



EXCMO. AYUNTAMIENTO DE ZAMORA



**PLIEGO DE PRESCRIPCIONES TECNICAS QUE HAN DE REGIR LA CONTRATACIÓN DE MEDIOS INFORMÁTICOS EXTERNOS O “EN LA NUBE” PARA EL FUNCIONAMIENTO DEL SERVICIO DE GESTIÓN DE TESORERÍA, TRIBUTARIA Y DE RECAUDACIÓN E INSPECCIÓN DEL EXCMO. AYUNTAMIENTO DE ZAMORA.-**

## **1.- OBJETO DEL CONTRATO**

La promulgación de la Ley 11/2007, de acceso electrónico de los ciudadanos a los servicios públicos, supone para el conjunto de las Administraciones Públicas un gran reto en su modernización. Para que dicho acceso sea una realidad los sistemas informáticos que dan soporte a la información manejada por dichas Administraciones, deben sufrir una evolución tecnológica que permita esa interacción del ciudadano con los mismos en las gestiones administrativas que realice.

En la situación tecnológica actual la evolución lógica es que las nuevas aplicaciones estén basadas en la tecnología Web y amparadas en esa tecnología utilicen los servicios Web para comunicarse con otras aplicaciones, ofreciendo o solicitando información tanto por los propios ciudadanos como del resto de las Administraciones.

Esta tecnología permite el uso de plataformas tecnológicas y permiten su utilización externa o servicios informáticos “en la nube”, que es el objeto de este contrato para el funcionamiento del Servicio Municipal de Gestión de Tesorería, Tributaria y de Recaudación e Inspección. Además deberá integrar la información manejada por el servicio con el resto de sistemas y utilidades municipales estableciendo mecanismos y procedimientos para intercambiar información de presupuestos y contabilidad. También deberá establecer mecanismos y procedimientos para el intercambio de información con organismos externos tanto de la Administración (Catastro de Hacienda, Seguridad Social, Dirección General de Tráfico etc) como de Registros y Notarías.

Para la consecución de estos objetivos, la empresa adjudicataria deberá proporcionar el acceso mediante el necesario sistema de comunicaciones, tanto al equipo como a las aplicaciones, a los servicios de consultoría, desarrollo, implantación y formación para la puesta en marcha del sistema, así como el mantenimiento y soporte necesario para su correcta integración y buen funcionamiento.

El elemento fundamental del objeto del contrato es la utilización de un nuevo sistema de información para la gestión, recaudación e inspección de los ingresos municipales del Ayuntamiento de Zamora, y requiere una aplicación informática, orientada a cubrir los procedimientos y funcionalidades de la gestión, recaudación e inspección de los ingresos municipales del Ayuntamiento. Para ello será necesario realizar las siguientes labores:

- Parametrización e implantación del nuevo sistema externo.



- Migración de datos desde el sistema de información actualmente utilizado por el Ayuntamiento de Zamora hacia el nuevo sistema.
- Asumir la formación técnica y de usuarios necesaria para su explotación.
- Puesta en marcha.
- Acceso al soporte para la gestión y explotación del sistema.
- Mantenimiento correctivo y evolutivo de la aplicación a partir del momento de la implantación y puesta en marcha de la herramienta.
- Asistencia técnica integral.

## **2.- CONTENIDO DE LOS SERVICIOS DE ASISTENCIA Y COLABORACIÓN.**

**2.1.- LINEAS GENERALES:** El contrato comprende la obtención de los servicios informáticos que se requieren a lo largo del presente pliego de prescripciones técnicas, asistencia técnica de mantenimiento y la integración de los servicios informáticos para el buen funcionamiento del Servicio de Gestión de Tesorería, Tributaria y de Recaudación e Inspección, sin que en ningún caso se contemple la producción de actos administrativos ni aquellos que impliquen el ejercicio de autoridad, respetando así el Art 106.3 de la LBRL 7/85 que señala que es competencia de la Entidades Locales la Gestión, Recaudación e Inspección de sus tributos propios y del 85.2 de la misma que prohíbe la Gestión Indirecta para tales funciones.

Los medios y servicios informáticos requeridos, con su correspondiente asistencia técnica y su integración para el funcionamiento del Servicio, son los siguientes:

- A) Además del acceso a la aplicación informática descrita en el punto 1º, que cubra los procedimientos y las funcionalidades para la correcta y eficaz gestión de los ingresos del Ayuntamiento por Tributos, precios públicos y cuantos otros ingresos considere, con las funcionalidades mínimas que más adelante se indicarán, se requiere una aplicación de gestión informática de expedientes integral en el ámbito del Servicio de Gestión de Tesorería, Tributaria y de Recaudación e Inspección.
- B) Las comunicaciones mediante accesos a Internet necesarias para que un mínimo de 30 puestos de trabajo utilicen las aplicaciones puestas a disposición de este Ayuntamiento, con conexión en tiempo real, con la máxima rapidez posible y sin caídas de conexión.
- C) La creación de una Sede Electrónica en el ámbito objeto del contrato que facilite al ciudadano la relación con su Ayuntamiento en materia tributaria.
- D) La conexión mediante software con la Contabilidad Presupuestaria Municipal a la nueva aplicación de Contabilidad Presupuestaria



E) La conexión mediante software al Registro General de Entrada y Salida Municipal.

F) Implantación de firma electrónica.

G) El uso del equipo informático o hardware que de soporte a las aplicaciones informáticas citadas mas otras cualesquiera necesarias para el cumplimiento del objeto del contrato.

La legislación que ofrece el marco para estos servicios informáticos es la siguiente:

- Ley 11/2007 de acceso electrónico de los ciudadanos a los servicios públicos.
- Ley 56/2007, de 28 de Diciembre, de Medidas de Impulso de la Sociedad de la Información.
- Real Decreto 4/2010, de 8 de enero, por el que se regula el Esquema Nacional de Interoperabilidad en el ámbito de la Administración Electrónica.
- Real Decreto 3/2010, de 8 de Enero, que regula el Esquema Nacional de Seguridad en el ámbito de la Administración electrónica.
- Contenidos principales de la Ley 37/2007, utilización de la información del Sector Público.

## **2.2.- APLICACIÓN INFORMÁTICA DE GESTIÓN TRIBUTARIA E INSPECCIÓN TRIBUTARIA Y PROCEDIMIENTOS QUE DEBERÁ CONTENER:**

### **A) ACTUACIONES: ASISTENCIA TECNICA**

#### **1.- AMBITO DE APLICACIÓN:**

Son necesarias tareas de apoyo informático para la preparación de los padrones y liquidaciones. Estas tareas, para su incorporación al procedimiento administrativo, se realizarán bajo las actuaciones de control y supervisión que corresponden a la Administración Tributaria.

### **B) PROCEDIMIENTOS: APLICACIÓN INFORMATICA**

#### **1.- AMBITO ESPACIAL:**

El presente apartado se refiere a las prescripciones técnicas relativas al soporte informático que dará cobertura a los procedimientos de gestión e inspección tributaria, los procedimientos sancionadores de que deriven de los anteriores, y los procedimientos de revisión en vía administrativa que se tramiten respecto de estos y aquellos, conforme a la normativa vigente que más adelante se dirá y a los convenios que pudiera suscribir el Ayuntamiento de Zamora con otras Administraciones.



## 2.- AMBITO NORMATIVO:

El aplicativo se adaptará y servirá de soporte para la aplicación de los procedimientos tributarios instruidos conforme a la normativa vigente a lo largo de todos los periodos de devengo no prescritos que abarque la duración del contrato, y en particular:

- a. A los procedimientos y actuaciones regulados con carácter general en la Ley 58/2003, de 17 de diciembre, General Tributaria y su normativa de desarrollo, en particular, 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 aprobado por Real Decreto 1065/2007, de 27 de julio, el Reglamento general del régimen sancionador tributario aprobado por Real Decreto 2063/2004, de 15 de octubre y el Reglamento general de desarrollo de la Ley 58/2003, de 17 de diciembre, General Tributaria, en materia de revisión en vía administrativa aprobado por Real Decreto 520/2005, de 13 de mayo.
- b. A los tributos, procedimientos y actuaciones regulados con carácter especial en el texto refundido de la Ley Reguladora de las Haciendas Locales Real Decreto Legislativo 2/2004, de 5 de marzo, y en las ordenanzas fiscales del Ayuntamiento de Zamora dictadas en desarrollo de la Ley reguladora de las Haciendas Locales.

## 3.- AMBITO DE LA RELACION TRIBUTARIA

La aplicación abarcará todo el conjunto de obligaciones y deberes, derechos y potestades originados por la aplicación de los tributos locales del Ayuntamiento de Zamora, extendiéndose a todas las obligaciones materiales y formales para el obligado tributario y para la Administración, así como la imposición de sanciones tributarias en caso de su incumplimiento.

Cubrirá, de este modo, todos los aspectos de las obligaciones tributarias materiales, tanto las de carácter principal, las de realizar pagos a cuenta, las establecidas entre particulares resultantes del tributo, como las accesorias, como son el interés de demora y los recargos por declaración extemporánea sin requerimiento previo.

Igualmente abarcará las obligaciones tributarias formales que, sin tener carácter pecuniario, son impuestas por la normativa tributaria a los obligados tributarios, y cuyo cumplimiento está relacionado con el desarrollo de actuaciones o procedimientos tributarios, como son la obligación de presentar declaraciones incluso censales, autoliquidaciones y comunicaciones.

También dará cobertura a las obligaciones y deberes de la administración tributaria local, como son las devoluciones derivadas de la normativa de cada tributo, la

devolución de ingresos indebidos, el abono de intereses de demora y cuantos otros deberes de información u otro tipo obliguen a la administración en el ámbito de la aplicación de los tributos, comprendiendo todas las actividades administrativas dirigidas a la información y asistencia a los obligados tributarios y a la gestión e inspección, así como las actuaciones de los obligados en el ejercicio de sus derechos o en cumplimiento de sus obligaciones tributarias que comprenderá el soporte necesario para la asistencia a los obligados en la realización de declaraciones, autoliquidaciones y comunicaciones tributarias.

#### 4.- AMBITO TECNOLOGICO

Se facilitarán los medios necesarios para que la Administración tributaria local promueva la utilización de las técnicas y medios electrónicos, informáticos y telemáticos necesarios para el desarrollo de su actividad y el ejercicio de sus competencias, con las limitaciones que la Constitución y las Leyes establezcan, especialmente la Ley Orgánica 15/1999, de 13 de diciembre, de Protección de Datos de Carácter Personal y la Ley 11/2007, de 22 de junio, de acceso electrónico de los ciudadanos a los Servicios Públicos, así como cuanta normativa complementa y desarrolle las anteriores.

Pondrá a disposición de la Administración tributaria local los medios técnicos necesarios para que los ciudadanos puedan relacionarse con ella para ejercer sus derechos y cumplir con sus obligaciones a través de técnicas y medios electrónicos, informáticos o telemáticos con las garantías y requisitos previstos en cada procedimiento.

Se garantizará en los procedimientos y actuaciones en los que se utilicen técnicas y medios electrónicos, informáticos y telemáticos la identificación de la Administración tributaria local y el ejercicio de su competencia. Además, cuando la Administración tributaria actúe de forma automatizada se garantizará la identificación de los órganos competentes para la programación y supervisión del sistema de información y de los órganos competentes para resolver los recursos que puedan interponerse.

Las aplicaciones y programas electrónicos, informáticos y telemáticos que vayan a ser utilizados por la Administración tributaria local para el ejercicio de sus potestades habrán de ser previamente aprobados por ésta en la forma que se determine.

El gestor de expedientes autenticará la documentación incluida en el expediente y su integridad y conservación y, en su caso, el documento de la recepción por el interesado, así como el cumplimiento de las garantías y requisitos exigidos por la normativa aplicable en todos los documentos emitidos, que será establecida por el personal municipal, cualquiera que sea su soporte, por medios electrónicos, informáticos o telemáticos. Las imágenes electrónicas de los documentos originales o sus copias, han de tener la misma validez y eficacia que los documentos originales.

#### 5.- AMBITO PROCEDIMENTAL



a) Procedimiento de Gestión Tributaria.

La aplicación informática dará cobertura a las actuaciones de gestión tributaria en el marco normativo tanto local como estatal vigente para cada periodo de devengo, consistentes en el ejercicio de las funciones administrativas dirigidas a:

1. La recepción y puesta en conocimiento del órgano competente para la tramitación de declaraciones, autoliquidaciones, comunicaciones de datos y demás documentos con trascendencia en los tributos locales.
2. Posibilitar la comprobación y realización de las devoluciones previstas en la normativa tributaria.
3. Documento de reconocimiento y aprobación por el órgano competente de los beneficios fiscales de acuerdo con la normativa reguladora del correspondiente procedimiento.
4. Sistema de alarmas para el control del cumplimiento de la obligación de presentar declaraciones tributarias y de otras obligaciones formales.
5. Marcas de verificación de datos.
6. Marcas de realización de actuaciones de comprobación de valores.
7. Marcas y selección para la realización de actuaciones de comprobación limitada.
8. Generación de nuevas liquidaciones tributarias derivadas de las actuaciones de verificación y comprobación realizadas.
9. Posibilitar la emisión de certificados tributarios.
10. Posibilitar la modificación y generación de los censos tributarios.
11. Facilitar al personal municipal de manera simple y rápida los datos para una eficaz información y asistencia tributaria.

En concreto, la aplicación informática contendrá todos los trámites correspondientes a los siguientes procedimientos de gestión tributaria conforme a su normativa reguladora, y con la especificidad que corresponde a los tributos locales, adaptados a las ordenanzas del Ayuntamiento de Zamora en todos los periodos de devengo no prescritos, o que tenga capacidad para ello:

- El procedimiento de devolución iniciado mediante autoliquidación, solicitud o comunicación de datos.
- El procedimiento iniciado mediante declaración.
- El procedimiento de verificación de datos.
- El procedimiento de comprobación de valores.
- El procedimiento de comprobación limitada.

b) Procedimiento de Inspección.

La aplicación informática pondrá a disposición de la inspección de tributos locales la herramienta y la asistencia técnica básica que permita el ejercicio de las funciones administrativas dirigidas a:



1.- La investigación de los supuestos de hecho de las obligaciones tributarias para el descubrimiento de los que sean ignorados por la Administración, incluyendo el cruce de datos con de gestión tributaria con los soportes informáticos suministrados por lo notarios a efectos del impuesto sobre el Incremento del Valor de los Terrenos de N.U., así como con todo tipo de soportes informáticos que puedan aportar información necesaria para las actuaciones inspectoras y confeccionar los planes de inspección, a los órganos competentes..

2.- La comprobación por los órganos competentes de la veracidad y exactitud de las declaraciones presentadas por los obligados tributarios.

3.- La emisión de los documentos que, establecidos por el personal municipal, materialicen la realización de actuaciones de obtención de información relacionadas con la aplicación de los tributos, tanto de personas físicas o jurídicas, públicas o privadas, como Autoridades sometidas al deber de informar y colaborar con la administración tributaria local.

4.- Cruce de datos para la comprobación por los órganos competentes del valor de cuantos elementos sean necesarios para la determinación de las obligaciones tributarias

5.- Marcas y avisos para la comprobación del cumplimiento de los requisitos exigidos para la obtención de beneficios o incentivos fiscales y devoluciones tributarias.

6.- Facilitar un sistema de consultas informáticas para la información por el personal municipal a los obligados tributarios con motivo de las actuaciones inspectoras sobre sus derechos y obligaciones tributarias y la forma en que deben cumplir estas últimas.

7.- Generación de las liquidaciones tributarias resultantes de sus actuaciones de de comprobación e investigación, con los fundamentos legales aportados por el personal técnico municipal.

8.- Marcas y alarmas para los expedientes de comprobación limitada.

La aplicación informática pondrá a disposición de la inspección de tributos locales ha herramienta que permita documentar sus actuaciones en comunicaciones, diligencias, informes y actas con formatos predefinidos por el personal municipal que permitan la obtención directa de datos de seguimiento de los expedientes y de censos de naturaleza tributaria, así como el cálculo automático de cuantas operaciones que no requieran para su ejecución la toma de decisiones no programables:

Las actas que documenten el resultado de las actuaciones inspectoras deberán contener, al menos, mención a:

El lugar y fecha de su formalización, que no podrán ser alterados.

El nombre y apellidos o razón social completa, el número de identificación fiscal y el domicilio fiscal del obligado tributario, así como el nombre, apellidos y número de identificación fiscal de la persona con la que se entienden las actuaciones y el carácter o representación con que interviene en las mismas, obtenidos y actualizados con la Base de Datos Municipal.

Los elementos esenciales del hecho imponible o presupuesto de hecho de la obligación tributaria y de su atribución al obligado tributario, obtenidos en cuanto sea posible de forma directa de datos de los expedientes y censos de naturaleza tributaria, así como los fundamentos de derecho en que se base la regularización, informados por el personal técnico municipal que deberán ser parametrizables para su utilización recurrente en otros procedimientos análogos.

A partir de los informes técnicos municipales una vez volcados en la aplicación se imprimirá el documento de regularización de la situación tributaria del obligado y la emisión de la propuesta de liquidación que proceda, para su aprobación y notificación.

Posibilitar la diferenciación en los documentos que correspondan ante la conformidad o disconformidad del obligado tributario con la regularización y con la propuesta de liquidación preestablecida.

Dar el tratamiento automático que corresponda a los trámites del procedimiento posteriores al acta y, cuando ésta sea con acuerdo o de conformidad, los recursos que procedan contra el acto de liquidación derivado del acta, órgano ante el que hubieran de presentarse y plazo para interponerlos, revisados por los técnicos municipales.

La aplicación comprenderá todas las fases de tramitación de las actas de inspección, ya sean con acuerdo, de conformidad o de disconformidad.

#### c) Procedimiento sancionador.

La aplicación informática posibilitará la tramitación y el control de los expedientes sancionadores que puedan derivarse de los procedimientos anteriores, automatizando los procesos en la medida de lo posible en función de la calificación de las infracciones tributarias como leves, graves o muy graves.

En todo caso, la aplicación informática permitirá la graduación de las sanciones tributarias por el órgano competente, en los términos legalmente establecidos, por la comisión repetida de infracciones tributarias, por el perjuicio económico a la Hacienda Pública y permitirá aplicar la reducción de sanciones en los supuestos de actas con acuerdo de conformidad, ingreso dentro del plazo y no litigiosidad.

Igualmente permitirá al órgano competente, calificar las infracciones y la graduación de las sanciones según se trate de infracción tributaria por dejar de ingresar la deuda tributaria que debiera resultar de una autoliquidación, por incumplir la obligación de presentar de forma completa y correcta declaraciones o de algún documento necesario para practicar liquidaciones, por obtener indebidamente devoluciones, por solicitar indebidamente devoluciones, beneficios o incentivos fiscales, por determinar o acreditar improcedentemente partidas positivas o negativas o créditos tributarios aparentes, por no presentar en plazo o presentar incorrectamente autoliquidaciones o declaraciones sin que se produzca perjuicio económico, por incumplir la obligación de comunicar el domicilio fiscal o por incumplir las condiciones de determinadas autorizaciones, así como por resistencia, obstrucción, excusa o negativa a las actuaciones de la Administración tributaria.

La aplicación informática permitirá la tramitación del procedimiento sancionador de forma separada a los de aplicación de los tributos, salvo renuncia del obligado tributario, en cuyo caso permitirá la tramitación conjunta.

#### d) Procedimiento de revisión en vía administrativa.

La aplicación informática aportará el soporte necesario para la tramitación de la revisión, en vía administrativa, de los actos y actuaciones de aplicación de los tributos y los actos de imposición de sanciones tributarias mediante el recurso de reposición y los procedimientos especiales de revisión de actos nulos de pleno derecho, de declaración de lesividad de actos anulables, de revocación, de rectificación de errores y de devolución de ingresos indebidos.

Para ello, la aplicación informática contará con formatos predefinidos que se revisarán y aprobarán por los órganos municipales, que permitan la obtención directa de datos de los expedientes y censos de naturaleza tributaria, así como posibilitar el cálculo automático de cuantas operaciones que no requieran para su ejecución la toma de decisiones no programables, en particular los intereses de demora, y la parametrización de la motivación de las resoluciones, con sucinta referencia a hechos y fundamentos de derecho, así como la notificación de inadmisión de escritos de cualquier clase presentados por los interesados o la suspensión del procedimiento o las causas que impidan la continuación del mismo, permitiendo igualmente la tramitación a texto libre de otros procedimientos generales y supuestos específicos que no hagan eficiente la parametrización.

### **2.3.- MODULO DE GESTION DE EXPEDIENTES**

La gestión de los distintos expedientes, se llevará a cabo a través de una base de datos propia de expedientes en el ámbito objeto del contrato, que permita la tramitación de aquellos de un modo predefinido y parametrizable, emitiendo los informes sistemáticos, las resoluciones y requerimientos necesarios en cada uno de los procedimientos asociados a los distintos tipos de las diferentes dependencias o

departamentos, emitiendo las resoluciones, los decretos, los requerimientos, las notificaciones y realizando el consiguiente control de los acuses de recibos, cuando se puedan parametrizar de forma sistemática, de conformidad con la normativa vigente.

#### Características del módulo:

1. Facilitar la atención al contribuyente de manera que el usuario pueda disponer, a través de una consulta al sistema, de todos y cada uno de los expedientes afectos al contribuyente.
2. Facilitar a las oficinas gestoras información sobre la documentación y resolución de los expedientes tramitados en otros departamentos del servicio objeto del contrato, que a su vez, constituyen los antecedentes de nuevos expedientes iniciados en sus correspondientes departamentos o que pueden derivar en actuaciones sobre expedientes abiertos.
3. Registrar como indica la norma SICRES tanto el Registro de Entrada como el de Salida, permitiendo la creación de expedientes de oficio. Para lo cual el nuevo aplicativo creará un nuevo registro en el módulo "Registro General de Entrada y Salida del Ayuntamiento de Zamora", los gastos que pudiese ocasionar esta tarea a terceros correrán a cargo del adjudicatario de este contrato.
4. Facilitar la atención al contribuyente en las oficinas del Ayuntamiento por parte de personal municipal de manera que pueda disponer, a través de una consulta al sistema, de todos y cada uno de los expedientes a los que tenga acceso el usuario para ese contribuyente.
5. Que contribuya a reducir el uso de papel entre departamentos mediante la grabación única del expediente en un único origen.
6. Disponer de las herramientas suficientes de gestión que faciliten las estadísticas de situación de los expedientes en cada departamento, permitiendo detectar disfunciones en los procedimientos utilizados.
7. Disponer de información detallada sobre la actividad de cada departamento, usuario por distintos criterios.

#### Expedientes tipos que debe contener el sistema:

- Expedientes relacionados con la gestión tributaria, inspección y recaudación en los diferentes departamentos y usuarios.
- Expedientes iniciados por oficio.
- Expedientes inspectores y sancionadores con independencia de la gestión de inspección.
- Expedientes de resolución de recursos.
- Expedientes de resolución de reclamaciones
- Expedientes resueltos



## Módulos:

A) Parametrización: El Administrador del sistema debe tener las siguientes opciones para la definición del Seguimiento de Expedientes:

- Tipos de Diligencia
- Tipos de Actas
- Tipos de Expedientes Sancionadores
- Tipos de Documentos con el enlace al Generador de Informes, donde se definirán las plantillas de todos los documentos.
- Asignación de tipos por departamento
- Series
- Motivos de Apertura del Expediente
- Motivos de Cierre
- Conceptos
- Asignar serie a cada departamento y usuario
- Acceso

## B) Procesos:

- o Apertura de Expedientes
- o Documentos por Expedientes

### b. Operaciones

- o Distribuir
- o Contestar
- o Modificar Expedientes/Documentos
- o Notificar
- o Generar Remesas de Notificación a través de SICER.
- o Impresión acuses SICER

### c. Consultas

- o Consulta por Usuario o Consulta por Bandeja o De notificaciones
- o Pendientes
- o Remesas SICER

### d. Utilidades

- o Creación de Carpetas
- o Diario de Entrada
- o Diario de Salida
- o Expedientes de Oficio
- o Consulta pendientes por fecha/usuario



El adjudicatario se compromete a poner a disposición del Ayuntamiento diez escaners rápidos y con alimentador de papel para el uso por el personal municipal durante el tiempo de duración del contrato, como base para la digitalización de expedientes.

### **2.3.1.- GESTION DE NOTIFICACIONES**

1. Permitir la impresión de documentos a notificar se realice de forma masiva o individual.
2. Disponer del sistema de códigos de barras en cada notificación que quedará asociada en el tipo de deuda: recibos, liquidaciones, resoluciones etc.
3. Permitir la impresión de sobres, etiquetas, acuses de recibos, etc.
4. Estar adaptado al Sistema de Retorno de Información de Certificados de Correos: Sistema SICER.
5. Notificación electrónica vía Internet. Pero además, en cuanto al sistema tradicional, permitir grabar los datos relativos a todos los intentos de notificación realizados, así como los motivos de la devolución. También permitir grabar la fecha efectiva de notificación y los datos asociados a la misma donde corresponda.
6. Tener la posibilidad de agrupar en una misma relación los contribuyentes cuyas notificaciones sean devueltas por motivos desconocidos, ausentes o dirección incompleta, para su inclusión de un archivo de acuerdo a la normativa.
7. Permitir la selección de notificaciones de cualquier tipo con dos intentos de notificación fallidos y su inclusión en una remesa para su publicación en los boletines provinciales. Guardando la fecha de publicación al Boletín y fecha de notificación, que según el tipo de envío podrá ser un plazo desde la publicación (parametrizable por el usuario).
9. Disponer de la opción de escaneo y asociación de los acuses de recibo.

### **2.4.- SEDE ELECTRÓNICA**

Habrán opciones que el ciudadano podrá ejercitar sin necesidad de disponer de Certificado Digital, clase 2CA emitido por la Fábrica Nacional de Moneda y Timbre-Real Casa de la Moneda, como consultas del calendario del contribuyente, consulta de ordenanzas fiscales, simulación de liquidación o autoliquidación de cualquier tributo o tasa o precio público.



La solución informática propuesta deberá disponer de un módulo de Sede Electrónica o Portal del Ciudadano que deberá integrarse con el portal web del Ayuntamiento de Zamora.

La Sede Electrónica deberá de disponer de dos bloques diferenciados, uno de uso público, al que se permitirá acceder libremente, y otro de uso privado, al que se deberá acceder utilizando un certificado digital, clase 2CA emitido por la Fabrica Nacional de Moneda y Timbre-Real Casa de la Moneda, o DNI electrónico.

Zona Pública: Habrá opciones que el ciudadano podrá ejercitar sin necesidad de disponer de Certificado Digital o DNI Electrónico como son:

Consulta del calendario del contribuyente.

Consulta de ordenanzas fiscales.

Simulación de liquidación o autoliquidación de cualquier tributo o tasa o precio público.

Consulta del callejero.

Zona Privada: Será obligatorio el uso de Certificado Digital o DNI electrónico para acceder a esta sección de la Sede Electrónica y, como mínimo, deberá disponer de las funcionalidades para el ciudadano que procedemos a describir.

Será necesario EL CERTIFICADO DIGITAL para realizar, al menos, las siguientes gestiones: realizar todas las autoliquidaciones, certificado de pago de tributos y otros ingresos de derecho público, pasarela de pagos, obtención de duplicado de pagos, solicitud de devolución de ingresos indebidos, consulta y situación de su deuda, cambio de dirección fiscal, solicitud de aplazamientos y fraccionamientos, certificado negativo de deudas con el Ayuntamiento, comunicaciones de errores en datos identificativos, consulta de datos fiscales, consulta y modificación de domiciliaciones, acceso de los colaboradores con la Administración Tributaria Municipal como Abogados, Asesores Fiscales, Administradores de Fincas, Gestores Administrativos, Notarios y Procuradores.

Los licitadores deberán presentar sus propuestas de diseño de la Sede Electrónica que complementen y desarrollen lo indicado en los apartados anteriores, que serán valorados por la Mesa de Contratación, siendo descartada aquella propuesta que no reúna los requisitos citados.

Asimismo, el adjudicatario durante el plazo de vigencia del contrato se compromete a realizar, sin coste para este Ayuntamiento, las actualizaciones necesarias para adaptar la Sede electrónica a los nuevos requisitos legales.

El módulo de la sede electrónica será multiplataforma y tendrá muy en cuenta las nuevas tecnologías especialmente la móvil en todas sus vertientes, incluida las tabletas.

La interface variará dependiendo del dispositivo que se conecte a la plataforma y de los requerimientos gráficos.



## **2.5.- MODULO DE RECAUDACION DE INGRESOS DE DERECHO PUBLICO**

El contrato que se adjudique lo será para el uso de una aplicación informática con el apoyo técnico de mantenimiento necesario para la gestión recaudatoria bajo la dirección de los órganos recaudatorios municipales, por ello, todos los procesos y procedimientos recaudatorios que se lleven a cabo a través de la aplicación informática lo serán bajo las instrucciones y supervisión de los órganos recaudatorios competentes del Ayuntamiento, cuya Jefatura la ostenta el Tesorero Municipal y con la fiscalización de la Intervención.

### **2.5.1 RECAUDACION VOLUNTARIA**

Una vez aprobados los cargos de valores de padrones, de liquidaciones, de autoliquidaciones, etc, deberán quedar incorporados a Recaudación voluntaria, desde donde se procederá a la apertura de los plazos de pago correspondientes. En padrones serán cargadas las domiciliaciones de pago en entidades bancarias, podrán incorporarse nuevas domiciliaciones hasta el momento de envío del C19 a la entidad bancaria encargada de su tramitación. Utilización de los medios informáticos y de comunicaciones del contratista en los procesos de carga de domiciliaciones, generación del C19, cobro de C19, control de devoluciones, notificaciones, impresión de documentos cobratorios(trípticos) en periodo voluntario de padrones, etc. Excepcionalmente, la empresa realizará estas labores de impresión en sus propios equipos si el Ayuntamiento en algún momento no cuenta con los medios necesarios para ello. Las opciones básicas que deberá tener la aplicación serán las siguientes:

- a) Gestión de domiciliaciones manual e informáticamente a través de la información que envíen las entidades bancarias en los C60, tanto en periodo voluntario como periodo ejecutivo.
- b) Generación soporte de Domiciliación CSB cuaderno 19. Cobro del mismo y control de devoluciones con listados de varios tipos y visualización en el recibo en pantalla de la referencia asignada en C19.
- c) Emisión de documentos cobratorios masivos o individuales, con diferentes opciones de selección.
- d) Emisión de duplicados de pago.
- e) Gestión de Aplazamientos, Fraccionamientos, Suspensiones, Recursos Anulación de liquidaciones emitiendo los necesarios informes, decretos y notificaciones.
- f) Acceso a toda la deuda de un obligado al pago desde una sola pantalla y opción de emisión de cartas de pago o cobro de toda o parte de la deuda, poder efectuar domiciliaciones desde la misma, expedir duplicados de pago, etc.
- g) Gestión de cobros por transferencia y a través de C60.
- h) Gestión de compensación de deudas, emitiendo los correspondientes formatos de informes, decretos y notificaciones de compensación.
- i) Devoluciones de ingresos indebidos emitiendo los correspondientes formatos de informes, decretos y notificaciones.

- p) Devolución de garantías prestadas en periodo voluntario emitiendo los correspondientes formatos de informes, decretos y notificaciones necesarias.
- q) Pago a través de la Web y consulta de deudas, obtención de duplicados de pago, documentos cobratorios, obtención de situación de deudas, poder efectuar y anular domiciliaciones y cuantas actuaciones puedan facilitar al obligado al pago el cumplimiento de sus obligaciones fiscales con el Ayuntamiento.
- r) Digitalización e incorporación al expediente de la deuda (con escaneo si procede) de todos los informes, decretos, comunicaciones y acuses de recibo que procedan,
- s) Posibilidad de aceptar un plan de pagos de la deuda anual de un obligado conforme a un calendario mensual o de otro tipo.
- t) Contabilidad recaudatoria con listados con diversas opciones de selección.
- u) Pases a ejecutiva una vez finalizado el periodo voluntario con opciones de cargos, tipos de deuda, fecha fin voluntaria, etc. Deberá confeccionar los listados de deudores al objeto de poder firmar la Providencia de Apremio por el Sr. Tesorero.

## 2.5.2.- RECAUDACION EN PERIODO EJECUTIVO

Finalizado el plazo de pago en periodo voluntario se pasarán a ejecutiva todas las deudas no pagadas, ni suspendidas, ni aplazadas, ni avaladas. Con el impago se emitirán los documentos con el recargo previo y la Providencia individual o masiva de Apremio. El pase a ejecutiva se podrá realizar por cargos o de todas las que en una fecha determinada haya finalizado su plazo de pago. El sistema permitirá la liquidación de los recargos ejecutivos legalmente procedentes y los intereses de demora, y emitir cartas de pago con los importes que procedan según la situación de cada deuda. En el momento de pasar a ejecutiva una deuda se incorporará a un expediente, expediente que será único para cada contribuyente y al que se irán incorporando las deudas del mismo y al que se aplicarán los pagos que se vayan efectuando.

La aplicación generará la relación de deudores para que sea firmada la Providencia de Apremio y podrán emitirse las notificaciones oportunas y posibilitar el ensobrado de las mismas. Los datos a reflejar en la Providencia de Apremio serán los que marca la legislación aplicable al caso en orden a la correcta identificación de la deuda que se reclama. A estas notificaciones se les acompañarán las cartas de pago con sus códigos de barras para poder efectuar el pago en entidades bancarias. Las notificaciones y acuses deberán llevar también códigos de barra para su fácil identificación y grabación, notificaciones y acuses que podrán ser escaneados e incorporados al expediente digital

Para facilitar el pago podrá obtenerse del documento de pago que presentará el deudor en la oficina bancaria y se le remitirá vía internet, por correo o recogido directamente en las oficinas municipales. También junto con la notificación de la Providencia de Apremio, bien cuando se le remita un Requerimiento de Pago con Aviso



de Embargo, bien en la propia oficina de recaudación, bien que lo pueda obtener directamente de la Sede Electrónica Municipal o realizar el pago a través de la misma.

Pasados los plazos sin efectuar el pago, la aplicación permitirá generar los siguientes trámites de embargo:

- a) Embargo de cuentas corrientes a través del C63 del CSB a todas las entidades bancarias con oficina en el Municipio, en sus 6 Fases, con un adecuado control de las cancelaciones por pagos efectuados y una aplicación automática de los cobros que se produzcan con el procesamiento de la Fase 6. El canal de comunicación con las entidades bancarias deberá ser mediante EDITRAN.
- b) Embargo de Sueldos y Salarios, petición de información a Seguridad Social, Empresas, etc deberá estar lo suficientemente automatizada para que sea un trámite masivo, con un control adecuado de las cantidades no embargables según la legislación vigente, emitiendo todos los documentos y diligencias que procedan.
- c) Embargo de Vehículos emitiendo las diligencias y comunicaciones oportunas y su ensobrado. Llevando el expediente a un registro actualizado de embargos de vehículos. Siguiendo todo el expediente hasta la finalización por pago, anulación o subasta del vehículo.
- h) Embargos de bienes inmuebles, emitiendo las diligencias y comunicaciones oportunas y su ensobrado. Llevando el expediente a un registro actualizado de embargos de inmuebles. Siguiendo todo el expediente hasta la finalización por pago, anulación o subasta del inmueble.
- i) Embargo de otros bienes y derechos como acciones, depósitos a plazo, subvenciones, rentas, etc.
- j) Embargo de devoluciones de la AEAT mediante el oportuno convenio.
- k) Posibilidad de llevar a efecto el convenio entre la FEMP y la AEAT para el cobro de las deudas de derecho público.

La aplicación deberá permitir llevar un adecuado control de la prelación de embargos y digitalizar o incorporar al expediente todos los documentos, notificaciones, diligencias tendentes a la realización de la deuda, pudiéndose liquidar las costas causadas en el procedimiento al objeto de poder repercutirlas al obligado al pago. El sistema contendrá una forma de aviso que delate si cada fase del expediente está notificada y quedar de la misma constancia en el expediente digitalizado, reduciendo al mínimo imprescindible la existencia de documentos en papel.

## **Documentos obtenidos en el procedimiento de apremio**



Los documentos que se obtengan en los procedimientos de gestión, inspección y recaudación y no sean generados por la aplicación informática podrán ser escaneados e incorporados al expediente digital por el usuario. De esta manera nos encaminaremos hacia la práctica desaparición del expediente en papel que ahora conocemos.

### **2.5.3.-DERIVACIONES DEL PROCEDIMIENTO**

La aplicación debe posibilitar las derivaciones contra los distintos obligados al pago: cotitulares, partícipes, sucesores (mortis-causa, explotaciones mercantiles o industriales), adquirientes de bienes afectos responsables solidarios y subsidiarios, permitiendo la gestión de cobro simultáneamente frente a uno o varios obligados. El sistema debe facilitar un adecuado control de la prescripción de deudas con una serie de avisos que posibiliten la adopción de medidas que impidan que la misma se produzca.

### **2.5.4.- APLAZAMIENTO Y FRACCIONAMIENTO**

En cualquier momento del procedimiento de apremio hasta antes de la subasta de bienes es posible fraccionar o aplazar pagos, de modo que el sistema deberá posibilitar con la máxima simplicidad el fraccionamiento y aplazamiento de deudas, disponiendo la prestación de la impresión de los documentos redactados previamente por el personal municipal de los informes, decretos y notificaciones que procedan y quedando todo ello incorporado al expediente digital. Los cobros que de los mismos se deduzcan se incorporarán al C19 del CSB que se tramitará en las fechas de vencimiento que serán los 5 y 20 de cada mes.

### **2.5.5.- INTERÉS DE DEMORA E INTERÉS LEGAL**

Deberá discriminarse el tipo de interés (de demora o legal del dinero) a aplicar dependiendo del interés aplicable a tributos (interés de demora) y a otros ingresos de derecho público a los que sea de aplicación el interés legal del dinero.

### **2.5.6.- BAJAS**

Deberá posibilitar un adecuado control de las bajas por diversos tipos: por anulación de liquidaciones, por insolvencias y otras causas. La Bajas podrán ser tramitadas mediante relaciones de cada tipo de baja, que una vez fiscalizadas y aprobadas producirán la baja en cuentas. Desde que una deuda esté incluida en una propuesta de baja quedará inhábil a efectos recaudatorios en el sistema. En cuanto a las bajas por insolvencia la aplicación deberá contener la posibilidad de rehabilitación de créditos y avisar para su envío al Registro Mercantil, en caso de Personas Jurídicas, para su anotación. La aplicación incorporará un sistema de avisos para un adecuado control sobre bajas por insolvencia detectando las bajas por referencia, para que, una vez, declarado insolvente un obligado al pago, las deudas del mismo con vencimiento posterior sean incluidas en una propuesta de baja por referencia. La aplicación



47

contendrá sistema de avisos para el obligado rehabilitado por solvencia sobrevenida, incorporándose al mismo las deudas no pagadas.

### **2.5.7.- CONTABILIDAD RECAUDATORIA**

La contabilidad recaudatoria deberá poder suministrar toda la información que resuma la labor recaudadora, diversos tipos de diarios de cobro tanto en voluntaria como en ejecutiva, por conceptos, por fechas, diarios de cargos, diarios de bajas en voluntaria, en ejecutiva, diarios de pases a ejecutiva, diarios de bajas, en voluntaria y ejecutiva. Deberá producir las cuentas anuales de Recaudación para ser fiscalizadas y aprobadas. Deberá suministrar estadísticas e información útil para la toma de decisiones. La Contabilidad Recaudatoria deberá enlazar con la Contabilidad Presupuestaria para trasladar automáticamente la información en ella recogida de forma automática en tiempo real por medio de software a la nueva aplicación de Contabilidad Presupuestaria.

### **2.5.8.- PREVISIONES DE RECAUDACIÓN**

Teniendo en cuenta las Ordenanzas Fiscales y el Calendario del Contribuyente en vigor la aplicación deberá suministrar las previsiones de ingresos de los periodos que se le soliciten y lo más amplia posible en orden a poder llevar a cabo una adecuada Gestión de Tesorería que posibilite la toma de decisiones necesarias para que el Ayuntamiento no incurra en gastos adicionales por demora en los pagos que debe efectuar con motivo de la Ejecución Presupuestaria de Gastos. (Ley 15/2010, de 5 de julio, de modificación de la Ley 3/2004, de 29 de diciembre, por la que se establecen medidas de lucha contra la morosidad en las operaciones comerciales).

### **2.5.9.- USUARIOS**

La aplicación que se aporte deberá controlar el trabajo de cada usuario en tiempo real y de la que se puedan obtener los informes necesarios de las tareas realizadas.

En este sentido deberá existir un histórico de procesos que pueda identificar el proceso realizado y el usuario que lo ha gestionado.

### **2.6.- APLICACION INFORMATICA DE GESTION DE INFRACCIONES Y SANCIONES, TANTO EN MATERIA DE TRÁFICO, COMO DE INFRACCION DE ORDENANZAS MUNICIPALES**



- 1.- CONFIGURACIÓN DE PROCEDIMIENTOS: Se crearán y configurarán los procedimientos sancionadores en materia de tráfico y seguridad vial discriminando el procedimiento abreviado del ordinario: parámetros, informes, plantillas, tiempos, etc.
- 2.- DOCUMENTOS Y FICHEROS ANEXOS: Existirá la posibilidad de adjuntar ficheros de cualquier formato así como la digitalización de documentos. Se atenderá muy especialmente a la incorporación de prueba fotográfica a la notificación de incoación al presunto infractor.
- 3.- ENVIO AL RCI. Se generará el fichero para el Registro Central de Infractores (RCI) para la DGT (fichero de puntos).
- 4.- GESTIÓN DE NOTIFICACIONES: Estará integrado con el sistema de notificación de SICER. Existirá un control de notificaciones y envío de publicaciones al Boletín Oficial.
- 5.- NOTIFICACIONES DEV: Generará notificaciones telemáticas para aquellos titulares sancionados que se encuentren dados de alta en el sistema de Dirección Electrónica Vial.
- 6.- GESTIÓN DE PUBLICACIONES: Permitirá el sistema de publicación tradicional mediante la emisión de edictos, oficio y listado de presuntos infractores para su remisión al B.O.P y como a los distintos municipios para la publicación en Tablón de Edictos de los respectivos Ayuntamientos.
- 8.- ENVIO AL TESTRA: Conectará a través de servicios Web con la DGT para el envío de edictos para su publicación en Tablón Edictal de Sanciones de Tráfico.
- 9.- GESTIÓN DE ALEGACIONES Y RECURSOS. Existirá una gestión y control en fase de alegaciones, recurso de reposición y extraordinario de revisión, recurso de reposición contra providencia de apremio y contra providencia de embargo.
- 10.- SISTEMA DE CONSULTA Y BÚSQUEDAS PREESTABLECIDAS POR TAREA PENDIENTE DE LOS EXPEDIENTES: De esta forma el usuario podrá localizar sanciones con determinada actuación pendiente de ejecución a una determinada fecha indicada por el usuario.
- 11.- HISTORIAL DE ACTUACIONES DE UN EXPEDIENTE: Se podrá consultar en todo momento las actuaciones que se han realizado sobre un determinado expediente, pudiendo consultar conjuntamente expedientes con unidad de matrícula o de infractor.
- 12.- INTEGRACIÓN CON EL MÓDULO DE RECAUDACIÓN. Contemplará el cobro de los pagos mediante la inserción de fichero bancario acorde con el sistema de recaudación para cobros por cuaderno 60.
- 13.- CONSULTA DE RECAUDACIÓN. Se podrá realizar el seguimiento con el departamento de Recaudación de los datos relativos al recibo asociado a cada expediente.
- 14.- Elaboración de los cargos por remesas de las sanciones durante un determinado periodo de tiempo, para su toma de razón y registro en Contabilidad por la Intervención Municipal y control por el servicio de Tesorería.

15.- Confección de los INFORMES ESTADÍSTICOS que le sean requeridos por la Oficina de Tramitación de Denuncias, de carácter general o referidos a cualquiera de los conceptos que figuran en el boletín de denuncia. (agente, artículo, lugar, etc).

16.-En general, aquellas otras acciones necesarias para una correcta, eficaz y eficiente gestión integral de los expedientes sancionadores, tanto en su vertiente administrativa como en su ámbito recaudatorio.

### **3.- ASPECTOS RELATIVOS AL CUMPLIMIENTO DE LA LEY 15/1999, LEY DE PROTECCION DE DATOS DE CARÁCTER PERSONAL**

La realización por el adjudicatario de los trabajos contratados puede conllevar la necesidad de acceso a ficheros, que contienen datos de carácter personal, con la finalidad del cumplimiento de las necesidades del contrato. A tales efectos se informa expresamente al adjudicatario que la contratación de sus servicios se efectúa en nombre y por cuenta del Ayuntamiento de Zamora destinataria de los servicios. Dicha ENTIDAD es responsable de los ficheros a los que, en su caso, puede llegar a tener acceso para el cumplimiento legítimo de las prestaciones contratadas.

En consecuencia la entidad destinataria de los servicios podrá exigir directamente al adjudicatario el cumplimiento de todas las obligaciones, controles y medidas de seguridad en materia de protección de datos de carácter personal y secreto profesional al amparo de la legislación vigente, así como, en todo caso, las previstas específicamente en los apartados siguientes. De conformidad con lo dispuesto en el artículo 12 de la Ley 15/1.999, de 13 de diciembre, de protección de datos de carácter personal y el artículo 6 del Real Decreto 994/1.999, de 11 de junio, Reglamento de Medidas de Seguridad, el adjudicatario, en caso de tener acceso a datos de carácter personal, deberá tratarlos conforme a las instrucciones que reciba del responsable del fichero y no los aplicará o utilizará, en ningún caso, con otro fin, ni los comunicará, ni siquiera para su conservación a otras personas.

Asimismo, si el adjudicatario debiera tratar datos de carácter personal fuera de los locales de ubicación del fichero, deberá ser autorizado expresamente por el responsable del fichero y, en todo caso, garantizar el nivel de seguridad correspondiente al tipo de fichero tratado. El adjudicatario deberá adoptar las medidas de índole técnica y organizativas necesarias que garanticen la seguridad de los datos de carácter personal y evite su alteración, pérdida, tratamiento o acceso no autorizado, habida cuenta del estado de la tecnología, la naturaleza de los datos almacenados y los riesgos a que están expuestos, ya provengan de la acción humana, del medio físico o natural. Una vez concluida la realización de los servicios contratados, el adjudicatario devolverá los ficheros recibidos en el plazo máximo de treinta días naturales, no pudiendo conservar, en forma alguna, copia total o parcial de dichos ficheros o de cualesquiera otros que hubieran podido ser generados como resultado, o a consecuencia, de los trabajos encomendados. En el caso de que el adjudicatario destine los datos a otra finalidad, los



comunique o los utilice incumpliendo las estipulaciones del presente contrato, será considerado el responsable del tratamiento de los datos, respondiendo de las infracciones en que hubiera incurrido personalmente conforme a lo dispuesto en la Ley Orgánica 15/1999, de 13 de diciembre, de Protección de Datos de Carácter Personal y al art. 31 de L.C.S.P. El ayuntamiento podrá, si lo estimare oportuno y al único efecto de controlar cualquier posible utilización de los datos y ficheros facilitados para el desarrollo de las tareas encargadas al adjudicatario, incluir en dichos ficheros registros de control sólo conocidas por ella misma.

El adjudicatario esta obligado a suministrar el diccionario de datos y a tenerlo actualizado mientras dure la vigencia del contrato que se firme.

A la finalización del contrato, el contratista estará obligado a entregar al Ayuntamiento los programas fuente y todos los datos procesados durante el desarrollo del contrato, e instalar todo ello en el servidor que designe el Ayuntamiento, hasta el punto de que se pueda seguir con la gestión de los ingresos desde el día siguiente a la finalización del contrato. El adjudicatario debe poner a disposición del Ayuntamiento durante el tiempo de duración del contrato un CPD en los edificios municipales, para replicar el aplicativo y las bases de datos.

#### **4.- MIGRACIÓN DE DATOS**

El adjudicatario se encargara de la migración de datos de las diferentes aplicaciones utilizadas actualmente por el Ayuntamiento de Zamora a las nuevas aplicaciones a las que accederá el personal municipal.

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

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

En el plan de trabajo que se debe aportar en la oferta y se deberán detallar las fases del proceso de migración, las actividades a desarrollar en las mismas y los recursos informáticos y técnicos disponibles para realizarlas. Los trabajos de migración de datos para la aplicación de Gestión Tributaria, Recaudación e Inspección se han de realizar en el plazo de un mes y su incumplimiento o cumplimiento defectuoso, supondrá la resolución inmediata del contrato.

#### **5.- ADAPTACIONES A MEDIDA**

Para conseguir que las aplicaciones se adapten completamente a las necesidades del Ayuntamiento, será necesario durante la vida del proyecto hacer desarrollos que cumplan con los nuevos requisitos que pueda plantear el cliente. Dichos desarrollos estarán incluidos en la presente oferta.

#### **6.- FORMACIÓN**



Las empresas ofertantes deberán presentar un plan de formación continuada. En dicho plan se deberán de especificar las jornadas y horas de formación que se realizarán durante toda la vida del proyecto para conseguir que los usuarios que utilicen la aplicación informática estén siempre capacitados para realizar su trabajo de forma ágil y eficaz.

Se deberá realizar un mayor esfuerzo al inicio del proyecto para que la puesta en marcha de la solución informática sea lo más rápida posible, organizando como mínimo las siguientes jornadas de de formación:

- Jornadas de formación para personal técnico del Ayuntamiento de Zamora, con el objetivo de capacitar a los usuarios en tareas de configuración y parametrización de la aplicación.
- Jornadas de formación para usuarios finales de la aplicación con el objetivo de capacitarle en la utilización de la aplicación para la realización de sus tareas diarias.
- Jornadas de formación para usuarios de puestos de responsabilidad del Ayuntamiento de Zamora con el objetivo de capacitar al personal en la utilización la aplicación a la hora de la toma de decisiones.

## **7.- ADAPTACIÓN DE FORMULARIOS**

El adjudicatario deberá modificar los formularios e informes predeterminados conforme a lo que disponga el personal municipal para conseguir adaptar la aplicación a la imagen corporativa y necesidades del Ayuntamiento de Zamora.

Integración de la aplicación con otras aplicaciones utilizadas por el Ayuntamiento de Zamora

La empresa adjudicataria se encargará de realizar los desarrollos necesarios para conseguir una integración entre la nueva solución implantada y otras aplicaciones utilizadas en el Ayuntamiento, en concreto con las aplicaciones:

- Contabilidad.
- Gestión de denuncias y expediente sancionador.
- Registro General de Entrada y Salida de Documentos.

## **8- MANTENIMIENTO DE LA SOLUCIÓN INFORMÁTICA**

Servicio necesario para asegurar la correcta adaptación del sistema a las nuevas tecnologías y asegurar así que el sistema instalado no quede obsoleta en un futuro inmediato.

Se establecen los siguientes tipos de mantenimiento:

- Evolutivo: son las incorporaciones, modificaciones y eliminaciones necesarias en el producto para cubrir la expansión o cambio en las necesidades del usuario, incluyéndose entre estas posibles variaciones las correspondientes al entorno legal.
- Adaptativo: son las modificaciones de los aplicativos suministrados que se vean afectados por variaciones en los entornos en los que el sistema opera, por ejemplo, cambios de configuración del hardware, software de base, gestores de base de datos, comunicaciones, etc.
- Perfectivo: son las acciones realizadas para mejorar la calidad interna de las aplicaciones suministradas en cualquiera de sus aspectos: reestructuración del código, definición más clara del sistema y optimización del rendimiento y eficiencia.
- Correctivo: son aquellos cambios precisos para corregir errores del producto software.

Para el establecimiento de los tiempos asociados al Acuerdo de Nivel de Servicio (SLA) relativo al soporte y mantenimiento de la aplicación se definen los siguientes conceptos:

- **“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 de la aplicación.

- **“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.

El tiempo de respuesta y resolución de incidencias para el mantenimiento correctivo será como mínimo:

Tipo de Incidencia	Plazo de Respuesta	Plazo de Resolución
Crítica	≤15 minutos.	≤2 horas
No Crítica	≤2 horas	≤16 horas

El adjudicatario ofrecerá soporte para la resolución de incidencias. El mantenimiento se deberá realizar de forma tanto online como de forma *in situ*, para la resolución de incidencias y soporte.

Se pondrá a disposición del personal de Ayuntamiento de Zamora los siguientes canales de comunicación:

- Asistencia telefónica.
- Asistencia vía email.



- Asistencia vía web.
- Asistencia remota.
- Asistencia *in situ*.

## **9.- SERVICIO DE GUARDIA 24 HORAS**

Servicio de guardias 24x7: El adjudicatario pondrá a disposición del personal del Ayuntamiento de Zamora un equipo de técnicos que prestarán un servicio de soporte operativo las 24 horas del día todos los días del año, para la resolución de posibles incidencias que se puedan dar fuera de del horario habitual del Ayuntamiento.

Además dicho servicio de guardias los técnicos de la empresa adjudicataria deberán realizar tareas de monitorización y verificación de la solución instalada, con el objetivo de detectar posibles incidencias que se puedan dar fuera del horario habitual, con el propósito de solucionarlas causando el menor trastorno posible.

## **10.- ASISTENCIA HOTLINE**

La empresa adjudicataria pondrá a disposición del Ayuntamiento de Zamora un equipo de técnicos especializados en la aplicación que prestará servicios de asistencia, para la resolución de incidencias y dudas relacionadas con las aplicaciones en funcionamiento.

## **11.- PLAZOS DE IMPLANTACIÓN DE LA SOLUCIÓN**

Las empresas ofertantes deberán presentar un cronograma detallando las tareas a realizar para la implantación completa de la aplicación. El plazo máximo de puesta en marcha de la aplicación de Gestión Tributaria, Recaudación e Inspección será de un mes a contar desde la fecha de formalización del contrato. El plazo máximo para la puesta en marcha del Gestor de Expedientes, firma electrónica, y Sede electrónica será de 4 meses desde la misma fecha de formalización del contrato

Se entiende por implantación completa de la solución, la instalación, migración de datos, configuración y parametrización de la aplicación, de tal forma que una vez implantada la aplicación los usuarios puedan realizar su trabajo con total normalidad.

## **12.- PROTOTIPO Y DEMOSTRACIÓN**

La Mesa de Contratación, una vez realizado el primer análisis técnico de las proposiciones, podrá requerir a los ofertantes que resulten mejor valorados la presentación de un prototipo en el que se puedan verificar las características fundamentales de la oferta.

## **13.- EQUIPO DE TRABAJO**



El adjudicatario deberá disponer de 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 de los puestos de trabajo asignados al equipo de trabajo responsable del cumplimiento contrato, acompañada de un detalle donde se reflejen las 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 / roles dentro del Plan de Trabajo.

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

#### 14.- COPIAS DE RESPALDO Y RECUPERACIÓN

El adjudicatario instalará una copia de respaldo en el Centro de Procesos de Datos del Excmo. Ayuntamiento de Zamora, se entiende como copia de respaldo una replica del Aplicativo objeto del contrato así como de la base de datos.

Será responsabilidad del adjudicatario la actualización del aplicativo, que en todo momento tendrán que coincidir las versiones del aplicativo en la nube con las del centro de respaldo.

Será responsabilidad del adjudicatario la actualización de la base de datos, la copia será diaria y en horario de 22 a 24 horas, 365 días de año, la copia estará automatizada siendo transparente para el Ayuntamiento de Zamora.

El adjudicatario debe poner a disposición del Ayuntamiento durante el tiempo de duración del contrato un CPD en los edificios municipales, para replicar el aplicativo y las bases de datos.

El adjudicatario correrá con los gastos, si los hubiese, derivados de la Copia de Respaldo y Recuperación.

Zamora, 29 de Agosto de 2013

Fdo. Javier Bascones Calvo