 2014. Como acreditación de la entrega se expedirá recibí con el nombre del licitador, la denominación del objeto del contrato y el día y hora de la presentación.

Asimismo las proposiciones podrán enviarse por correo ordinario con estricto cumplimiento de lo previsto en el artículo 80.4 del Reglamento General de la Ley de Contratos de las Administraciones Públicas, aprobada por Decreto 1098/2001, de 12 de octubre, si bien no se admite el anuncio por correo electrónico. No obstante, transcurridos diez días naturales, desde la terminación del plazo, no será admitida ninguna proposición enviada por correo.

La presentación de las proposiciones presume la aceptación incondicional por el empresario de la totalidad del contenido del presente pliego, sin salvedad alguna.

## II.3. CONTENIDO DE LAS PROPOSICIONES

La documentación se presentará en tres sobres, denominados A, B y C cerrados y firmados por el concursante o persona que lo represente.

**SOBRE A, "Documentación General"**, consignará el título de la convocatoria y el nombre o razón social del licitador. Contendrá los documentos siguientes:

- a) Documentos acreditativos de la personalidad: Los empresarios individuales presentarán copia autentica del DNI; los empresarios personas jurídicas, presentarán el CIF así como la escritura o los documentos en que conste la constitución de entidad o modificación en su caso, estatuto por que se rija o acto fundacional en el que consten las normas por las que se regula su actividad, debidamente inscritos en el Registro Mercantil o en el que corresponda, en su caso. Y en todo caso deberá quedar acreditado que la prestación objeto del contrato están comprendidas dentro de los fines, objeto o ámbito de actividad que, a tenor de sus estatutos o reglas fundacionales, les sean propios.

Las empresas no españolas de Estados miembros de la Unión o signatarios del Acuerdo sobre el espacio Económico Europeo, habrán de acreditar su capacidad de obrar mediante su inscripción en los Registros o mediante presentación de las certificaciones que se indican en el texto refundido de la LCSP y normativa de desarrollo.

Los restantes empresarios extranjeros deberán acreditar su capacidad de obrar mediante informe expedido por la representación diplomática española en el Estado correspondiente, en la que se haga constar que figuran inscritos en Registro Local profesional, comercial o análogo o, en su defecto, que actúan con habitualidad en el tráfico local en el ámbito de las actividades que constituyen el objeto del contrato. Así mismo, deberán aportar informe de la respectiva representación diplomática española relativo a que el estado de su procedencia admite a su vez la participación de empresas españolas en la contratación con la Administración en forma substancialmente análoga. Igualmente, dichas empresas deberán tener abierta sucursal en España, con designación de apoderados o representantes para sus operaciones y que estén inscritas en el Registro Mercantil.

- b) Documentos acreditativos de la representación: Cuando el licitador actúe mediante representante, éste deberá aportar además de copia de su DNI, tarjeta de residente o documento que le sustituya, escritura de poder o documento fehaciente acreditativo de la existencia del representación y del ámbito de sus facultades para licitar, bastanteadas por cualquier administración pública.

- c) **Documento de compromiso de constituir una Unión Temporal de Empresas**, que podrá ser privado, para el caso de resultar adjudicatarios. Este documento deberá ir firmado por el representante de cada una de las empresas y en él se expresará la persona a quien designan representante de UTE ante EMURSA, así como la participación que a cada uno de ellos le corresponda.
- d) **Documento acreditativos de la clasificación**. Se incluirá el certificado que acredite que la empresa licitadora está clasificada en los términos exigidos en este pliego y la documentación acreditativa de la solvencia financiera, económica y técnica requerida.
- e) **Declaración responsable** del licitador otorgada ante una autoridad administrativa u organismo profesional cualificado, o mediante acta de manifestaciones ante notario público, de no estar incurso en las prohibiciones para contratar con la Administración, conforme al artículo 60 del Texto Refundido de la LCSP, comprendiendo expresamente la circunstancia de hallarse al corriente del cumplimiento de las obligaciones tributarias y con la Seguridad Social impuestas por las disposiciones vigentes.
- f) **Documentación adicional exigida a todas las empresas extranjeras**. Las empresas extranjeras, deberán presentar una declaración de someterse a la jurisdicción de los juzgados y tribunales españoles de cualquier orden, para todas incidencias que de modo directo o indirecto pudieran surgir del contrato, con renuncia, en su caso, al fuero jurisdiccional extranjero que pudiera corresponder al licitante.

**SOBRE B, “Documentación para los Criterios de Valoración”**, consignará el título de la convocatoria y el nombre o razón social del licitador. Contendrá los documentos necesarios para evaluarlos y en especial para aplicar los criterios de valoración subjetivos.

- Características técnicas y funcionales del programa informático en sus diferentes módulos, así como de los servicios ofrecidos.
- Plan de Implantación y Migración.
- Descripción del equipo de trabajo propuesto para la implantación del sistema.
- Descripción de los servicios de mantenimiento de la aplicación.
- Descripción de los servicios de soporte a la gestión y explotación del sistema.
- Descripción de medios técnicos y servicios que componen el concepto de Outsourcing del CPD.
- Plan de formación.
- Mejoras ofertadas por el licitador no contempladas en el pliego.

**SOBRE C, “Proposiciones Económicas”**, consignará el título de la convocatoria y el nombre o razón social del licitador. Contendrá:

- a) Proposición económica formulada con arreglo al **modelo que se inserta al final de este pliego**. La redacción del modelo se realizará sin errores o tachaduras que dificulten conocer claramente la proposición que, en caso contrario, sería rechazada.
- b) Documentos relativos a los criterios de valoración objetivos; es decir: **exceso** en las horas de asistencia a la implantación.

Toda la documentación deberá estar integrada por documentos originales, copias notariales o compulsadas en idioma castellano y si lo es en otra lengua acompañada de la oportuna traducción a aquella.

La presentación de las proposiciones supone la aceptación incondicionada por el empresario del contenido de la totalidad del presente pliego, sin salvedad o reserva alguna.

La devolución de los documentos acreditativos de la personalidad jurídica del empresario y, en su caso, representación tendrá lugar una vez adjudicado el contrato.

Las proposiciones presentadas, tanto las declaradas admitidas como las rechazadas sin abrir o las desestimadas una vez abiertas, serán archivadas en su expediente. Adjudicado el contrato y transcurridos los plazos para la interposición de recursos sin que se hayan interpuesto, la documentación que acompaña a las proposiciones quedará a disposición de los interesados.

## II.4. APERTURA DE DOCUMENTACIÓN Y OFERTAS

La apertura de las proposiciones deberá efectuarse en el plazo máximo de 15 días contados desde la fecha de finalización del plazo para presentar las ofertas.

Para la calificación de los documentos y el examen y la valoración de las ofertas, la Mesa de Contratación tendrá la siguiente composición:

### Presidente:

- Quién ostente la Presidencia del Consejo de Administración de EMURSA o persona en quién delegue.

### Vocales:

- Quién ocupe la plaza de la Intervención General de Fondos del Il. Ayuntamiento de San Bartolomé de Tirajana o persona en quien delegue.
- Un/a trabajador/a del Departamento de Rentas que designe la Presidencia.
- Un/a trabajador/a del Área de Contratación del propio Ente Local, designado también por la Presidencia.
- Un trabajador de Emursa designado por la Gerencia.

### Secretario:

- El Secretario del Consejo de Administración o persona en quién delegue.

Finalizado el plazo de presentación de ofertas y constituida la Mesa, su Secretario procederá a la apertura del sobre A y al examen de la documentación presentada, levantando acta del resultado.

Si la Mesa de Contratación observare defectos u omisiones subsanables en la documentación que se incluye en el sobre A, lo comunicará a los interesados, concediéndose un plazo no superior a tres días hábiles para que los licitadores los corrijan o subsanen ante la propia Mesa de Contratación, con la advertencia de que en caso contrario, será desestimada definitivamente dicha proposición.

Una vez calificada la documentación y subsanados, en su caso, los defectos u omisiones de la documentación presentada, la Mesa declarará admitidos a los licitadores que hayan acreditado el cumplimiento de los requisitos establecidos en el presente pliego, haciendo declaración expresa de los rechazados y de las causas de su rechazo.

Si la documentación presentada por los licitadores es correcta se procederá a abrir el sobre B, y en caso contrario se pospondrá su apertura. Abierto el sobre B y el C, se procederá por la Mesa de Contratación al examen de su contenido que serán calificados de la misma forma expuesta para el sobre A. Las proposiciones se someterán a la evaluación de un Comité de Expertos designado nominativamente por el Consejo de Administración que, podrá igualmente solicitar que se realicen, en todos o algunos casos, demostraciones de funcionamiento del aplicativo en un entorno en producción, con carga de trabajo real. A la vista del informe del Comité de Experto la vista, la Mesa de Contratación procederá finalmente a elevar al órgano de contratación la adjudicación del servicio de forma motivada.

## II.5. ADJUDICACIÓN

A la vista de la propuesta de la Mesa de Contratación, el Consejo de Administración de EMURSA tendrá la facultad de adjudicar el contrato motivadamente en el plazo de 30 días naturales desde la apertura de proposiciones, a

la oferta más ventajosa, de conformidad con los criterios de valoración establecidos en este pliego, o alternativamente, declarar el concurso desierto si ninguna de las proposiciones cumpliera con lo establecido aquí. También podrá desistir del procedimiento antes de la adjudicación por causa justificada.

El licitador que resulte adjudicatario deberá acreditar, antes de la formalización del contrato, que se encuentra al corriente en el cumplimiento de sus obligaciones tributarias y con la Seguridad Social presentando la siguiente documentación:

- a) Último recibo del Impuesto sobre Actividades Económicas.
- b) Certificación administrativa expedida por el órgano competente de la Administración del Estado, de la Comunidad Autónoma de Canarias y del Ayuntamiento de San Bartolomé de Tirajana, por lo que respecta a las obligaciones tributarias con éstos.
- c) Certificación administrativa expedida por el órgano competente de la Seguridad Social, por lo que respecta a las obligaciones tributarias con la misma.

Los extranjeros, sean personas físicas o jurídicas, pertenecientes o no a Estados miembros de la Unión Europea que no tenga domicilio fiscal en España, deberán presentar certificación expedida por autoridad competente en el país de procedencia, acreditativa de hallarse al corriente en el cumplimiento de las correspondientes obligaciones tributarias.

Si el contrato no llegara a formalizarse por causa imputable al adjudicatario, o cuando ya iniciado se rescinda o resuelva, el órgano de contratación podrá adjudicarlo de nuevo al licitador cuya oferta hubiera sido la siguiente más ventajosa, sin necesidad de convocar un nuevo procedimiento.

El órgano de contratación podrá estimar que las proposiciones presentadas son desproporcionadas o temerarias cuando concurriendo tres o más licitadores la oferta económica sea inferior en más de 20 unidades porcentuales a la baja media de las ofertas económicas presentadas. Si la oferta más ventajosa se encuentra en baja temeraria se solicitará la justificación de la misma y si no resulta aceptada, la adjudicación recaerá en el licitador que haya presentado la siguiente mejor oferta económica. Por el contrario, si se acepta la justificación, la adjudicación podrá recaer en el autor de dicha oferta, si fuese económicamente la más ventajosa.

## II.6. CONFIDENCIALIDAD

Sin perjuicio de las disposiciones del Texto Refundido de la Ley 30/2007, de 30 de octubre relativas a la publicidad de la adjudicación y a la información que debe darse a los candidatos y a los licitadores, éstos podrán designar como confidencial parte de la información facilitada por ellos al formular las ofertas, en especial con respecto a los secretos técnicos o comerciales y a los aspectos confidenciales de las mismas. Los órganos de contratación no podrán divulgar esta información sin su consentimiento.

De igual modo, el contratista deberá respetar el carácter confidencial de aquella información facilitada por EMURSA a la que tenga acceso con ocasión de la ejecución del contrato a la que se le hubiese dado el referido carácter en el pliego de condiciones generales o en el contrato, o que por su propia naturaleza deba ser tratada como tal.

Transcurridos 30 días desde la adjudicación y siempre que no se haya formulado reclamación, los licitadores que no hubieran resultado adjudicatarios podrán retirar su documentación, que será destruida bajo certificado si transcurren 2 meses más desde que fuera requerido para ello.



## III FORMALIZACIÓN DEL CONTRATO

### III.1. GARANTÍA DEFINITIVA

Se establece un cuatro por ciento (4%) sobre el presupuesto de adjudicación, IGIC excluido. Podrá constituirse en metálico, acreditándolo mediante resguardo de haber depositado los correspondientes importes en la cuenta corriente que, a tal efecto, facilite EMURSA o mediante aval bancario o seguro de caución, formalizados por el representante de la entidad, a favor de la empresa municipal, como beneficiaria.

Los avales serán ejecutados a primer requerimiento y en los mismos se debe renunciar expresamente a los beneficios de previa excusión, orden y división, quedando obligada la entidad financiera de forma directa, solidaria y principal, frente a EMURSA. La duración del aval será hasta que esta autorice su cancelación y no será devuelto al adjudicatario hasta que haya finalizado el plazo de garantía y cumplido satisfactoriamente el contrato o se haya resuelto sin culpa del contratista.

### III.2. FORMALIZACIÓN DEL CONTRATO

El adjudicatario queda obligado a suscribir, dentro del plazo de diez (10) días naturales desde la fecha de la notificación de la adjudicación el documento de formalización del contrato. Al propio tiempo, el adjudicatario suscribirá las presentes normas y demás documentación que forma parte del contrato.

Cuando el adjudicatario sea una unión temporal de empresarios, dentro del mismo plazo y con anterioridad a la firma del contrato, deberá aportar escritura pública de constitución como tal.

Si por causa imputable al adjudicatario no pudiera formalizarse el contrato dentro del plazo indicado, EMURSA podrá acordar la resolución de la adjudicación, procediendo a adjudicárselo al licitador que haya presentado la siguiente oferta más ventajosa.





## **IV EJECUCIÓN DEL CONTRATO**

### **IV.1. ACTA DE INICIO**

Adjudicado el servicio y en el plazo máximo de 10 días desde la firma del contrato, se levantará acta de inicio que suscribirán el contratista y la Gerencia de EMURSA, contando a partir del día siguiente el plazo de ejecución del contrato.

### **IV.2. PROGRAMA Y RITMO DE TRABAJO**

El contrato se ejecutará con sujeción al programa y ritmo de trabajo que haya presentado el adjudicatario en su oferta.

### **IV.3. OBLIGACIONES DEL CONTRATISTA**

El adjudicatario se compromete al cumplimiento de todas sus obligaciones en materia fiscal, laboral, sindical, de Seguridad Social y de Seguridad y Salud Laboral vigente, siendo estricta y rigurosamente responsable, con carácter exclusivo y con entera indemnidad para EMURSA del incumplimiento de cualquiera de tales obligaciones.

### **IV.4. ABONOS AL CONTRATISTA**

Una vez suscrita el acta de inicio, el licitador expedirá mensualmente certificación o factura por la doceava parte del importe anual ofertado más IGIC.

El pago de las certificaciones o facturas se efectuará en los sesenta días siguientes a la fecha de su expedición mediante transferencia a la cuenta corriente que indique el adjudicatario. La demora en la obligación de abonar el precio en el plazo pactado dará lugar al devengo de los intereses de demora indemnizaciones previstos en la Ley 3/2004 de 29 de diciembre, por la que se establecen medidas de lucha contra la morosidad en las operaciones comerciales

### **IV.5. MODIFICACIÓN DEL CONTRATO**

Una vez perfeccionado el contrato, el órgano de contratación sólo podrá introducir modificaciones en el mismo por razones de interés público y para atender causas imprevistas, justificando debidamente su necesidad en el expediente. Estas modificaciones no podrán afectar a las condiciones esenciales del contrato.

Por causas justificadas, podrá prorrogarse el contrato dentro de los términos que establece la legislación. En todo caso habrá de ser expresa, por consentimiento de las partes, antes de la finalización del mismo.

La/s prórroga/s se desarrollará/n bajo las mismas condiciones administrativas, técnicas y económicas originarias.



## V FINALIZACIÓN DEL CONTRATO

### V.1. FINALIZACIÓN DEL CONTRATO

El contrato se entenderá cumplido por el contratista cuando éste haya realizado, de acuerdo con los términos del mismo y a satisfacción de la Administración, la totalidad de la prestación.

En todo caso, su constatación exigirá por parte de la Administración un acto formal y positivo de recepción o conformidad dentro del mes siguiente a la entrega o realización del objeto del contrato.

Sin perjuicio de lo anterior, EMURSA, podrá exigir que se levanten actas parciales de conformidad en la siguientes fases: migración, parametrización, formación e implantación.

### V.2. PLAZO DE GARANTÍA

El objeto del servicio contratado quedará sujeto a un plazo de garantía de doce meses, desde la fecha de terminación, durante el cual la Administración podrá comprobar que el servicio prestado se ajusta a lo contratado y a lo estipulado en este pliego y demás documentación que rigió la convocatoria.

Durante el período de garantía, el contratista estará obligado a subsanar, a su costa, todas las deficiencias que se puedan observar en el servicio prestado, con independencia de las consecuencias que se pudieran derivar de las responsabilidades en que hubiere podido incurrir.

### V.3. PENALIZACIONES

- a) **Por cumplimiento defectuoso.** Se impondrán si el adjudicatario cumpliera defectuosamente sus obligaciones podrá ser sancionado con hasta el 1% del presupuesto del contrato, salvo que, motivadamente, el órgano de contratación estime que el incumplimiento es grave o muy grave, en cuyo caso podrán alcanzar hasta el 5% o hasta el máximo legal del 10%, respectivamente. La reiteración en el incumplimiento podrá tenerse en cuenta para valorar la gravedad. En todo caso, la imposición de las penalidades no eximirá al contratista de la obligación que legalmente le incumbe en cuanto a la recuperación de los defectos.
- b) **Por incumplir criterios de adjudicación.**
  - Para considerar que incumplimiento afecta a un criterio de adjudicación será preciso que al descontarse un 25% de la puntuación obtenida por el contratista en el criterio de adjudicación incumplido, resultara que su oferta no habría sido la mejor valorada.
  - Como regla general, su cuantía será un 1% del presupuesto estimativo del contrato, salvo que, motivadamente, el órgano de contratación estime que el incumplimiento es grave o muy grave, en cuyo caso podrán alcanzar hasta un 5% o hasta el máximo legal del 10%, respectivamente. La reiteración en el incumplimiento podrá tenerse en cuenta para valorar la gravedad.
- c) **Por demora.** Cuando el contratista, por causas que le fueran imputables, hubiera incurrido en demora, tanto en relación con el plazo total como con los plazos parciales establecidos, se estará a lo dispuesto en el artículo 212 del Real Decreto Legislativo 3/2011, de 14 de noviembre, por el que se aprueba el Texto Refundido de la Ley de Contratos del Sector Público.



## VI CONDICIONES PARTICULARES Y TÉCNICAS

### VI.1. ALCANCE DE LA CONTRATACION

- a) La cesión de uso de una aplicación informática que permita la gestión integral de tributos y demás ingresos de derecho público. Debe contemplar:
  - a.1) La implantación de todos los componentes necesarios para que resulten operativas las funcionalidades de la aplicación informática en los ordenadores destinados al efecto.
  - a.2) La implantación de la aplicación informática propiamente dicha que requerirá personal altamente cualificado en las áreas de gestión objeto del contrato y en el conocimiento de la aplicación informática ofertada.
  - a.3) La migración de los datos desde el sistema actual a la nueva aplicación informática.
  - a.4) La parametrización inicial, previa por tanto a la puesta en funcionamiento de la aplicación, de todos sus módulos con el fin de que cumpla las funcionalidades y requerimientos especificados en el presente pliego; así como del sistema de seguridad, listados, informes y modelos de documentos, adecuándolos al diseño que le entregue EMURSA y las pruebas y validación necesarias.
  - a.5) La formación del personal de las unidades implicadas, previa a la puesta en funcionamiento de la aplicación: Formación de usuarios de gestión, inspección y recaudación; formación de usuarios de dirección; y formación de usuarios técnicos y técnicos informáticos. Para la formación de los usuarios se considerarán necesarias un mínimo de 300 horas, a partir de las cuales se valorarán de acuerdo con lo establecido en los criterios de evaluación, señalados en la cláusula II.1.
  - a.6) La puesta en funcionamiento de la aplicación informática, requiriéndose la asistencia presencial a dicha puesta en funcionamiento, siendo necesario un mínimo de dos personas durante al menos un año, a partir de las cuales se valorarán de acuerdo con lo establecido en los criterios de evaluación, señalados igualmente en la cláusula II.1.
  - a.7) El soporte a la gestión y explotación de la aplicación informática con mantenimiento preventivo, correctivo, perfectivo y evolutivo de la aplicación informática; así como todas las actualizaciones que hubiera a lugar debido a los cambios legislativos en materia de gestión tributaria y recaudatoria, durante todo el período de vigencia del contrato.
  - a.8) La gestión y verificación de copias de seguridad estableciéndose como requisito indispensable proveer una copia de seguridad local en las instalaciones del Ayuntamiento y otra en instalaciones remotas. Dicha copia de seguridad deberá garantizar la posibilidad de restablecer el servicio en las instalaciones del Ayuntamiento si hubiera a lugar.
- b) El servicio de alojamiento “hosting” del sistema de gestión integral de tributos locales y demás ingresos de derecho público durante todo el período de vigencia del contrato; mantenimiento y soporte técnico necesario para su explotación, sujeto a los requisitos de disponibilidad, seguridad y protección indicados en el presente pliego y en la normativa aplicable en materia de protección de datos y prestación de servicios electrónicos.
- c) La posibilidad de cambiar la ubicación del alojamiento a las necesidades del Ayuntamiento de San Bartolomé de Tirajana según criterio de sus técnicos.

### VI.2. REQUISITOS TÉCNICOS DEL SISTEMA

- 1. **INTERFAZ DE USUARIO.** La interfaz de usuario será web y al menos compatible con Internet Explorer, Mozilla Firefox y Google Chrome en sus últimas versiones.

2. **ACCESIBILIDAD.** Todas las funciones externas de la aplicación, agrupadas en la Oficina virtual tributaria y/o disponibles a través de la carpeta del ciudadano, deberán cumplir con el nivel AA de accesibilidad.
3. **ACCESO AL SISTEMA.** El acceso a la aplicación podrá hacerse de dos formas distintas:
  - a) **Para los usuarios de gestión (usuarios internos):** Mediante una combinación usuario-contraseña y/o mediante certificado electrónico. En este caso se utilizará el servidor del Ayuntamiento o de EMURSA para la validación. Quedarán registrados todos los intentos de acceso al sistema.
  - b) **Para los contribuyentes:** con o sin certificados digitales en función de los trámites a realizar.
  - c) **El resto de usuarios:** colaboradores/interesados (gestorías, notarías, colegios profesionales, etc.) mediante uso de certificado electrónico y/o usuario-contraseña, con funcionalidades limitadas a la consulta.
  - d) **Para los Técnicos Informáticos del Ayuntamiento y de la Empresa Municipal de Recaudación:** mediante usuario y contraseña, o certificado electrónico, sin limitaciones ni restricciones a los datos y estructuras de la Base de Datos, posibilitando la replicación de estos, para realizar simulaciones.

El sistema dispondrá de herramientas para la gestión y administración de perfiles y usuarios, que permitirán:

- a) Llevar a cabo, desde el propio interfaz y para usuarios administrativos (no necesariamente informáticos), el mantenimiento (altas, bajas y modificaciones) tanto de los perfiles como de los usuarios dados de alta en la aplicación informática, así como, crear nuevos perfiles a partir de otros ya existentes.
- b) La asignación de perfiles, que permita llegar hasta los accesos concretos de cada operación, (el perfil de un usuario vendrá definido por el conjunto de accesos de cada módulo en los que está autorizado a operar).
- c) Consultar tanto los usuarios dados de alta en el sistema, como los perfiles existentes (con el detalle de las funcionalidades que puede realizar cada uno), realizando comparativos entre los contenidos de los distintos perfiles.
- d) Emitir informes de perfiles y funcionalidades asignadas a cada perfil.

### VI.3. MIGRACIÓN DE LOS DATOS

El licitante deberá realizar la migración de la información contenida en las bases de datos del sistema que gestiona actualmente los expedientes tributarios y de recaudación tanto los residenciados en los servidores del Ayuntamiento como en los de EMURSA.

El adjudicatario deberá disponer de herramientas y procedimientos específicos para el proceso de migración de datos desde las aplicaciones actuales, desarrolladas en su práctica totalidad en Delphi y Oracle 10g, hacia el nuevo sistema, y hacerlo con plenas garantías de éxito y sin interrupción del servicio.

El aplicativo garantizará la consistencia, integridad y fiabilidad en todo este proceso. En el plan de trabajo que deben aportar las ofertas, se tendrá que detallar las fases del proceso de migración, las actividades a desarrollar en las mismas y los recursos disponibles para realizarlas, indicando los perfiles profesionales de las personas que vayan a intervenir por parte de la adjudicataria.

### VI.4. PARAMETRIZACIÓN, ELEMENTOS COMUNES E INTEGRACIONES DEL SISTEMA

Se requerirá especialmente facilidad de configuración de los diferentes aspectos técnicos comunes a todo el sistema, y que su diseño sea modular, es decir, que contenga apartados específicos para la configuración de dichos parámetros.

Para la configuración de elementos comunes a toda la aplicación, el sistema dispondrá, al menos, de las siguientes funcionalidades:

1. Dar de alta y gestionar entidades (departamentos), perfiles (funciones dentro del sistema) y permisos asociados.
2. Parametrizar la gestión de expedientes en todo su comportamiento por parte de los usuarios gestores y que permita cumplir las normas de interoperabilidad en lo referente al documento y expediente electrónico.
3. Porta firmas electrónico integrado en el gestor de expedientes que permita la creación y gestión de circuitos de firma en los que participen varios usuarios. Configurados los circuitos de firma, el porta firmas estará totalmente integrado en los procesos de gestión tributaria de manera que resulte transparente para el usuario gestor. El porta firmas ofrecerá a los usuarios la posibilidad de acceder a todos los documentos electrónicos pendientes de firma, así como, a aquellos que, perteneciendo a un circuito de firma, han sido rechazados o aceptados.
4. Seleccionar y gestionar la forma más adecuada de comunicarse con los interesados en los diferentes procesos de gestión y recaudación y ofrecer mecanismos adicionales de información, como envío de correos electrónicos, y mensajes SMS a móviles.
5. Código de barras y un código de verificación segura en cada documento (valores recibo/liquidaciones) que se notifique.
6. Configurar otros elementos adicionales, tales como la obtención de estadísticas, trazabilidad de operaciones en el sistema, definición de elementos relacionados con la gestión documental y archivística, etc.
7. Integración con otros sistemas informáticos, propios y de terceros, mediante el uso de Servicios Web, y, especialmente, con los siguientes:
  - 7.1) Registro de entrada y salida del Ayuntamiento. Actualmente provisto por la empresa Galileo Ingeniería y Servicios S.A.
  - 7.2) Libros de resoluciones. Actualmente pendiente de concurso.
  - 7.3) Sistema de Información Contable. Actualmente proveído por la empresa Aytos (SicalWin).
  - 7.4) Sede electrónica del Ayuntamiento. Actualmente proveído por la empresa Galileo Ingeniería y Servicios S.A.
8. La integración con sistemas externos como el servicio de Pago Telemático de Red.es, con los servicios postales de notificaciones informatizadas con retorno de información, SICER, con y sin digitalización; con el sistema de comunicaciones utilizado por las Entidades financieras para la transmisión de datos confidenciales, EDITRAN

En cualquier caso, la lista de integraciones con otros sistemas es abierta, y, por tanto, el sistema de gestión tributaria debe permitir incorporar fácilmente nuevos servicios.

## **VI.5. SISTEMA DE INFORMACIÓN Y CONSULTAS PARA USUARIOS FINALES**

El sistema contendrá herramientas para que los usuarios finales no administradores, puedan configurar consultas e informes, sin necesidad de programación.

El diseño deberá responder a un criterio abierto con escenarios preconfigurados orientados al usuario final, donde se le ofrezcan opciones de selección asociados a procesos tributarios habituales.

Los datos obtenidos a través de dichas consultas podrán volcarse al menos en formatos CSV (compatible con Excel de MS Office y Calc de LibreOffice entre otros), HTML y PDF; así como integrarse con el sistema ofimático, MS Office y LibreOffice, y con un sistema de información geográfica (GIS) territorial.

## VI.6. GESTIÓN DE DOCUMENTOS

El sistema dispondrá de herramientas de fácil uso para los usuarios no administradores para el tratamiento de los documentos que genere y se requerirá el mantenimiento de plantillas de documentos para la gestión tributaria integral.

## VI.7. SEGURIDAD Y CUMPLIMIENTO DE LA NORMATIVA DE ADMINISTRACIÓN ELECTRÓNICA Y PROTECCIÓN DE DATOS.

El sistema deberá estar exento de vulnerabilidades conocidas y sus programas seguirán el modelo de seguridad y madurez. Igualmente, debe cumplir con toda la normativa vigente en materia de administración electrónica, seguridad y protección de datos, prestando especial atención a los siguientes conjuntos de normas:

- Esquema Nacional de Seguridad, regulado por el Real Decreto 3/2010. Esquema Nacional de Interoperabilidad, regulado por el Real Decreto 4/2010, y normas técnicas que lo desarrollan.
- Ley 59/2003 de firma electrónica y Ley 11/2007 de acceso electrónico de los ciudadanos a los servicios públicos.
- Normas de accesibilidad para las páginas públicas. Ley 56/2007 de Medidas de Impulso a la Sociedad de la Información.
- Ley 15/1999 orgánica de protección de datos personales y Real Decreto 1720/2007, de 15/1999.

El adjudicatario queda expresamente obligado a mantener absoluta confidencialidad y reserva sobre cualquier dato que pudiera conocer con ocasión del cumplimiento del contrato (especialmente los de carácter personal), que no podrá copiar o utilizar con fin distinto al que figura en este pliego, ni tampoco ceder a otros ni siquiera a efectos de conservación.

En la Memoria técnica a presentar con la oferta, se explicará y justificará de forma clara y sucinta, el cumplimiento de estos requisitos de disponibilidad, confidencialidad e integridad de los datos manejados y de la documentación facilitada.

## VI.8. LOCALIZACIÓN

El adjudicatario deberá ofrecer el servicio de alojamiento “hosting” del sistema durante todo el período de vigencia del contrato, así como el mantenimiento del entorno tecnológico; todo ello sujeto a los requisitos de disponibilidad, seguridad y protección además de aquellos que la legislación aplicable en materia de protección de datos y prestación de servicios electrónicos exige. Este servicio de alojamiento deberá además ser flexible y permitir la reubicación, a petición de la entidad y según sus criterios de operabilidad.

A esos efectos el oferente planteará una propuesta de acción global y un acuerdo de nivel de servicio (SLA), que en su día formará parte del contrato, capaz de satisfacer, como mínimo, los requisitos que se señalan a continuación.

- a) Alcance del servicio:** El alojamiento del sistema se llevará a cabo de forma completa. El adjudicatario deberá proporcionar el entorno tecnológico (hardware, software y licencias necesarias), la conectividad y los servicios que garanticen la disponibilidad de la información de acuerdo al nivel exigido en el presente pliego.
- b) Centro de proceso de datos:** Los servidores deberán estar ubicados físicamente en un local especialmente acondicionado y seguro (CPD), diseñado en base a una arquitectura redundante y tolerante a fallos tanto en la infraestructura de red, como en el suministro eléctrico y control de entorno, que garantice la disponibilidad del servicio de acuerdo a las condiciones del servicio establecidas en la



cláusula VI.16 “**Disponibilidad, soporte y asistencia técnica a la gestión y explotación**”. Este CPD dispondrá de todos los mecanismos de protección de la información, extinción de incendios, copias de seguridad, control de accesos seguro, etc. que garanticen la seguridad de la información. El CPD, además, dispondrá de mecanismos para la monitorización de todas estas características que permitan la anticipación a posibles incidencias. La empresa adjudicataria avisará con una antelación de, al menos, 3 días laborables de cualquier trabajo de mantenimiento y actualización de su red/infraestructura técnica del CPD, si afecta a la disponibilidad del servicio del cliente.

**c) Conectividad:** El adjudicatario garantizará la disponibilidad de conexión y una velocidad de acceso ágil y cómoda para todos los usuarios (internos y externos), y para todas las operaciones a realizar en el sistema, y realizará o subcontratará las siguientes tareas relacionadas con el mantenimiento de las comunicaciones:

- c.1.** Proporcionar y mantener los equipos de telecomunicaciones (firewalls, routers, switches, etc.)
- c.2.** Control permanente de la red de comunicaciones, vigilando de forma permanente de las conexiones de red, la infraestructura LAN de la empresa que proporciona el servicio y su Backbone.
- c.3.** Control de accesos, que garanticen la privacidad y eviten los intrusos.
- c.4.** Cifrado de los datos, si fuera necesario para garantizar el cumplimiento de la normativa.
- c.5.** Gestión y administración de todos los elementos que integran la solución de comunicación, garantizando la disponibilidad e integridad de los contenidos y servicios.

**d) Arquitectura técnica. Redundancia, dimensionabilidad, y escalabilidad:** El servidor o servidores que den alojamiento al sistema deberán de operar en alta disponibilidad. Esto implica la redundancia en sus elementos vitales (fuentes de alimentación, ventiladores, RAID en disco, etc.)

La arquitectura propuesta estará lo suficientemente dimensionada para garantizar su buen rendimiento teniendo en cuenta que de forma normal habrá un acceso simultáneo medio de 150 usuarios de gestión, a los que habrá que sumar los accesos externos vía la Oficina virtual tributaria.

La solución propuesta se diseñará teniendo en cuenta la escalabilidad de la misma, para el caso de necesitar, a tenor de una mayor número de visitas, tráfico etc. ampliaciones o reestructuraciones de la solución inicial aportada.

**e) Entornos:** La empresa deberá proporcionar al Ayuntamiento, un acceso remoto y seguro a un entorno de preproducción con características similares (versionado de software y datos), al de producción, donde tanto la empresa como el Ayuntamiento puedan testar nuevos desarrollos consecuencia del mantenimiento evolutivo o correctivo del sistema, nuevas configuraciones, nuevas funcionalidades de la aplicación, etc.

La empresa adjudicataria conjuntamente con EMURSA establecerán un protocolo de actuación para el paso a producción de dichos desarrollos, igual que para llevar a cabo, con carácter general, la actualización de versiones de software.

**f) Copia de Seguridad y Réplica del Entorno:** Ante la imposibilidad de tener en cuenta todas la contingencias, y salvaguardando el interés del Ayuntamiento de San Bartolomé de Tirajana, la empresa adjudicataria deberá proveer una réplica/copia de los datos y el aplicativo, con una periodicidad no superior a una semana. Ésta será almacenada en el C.P.D. del ayuntamiento, y la única finalidad de la misma sería resolver la/s contingencias cuando no fuera posible por parte de la empresa adjudicataria. Esta copia deberá ser autosuficiente y deberá permitir al Ayuntamiento de San Bartolomé de Tirajana restablecer el servicio en otro entorno sin necesidad de depender exclusivamente de la empresa adjudicataria

## VI.9. ACTUALIZACIONES Y CAMBIOS DE VERSIÓN

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

## VI.10. DOCUMENTACIÓN

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

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

## VI.11. CÓDIGO FUENTE

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

## VI.12. PROCESOS MASIVOS

El sistema dispondrá de herramientas para la planificación de procesos masivos, pudiéndose administrar la ejecución y control de trabajos fuera del entorno transaccional.

## VI.13. POLÍTICAS DE DESARROLLO Y MANTENIMIENTO

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

## VI.14. LICENCIAS DE PRODUCTOS DE TERCEROS

La oferta debe especificar las licencias de productos de terceros que son necesarias para su funcionamiento, las versiones de los mismos para las que la aplicación está homologada, sus modalidades de contratación y, en general, todo parámetro relevante para que EMURSA pueda calcular de forma detallada los costes colaterales que pudiera implicar la contratación de la aplicación ofertada.

## VI.15. REQUISITOS FUNCIONALES

Las funcionalidades del sistema informático serán, como mínimo, las siguientes:

**1) Gestión de personas.** Se requerirá:

- A)** El mantenimiento de personas de forma interactiva y masiva por carga de soportes o no, almacenando, como mínimo, la siguiente información: primer apellido, partícula del primer apellido, segundo apellido, partícula del segundo apellido, nombre/razón social, alias (nombre comercial, por ejemplo), NIF/NIE/Pasaporte, tipo de persona (persona física/jurídica, administración pública, etc.), direcciones (incluido el domicilio a efectos de notificación), diversas cuentas bancarias, distintas formas de contacto (teléfonos, direcciones de correo electrónico, fax...). Además y para ello debe permitir las siguientes utilidades:

- a) permitir diferentes direcciones del contribuyente y priorizarlas en función del resultado de las notificaciones, así como cualquier otro criterio que resulte necesario para la notificación de deudas.
  - b) codificar a las personas según distintos atributos tales como por su naturaleza: persona física, persona jurídica, entidad sin personalidad; por su clase: gran contribuyente, no apremiable; por su tipo: sujeto pasivo, contribuyente, representante, etc, permitiendo asimismo un tratamiento singular para grandes contribuyentes y organismos públicos.
- B)** La carpeta tributaria y cuenta del contribuyente que asocie a cada persona una “cuenta tributaria”, con resumen de su situación de cara al cumplimiento de sus obligaciones tributarias y de otras obligaciones no tributarias.
- C)** Una visión completa de toda la información almacenada y vinculada a cada persona así como, realizar actuaciones sobre la información tributaria (alta de expedientes, liquidaciones, actualizaciones de padrones, documentos de ingreso, etc.).
- D)** Listados y consultas de personas, de su información general y de su cuenta tributaria, con registro de detalles de las actuaciones e históricos.
- E)** Gestión de “Planes de pago personalizados”.
- 2) Gestión de valores.** Se requerirá que:
- A)** El valor, como entidad del sistema, quede identificado por una referencia o número fijo, estableciéndose los tres tipos de valores definidos en la Ley 58/2003 General Tributaria: Recibos, Liquidaciones y Autoliquidaciones.
  - B)** El valor se materialice en una carta o documento de pago, con indicación de la persona obligada al pago, su dirección y las informaciones propias del concepto por el que se ha liquidado el valor (objeto tributario, periodo tributario al que corresponde y detalle del importe del valor); se mostrará además una referencia de emisión y un período de caducidad, tras el cual no podrá hacerse efectivo el pago con dicho documento.
  - C)** Todos los valores de un contribuyente puedan albergarse en una única carta de pago.
  - D)** Facilite información sobre el estado en que se encuentra un valor: voluntaria pendiente, voluntaria cobrado, voluntaria de baja, ejecutiva pendiente, ejecutiva cobrada, ejecutiva baja.
  - E)** Permita realizar operaciones desde la entidad “valor”: notificar, cobrar, aplazar el pago, fraccionar, obtener duplicados, etc.
  - F)** Realice accesos directos tanto a la persona, como al objeto tributario del que se deriva la obligación y, en su caso, al expediente de gestión asociado.
  - G)** Admita acceder al “valor” desde cualquier otra entidad del sistema con la que se encuentre relacionado.
- 3) Gestión de domiciliaciones.** Se requerirá que permita:
- A)** Mantener las órdenes de domiciliación masiva, a través de los soportes normalizados por el Cuaderno 19 de la normativa bancaria.
  - B)** Introducir domiciliaciones de forma interactiva, para la expedición de un documento de confirmación para su firma por el contribuyente.
  - C)** Domiciliar todos los objetos tributarios de un contribuyente a una misma cuenta o especificar cuentas diferentes para cada objeto tributario.

- D) Especificar que las domiciliaciones bancarias son a futuro, es decir, que los futuros objetos tributarios tengan asociado una cuenta bancaria.
  - E) Domiciliar cotitulares.
  - F) Mantener el dígito de control “\*\*”.
  - G) Anular la domiciliación de los impagados reincidentes, con los criterios que se configuren.
  - H) Tratar singularmente las órdenes de domiciliación no atendidas, indicando el número de veces consecutivas que se produce una devolución de una orden de domiciliación por la entidad financiera, para poder dar de baja, automáticamente, la domiciliación.
  - I) Actualizar y depurar cuentas a través del Cuaderno 19.
  - J) Domiciliar cuentas desde el Cuaderno 60 con control de incidencias.
  - K) Mantenimiento y seguimiento de parámetros vinculados a la domiciliación para aplicar descuentos con identificación de sus porcentajes en cada caso.
  - L) Mantenimiento de sufijos de ordenante que permita indicar los sufijos que se acuerdan con las entidades bancarias para la generación de los ficheros del cuaderno 19.
  - M) Consulta y seguimiento de las domiciliaciones activas del contribuyente y del histórico de domiciliaciones que ya se han dado de baja en el contribuyente, así como de todas las operaciones realizadas sobre la domiciliación.
- 4) **Gestión para las notificaciones.** El sistema generará, de forma masiva o interactiva, los documentos que deban ser notificados llevando un seguimiento de las remesas en que estas notificaciones se agrupen. Se requerirá que:
- A) Se pueda personalizar el documento de notificación: logo, sello, cargos y nombres de las personas.
  - B) En los casos en que la emisión del documento de notificación incluya una carta de pago, la generación de esta, calculando la fecha de caducidad del documento, así como, la referencia de emisión y la generación de la imagen de la misma en el formato de “código de barras”.
  - C) Cada documento notificado genere tantas copias como se haya indicado en la especificación del documento y, en el caso de las notificaciones masivas, deberá agruparlos en remesas de emisión o lotes que faciliten la gestión y control del proceso de notificación.
  - D) Para el caso de notificaciones masivas, que permita consultar los registros a emitir y seleccionar los criterios de la carta de pago. Antes de generar una remesa de notificaciones, permitirá excluir aquellas notificaciones que no deban incluirse, bien individualizadamente, bien porque cumplan determinados criterios.
  - E) Las notificaciones interactivas se gestionen de forma individualizada, pudiendo generar una carta de pago de un único valor o bien generar una carta de pago con el total de la deuda pendiente del contribuyente. Se podrá notificar en el acto (el documento se genera con el plazo legal para el pago en voluntaria) o en diferido (el documento se genera con el plazo legal para el pago más “x días” para poder gestionar su notificación).
  - F) Genere ficheros de documentos e imágenes “pdf”.
  - G) Genere el fichero SICER (fichero txt con la relación de número de certificados de cada una de las remesas para ser enviado a Correos), y permita la carga del fichero de retorno de la información SICER, con y sin digitalización.
  - H) Permita la grabación manual de resultados de notificaciones en voluntaria de forma individual.

- I) Permita el seguimiento de cada una de las remesas de notificación (generación, pendiente de validar, envío a impresión, validación de muestras, envío a distribución etc...).
  - J) Permita la publicación mediante Edictos en el Boletín Oficial de la Provincia.
  - K) Se puedan realizar consultas y listados por todos los criterios antedichos.
- 5) **Gestión de expedientes tributarios.** El sistema debe incluir las herramientas necesarias para la gestión de los expedientes tributarios, permitiendo:
- A) La gestión de los procedimientos tributarios que se tramiten de oficio o a instancia del interesado; de forma masiva o interactiva; relativos a la gestión tributaria y catastral; referentes a la recaudación voluntaria y ejecutiva; a la inspección; y a los procedimientos de revisión.
  - B) La parametrización de los procedimientos tributarios facilitando la ejecución de los trámites asociados a los distintos tipos de expedientes
  - C) La gestión individual y colectiva de los expedientes tributarios de devolución, de suspensión, de fraccionamientos y aplazamientos, de bonificaciones y exenciones fiscales, etc.
  - D) La integración con el Registro General del Ayuntamiento a cuyo fin incluirá todos los documentos de entrada que presenten los contribuyentes, presencial o telemáticamente, así como los documentos de salida generados en la tramitación.
  - E) La vinculación de expedientes que tengan el mismo objeto tributario para evitar duplicidades y actuaciones paralelas.
  - F) El seguimiento de la situación y trámites de los expedientes tributarios, controlando con detalle los realizados como los pendientes de ejecutar.
  - G) Un sistema de avisos configurable que facilite la gestión.
  - H) La información a través de una consulta al sistema informático, de todos y cada uno de los expedientes afectos al contribuyente.
- 6) **Gestión del procedimiento de inspección tributaria.** Tomará como base el expediente de gestión del que colgarán todas las actuaciones específicas necesarias para la instrucción del procedimiento, conjugando siempre las necesidades de parametrización y flexibilidad.

El diseño de este procedimiento en la aplicación informática respetará las disposiciones legales recogidas en el Título III, Capítulo IV, de la Ley 58/2003, de 17 de diciembre, General Tributaria, y en el Real Decreto 1065/2007, de 27 de julio, por el que se aprueba el Reglamento General de las actuaciones y los procedimientos de gestión e inspección tributaria y de desarrollo de las normas comunes de los procedimientos de aplicación de los tributos.

Se requerirá que:

- A) Realice las comunicaciones de inicio, los requerimientos y comunicaciones de continuación de actuaciones, las diligencias de constancia de hechos o diligencias internas, las actas de inspección, tanto de conformidad como de disconformidad o actas con acuerdo, con la posibilidad de elaborar propuestas de actas de un tipo que posteriormente pueden cambiarse a otro, así como los informes requeridos en cada caso.
- B) Obtenga las liquidaciones derivadas de cualquier tipo de acta, incluyendo el cálculo de intereses de demora; detraiga las cantidades liquidadas o abonadas previamente y, en el caso de inspecciones relativas al impuesto sobre actividades económicas, incorpore las modificaciones censales y, en general, los correspondientes ficheros de intercambio de información censal con la AEAT.

- C) Integración del módulo de inspección con los distintos módulos de la aplicación informática de gestión tributaria permitiendo que desde aquel puedan tomarse datos del objeto tributario y utilizarse las herramientas y los parámetros propios del concepto tributario que se inspecciona.
  - D) Generar dentro de un mismo expediente tantas actas y por tantos conceptos tributarios como resulte necesario.
  - E) Las actuaciones de inspección se guarden en la base de datos, asignado a cada una de ellas un código en función del tipo de actuación de que se trate. A fin de identificar de manera inequívoca qué documento se ha obtenido de cada una de las actuaciones realizadas dentro del expediente, el código de actuación se volcará al documento.
  - F) Las actuaciones y documentos de inspección sean considerados como borradores hasta que se confirmen por el usuario de la aplicación. Mientras la actuación y su documento asociado tengan la calidad de borrador, los documentos podrán ser previsualizados, modificados e impresos (solo se mantendrá el último documento que se ha generado), hasta que se proceda a la confirmación de la actuación.
  - G) Las actuaciones se confirmarán una vez los documentos hayan sido suscritos por el funcionario correspondiente; a partir de ese momento, los documentos dejarán de tener la consideración de borradores, pasando a ser definitivos y la única actuación posible sobre ellos será la reimpresión.
  - H) Las liquidaciones generadas desde este módulo, se distinguirán del resto de liquidaciones de ingreso directo.
  - I) Se respetará las particularidades del procedimiento en lo que a plazos y aplicación de reducciones se refiere.
  - J) Seguimiento y consultas de las actuaciones realizadas.
- 7) **Gestión del procedimiento de comprobación limitada.** Compartirá los criterios de diseño generales para la tramitación del procedimiento de inspección (comunicaciones, diligencias, requerimientos...), con la particularidad de la propuesta de resolución.

Como en el expediente de inspección, se permitirá la recuperación, modificación, confirmación y liquidación de las distintas actuaciones del procedimiento.

- 8) **Gestión del procedimiento sancionador.** El diseño del procedimiento sancionador respetará las disposiciones contenidas en la Ley 57/2003, de 17 de diciembre, General Tributaria y en el Real Decreto 2063/2004, de 9 de octubre, por el que se aprueba el Reglamento del Régimen Sancionador Tributario. Se requerirá que:

- A) Permita realizar todas las actuaciones implicadas en la gestión del procedimiento sancionador por infracciones tributarias, desde el momento de su incoación, hasta que la sanción se cobra, data o pasa a vía ejecutiva.
- B) En los supuestos de Acta con acuerdo o renuncia a su tramitación separada, en que no se inicia Expediente Sancionador, permita llegar a la Propuesta de la Sanción y al cálculo de la misma.
- C) Respete las particularidades del procedimiento en lo que a plazos y aplicación de reducciones en la sanción se refiere, con la adecuada conjugación contable.

Las sanciones generadas desde el módulo de procedimiento sancionador, consistirán en un valor con dos referencias de cobro, una reducida y otra sin reducir, con diferente plazo de caducidad, a fin de contemplar lo dispuesto en el artículo 188.3 de la LGT, en lo que a la reducción de las sanciones por conformidad del obligado se refiere.

En el caso de liquidaciones plurianuales, aunque la propuesta sea única, la calificación y el cálculo serán independientes para cada ejercicio.

Se diferenciará, al menos, tres expedientes distintos para la tramitación del procedimiento sancionador:

- a) Sancionador de inspección. Son expedientes para la incoación y tramitación de aquellas infracciones documentadas en expedientes de inspección.
- b) Sancionador de gestión. Son expedientes para la incoación y tramitación de aquellas infracciones documentadas en expedientes de gestión.
- c) Recurso contra la sanción. Permite tramitar el recurso de reposición contra el procedimiento sancionador.

**9) Gestión de registro.** El sistema dispondrá de las herramientas necesarias que permitan cubrir las operaciones de registro de entrada y salida de documentos de la Oficina Tributaria, cumpliendo los requisitos establecidos por el Ayuntamiento de San Bartolomé de Tirajana y se requerirá la integración con el Registro de éste en todas aquellas acciones que lleven asociado un registro de entrada o salida.

**10) Gestión tributaria y de otros ingresos de derecho público.** De la forma que se indica seguidamente:

**A) Impuesto sobre bienes inmuebles.** Se le requerirá:

- a) Gestión de los procedimientos necesarios para cumplir con los convenios de colaboración suscritos entre el Ayuntamiento de San Bartolomé de Tirajana y la Dirección General del Catastro.
- b) Gestión de los ficheros para el intercambio de información con la Dirección General de Catastro, como ficheros PADRON (PAD-DGC); ficheros DOC; Ficheros PADVALCO/BONIFVALCO.
- c) Elaborar y generar valores, a partir de los datos catastrales almacenados en la Base de Datos Territorial, de los parámetros de beneficios fiscales (exenciones y bonificaciones) y de los tipos de gravamen definidos en las Ordenanzas Fiscales Municipales.
- d) La gestión de expedientes sobre procedimientos tributarios específicos, tales como los derivados de las exenciones y bonificaciones del impuesto.
- e) La gestión administrativa relacionada con la emisión de las resoluciones, requerimientos, comunicaciones y notificaciones, así como la tramitación de los recursos y reclamaciones contra los actos de la gestión del impuesto sobre bienes inmuebles.
- f) Mantenimiento de los tipos impositivos y consulta de los mismos en función de distintos criterios.
- g) Mantenimiento y tratamiento de beneficios fiscales - exenciones y bonificaciones recogidas en la ordenanzas fiscales municipales.
- h) Consultas y seguimiento de valores y expedientes, a través de distintos criterios, definidos con carácter general.

**B) Gestión catastral.** El sistema permitirá la gestión catastral que suponga el mantenimiento y la actualización de toda la información catastral independientemente de su origen; y que esta información pueda ser tratada, editada y exportada en los diferentes formatos de intercambio, tanto gráficos como alfanuméricos, requeridos por la Dirección General de Catastro (DGC). Para ello se requerirá:

- a) La gestión integrada con una visión global del territorio, de forma masiva o interactiva, de valores que deban ser creados como consecuencia de la existencia de una alteración

de tipo jurídico y/o físico económico que se produzca sobre un bien inmueble de la naturaleza que sea (rústica, urbana o de características especiales).

- b) Realizar, de forma íntegra, todas las fases que se contemplen en los diferentes Convenios marco de colaboración en materia de gestión catastral, existentes entre las Entidades Locales y la Dirección General de Catastro (delegación de competencias y encomiendas de gestión), que pueda convenir en un futuro
- c) La implementación de una base de datos territorial, con cartografía digital y generando un Sistema de Información Geográfica Territorial (GIS) avanzado.
- d) Posibilidad de parametrización y flexibilidad.
- e) La información gestionada por este módulo constituirá una base de datos territorial, de la cual tomarán la información necesaria para su procedimiento el resto de módulos de gestión tributaria que tengan consideración espacial (tasas y precios públicos, ICIO, IIVTNU...).
- f) La información gestionada en este módulo posibilitará la generación de liquidaciones basadas en valoraciones catastrales tales como sucede con el impuesto sobre bienes inmuebles y el impuestos sobre el incremento del valor de los terrenos de naturaleza urbana.
- g) La identificación y vinculación de los bienes inmuebles afectos alfanumérica y gráfica con el objeto de proceder a consultar o gestionar dicho registro.
- h) Georeferenciación de todos los elementos territoriales, representando en plano cualquier registro con entidad espacial; permitiendo la representación gráfica a partir de un elemento alfanumérico y viceversa.
- i) Visualizador de cartografía y programa de edición de elementos territoriales que estén totalmente integrados con la parte alfanumérica, basados en estándares de edición Autocad o similar y software libre, lo cual minimiza el coste de implantación, mantenimiento y actualización, tanto a nivel económico, como formativo.
- j) Acceso a la Oficina Virtual del Catastro. La aplicación permitirá enlazar directamente con la Oficina virtual de catastro, mostrando al usuario la información cartográfica existente en la DGC para el registro consultado.
- k) Gestión de los ficheros de intercambio de información catastral con la Dirección General de Catastro y (FIN-DGC, VARPAD, VIA-DGC, PONUR-DGC...).

**C) Impuesto de vehículos de tracción mecánica.** Se le requerirá:

- a) El mantenimiento de los tipos y clases de vehículos en función de lo dispuesto en el Reglamento General de Vehículos, y el mantenimiento de las tarifas del IVTM para cada ejercicio impositivo.
- b) Consultas sobre el histórico que permita comparar entre años.
- c) Que exista correspondencia de los códigos de tipo de vehículo que existen en el aplicativo con los de la DGT. Consulta y listados de los códigos.
- d) La carga de ficheros procedentes de la DGT; PIVE, MOVE, PADRON.... La aplicación deberá emitir informes sobre la carga de ficheros: resumen de los objetos tributarios creados, cruzados, no cruzados y contribuyentes creados en la base de datos del aplicativo.



- e) La posibilidad de dar de alta expedientes tributarios para la tramitación de devoluciones por prorrateo a partir de las bajas definitivas producidas.
  - f) El mantenimiento y asignación de los beneficios fiscales: A través de un expediente de gestión se asignará un beneficio fiscal a un objeto tributario del IVTM. Permitirá practicar una liquidación si el porcentaje de beneficio es inferior al 100%, o bien emitir un justificante para el caso de que el beneficio sea del 100% (exención del impuesto) ya se trate para un vehículo para matricular o ya matriculado.
  - g) La generación y cálculo de liquidaciones de forma interactiva: Liquidar/Autoliquidar desde la información del objeto tributario del IVTM. Autoliquidación por primera matriculación, por rehabilitación del vehículo, autoliquidaciones temporales.
  - h) Autoliquidaciones en gestorías autorizadas a través de internet (gestión online, a través de la Oficina virtual tributaria), con posibilidad de consulta de las mismas y generación de listados con incidencias entre los datos de las autoliquidaciones generadas por las gestorías y las altas enviadas en los soportes de la Jefatura Provincial de Tráfico.
  - i) Liquidaciones de alta por omisión del impuesto municipal, con la opción de calcular los intereses de demora correspondientes, así como, practicar liquidaciones prorrateadas por período inferior al año.
  - j) El cálculo y confección del Padrón así como la generación de recibos en voluntaria.
  - k) La generación de ficheros periódicos para la gestión y remisión de información de a la DGT, a través del uso de Servicios Web, de la relación de impagados del IVTM, de acuerdo con los establecido por la DGT para el uso de la aplicación ATMV.
- D) Impuesto sobre actividades económicas.** Se requerirá que cumpla, al menos, con las siguientes funcionalidades:
- a) **Para el mantenimiento de parámetros:**
    - a.1) Adecuación de la aplicación informática a modificaciones normativas concretas, tanto legislativas como a nivel de ordenanzas municipales. Permitirá la modificación de los atributos específicos de cada uno de los epígrafes de las tarifas, a fin de adecuarlos a las posibles modificaciones normativas que pudiesen sufrir.
    - a.2) Mantenimiento de tipos impositivos. Permitirá realizar el mantenimiento de aquellas variables relacionadas con los tipos impositivos aplicables al impuesto en función de la normativa local.
    - a.3) Mantenimiento de beneficios fiscales.
    - a.4) Mantenimiento del callejero, tendrá por finalidad el alta y mantenimiento de las vías que integran el callejero.
    - a.5) Mantenimiento y consulta de objetos tributarios, estableciendo criterios de búsqueda (nombre/razón social del sujeto pasivo, identificador fiscal, referencia censal y domicilio de la actividad...).
    - a.6) Listado del histórico de las operaciones efectuadas sobre el objeto tributario.
  - b) **Para la gestión tributaria:**

- b.1)** Permitirá la generación de liquidaciones de manera interactiva para dar respuesta a las necesidades que en materia de gestión tributaria del impuesto se planteen.
  - b.2)** Permitirá la carga trimestral de soportes de liquidaciones que remite la Agencia Estatal de Administración Tributaria –AEAT-
  - b.3)** El tratamiento de ficheros de matrícula provenientes de la AEAT, a fin de poner al cobro los recibos correspondientes.
  - b.4)** La actualización y/o creación de objetos tributarios en la base de datos, como consecuencia de las operaciones reflejadas en los ficheros trimestrales y matrículas recibidos de la AEAT.
  - b.5)** La asignación de beneficios fiscales de carácter municipal.
  - b.6)** Devoluciones por prorrateo de cuotas. Tratamiento de devolución de ingresos indebidos, tal como establece el artículo 31 de la Ley 28/2003, de 17 de diciembre, General Tributaria, y el artículo 89 del Texto Refundido de la Ley de Haciendas Locales.
- c) Para la gestión censal:**
- c.1)** Declaraciones de IAE, que permita gestionar altas, bajas variaciones y declaraciones complementarias de los grupos 833 y 965, así como modificaciones en los datos del sujeto pasivo, consecuencia de declaraciones presentadas por los contribuyentes.
  - c.2)** Recursos sobre datos censales del IAE, que permite la tramitación de los recursos de reposición o rectificaciones de oficio, relativas a los distintos datos censales.
  - c.3)** Intercambio de información con la AEAT: Permitirá el intercambio de ficheros informativos con la AEAT y la posibilidad de generación trimestral de ficheros con los movimientos relativos a altas, bajas, variaciones y modificaciones cursadas vía inspección y/o gestión censal. El sistema creará un soporte en el formato requerido por la AEAT para su remisión telemática.  
  
La generación de ficheros de matrícula permitirá la generación de soportes con formato de matrícula para su intercambio con la AEAT.
- E) Impuesto sobre el incremento de valor de los terrenos de naturaleza urbana (IIVTNU):** Se requerirá, al menos, lo siguiente:
- a)** Un expediente específico que contará con actuaciones (también específicas) vinculadas a la gestión del IIVTNU.
  - b)** Carga periódica de los ficheros que emite la Agencia Notarial de Certificación (ficheros ANCERT).
  - c)** Carga mensual del listado de Notarios, y que permitirá actualizar y mantener los datos relativos a los mismos en la aplicación.
  - d)** Mantenimiento de tipos impositivos, de reducciones y de bonificaciones previstas en las Ordenanzas fiscales.
  - e)** Obtención automática del valor catastral del suelo a partir de la Base de Datos Territorial.

- f) Acceso al Sistema de Información Geográfica Territorial (GIS).
  - g) Cálculo de la base imponible en función de tipo de transmisión (inter vivos o mortís causa, bien sea a título oneroso o lucrativo), causa de transmisión (compraventa, donación, herencia, etc.), objeto de la operación correspondiente (pleno dominio, usufructo, nuda propiedad, etc.).
  - h) Cálculo de los recargos e intereses por presentación extemporánea aplicables y que conformará el importe de la cuota tributaria final.
  - i) Gestión on line (Oficina Virtual), que permite al usuario la realización de autoliquidaciones del IIVTNU a través de Internet, con la finalidad de generar documentos de pago.
  - j) Vinculación automática con los cambios de titularidad del IBI y vinculación con el módulo relativo al procedimiento inspector y sancionador.
  - k) Consultas por distintos criterios.
- F) Impuesto sobre construcciones, instalaciones y obras.** Se requerirá:
- a) La existencia de un expediente específico, que disponga de unas actuaciones propias vinculadas a la gestión de este tributo. Las actuaciones definidas en el expediente permitirán, tanto la gestión de la tasa por expedición de licencia urbanística, como la práctica de liquidaciones provisionales y definitivas del ICIO. El expediente de ICIO contemplará la gestión administrativa relativa a la emisión de resoluciones, requerimientos, comunicaciones y notificaciones, así como el tratamiento de los acuses de recibo.
  - b) La generación de liquidaciones, tanto provisionales como definitivas de ICIO, así como la generación de liquidaciones relacionadas con la Tasa por expedición de licencia urbanística.
  - c) La revisión de autoliquidaciones presentadas por el contribuyente, para realizar una liquidación complementaria o reintegrar al contribuyente, en su caso, la cantidad correspondiente.
  - d) La identificación y vinculación de los bienes inmuebles afectos, tanto desde la parte alfanumérica, como de la parte gráfica existente en la aplicación informática.
  - e) El cálculo de los recargos e intereses por presentación extemporánea aplicables y que se incluirán en la cuota tributaria final.
  - f) Mantenimiento de los elementos tributarios previstos en la Ordenanza fiscal municipal reguladoras del ICIO (tipos de gravamen, plazos de presentación, bonificaciones y los importes mínimos exentos).
  - g) Vinculación con el procedimiento inspector y sancionador integrado en el sistema.
  - h) Consultas por distintos criterios.
- G) Tasas y precios públicos.** El sistema permitirá, de forma masiva o interactiva, a través de expedientes de gestión tributaria o directamente desde el propio objeto tributario, la creación de valores, recibos y liquidaciones, partiendo de los registros previamente grabados que conformarán la base de datos de las tasas. Se le requerirá:
- a) El mantenimiento de tarifas (altas, bajas y modificaciones), vinculadas a cada concepto tributario y asociadas a distintos tipos de cálculo.

- b) Un registro del histórico de tarifas, que permita que se apliquen a los objetos tributarios según el momento en que se produzca el devengo y con independencia del momento en que se practique su liquidación o verificación.
  - c) El mantenimiento de los objetos tributarios, a partir de los cuales se confeccionará el Padrón o Censo, y se generarán los recibos de cobro periódico.
  - d) La asociación de objetos tributarios de las tasas (basura y vado fundamentalmente), a un bien inmueble (siempre que exista vinculación territorial del mismo) o a una actividad económica.
  - e) Generación y cálculo de Padrones fiscales, procesos de validación de los padrones y asignación a la recaudación voluntaria.
  - f) El cálculo de liquidaciones y/o verificar autoliquidaciones. Gestión de liquidaciones autoliquidaciones, emisión de documentos cobratorios para las tasas y los precios públicos de cobro no periódico.
  - g) Consultas por distintos criterios.
- H) Gestión de multas.** El sistema incluirá las herramientas necesarias que permitan la gestión de multas de competencia municipal así como todas las operaciones y trámites relacionados con la gestión del procedimiento sancionador por infracción a la normativa de tráfico.
- I) Gestión de otros ingresos.** El sistema incluirá las herramientas necesarias para la creación, configuración, gestión y recaudación de otros ingresos, y, en particular, sólo a título enunciativo, de los siguientes: concesiones administrativas, alquileres, costas procesales, cuotas de urbanización, ingresos procedentes del Patrimonio Municipal del Suelo, etc.
- J) Gestión de la recaudación.** El sistema permitirá realizar todas las actuaciones relacionadas con la gestión recaudatoria en periodo voluntario y ejecutivo, adaptándose a lo establecido en la Ley General Tributaria, en el Reglamento General de Recaudación y demás normativa que le sea de aplicación.
- K) Gestión de la recaudación voluntaria.** Se requerirá:
- a) Un proceso de puesta al cobro en voluntaria de tributos periódicos, con mantenimiento del calendario de todos los hitos de la recaudación voluntaria (fecha de inicio y fin del periodo voluntario de pago, fecha de cargo en cuenta de las domiciliaciones, los datos necesarios para el cobro mediante el cuaderno 60 de la normativa bancaria, etc.).
  - b) Un proceso de puesta al cobro de liquidaciones de ingreso directo similares a la de valores recibos, con la diferencia de que no asignará un período de recaudación voluntaria uniforme a todos ellos.
- L) Gestión de la recaudación ejecutiva.** Al sistema se le requerirá:
- a) El pase de los valores de voluntaria a ejecutiva y la gestión del proceso de puesta al cobro de valores en ejecutiva.
  - b) La carga en ejecutiva de valores externos.
  - c) Reposiciones a voluntaria.
  - d) Formación de expedientes ejecutivos y acumulación de valores a expedientes ejecutivos ya abiertos.
  - e) Configuración de las distintas actuaciones de embargo de bienes y derecho, y de todos los documentos necesarios para llevarlas a cabo.

- f) Seguimiento y consulta de todas las diligencias de embargos y sus resultados.
  - g) Actuaciones para la subasta de bienes muebles y bienes inmuebles y para su venta por adjudicación directa así como las actuaciones posteriores a la enajenación.
  - h) Actuaciones de fallidos, créditos incobrables y derivación de responsabilidad.
- M) Gestión de cobros.** El sistema permitirá realizar todas las actuaciones relacionadas con la gestión de cobros y su aplicación con independencia de la modalidad del ingreso. Se le requerirá:
- a) Que la referencia de cobro tenga que figurar en todos los documentos de pago sobre los que se realizará el ingreso.
  - b) Que los ingresos recibidos puedan satisfacer el total de la deuda pendiente o ser un ingreso a cuenta.
  - c) Dos formas de pagos: Interactivas (metálico, datáfono, transferencia bancaria y cheque) y masivas (cuadernos 60, 19 y 63).
- N) Gestión para la carga automatizada de soportes.** El sistema permitirá la carga automatizada de soportes, realizando un proceso de filtrado y carga, automática y masiva, de ficheros bancarios, ficheros SICER y ficheros provenientes de otras administraciones públicas o de empresas u organismo del sector público que presten la colaboración en la gestión y recaudación de los ingresos municipales (**AEAT, VALORA Y GRECASA**). Al sistema se le requerirá:
- a) Poder acceder a Editran y al tipo de fichero deseado, y obtener informes con los cruces y las cargas de cada uno de los soportes, para comprobar si hay algún error o incidencia en la carga y poder gestionarlo rápidamente.
  - b) La carga automatizada y masiva de los ficheros bancarios C60, C19; C63 y C43.
  - c) La carga de ficheros con información de retorno sobre resultados de notificaciones informatizadas, con y sin digitalización., SICER
  - d) Emisión de Informes y consultas sobre cada uno de los procesos de carga/cruce de soportes.
  - e) Emisión y lectura de los soportes según las especificaciones de Valora Gestión Tributaria (Cabildo de Gran Canaria) para la colaboración en la gestión recaudatoria.
  - f) Emisión y lectura de los soportes según las especificaciones de la Recaudación Ejecutiva de Canarias S.A, (GRECASA), del Gobierno de Canarias igualmente para la colaboración en la gestión recaudatoria.
  - g) Emisión y lectura de los soportes según las especificaciones de la Agencia Tributaria (A.E.A.T.), para el intercambio de información y la colaboración tributaria (modelos 995, 996 y 997 entre otros)
- O) Gestión para la conciliación bancaria.** El sistema tiene que permitir conciliar los movimientos que se realizan y se recogen en las cuentas bancarias de recaudación dadas de alta en el propio sistema, con los ficheros de cobros que se reciben de cada una de las entidades financieras que colaboran con el servicio de recaudación. Se requerirá:
- a) El mantenimiento de las cuentas bancarias (altas, bajas, modificaciones).
  - b) Detalle de conceptos bancarios conciliables o no.
  - c) La carga automática de ficheros de Cuaderno 43 y conciliación con los movimientos recogidos en las cuentas de recaudación. Consulta y seguimiento de ficheros cargados

de una entidad bancaria en un periodo concreto, de saldos de las cuentas, de movimientos de las diferentes cuentas bancarias de recaudación, de detalle de los movimientos producidos en una cuenta en el rango de fechas determinado.

- d) Listado de movimientos y búsqueda de movimientos no conciliados con generación de informes con todos aquellos movimientos que no han sido conciliados.
- e) Conciliación de cobros interactivos y de cuadernos bancarios de cobros.

**P) Gestión de la información contable e integración con el sistema informático contable.** El sistema ofrecerá un repositorio de información, desglosada a nivel contable, que comunicará al sistema informático de contabilidad del Ayuntamiento de acuerdo con lo establecido en la Instrucción del modelo normal de Contabilidad Local (Orden Ministerial del EHA/4041/2004, de 23 noviembre).

La información contable que se obtenga del sistema se nutrirá cada vez que se realiza una operación de gestión tributaria que represente un apunte en contabilidad, como son las altas, bajas, ingresos, devoluciones de ingresos, etc. de los valores.

**Q) Dirección y control de la gestión tributaria y recaudatoria.** El sistema permitirá tener acceso, en tiempo real, a la base de datos y a las estadísticas diseñadas para el control y la fiscalización de la gestión. Se requerirá, al menos, que permita:

- a) El seguimiento y evolución de la recaudación en período voluntario, de la recaudación de padrones y de liquidaciones de ingreso directo por cada uno de los conceptos y su comparativa con años anteriores.
- b) El seguimiento y evolución de la recaudación en periodo ejecutivo, distribución del pendiente por concepto, años, por tramos de importes y por ejercicio; comparativa con ejercicios anteriores.
- c) El seguimiento de las bajas, de la prescripción, del incumplimiento de los fraccionamientos, de las suspensiones, de las fincas de titularidad desconocida y del resultado de los procedimientos de embargo.
- d) Información de las distintas fuentes de ingreso, de las cantidades ingresadas y no aplicadas a valores, como los derechos de devolución por pagos duplicados y de las costas ingresadas
- e) El seguimiento de la recaudación total de cada uno de los cargos, actualizada en tiempo real. El estado de un cargo en relación con cada una de las situaciones en que se encuentran los valores del cargo en cuestión.
- f) El control de la evolución de la base de datos de personas y el seguimiento de las modificaciones que sufre.
- g) El seguimiento y evolución del número de domiciliaciones y la gestión de las remesas de domiciliaciones.
- h) El seguimiento y control detallado de expedientes de gestión, inspección y ejecutiva.

**R) Oficina virtual tributaria.** El sistema estará preparado para que los contribuyentes y los colaboradores sociales puedan realizar gestiones tributarias a través de internet de forma segura y se integrará con la plataforma de Ventanilla Virtual del Ayuntamiento. A los contribuyentes se les ofertarán las siguientes utilidades:

- a) Acceso a toda su información tributaria, incluido el estado de sus expedientes.

- b) Pago de valores mediante cargo en cuenta en entidades financieras o a través de la plataforma de pago de Red.es u otra designada por el Ayuntamiento.
- c) Autoliquidaciones asistidas de IVTM y IIVTNU.
- d) Autoliquidaciones asistidas de tasas y precios públicos.
- e) Consulta de Tributos y deuda tributaria.
- f) Consulta y modificación de datos personales (domicilio fiscal, datos identificativos)
- g) Obtención de certificados de deudas.
- h) Obtención de certificados de bienes.
- i) Obtención de certificados de pago.
- j) Domiciliación bancaria (consultas, altas, bajas y modificaciones).

El Acceso de los colaboradores sociales será mediante convenio y asignación de claves de acceso.

## VI.16. DISPONIBILIDAD, SOPORTE Y ASISTENCIA TÉCNICA A LA GESTIÓN Y EXPLOTACIÓN

La empresa adjudicataria proporcionará un servicio continuado y seguro, habilitándose los mecanismos pertinentes (redundancia de componentes de la arquitectura tecnológica y entorno, sistemas de contingencia, stock de hardware etc...), de manera que garantice un nivel de disponibilidad total del sistema.

En caso de incumplimiento del nivel de servicio contratado, la adjudicataria podrá aplicar las penalizaciones descritas en el Apartado 26 Penalizaciones.

A los efectos de la oferta, se entiende por soporte a la gestión y explotación el conjunto de servicios y tareas que, en forma no limitada, se describen a continuación:

- 1) **Asistencia técnica a la gestión:** 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. El oferente 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:
  - 1.a) Respuesta a consultas sobre accesos y operatoria de las funcionalidades de la aplicación.
  - 1.b) Respuesta a consultas sobre interpretaciones normativas que han servido de criterios de diseño de las mismas.
  - 1.c) Interpretaciones de los resultados obtenidos por la aplicación.
  - 1.d) Aclaración de dudas y estudio conjunto de eventuales o aparentes errores, con el fin de evaluar con el usuario si se trata de un error de operación, de un uso indebido de una funcionalidad para fines no previstos en la misma o de un error de datos como consecuencia que un funcionamiento anómalo.
  - 1.e) 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 los módulos de la aplicación y se derivará a una segunda línea de personal especializado siempre que la incidencia o la consulta lo requieran.

El horario de prestación mínimo de este soporte a la gestión será de lunes a viernes de 8,00 a 15,00 horas los días laborables de manera ininterrumpida.

El soporte telefónico deberá prestarse a través de una línea sin tarificación adicional.

El adjudicatario se comprometerá a tener un soporte técnico permanente en las instalaciones (24x7x365), que comprenderá las acciones necesarias para la correcta explotación de los equipos instalados, y que cubrirá, como mínimo, los tres siguientes tipos de asistencia técnica a los usuarios del sistema:

- a) **Para usuarios del Ayuntamiento:** En la franja horaria comprendida entre las 8:00 y las 15:00 horas los días laborables, se ofrecerá cualquier tipo de asistencia técnica y funcional que precise. El adjudicatario deberá ofrecer una herramienta web que permita el reporte y el seguimiento de incidencias y consultas. La atención a las incidencias reportadas por la DPH será inmediata.
- b) **Para usuarios externos de la aplicación:** Estará disponible de forma permanente (24x7, 365 días al año), para la resolución de problemas reportados por usuarios de los servicios accesibles vía web (oficina virtual tributaria). El adjudicatario habilitará un teléfono 900 de soporte y un correo electrónico, para la resolución de incidencias reportadas por este tipo de usuarios. La atención será inmediata.
- c) **Acciones programadas:** Estará disponible para procedimientos planificados, que se hayan coordinado con el cliente. Se utilizarán los mismos mecanismos de comunicación que en el caso de la asistencia estándar.

Todas las incidencias deberán llevar un seguimiento y control que permita dejar constancia de todos los pasos dados para su resolución.

El adjudicatario deberá proponer y utilizar los medios y herramientas más adecuados para la resolución de las incidencias reportadas, sin que esto repercuta en ningún tipo de coste añadido. Cuando fuera necesario podrá tomar el control remoto de los puestos de usuario, para ello utilizará la herramienta que utilice el Ayuntamiento o EMURSA con carácter general.

En lo que respecta a las operaciones relativas al Mantenimiento correctivo, el tiempo de respuesta ante las incidencias comunicadas será el que se especifica seguidamente:

- d) **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. El plazo de respuesta será de 45 minutos y el de resolución de 4 horas.
- e) **Incidencia no crítica:** cuando el sistema esta degradado y, por lo tanto, no funciona de forma continuada y ágil. No llega a ser crítico para el desarrollo normal de la actividad. La puesta en producción de las modificaciones producidas como consecuencia de las operaciones de mantenimiento correctivo se llevara 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. El plazo de respuesta será de 4 horas y el de resolución de 16 horas.

- 2) **Asistencia técnica y soporte a la explotación.** En este apartado, se incluirán las actividades orientadas a dar apoyo y asistencia en las tareas de producción, fundamentalmente en procesos masivos, en cargas de ficheros y emisiones específicas.



Se incluyen en esta prestación las actuaciones de asistencia a los usuarios en materia de informes específicos, problemas de datos, asesoramiento sobre la optimización de la explotación del sistema y ayuda a la planificación de las tareas repetitivas.

Del mismo modo, se prestarán servicios para la resolución de dudas sobre las transacciones y sus efectos y, en su caso, incluso la realización mediante encargo expreso, de actuaciones en modo correctivo en caso de producirse alguna anomalía no imputable a la aplicación, en dichos procesos transaccionales.

## VI.17. SEGUIMIENTO

El seguimiento y control del contrato se efectuará mediante:

- a) Seguimiento continuo de la evolución del contrato entre el responsable del equipo de trabajo por parte del adjudicatario y la dirección de contrato designada por EMURSA.
- b) Reuniones de seguimiento y revisiones técnicas, en las que participarán el responsable del equipo de trabajo por parte del adjudicatario, y del equipo de trabajo del Ayuntamiento-Emursa, al objeto de revisar el grado de cumplimiento de los objetivos, las reasignaciones y variaciones de efectivos de personal dedicado al contrato y la validación de las programaciones de actividades realizadas. La empresa adjudicataria facilitará a los técnicos informáticos designados por EMURSA la información, al menos con carácter mensual, que permita hacer un seguimiento de los parámetros del servicio de “hosting” (seguridad, rendimiento, disponibilidad, cumplimiento de los acuerdos de nivel de servicio [SLA]).

Dicha información contendrá además un informe detallado de las incidencias ocurridas y las acciones llevadas a cabo para resolverlas. De igual modo, se presentará información de las asistencias técnicas realizadas, clasificadas según su origen (usuarios de gestión internos, usuarios externos, etc.) y contenido.

La empresa proporcionará alguna herramienta web (extranet o similar), para la puesta en disposición de esta información en todo momento para EMURSA.

## VI.18. MANTENIMIENTO DE LA APLICACIÓN

La Memoria técnica recogerá un Protocolo de funcionamiento para la realización de tareas de mantenimiento de la aplicación informática.

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

1. **Mantenimiento preventivo.** Es el efectuado específicamente para evitar que se produzcan fallos. Comprenderá todas las pruebas necesarias para comprobar el adecuado funcionamiento del sistema, elaborando mensualmente el informe correspondiente sobre el estado de las bases de datos, comunicaciones, aplicaciones, servicios de integración con terceros, etc.
2. **Mantenimiento correctivo.** Es el dirigido a la resolución de problemas en el funcionamiento del sistema.
3. **Mantenimiento perfecto.** Es el dirigido a mejorar el funcionamiento y los parámetros de rendimiento de la arquitectura tecnológica. Incluirá el correspondiente informe de actuaciones y resultados.
4. **Mantenimiento evolutivo.** Dirigido a cubrir las necesidades de ampliación de las funcionalidades del sistema. Las nuevas funcionalidades o módulos de gestión resultantes del mantenimiento evolutivo 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.

5. **Mantenimiento adaptativo.** Destinado a cubrir las necesidades de adaptación en el caso de cambio en el entorno y plataforma donde reside el sistema.

Se deberá instruir y formar a los usuarios internos de la aplicación 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.

## VI.19. EQUIPO DE TRABAJO

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

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

Especialmente importante será el perfil del Jefe de Proyecto que aporte la empresa ofertante, quien actuará como responsable e interlocutor ante EMURSA en todos los asuntos relativos al proyecto contratado.

## VI.20. DIRECCIÓN DEL PROYECTO

La Dirección del Proyecto correrá a cargo de un equipo de trabajo designado por EMURSA y dirigido por la Gerencia que será el encargado de supervisar y comprobar el correcto desarrollo de los trabajos, tanto en contenido como en plazos. Asimismo, la dirección del proyecto será responsable de emitir las certificaciones de recepción de los trabajos.

## VI.21. MEMORIA TÉCNICA

Los licitadores deberán presentar una Memoria Técnica (sobre B) que habrá de estar oportunamente sellada y firmada por el representante en todas sus hojas. Se presentará en formato papel y en formato digital. Tendrá una extensión máxima de 50 hojas numeradas, formato DIN A4 a una cara y tipo de letra de 10 puntos.

Esta Memoria se estructurará en los siguientes apartados:

1. **Grado de cobertura funcional** de la aplicación informática. Desarrollo y grado de cumplimiento en el sistema de gestión integral de los requerimientos funcionales recogidos en el presente pliego.
2. **Grado de cobertura técnica** de la aplicación informática y descripción del servicio de alojamiento “hosting” del sistema.
  - 2.1) Garantías de la aplicación: disponibilidad, confidencialidad, planes de contingencia, tiempos de recuperación ante eventualidades.
  - 2.2) Calidad técnica de la aplicación informática: Usabilidad (organización de las opciones, accesibilidad en minusvalías, capacidad de corrección de errores de usuario); Flexibilidad de adaptación a las necesidades del Ayuntamiento.
  - 2.3) Descripción global del servicio de alojamiento “hosting” del sistema, detallando cómo éste se ajusta a lo requerido en el presente pliego.
  - 2.4) Calidad del servicio de alojamiento “hosting” y conexión: Capacidad del proceso, redundancia de sistemas, protecciones...
3. **Plan de implantación:**

**3.1)** Plan de migración de datos.

**3.2)** Plan de formación a los usuarios previo a la puesta en funcionamiento de la aplicación.

Para la formación del personal, previa a la puesta en funcionamiento de la aplicación, se considerarán necesarias 150 horas; en ningún caso se incluirá o se hará alusión en la Memoria Técnica a un mayor número de horas; que, de ofertarse por el licitador, deberán incluirse en el Sobre C “Proposiciones Económicas”.

**3.3)** Plan de puesta en funcionamiento y asistencia presencial a los usuarios en la puesta en funcionamiento del sistema.

Para la puesta en funcionamiento de la aplicación informática, se consideran necesaria 300 horas de asistencia presencial a dicha puesta en funcionamiento. En ningún caso se incluirán o se hará alusión en la Memoria Técnica a un mayor número de horas de asistencia presencial; que, de ofertarse por el licitador, deberán incluirse en el Sobre C “Proposiciones Económicas”.

**4. Soporte y mantenimiento del sistema:**

**4.1)** Soporte a los usuarios: Funcional y técnico.

**4.2)** Soporte a la gestión y explotación del sistema.

**4.3)** Mantenimiento preventivo, correctivo, perfectivo y evolutivo de la aplicación.

**4.4)** Propuesta de protocolo de acción coordinada con EMURSA para la comprobación de nuevas versiones, actualizaciones del sistema y la aplicación de los cambios en producción; realización de acciones de mantenimiento programadas; monitorización y seguimiento del contrato; reporte de incidencias y asistencia técnica a usuarios.

**5. Equipo de trabajo.** Relación nominal de las personas asignadas al equipo de trabajo del contrato, acompañada de un currículum donde se reflejen sus características profesionales, experiencias en contratos similares y, en general, todo dato relevante para su valoración, tanto a nivel de perfil profesional como de adecuación a las necesidades del contrato. Esta lista debe estar agrupada por perfiles y roles dentro del Plan de Trabajo. Perfil del Jefe de Proyecto que aporte la empresa ofertante, quien actuara como responsable e interlocutor ante EMURSA en todos los asuntos relativos al proyecto contratado.

Además de la Memoria Técnica los licitadores podrán incluir, como Anexos a la misma, cualesquiera otros documentos que consideren oportunos para la evaluación de los detalles de su propuesta.

En ningún caso se incluirá en la Memoria Técnica (sería motivo de exclusión de la oferta) documentos propios del Sobre C “Proposiciones Económicas”.



## ANEXO I

### 1. CRITERIOS DE VALORACIÓN

Se estudiarán todas las ofertas presentadas que cumpla el total de los requisitos mínimos exigidos en el pliego de prescripciones, y se ajusten a las necesidades del servicio solicitado. La Empresa Municipal de Recaudación se reserva el derecho a la no valorar aquellas que no lo hagan.

Se valorará cada oferta de 0 a 100, distribuyéndose según los siguientes criterios:

Criterios	Puntuación	Ponderación	Valor Máximo
Valoración Económica	0 a 100	0,30	30,00
Valoración Técnica	0 a 100	0,70	70,00

Valoración Económica			
Criterios	Puntuación	Ponderación	Valor Máximo
Precio Actual del Servicio	0 a 100	0,15	15,00
Valor Actual Neto con Opción de Compra	0 a 100	0,11	10,50
Valor Actual Neto con Opción de Compra a los Cinco Años	0 a 100	0,05	4,50

Valoración Técnica			
Criterios	Puntuación	Ponderación	Valor Máximo
Características Técnicas del Sistema	0 a 100	0,490	49,00
Plan de Formación	0 a 100	0,035	3,50
Asistencia a la Implantación	0 a 100	0,042	4,20
Perfil Profesional del Personal Asignado al Proyecto	0 a 100	0,049	4,90
Servicio de Mantenimiento y Garantía	0 a 100	0,049	4,90
Metodología y Plan de Proyecto	0 a 100	0,035	3,50

Características Técnicas del Sistema			
Criterios	Puntuación	Ponderación	Valor Máximo
Módulos de Gestión Tributaria y Recaudatoria	0 a 100	0,1960	19,60
Migración de Datos	0 a 100	0,0490	4,90
Cuadro de Mando	0 a 100	0,0245	2,45
Plataforma Tecnológica del Sistema	0 a 100	0,0490	4,90
Soporte a la Explotación y Administración del Sistema	0 a 100	0,0735	7,35
Servicios de Hospedaje del Sistema de Información incluida la facilidad para la migración de sistema.	0 a 100	0,0980	9,80

#### 1.1. VALORACIÓN ECONÓMICA

Tendrá una ponderación de 30 sobre 100 puntos. Es el resultante de la puntuación obtenida en cada uno de los siguientes apartados.

##### 1.1.1. PRECIO ACTUAL DEL SERVICIO

Tendrá un valor de ponderación de 15 sobre 100. Se valorará el precio anual total, incluidos impuestos, del servicio, donde están incluidos la cesión de uso del sistema integral y todos los servicios especificados de

implantación, mantenimiento, garantía, soporte, formación y externalización de los servicios de CPD, mediante el siguiente procedimiento.

$\theta_i$  : El conjunto de las ofertas presentadas.

$\theta_{min} = \min(\theta_i)$  : La mejor oferta, la más económica.

$P_i$  : La puntuación obtenida por la oferta

$P_{max} = 100$  : La puntuación máxima.

$$P_i = \frac{\theta_{min}}{\theta_i} \cdot P_{max}$$

### 1.1.2. VALOR ACTUAL NETO CON OPCIÓN DE COMPRA

Tendrá una ponderación de 11 sobre 100. Se valorará en este apartado el coste total, incluidos impuestos, de los pagos anuales realizados por el Ayuntamiento durante los cuatro primeros años, incluyéndose el pago supuesto que correspondería a la opción de compra en el cuarto año.

Se calculará de la siguiente forma.

$\theta_i$  : El conjunto de las ofertas presentadas.

$\theta_{min} = \min(\theta_i)$  : La mejor oferta, la más económica.

$P_i$  : La puntuación obtenida por la oferta

$P_{max} = 100$  : La puntuación máxima.

$$P_i = \frac{\theta_{min}}{\theta_i} \cdot P_{max}$$

### 1.1.3. VALOR ACTUAL NETO CON OPCIÓN DE COMPRA A LOS CINCO AÑOS

Tendrá una ponderación de 4,5 sobre 100. Se valorará en este apartado el coste total, incluidos impuestos, de los pagos anuales realizados por el Ayuntamiento durante los cinco primeros años, incluyéndose el pago supuesto que correspondería a la opción de compra en el quinto año.

Se calculará de la siguiente forma.

$\theta_i$  : El conjunto de las ofertas presentadas.

$\theta_{min} = \min(\theta_i)$  : La mejor oferta, la más económica.

$P_i$  : La puntuación obtenida por la oferta

$P_{max} = 100$  : La puntuación máxima.

$$P_i = \frac{\theta_{min}}{\theta_i} \cdot P_{max}$$

## 1.2. VALORACIÓN TÉCNICA

Tendrá una ponderación de 70 sobre 100. Este criterio se obtiene mediante la suma de las valoraciones de los siguientes apartados.

### **1.2.1. CARACTERÍSTICAS TÉCNICAS DEL SISTEMA**

Tendrá una ponderación de 49 sobre 100. Será el resultado de las puntuaciones obtenidas de las siguientes valoraciones.

#### **1.2.1.1. MÓDULOS DE GESTIÓN TRIBUTARIA Y RECAUDATORIA**

Tendrá una ponderación de 19,60 sobre 100. Se valorarán las funcionalidades generales, seguridad e integración descritas en el Pliego Técnico. A título de ejemplo se tendrán en cuenta:

- Funcionalidades e integración de los módulos de Gestión Tributaria y Recaudatoria.
- Atención integral del contribuyente.
- Gestión electrónica de documentos.
- Administración de usuarios.
- Sencillez de manejo y adaptabilidad del sistema.
- Integración y comunicación con aplicaciones externas.

#### **1.2.1.2. MIGRACIÓN DE DATOS**

Tendrá una ponderación de 4,90 sobre 100. Se tendrá en cuenta las medidas que se tomarán para la correcta migración de los datos, que eviten pérdida y/o corrupción de los mismos. Además de las mejoras que se aporten para depuración de la información antes, durante y después de la migración de los mismos.

#### **1.2.1.3. CUADRO DE MANDOS**

Tendrá una ponderación de 2,45 sobre 100. Se valorará toda la presentación de datos y representaciones gráficas de la información que permitan un seguimiento al resultado de la explotación del sistema de información.

#### **1.2.1.4. PLATAFORMA TECNOLÓGICA DEL SISTEMA**

Tendrá una ponderación de 4,90 sobre 100. Los criterios para su valoración vienen referidos a las capacidades que proporcione la propuesta presentada, que atendiendo a los requisitos del Pliego Técnico los amplíen con nuevas mejoras.

#### **1.2.1.5. SOPORTE A LA EXPLOTACIÓN Y ADMINISTRACIÓN DEL SISTEMA**

Tendrá una ponderación de 7,35 sobre 100. Se valorarán todos aquellos aspectos que cubra los requisitos del Pliego Técnico, y mejoren las condiciones del mismo.

#### **1.2.1.6. SERVICIO DE HOSPEDAJE DEL SISTEMA DE INFORMACIÓN INCLUIDA LA FACILIDAD PARA LA MIGRACIÓN DEL SISTEMA**

Tendrá una ponderación de 9,80 sobre 100. Se valorará la infraestructura del CPD ofertado, además de los sistemas de Backup, Monitorización, Actualización, etc.; así como la facilidad para instalar la plataforma en una ubicación alternativa.

### **1.2.2. Plan de Formación**

Tendrá una ponderación de 3,5 sobre 100. Se valorará el Plan de Formación propuesto: Metodología, Tiempo y Recursos dedicados al mismo.

Se valorará con el 50% (1,75 sobre 100 puntos) la metodología, el material y la documentación entregada a los usuarios.

Se valorará con el 50% (1,75 sobre 100 puntos) las horas que se destinarán a la formación.

Se calculará de la siguiente forma.

$\theta_i$  : El conjunto de las ofertas presentadas.

$\theta_{max} = \max (\theta_i)$  : La mejor oferta, el que ofrece más horas de formación.

$P_i$  : La puntuación obtenida por la oferta

$P_{max} = 100$  : La puntuación máxima.

$$P_i = \frac{\theta_i}{\theta_{max}} \cdot P_{max}$$

### 1.2.3. ASISTENCIA A LA IMPLANTACIÓN

Tendrá una ponderación de 4,20 sobre 100. Se valorará el apoyo y la supervisión que prestará en el proceso de implantación y puesta en marcha del proyecto. Por este motivo, serán las horas totales mínimas ofertadas lo que puntuará.

Se calculará de la siguiente forma.

$\theta_i$  : El conjunto de las ofertas presentadas.

$\theta_{max} = \max (\theta_i)$  : La mejor oferta, el que ofrece más horas de apoyo a la implantación.

$P_i$  : La puntuación obtenida por la oferta

$P_{max} = 100$  : La puntuación máxima.

$$P_i = \frac{\theta_i}{\theta_{max}} \cdot P_{max}$$

### 1.2.4. PERFIL PROFESIONAL DEL PERSONAL ASIGNADO AL PROYECTO

Tendrá una ponderación de 4,90 sobre 100. Se valorará la cualificación y el perfil del personal asignado al proyecto.

### 1.2.5. SERVICIO DE MANTENIMIENTO Y GARANTÍA

Tendrá una ponderación de 4,90 sobre 100. Se valorarán las prestaciones del Servicio de Mantenimiento y la Garantía para la correcta explotación del sistema.

### 1.2.6. METODOLOGÍA Y PLAN DE PROYECTO

Tendrá una ponderación de 3,5 sobre 100. Se valorará la memoria técnica presentada y la metodología de trabajo que se llevará en las diferentes fases del proyecto.



## ANEXO II

### DECLARACIÓN RESPONSABLE RELATIVA A NO ESTAR INCURSO EN PROHIBICIONES E INCOMPATIBILIDADES PARA CONTRATAR CON EL SECTOR PÚBLICO, DE ESTAR AL CORRIENTE EN EL CUMPLIMIENTO DE OBLIGACIONES TRIBUTARIAS Y CON LA SEGURIDAD SOCIAL.

D/Dña. \_\_\_\_\_ actuando en nombre propio, o de \_\_\_\_\_  
con CIF. \_\_\_\_\_

Y domicilio en \_\_\_\_\_ calle \_\_\_\_\_

Número \_\_\_\_\_ (representación que acredito según apoderamiento que se acompaña).

#### DECLARO

1º.- Que no se encuentra comprendido en ninguna de las prohibiciones e incompatibilidades para contratar señaladas en el artículo 60 del Texto Refundido de la Ley de Contratos del Sector Público, ni incurren en causa de incompatibilidad.

2º.- Que se halla al corriente del cumplimiento de las obligaciones tributarias con la Agencia Tributaria Estatal, con la Comunidad Autónoma de Canarias y con la Seguridad Social impuestas por las disposiciones vigentes y que no tiene deudas en período ejecutivo de pago.

3º.- Que autoriza a EMURSA para que, de resultar adjudicatario, acceda a la citada información a través de las bases de datos de Administraciones Públicas con las que haya establecido convenios de colaboración.

Lugar, fecha y firma del licitador y sello en caso de ser una sociedad.



## ANEXO III

### MODELO DE PROPOSICIÓN ECONÓMICA AL CONSEJO DE ADMINISTRACIÓN DE EMURSA

D/Dña. \_\_\_\_\_ con DNI número \_\_\_\_\_  
y domicilio en \_\_\_\_\_ provincia de \_\_\_\_\_,  
enterado del Pliego de condiciones que ha de regir la contratación de un **SISTEMA DE INFORMACIÓN Y GESTIÓN TRIBUTARIA INTEGRAL**, y aceptando íntegramente el contenido del mismo, así como las Instrucciones Internas de contratación de EMURSA, en nombre \_\_\_\_\_  
( propio o de la/s persona/s o entidad/es que representa especificando en este último caso sus circunstancias y CIF ),

DECLARO:

a) Que he examinado y acepto íntegramente el pliego de condiciones generales que ha de regir la contratación del servicio de referencia y cuantas condiciones, requisitos y obligaciones de éste derivan, como ofertante y como adjudicatario si lo fuese.

b) Que en nombre \_\_\_\_\_ (propio o de la entidad que representa) me comprometo a ejecutar el contrato de referencia por el precio sin IGIC de \_\_\_\_\_ euros (en letra y número):

c) Que a todos los efectos debe entenderse que, dentro de la presente oferta está comprendido no solo el precio de la contrata, sino también todos los anuncios, costes financieros, gastos generales y beneficio industrial.

En \_\_\_\_\_, a \_\_\_ de \_\_\_\_\_ de 2014.