



*consorcio de abastecimiento  
de aguas a fuerteventura*

**PLIEGO DE PRESCRIPCIONES TÉCNICAS PARTICULARES QUE HA DE REGIR EL CONTRATO DE SERVICIOS COMPLEMENTARIOS PARA LA ASISTENCIA TÉCNICA EN LA GESTIÓN TRIBUTARIA Y RECAUDACIÓN EN EJECUTIVA DE LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO DE ABASTECIMIENTO DE AGUA A FUERTEVENTURA, EN UN ENTORNO DE ADMINISTRACIÓN ELECTRÓNICA, POR EL CONSORCIO DE ABASTECIMIENTO DE AGUAS A FUERTEVENTURA.**



## ÍNDICE

---

<b>1. OBJETO DEL CONTRATO.</b> .....	<b>1</b>
<b>2. ORGANIZACIÓN Y RÉGIMEN JURÍDICO.</b> .....	<b>4</b>
<b>3. CONTENIDO PARTICULAR DE LOS SERVICIOS.</b> .....	<b>5</b>
3.1. MIGRACIÓN, INSTALACIÓN Y SOPORTE GLOBAL DEL SISTEMA .....	5
3.2. EN MATERIA DE GESTIÓN TRIBUTARIA .....	9
3.3. CONDICIONES ESPECÍFICAS DEL INGRESO DE LA RECAUDACIÓN .....	9
3.4. COLABORACIÓN CON LA GESTIÓN RECAUDATORIA del caaf EN VOLUNTARIA .....	10
3.5. PRESTACIONES ESPECÍFICAS EN MATERIA DE RECAUDACIÓN EJECUTIVA .....	11
3.6. REPARTO DE AVISOS Y NOTIFICACIONES .....	13
3.7. APOYO INFORMÁTICO Y TECNOLÓGICO .....	13
3.7.1 Hardware e infraestructuras .....	13
3.7.2. Software y aplicaciones. ....	15
3.8. REQUISITOS MÍNIMOS FUNCIONALES DE LA SOLUCIÓN DE GESTIÓN OFERTADA....	17
3.8.1. Requerimientos generales de la solución .....	18
3.8.2. Gestión de solicitudes de suministros y acometidas. ....	18
3.8.3. Abonados, procesos de contratación y gestión de fianzas. ....	19
3.8.4. Lecturas.....	19
3.8.5. Parque de contadores.....	21
3.8.6. Tarifas y Facturación .....	21
3.8.7. Facturación de abonados agropecuarios. ....	23
3.8.8. Alcantarillado y depuración. ....	23
3.8.9. Unidades de control para cálculo del agua NO facturada. ....	24
3.8.10. Gestión de cobros. ....	24
3.8.11. Centros de cobro (agrupación de pólizas). ....	25
3.8.12. Gestión de impagos. ....	25
3.8.13. Gestión de bajas provisionales a petición y automatizadas. ....	25
3.8.14. Gestión de reclamaciones.....	26
3.8.15. Gestión de inspecciones por fraude. ....	26
3.8.16. Órdenes de trabajo.....	26
3.8.17. Generación de avisos. ....	27
3.8.18. Documentos comerciales. Impresión. Distribución. ....	27
3.8.19. Información de gestión.....	27
3.8.20. Conexiones con otros programas. ....	27
3.8.21. Recepción de tele lecturas de contadores.....	27
3.9. EL REGISTRO Y SEGUIMIENTO DE EXPEDIENTES .....	28
3.10. LA SEDE ELECTRÓNICA Y LOS SERVICIOS ELECTRÓNICOS DEL CAAF .....	28
3.11. SERVICIOS COMPLEMENTARIOS EN RECURSOS Y RESOLUCIONES .....	33



<b>4. OTRAS CONDICIONES PARA LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO .....</b>	<b>33</b>
4.1. CARÁCTER DEL SERVICIO.....	33
4.2. PRESTACIÓN DE ASISTENCIA Y PROPIEDAD DE LA INFORMACIÓN.....	33
<b>5. MEDIOS HUMANOS Y MATERIALES.....</b>	<b>35</b>
5.1. OFICINA DE TRABAJO DEL CONTRATISTA.....	35
5.2. PERSONAL.....	35
5.3. IMPRESOS OFICIALES.....	36
<b>6. FORMACIÓN DEL PERSONAL DEL CAAF.....</b>	<b>36</b>
<b>7. CONTROL E INSPECCION DEL SERVICIO.....</b>	<b>36</b>
<b>8. DURACION DEL CONTRATO.....</b>	<b>37</b>
<b>9. OBLIGACIONES DEL CAAF.....</b>	<b>37</b>
<b>10. RETRIBUCIÓN Y RÉGIMEN DE PAGOS.....</b>	<b>37</b>
<b>11. PRESUPUESTO BASE DE LICITACION Y VALOR ESTIMADO DEL CONTRATO.....</b>	<b>38</b>



- La Ordenanza fiscal reguladora de las tasas del Consorcio de abastecimiento de agua a Fuerteventura por la prestación del servicio de abastecimiento de agua potable.
- Los convenios de colaboración suscritos con los Ayuntamientos consorciados, para la gestión de cobro de la tasa municipal de alcantarillado y depuración, así como cualesquiera otras disposiciones de carácter convencional que se puedan suscribir.
- Resto de la legislación administrativa y normas de derecho privado que sean aplicables en cada caso en defecto de normas especiales.

### 3. CONTENIDO PARTICULAR DE LOS SERVICIOS.

Se definen en los siguientes apartados, los criterios y condiciones de realización de la asistencia y servicios de colaboración objeto del presente procedimiento de contratación, con un especial interés en la utilización de técnicas informáticas y telemáticas tanto en la actuación administrativa como en las relaciones ciudadano-administración, siguiendo el interés y las pautas exigidas por el Régimen Jurídico descrito en el punto anterior.

De forma específica están comprendidos, sin que ello excluya cualesquiera otros necesarios para alcanzar el objeto del contrato, los trabajos de asistencias y colaboración a que se refieren los siguientes apartados, que deberá realizar obligatoriamente el adjudicatario, en un **plazo máximo de implantación de seis meses**, desde la fecha de formalización del contrato.

#### 3.1. MIGRACIÓN, INSTALACIÓN Y SOPORTE GLOBAL DEL SISTEMA:

Situación de partida:

Actualmente la aplicación comercial GESCOAGUAS, se desarrolla sobre Saynon, que se ejecuta sobre un AS400 con DB2. El acceso a la aplicación es mediante emulación 5250. Los usuarios son propios del AS400 y también el modelo de seguridad de la aplicación.

Se dispone de una aplicación desarrollada en Visual Basic, de terminales de lectura (TPL) que se comunica e integra con el AS400.

Los procesos de gestión de cuadernos bancarios, se realizan mediante EdiTran por TCP-IP, integrándose en los procesos comerciales de facturación y gestión de cobros.



El adjudicatario se deberá responsabilizar de las siguientes tareas, en un **plazo máximo de tres meses**, desde la fecha de formalización del contrato:

1. La nueva aplicación comercial contendrá toda la información histórica disponible de nuestros abonados, (contratos, lecturas, datos de facturación, deuda, etc.) a la fecha del arranque del nuevo sistema.

El adjudicatario realizará la extracción de los ficheros de toda la información para su importación e integración en el nuevo sistema. Contactando si fuera necesario para ello con la empresa que actualmente viene gestionando el mantenimiento de la solución existente. Serán por cuenta del adjudicatario todos los gastos que se generen con motivo de la migración, incluidos los gastos por los servicios prestados por la empresa de soporte actual.

La carga de datos de la aplicación de gestión de abonados actual, así como la configuración de los procesos de acuerdo a la operativa que se determine, irán a cargo del adjudicatario, e incluirán:

- Carga de datos desde el actual sistema de gestión tributaria usado para liquidaciones y gestión del padrón. Se trata de cargar no sólo los valores que sigan pendientes, sino también las unidades fiscales y de reproducir los modelos de documentos y la definición del tipo de ingreso del padrón de aguas.
- Carga de datos de los valores pendientes a la fecha de inicio del contrato. Junto a la carga se deberá realizar un proceso de correspondencia de las referencias en Contabilidad con las referencias de los cargos pendientes para facilitar el cuadro de la Recaudación y la contabilización automática de los cargos posteriores.

El adjudicatario entregará al C.A.A.F, un informe con los resultados de las pruebas que haya realizado para asegurar la correcta y completa migración de datos a la nueva aplicación comercial. Dicho informe contendrá también las correcciones de datos necesarias a realizar en el nuevo sistema de gestión.

Los usuarios de las aplicaciones serán dados de alta por el adjudicatario en el nuevo sistema, con los perfiles adecuados a cada uno.

2. Instalar todas las aplicaciones necesarias para una gestión tributaria integral, y configurarlas para que se adapten a la normativa legal vigente



en el CAAF. Dichas aplicaciones deberán quedar con licencia de uso a favor de la entidad pública una vez finalizado el contrato.

La modalidad de instalación y mantenimiento de la aplicación como de las infraestructuras necesarias será en modo 'cloud' o nube, tanto el aplicativo, bases de datos u otros ficheros varios. La interacción entre esta nube y la LAN (red local) se implementará con todas la cautelas necesarias de seguridad y funcionalidad.

El adjudicatario realizará la instalación de la solución en sus instalaciones (o donde tenga previsto su hospedaje habitual), aportando pues la infraestructura, software base y los servicios necesarios para el despliegue de su solución en esta modalidad. Asimismo, deberán indicarnos la ubicación física de dichas instalaciones.

La instalación del software base, servidor y comunicaciones asociadas a la aplicación ofertada, así como su operación de mantenimiento periódico, copias de seguridad, parches, subidas de versión, etc., correrán a cargo del adjudicatario, y operarán desde sus instalaciones o en las que tenga el alojamiento previsto para la aplicación.

El adjudicatario proporcionará tanto el hardware como el software necesario para esta solución en modo nube, así como de hacer los ajustes de configuración necesaria para la correcta coexistencia del nuevo aplicativo con el entorno LAN del CAAF.

Será requisito mínimo la disponibilidad del aplicativo 24 horas al día, 7 días a la semana, y un servicio de asistencia telefónica funcional y técnica en horario de 7 a 15:00 horas.

Deberá permitirse el acceso al nuevo aplicativo desde tabletas y/o ubicaciones remotas ubicadas fuera la red local.

El adjudicatario deberá asumir los costes de trasladar el alojamiento a cualquier otra instalación que reúna las condiciones adecuadas en cuanto a hardware y software de base en el momento en que el CAAF lo decida, y por una sola vez.

3. Revisar las Ordenanzas de Aguas y hacer propuestas de modernización de las mismas y la realización de un estudio económico financiero de las Ordenanzas referidas que se proponga actualizar.



4. Diseño de circuitos y de plantillas de documentos para los distintos tipos de procedimientos a instancia de parte. Diseño de documentos a utilizar en los procesos de gestión.
5. Colaborar en la contabilidad de los cargos y datas de ingreso.
6. Introducción y adaptación al entorno local de los nuevos desarrollos y mejoras que vaya liberando los desarrolladores de las aplicaciones aportadas.
7. Soporte del funcionamiento de la Oficina Virtual al Ciudadano que se requiere en el presente pliego con un enlace con un Terminal Punto de Venta virtual (TPV) para posibilitar servicios de cobros telemáticos.
8. Implantar y organizar un sistema de atención telefónica y telemática a los contribuyentes. Servicio de atención telefónica, de forma que con llamada a un número local (928 xx-xx-xx), en horario de 8 a 15 horas, se obtenga información sobre el estado del expediente tributario de cada contribuyente, previamente identificado, y se pueda hacer el pago por TPV o enviar carta de pago, siendo los costes necesarios para su instalación, por cuenta del contratista.
9. Implantar y organizar un sistema de impresión de documentos de calidad y que acumule los documentos destinados a un mismo destinatario.
10. Sistemas de aviso mediante mensajes al móvil, llamada telefónica o aviso de correo electrónico, en caso de cualquier incidencia en el pago regular de los recibos por parte de contribuyentes no morosos habituales.
11. Implantar un sistema de información a dirección con cuadros de mandos mensuales y con realización de la memoria anual y de las cuentas de recaudación.
12. Dar soporte informático a los usuarios y a la realización de innovaciones y nuevos procedimientos (Firma electrónica, notificación telemática, Tablón Edictal Único...).
13. Escaneado de los acuses de recibo y su asociación a las operaciones de recaudación recogiendo el resultado de la notificación.
14. Suministro al responsable del CAAF, de cumplida información acerca de los cobros producidos y asistencia técnica en los procesos periódicos de formalización.



15. Redacción de la memoria anual de actividades en el ámbito de la gestión tributaria y de la recaudación.

### **3.2. EN MATERIA DE GESTIÓN TRIBUTARIA:**

1. Asesoramiento en la confección de impresos y documentos en general, utilizados en el proceso de gestión y liquidación tributaria.
2. Colaboración en la realización de los trabajos materiales del proceso de gestión tributaria y, especialmente, de mantenimiento, conservación y depuración de datos fiscales, así como labores completas de asistencia en Convenios que el CAFF pudiera suscribir con los Entes, Organismos o Entidades públicas o privadas.

### **3.3. CONDICIONES ESPECÍFICAS DEL INGRESO DE LA RECAUDACIÓN:**

1. La tramitación de los ingresos se hará a través de las entidades colaboradoras del CAAF y en las cuentas que este determine, sin que en ningún caso se puedan depositar en otras cuentas distintas ingresos públicos del CAAF de cualquier naturaleza. Por tanto, en ningún caso y por ningún concepto tendrá lugar el manejo y custodia de fondos por el adjudicatario, debiendo facilitar al contribuyente la posibilidad de atender a sus obligaciones tributarias de la forma que le resulte mas cómoda y deseada, por lo que deberá incluir fórmulas de telepago, de utilización de sistemas electrónicos mediante tarjetas, a través de Internet o por cualquier otro procedimiento que, a propuesta del adjudicatario, sea autorizado por el CAAF.
2. La implantación de fórmulas de telepago, debe permitir editar en línea los recibos y documentos de cobro, efectuar pago de los mismos, así como otros que se consideren de interés, tanto para el contribuyente como para el CAAF.
3. La empresa adjudicataria tendrá acceso a la información de los movimientos de las cuentas de recaudación a fin de poder ayudar en el control de los valores recaudados.

El sistema de información permitirá que el CAAF, ejercitando sus funciones de control, pueda acceder con carácter permanente al sistema de información, realizando un seguimiento puntual de la aplicación de cobros realizados.





Las relaciones de los ingresos (tanto de voluntaria como de ejecutiva) se formalizarán con periodicidad mensual, a través de soporte mecanizado, y con desglose de todos los conceptos de ingresos en que fueran materializados, y se presentará en la Tesorería e Intervención, los días señalados.

#### **3.4. COLABORACIÓN CON LA GESTIÓN RECAUDATORIA del caaf EN VOLUNTARIA:**

Respecto a la cobranza en periodo voluntario, se realizarán los siguientes trabajos:

1. Las notificaciones se practicarán preferentemente por medios electrónicos y, en todo caso, cuando el interesado resulte obligado a recibirlas por esta vía, según establece el art. 41 La Ley 39/2015, de 1 de octubre, del Procedimiento Administrativo Común de las Administraciones Públicas, en caso que no se produzca por medios electrónicos, la impresión, ensobrado y envío de notificaciones, comunicaciones o avisos que el CAAF considere necesario, así como los recibos en periodo voluntario. El coste de reparto de notificaciones, comunicaciones o avisos en gestión y recaudación voluntaria serán asumidos íntegramente por el CAAF.
2. Mantenimiento y grabación en la aplicación informática de las domiciliaciones bancarias para el pago de las deudas de todos aquellos ingresos en que sea posible la misma y fomentar la domiciliación del resto de deudas que se ingresaban a través del Padrón.
3. Colaboración en la tramitación ante las entidades financieras de los recibos domiciliados así como de las fracciones de pagos que se generen por el sistema de pagos fraccionados.
4. Colaboración en las tareas de control y cuadro de los ingresos que se realicen por domiciliación bancaria en las entidades colaboradoras.
5. Colaboración y seguimiento en la preparación de las relaciones de deudores, base de la providencia de apremio, una vez finalizados los periodos de cobro en voluntaria para su recaudación en periodo ejecutivo; cuando así se determine y, en todo caso, en la cobranza de padrones-recibo.
6. Colaborar en la tramitación de los expedientes de fraccionamiento y aplazamiento de pago de las deudas en periodo voluntario, así como el



cálculo de los intereses y el control de los pagos, conforme se establezca en las Ordenanzas fiscales del CAAF.

### **3.5. PRESTACIONES ESPECÍFICAS EN MATERIA DE RECAUDACIÓN EJECUTIVA:**

Sin tener carácter exhaustivo, las actuaciones en las que se requerirá la asistencia de la empresa adjudicatarias, serán las siguientes:

1. La exacción y liquidación de intereses de demora por los débitos recaudados en vía de apremio.
2. Mantenimiento de un banco de datos sobre deudas y deudores pendientes, cargos, cobros, datas e insolvencias, accesible de forma permanente por parte de personal autorizado del CAAF.
3. Preparación de cuantos documentos se requieran en la ejecución de garantías.
4. Auxiliar a los empleados públicos del CAAF, en la celebración de las subastas que tengan lugar y, en general en los procedimientos de enajenación de los bienes embargados.
5. Suministro de información de las modificaciones jurídico-tributarias con los contribuyentes, como altas y bajas en padrones, cambio de domicilio tributario, etc.
6. Notificación de las providencias de apremio que se dicten por el órgano competente del CAAF, y en general, cuantos trámites, gestiones y notificaciones sean necesarios para la adecuada instrucción de los expedientes desde su inicio hasta su finalización. Las notificaciones y otras costas procesales generadas en el ejercicio de la vía ejecutiva, serán a cargo del adjudicatario.
7. Elaborar el soporte documental necesario para notificar las providencias de apremio que le sean comunicadas por el CAAF.
8. Grabar en el Sistema, la fecha de recepción de las notificaciones practicadas.
9. Acreditar que se han intentado, en caso de fracaso del primero, los dos intentos de notificación exigidos e introducir en la base de datos los resultados de los intentos de notificación realizada, o lo estipulado al respecto por la Ley 39/2015, de 1 de octubre, de Procedimiento Administrativo Común de las Administraciones Públicas



10. Preparar el soporte documental necesario para la publicación en el Boletín Oficial y en el tablón de edictos de las providencias de apremio notificadas, y haciendo entrega de dicho soporte al órgano competente del CAAF para su publicación tanto en el Boletín Oficial de la Provincia, como en el tablón de edictos, o en cualquier otro medio que se establezca, e introducir en la base de datos, la fecha de publicación.
11. Elaboración de informes que se susciten en vía administrativa.
12. Búsqueda y seguimiento de bienes o derechos de los deudores que pudieran ser susceptibles de embargo. La información obtenida, en cumplimiento de la normativa aplicable sobre protección de datos informáticos, no podrá ser utilizada para un fin distinto ni cedida a terceros.
13. Confección de los mandamientos de anotación preventiva de embargo, cancelación de cargas y demás documentos necesarios para las actuaciones recaudatorias ante los Registros Públicos, así como frente a cuantas personas, naturales o jurídicas, públicas o privadas, se hallen, por imperativo legal, implicadas en el procedimiento.
14. Confección de los expedientes de fallidos para su aprobación por el órgano competente del CAAF, incluyendo detalle de las deudas afectadas y de la documentación acreditativa de la falta de bienes o el ignorado paradero del deudor. Dichas propuestas serán asimismo objeto de registro informático al efecto de mantener permanentemente actualizada la información.
15. Apoyo técnico y material en la elaboración de propuestas de créditos incobrables y su tramitación correspondiente.
16. Remitir con periodicidad mensual, informe a la Tesorería detallando el total de los ingresos.
17. El asesoramiento técnico-jurídico a los órganos y servicios del CAAF en materia de recaudación ejecutiva.
18. Servicios complementarios de índole material y operativa de apoyo al Servicio de Recaudación, en cuanto a la gestión de la cobranza en el periodo ejecutivo.
19. Colaboración operativa en la depuración de los valores pendientes de ingreso a la fecha de formalización del contrato, al objeto de proceder a



tramitar las datas por baja, por créditos incobrables, etc., que correspondan.

20. Aportación de los medios necesarios, para la impulsión y desarrollo de todas aquellas actuaciones que forman parte del procedimiento administrativo de apremio.

21. Tramitación y propuesta de los expedientes de fraccionamiento y aplazamientos de pago.

22. Cualquier otra tarea que, relacionada con el procedimiento de recaudación, sea encomendada por la Tesorería del CAAF.

### **3.6. REPARTO DE AVISOS Y NOTIFICACIONES:**

Será responsabilidad y a cargo del adjudicatario, la impresión de todos los avisos y el reparto de los avisos y notificaciones en ejecutiva. El reparto en voluntaria corre a cargo del CAAF.

Serán igualmente obligaciones de la empresa adjudicataria el control informático y documental de las fechas de notificación en los registros y antecedentes informáticos y la puesta a disposición del CAAF, de los justificantes correspondientes a fin de que pueda comprobarse y fiscalizarse, por el medio que se considere más oportuno, la exacta coincidencia entre lo actuado y las anotaciones y documental realizadas, sin perjuicio de que tal seguimiento se integre en el sistema de información general de la gestión, al que el CAAF tendrá permanente e íntegro acceso.

### **3.7. APOYO INFORMATICO Y TECNOLÓGICO:**

#### **3.7.1 Hardware e infraestructuras.**

Tal como se indicó en el punto 3.1, la modalidad de ubicación del aplicativo será en modo nube o cloud asumido y gestionado en su totalidad por el adjudicatario. Esto supone implementar los elementos necesarios de hardware de red para comunicar la LAN del CAAF con la nueva solución.

Correrán por cuenta del adjudicatario los equipos informáticos que este necesite para el desarrollo de las actividades incluidas en el presente Pliego.

Asimismo, correrá por cuenta del adjudicatario, el establecimiento y mantenimiento de las líneas necesarias para permitir, en su caso, la interconexión de eventuales terminales remotos de los técnicos del contratista con la instalación de servidores donde resida el sistema informático. El sistema



de conexión deberá ser aprobado por el CAAF y garantizará la calidad precisa para el desarrollo de los trabajos.

Todos los gastos que ocasione el mantenimiento de este hardware serán por cuenta de la empresa adjudicataria.

La nueva conexión a contratar, por fibra óptica, para comunicar nuestra red local con la nueva solución del adjudicatario, será contratada y mantenida por el CAAF.

Los elementos de hardware necesarios para la conexión entre la LAN del CAAF y la solución del adjudicatario, como enrutadores, cortafuegos u otro hardware necesario, así como la configuración de los mismos para la eficaz y segura integración de la nueva solución en nube con los sistemas actuales del CAAF, correrán a cargo del adjudicatario.

El acceso a los recursos reservados del nuevo aplicativo entre la infraestructura del CAAF y la infraestructura dispuesta por el adjudicatario, se resolverá mediante túneles IPSEC.

Tanto la disposición de los medios como el mantenimiento de los mismos, así sean servidores, reales y/o virtualizados, número de nodos necesarios, número de núcleos de procesador, cantidad de memoria, espacio de disco, software de virtualización (si se opta por este modo) y sus licencias, bases de datos de tipo Open Source o de tipo Oracle y sus licencias, licencias de los sistemas operativos y todo el software necesario para el funcionamiento del nuevo aplicativo, correrán a cargo del adjudicatario.

En lo relativo a la organización de la seguridad, el Servidor que preste el servicio objeto de este contrato, deberá estar accesible solo para ese servicio. El acceso de los equipos internos de nuestra Entidad a los servicios del aplicativo en la nube, deberá ser exclusivamente a través de los protocolos y puertos que sean necesarios y así hayan sido definidos para acceder a los respectivos servicios. Debiéndose considerar la nube privada como una nube de servicios que es necesario aislar convenientemente, tanto de internet como de la propia Entidad.

En cuanto a la interacción dentro de la propia nube, se precisa que los cortafuegos, e incluso la red, permitieran filtrar la conectividad entre las propias máquinas de la nube, de modo que, si una máquina es vulnerada, no tendría acceso inmediato al resto de la infraestructura de la nube.



Deberá habilitarse un sistema o solución para copias de seguridad, que abarque el salvamento de toda la solución, bases de datos, software, configuraciones, usuarios, etc., hasta treinta (30) días .

Se habilitará el volcado de copias de seguridad fuera de la propia infraestructura, y se establecerán políticas de "disaster recovery" que permitan recuperarse ante cualquier eventualidad en un plazo no superior a 24 horas.

### **3.7.2. Software y aplicaciones.**

1. El adjudicatario habilitará las herramientas necesarias, mediante la pertinente conexión informática a las bases de datos, aplicaciones y programas donde se requiera, que permita la contabilización automática de los ingresos.
2. Los costes de instalación de software y aplicaciones serán a cargo de la empresa adjudicataria. Además, se harán cargo de las licencias necesarias (sistema operativo, antivirus, aplicaciones de la ofimática y aplicaciones de gestión) y del mantenimiento técnico de los mismos.
3. El adjudicatario deberá cumplir con las exigencias de la Ley Orgánica 15/1999, de 13 de diciembre de Protección de Datos de Carácter Personal, así como al Reglamento de Medidas de Seguridad aprobado por Real Decreto 1720/2007, de 21 de diciembre
4. Estos deben cumplir con las especificaciones y certificados homologados oficialmente. El software ofertado por el licitador para la prestación de este servicio, deberá tener en cuenta lo siguiente:
  - La migración de datos será de cuenta de la empresa adjudicataria. (Según tareas especificadas en el punto 3.1)
  - El adjudicatario habilitará el acceso a sus aplicaciones a los usuarios del CAAF que este considere necesario, instruyendo a estos en el manejo de la aplicación para que puedan ejercer su labor.
  - Serán de cuenta del adjudicatario la instalación y formación del personal en las nuevas aplicaciones, de acuerdo a lo dispuesto en el apartado 6, del presente Pliego.



- El CAAF tendrá acceso a todos los datos, para proporcionar información y servicios descentralizados, vía Internet/extranet, vía telefónica, vía e-mail, vía correo postal, etc., corriendo a cargo del adjudicatario los costes de la puesta en producción de los programas que permitan personalizar las consultas de manera que se respeten las normas derivadas de la Ley Orgánica de la Protección de Datos de Carácter Personal.
5. El adjudicatario prestará los servicios de acceso electrónico a los ciudadanos y a los servicios públicos, en cumplimiento con lo establecido en la Ley 39/2015, de 1 de octubre, del Procedimiento Administrativo Común, relacionados con la gestión tributaria y recaudación. Estos servicios se han de prestar desde la sede electrónica del CAAF preferiblemente, u oficina virtual tributaria, permitiendo la autenticación electrónica mediante certificado digital de la FNMT o DNI-e, y se garantizaran todos los protocolos de encriptación y seguridad establecidos en la legislación vigente. Entorno en el que se han de prestar como mínimo los siguientes servicios:
    - Consultas de información tributaria y expedientes de gestión.
    - Domiciliación de tributos, pagar, imprimir justificantes.
    - Modificar datos fiscales.
    - Presentar solicitudes, recursos, documentación requerida.
    - Darse de alta en servicios de avisos a móviles o email.
    - Recepción de notificaciones electrónicas.
  6. En caso de rescisión, resolución o finalización del contrato, la empresa adjudicataria deberá garantizar al CAAF la utilización de los programas con el fin de asegurar la continuidad del servicio con sus propios medios, hasta adoptar por este la solución definitiva, debiendo dejarlos la empresa totalmente operativos durante un plazo máximo de seis meses. El CAAF dispondrá de forma inmediata de dichos programas para su uso exclusivo comprometiéndose a no ceder su uso a terceros.
  7. En el plazo máximo de quince días hábiles desde la fecha de finalización del contrato el adjudicatario facilitará el traspaso al CAAF de todas las infraestructuras de comunicaciones utilizadas específicamente



para el CAAF. El software deberá quedar con licencia de uso a favor del CAAF, del que dispondrá de forma inmediata y deberá facilitar copia de:

- Los ficheros y programas que emplease para el buen funcionamiento del objeto del contrato y que se encuentren almacenados tanto en sus propios servidores como en los del CAAF y que contengan información propia de la gestión recaudatoria con el objeto de que no se produzca paralización alguna de los servicios propios de este contrato bajo ningún concepto.
- Cualquier circuito documental, de atención al público, etc., que mejore la gestión tributaria, la recaudación o cualquier área de gestión afín y que venga empleando en el cumplimiento de su contrato.
- Todos los ficheros con datos que se emplease para el buen funcionamiento del contrato y que se encuentren almacenados tanto en sus propios servidores como en los del CAAF y que contenga cualquier información propia de la gestión recaudatoria.

Los licitadores habrán de proponer en su Plan de Trabajo los sistemas que estimen más adecuados para la realización de los procesos de información necesarios, garantizando la plena disponibilidad y acceso a los datos a los responsables del CAAF.

El coste de instalación del software y aplicaciones, no podrá ser repercutido por la empresa adjudicataria, entendiéndose incluido en el precio de contraprestación que se determina en el presente concurso.

El sistema informático y, en concreto, el aplicativo con el que se preste el servicio deberán estar adaptado a las exigencias de la Ley Orgánica 15/1999, de 13 de diciembre, de Protección de Datos de Carácter Personal, así como al Reglamento de Medidas de Seguridad.

### **3.8. REQUISITOS MÍNIMOS FUNCIONALES DE LA SOLUCIÓN DE GESTIÓN OFERTADA:**

La solución propuesta deberá cumplir los requerimientos indicados en este capítulo. Se deberán describir en la propuesta cada funcionalidad y aquellas funcionalidades adicionales no expuestas en este pliego que, a juicio del licitador contribuyan a la mejora de la gestión en el marco del alcance funcional descrito.





### **3.8.1. Requerimientos generales de la solución.**

- a) Gestión de varios municipios de forma unificada o individualizada, según se requiera.
- b) Caracterización de procesos comerciales gestionados, por municipio.
- c) Perfiles de usuario: la solución permitirá definir los perfiles de operación en el sistema y su alcance.
- d) Gestor documental: la aplicación permitirá digitalizar la documentación necesaria en cada una de las funcionalidades del sistema.
- e) Parametrizaciones: el sistema deberá contar con un amplio repertorio de parametrizaciones vinculadas a los perfiles administradores de usuario, que permita adaptarlo a la casuística actual del C.A.A.F y a posibles escenarios futuros.

### **3.8.2. Gestión de solicitudes de suministros y acometidas.**

Se requiere gestionar en el sistema comercial las solicitudes de suministros y acometidas para nuevos abonados, así como la impresión de los documentos correspondientes.

El sistema permitirá adjuntar los documentos necesarios para la nueva contratación.

Posibilidad de generación automática y manual de órdenes de trabajo, inspección, etc. asociadas a los procesos de contratación.

El sistema debe permitir la localización de contratos a través de diferentes criterios de búsqueda, como datos personales del titular o de personas registradas en el contrato, dirección, nº contador, etc. Mostrará los contratos que cumplen los criterios especificados permitiendo la navegación a los datos del contrato.

Se debe permitir la modificación de cualquier dato contenido en el contrato, sin que ello conlleve una modificación técnica o un cambio de titular, ante posibles errores al informar de los mismos en el sistema.

Se podrán gestionar aquellos contratos asociados a titulares que no tienen registrado ningún NIF y que existen históricamente en la base de datos.



El sistema deberá permitir la consulta, alta, baja y modificación de los datos de la domiciliación bancaria, así como mantener un histórico de cuentas anteriores y de los diferentes titulares. Deberá permitir las cuentas extranjeras y la imposibilidad de domiciliar ningún tipo de recibo sobre cuentas tipificadas como blindadas.

En los cambio de titular, el sistema permitirá la trazabilidad entre el contrato finalizado y el nuevo mediante los diferentes cambios de estado.

Será posible tramitar una solicitud de baja, independientemente de su tipología, además de permitir la tramitación de bajas para contratos con una determinada tipología y fecha de caducidad.

### **3.8.3. Abonados, procesos de contratación y gestión de fianzas.**

Se requiere disponer de la información del abonado de forma integrada, tanto la relativa a datos identificativos como la derivada de la gestión ordinaria de la póliza (contrato) de suministro y de todos los contratos de su titularidad, distinguiendo persona y contrato, y guardando el histórico de todos los cambios.

El sistema deberá incorporar la posibilidad de parametrizar la documentación a aportar en el proceso, tipificando su obligatoriedad que determinará la paralización del proceso hasta su aporte.

La operativa de contratación, cambios de propiedad y bajas de suministro será configurable a nivel de conceptos a facturar, tarifa y documentación precisa a presentar por el abonado. La aplicación deberá contemplar las fases necesarias en cada uno de estos procesos.

Será necesario disponer de la funcionalidad que permita el cobro y devolución de fianzas de contratación, y la generación de datos para su declaración anual de acuerdo con la legislación vigente.

### **3.8.4. Lecturas.**

Actualmente disponemos de TPLs (9 terminales PSion Workabout Pro 3) con Windows CE 5.0. Este contrato deberá incluir el aplicativo necesario para la toma de lecturas (gestión de incidencias, creación de mensajes puntuales, control de lecturas anómalas o excesivas, localización de un contador cualquiera por su número dentro de toda la información contenida



en el TPL, etc.), así como la interfaz necesaria de interacción con el sistema de facturación, a través de las cunas de comunicación (9 en total).

Debe existir la opción de imprimir en papel las lecturas a tomar con el TPL en su ausencia.

Se requiere poder registrar en la aplicación las lecturas efectuadas desde distintos soportes, tanto papel y desde la interfaz de TPL.

En caso de ausencia de lectura se requiere la posibilidad de aplicar métodos de estimación y liquidaciones correspondientes.

La facturación podrá ser bimestral o mensual según se determine y podrán ser conmutables, es decir, los abonados podrán pasar de una periodicidad a otra cuando sea necesario.

La aplicación deberá contar con una gestión de rutas de lecturas, organizadas por sectores, subsectores, correlativos y número de orden para la organización de las rutas.

Se debe permitir reubicar un suministro en cualquier ruta de lectura desde el momento de su alta y durante toda su vida, disponiendo de mecanismos para solicitar la reordenación de la secuencia de lecturas de cada suministro dentro de la ruta de lectura.

La información generada de cada ruta a leer debe contener, entre otros, a la siguiente información: datos completos del suministro, titular del contrato, consumo medio, avisos al lector, última lectura y controles in-situ necesarios para garantizar la calidad de la actividad.

El sistema contemplará procedimientos de carga/descarga de los ficheros generados y tratados durante la actividad de lectura. Estos procedimientos deben contar con los controles necesarios que permitan garantizar al usuario que la transmisión se ha efectuado de forma correcta y que toda la información ha sido volcada en ambos sentidos.

Existirá la posibilidad de introducir la lectura de forma manual y masiva, sin que ésta provenga del proceso de descarga de los equipos de lectura, para lo cual será necesaria la posibilidad de imprimir listados con las rutas de lecturas.

El aplicativo permitirá integrar las anomalías, incidencias o irregularidades detectadas por los lectores de campo: contador averiado, posible fraude, consumo alto, sin consumo, ausente, etc.



Tratamiento y gestión de las distintas fotografías que se realicen durante la actividad de lectura.

### **3.8.5. Parque de contadores.**

Se requiere disponer de la información suficiente de identificación, esto es, además del número de contador, su calibre, marca, modelo y fecha de instalación, etc., que permita la identificación o filtrado de contadores mediante listados, para el mantenimiento y renovación del parque de contadores basado en criterios de estado del contador, antigüedad y uso.

Se requiere consultar en pantalla los contadores instalados (activos o no), así de su relación de dependencia y asignación de diferencias de lecturas registradas según distintos criterios.

Se precisa disponer del histórico de cambios de cada póliza o contrato, operaciones efectuadas y registros de lecturas e incidencias asociados a dichos elementos.

### **3.8.6. Tarifas y Facturación.**

El adjudicatario se ocupará del mantenimiento de las tarifas (mensuales y bimestrales) de los diferentes conceptos liquidatorios, manteniendo el histórico de las tarifas de cada periodo, y que contemple el máximo de opciones posibles de configuración tarifaria, y entre ellos los servicios definidos en la Ordenanza de Tarifas, así como las tasas autonómicas que sean de aplicación en cada momento (cánones autonómicos), permitiendo los prorrateos de tarifas que sean necesarios en la facturación.

Es necesario que el sistema disponga de flexibilidad suficiente para dar cobertura a la estructura tarifaria, pues debe soportar distintos precios unitarios así como de distintos tramos o bloques de consumo que den soporte a la progresividad de la tarifa en función del uso a que se destina el suministro o finca suministrada. De igual forma, el sistema debe contemplar la aplicación de distintas cuotas de servicio en función del uso al que se destina el suministro.

Se debe contemplar la facturación de los servicios prestados relacionados con el ciclo integral del agua (alcantarillado, depuración, etc.).



El sistema permitirá definir en las tarifas por cada uno de los conceptos y servicios facturables, la aplicación de un consumo máximo o un consumo mínimo, independiente del consumo realizado en el suministro.

El aplicativo debe contemplar la posibilidad de distribuir el consumo diferencia del contador patrón entre todos los suministros divisionarios, reparto que deberá soportar varios métodos: proporcional, lineal, porcentajes, en función del consumo de cada divisionario, en función del calibre de cada contador, etc.

En caso de cambio de contador por estar parado, el sistema calculará la parte a facturar del periodo en el que el contador estaba parado.

Tendrá en cuenta las bonificaciones o exenciones que estén asociada a un determinado servicio del ciclo integral del agua, permitiendo la definición de múltiples tipologías al respecto, incluso que la bonificación esté estratificada en tramos y con importes distintos a aplicar en cada uno de ellos.

Se debe permitir la definición de la modalidad de cálculo del impuesto a aplicar a los abonados, en función de cada servicio o concepto facturable, incluyendo bonificaciones.

Se requiere facturar de forma automatizada, con los controles pertinentes de importes, consumo, prorrateos (cuando se trate de contadores vinculados a patrones) y otros conceptos, de manera que, se pueda prefacturar, comprobar, verificar y comparar para la detección y depuración de incidencias. Aceptando la facturación de los sectores, subsectores una vez completado lo anterior.

Será preciso también poder liquidar estimaciones de consumos, de acuerdo con la legislación vigente en cada momento.

El sistema proporcionará todos aquellos casos en los que no se ha podido realizar el cálculo por carecer de alguno de los parámetros necesarios para ello y dispondrá de validaciones que proporcionen avisos al usuario de datos calculados fuera del rango normal, con la posibilidad de emitir cartas de alto consumo a los abonados.

Se requiere poder liquidar las distintas tasas para la prestación del servicio de abastecimiento de agua.



El sistema puede generar a petición, órdenes de trabajo o servicio ante la detección de determinadas anomalías y generar solicitudes de comunicación con los abonados a través de diversos medios: cartas, emails, SMS, teléfono, etc.

### **3.8.7. Facturación de abonados agropecuarios.**

Estos abonados básicamente facturan como cualquier otro abonado dentro de los procesos generales de facturación (con su propia tarifa) pero, con algunas especificidades, porque están sujetos a la asignación de un cupo de metros cúbicos de agua subvencionada (tarifa específica agropecuaria). Con este tipo de abonados, el programa deberá controlar que cada uno de estos abonados no exceda el cupo de M3 asignados, antes de cerrar el ciclo de facturación.

Antes y/o después de cerrar la facturación se requiere obtener listados totalizados en PDF y XLS, con desglose por abonados, M3 asignados, los consumidos, los pendientes y los importes calculados por la diferencia entre la tarifa estándar y la tarifa agropecuaria aplicada al abonado subvencionado.

La periodicidad de las asignaciones de M3 podrá ser de distintos intervalos temporales, debiéndose emitir igualmente listados en PDF y XLS por el mismo intervalo temporal y además anualmente.

Una vez agotada dicha asignación, pasarían a facturar como abonados estándar (cambiándose la tarifa)

### **3.8.8. Alcantarillado y depuración.**

El C.A.A.F. mediante convenios de colaboración con los ayuntamientos que lo conforman, liquida y gestiona el cobro de estas tasas de saneamiento conjuntamente con el agua.

Se requiere capacidad para asignar masivamente por sectores, subsectores o, individualmente la tasa de alcantarillado y/o depuración a los abonados que les sea de aplicación.

Posterior y periódicamente tras la liquidación, se emitirán listados y/o archivos PDF y/o XLS con los importes totales originales (según la emisión original de la liquidación), totales actuales (que reflejan los totales modificados y sin modificar) y totales modificados (que reflejan específicamente los recibos modificados), de los recibos pagados,



pendientes, aplazados y totales. Diferenciados por ayuntamientos, por año y mes de liquidaciones y, por sectores, subsectores. Existiendo la posibilidad de que todos los listados y/o archivos anteriores se puedan emitir con desglose.

### **3.8.9. Unidades de control para cálculo del agua NO facturada.**

Se define como unidad de control la agrupación de varios abonados vinculados a una misma red o sector de distribución.

Debido a que no coinciden los sectores, subsectores de facturación con los abonados que se suministran de las redes de distribución, se precisa del nuevo aplicativo, se pueda relacionar abonados masiva o individualmente con las unidades de control.

Se requieren listados y archivos PDF y/o XLS que muestren:

- Totales por unidad de control de M3 facturados en determinado periodo, incluyendo o excluyendo contadores divisionarios o patrones.

- Listado detallado por abonado de cada unidad de control en un periodo determinado, excluyendo o incluyendo contadores divisionarios o patrones.

- Listado de abonados de cada sector, subsector, incluyendo o excluyendo divisionarios o patrones, para mostrar a qué unidad de control están o no asignados.

- Listado comparativo entre periodos de facturación de las unidades de control, excluyendo o incluyendo los contadores divisionarios o patrones.

### **3.8.10. Gestión de cobros.**

Se precisa gestionar el envío de remesas bancarias (cuaderno norma 60 y cuaderno adeudos norma 19) y gestión de devoluciones (cuaderno norma 19,) mediante Editran.

Deberá contemplar arqueos de caja diarios y mensuales de las distintas vías de pago, con desglose de los distintos conceptos cobrados por cada entidad colaboradora.

El sistema permitirá resolver las incidencias de cobros duplicados (generando el respectivo crédito a favor del abonado) así como otras



incidencias pertenecientes a la casuística vinculada a la gestión de cobros del cuaderno 60.

### **3.8.11. Centros de cobro (agrupación de pólizas).**

Se define como centro de cobro la agrupación de una o más pólizas de una misma entidad, atendiendo a la característica pública de su titular.

Es necesario agrupar determinados abonados bajo una misma figura, que permita facilitar una gestión combinada y con ello, obtener información sobre sus pólizas vinculadas, facturación, estado de deuda, etc., mediante consultas interactivas o por listados.

Posibilidad de impresión masiva de recibos ya cobrados o pendientes de cobro de cualquier facturación de centros de cobro.

En el área de cobros, se requiere gestionar el cobro masiva o individualmente por facturaciones o por pólizas.

### **3.8.12. Gestión de impagos.**

Se requiere acceder a la información de la deuda del abonado y poder generar recordatorios de deuda (notificación para los abonados deudores) y avisos de corte del suministro (notificación fehaciente con acuse de recibo), relacionados con el pago de la deuda, seleccionables por antigüedad, importes, número de facturas, etc., de modo que, se puedan generar, emitir y ejecutar en el sistema el procedimiento de esta gestión. Así como gestionar la emisión de las órdenes de reposición de suministro posterior al cobro de la deuda y el importe del corte.

El sistema permitirá fraccionar la deuda de un contrato en cuotas, y establecer recargos e intereses de demora.

### **3.8.13. Gestión de bajas provisionales a petición y automatizadas.**

Se requiere la posibilidad de generar cortes con finalidad de suspensión temporal del servicio a petición del abonado. De tal que, una vez activado este estado, no se emitirán recibos, siempre que no haya consumo en el contador vinculado y, solo se reanudaría el servicio bajo petición del mismo abonado junto con el pago de los importes correspondientes.





También se necesita que los cortes por impago más allá de un periodo por determinar, cambien automáticamente al estado de suspensión temporal del suministro.

#### **3.8.14. Gestión de reclamaciones.**

Se requiere registrar y tramitar las solicitudes y reclamaciones de los abonados por fases, en relación a la prestación del servicio y a la facturación. La tramitación permitirá la creación de una carta de respuesta al abonado indicándole la resolución a su petición o queja.

El sistema debe permitir el registro manual de las interacciones/comunicaciones mantenidas con el cliente, así como su búsqueda y la consulta de la información registrada sobre cada una de ellas.

Deberá permitirse la modificación de los recibos reclamados según sea necesario como resultado de esta actuación, manteniendo al término de la misma en pantalla oportuna, imagen del recibo anterior sin modificar y del recibo resultante una vez modificado.

Dependiendo del estado de cobro del recibo, pagado o pendiente, el sistema deberá generar créditos deudores o acreedores, según proceda, para su posterior liquidación.

El sistema deberá informar al responsable de los expedientes del estado asociado a la creación, gestión y finalización.

#### **3.8.15. Gestión de inspecciones por fraude.**

Se requiere registrar y tramitar las inspecciones por fraude de suministro, pudiéndose emitir la correspondiente liquidación por estas actividades.

#### **3.8.16. Órdenes de trabajo.**

Se requiere que el sistema pueda generar órdenes de trabajo derivadas de los procesos de contratación, lecturas/inspección de suministros, cortes y reconexiones de suministro, fraudes, etc.

Permitirá generar también manualmente otras órdenes de trabajo.



### **3.8.17. Generación de avisos.**

Posibilidad de generar notas informativas con vocación de aviso o advertencia para nuestro personal que gestiona los cobros. De tal manera que se pueda visualizar avisos abiertos a texto libre y que se puedan cancelar una vez desaparezca el motivo que originó su creación.

### **3.8.18. Documentos comerciales. Impresión. Distribución.**

Se deberán generar los modelos de los documentos tipo comerciales similares a los existentes actualmente en la aplicación. Permitiendo la impresión y/o generación en PDF.

El sistema debe contemplar la existencia en los recibos de información complementaria que consistirán como mínimo en: histograma de consumos, formas de contactar con el C.A.A.F., mensajes informativos al cliente, textos normativos, datos para la validación mecánica del pago del recibo, etc.

Será preciso que la aplicación permita realizar la impresión masiva o individual de liquidaciones, cartas, avisos de cortes, etc. en impresores externos mediante ficheros PDF.

### **3.8.19. Información de gestión.**

Se requiere consultar e imprimir la información de contratos, consumos, facturación, deuda, etc., de forma agregada y sectorizado (sectores, subsectores) por municipio, y con desglose de conceptos. Esta información deberá ser exportable a los formatos estándares de Microsoft Office, PDF y RTF.

La aplicación deberá permitir filtros sobre estos informes, al menos por conceptos y por sectores, subsectores.

### **3.8.20. Conexiones con otros programas.**

El sistema deberá disponer de interface para la integración con la contabilidad de la Entidad.

### **3.8.21. Recepción de tele lecturas de contadores.**

Se deberá contar con la posibilidad de recepción de datos desde la tele lectura de contadores.



### **3.9. EL REGISTRO Y SEGUIMIENTO DE EXPEDIENTES:**

Se deberá incluir un registro de entrada y salida que esté integrado con un gestor de expedientes que permita realizar las gestiones procedimentales que se llevan a cabo en el C.A.A.F. relacionadas con el suministro del agua.

El gestor de expedientes deberá adicionalmente cumplir con las siguientes funcionalidades:

- El usuario debe disponer de un interfaz común de tramitación de todos los expedientes pudiendo visualizar en un primer estadio todos ellos.
- La definición de procedimientos debe permitir diferentes niveles contemplando desde procedimientos totalmente abiertos en definición hasta modelos totalmente cerrados en su flujo.
- El aplicativo deberá permitir el diseño e implantación de nuevos procedimientos.

### **3.10. LA SEDE ELECTRÓNICA Y LOS SERVICIOS ELECTRÓNICOS DEL CAAF.:**

La sede electrónica se implantará como un subportal independiente al que se accederá a través del portal web del CAAF.

1. Los Contenidos y servicios que debe incorporar la Sede Electrónica del CAAF, son los siguientes:

#### Información general de Sede

- Qué es la sede electrónica
- Titular de la sede
- Interrupciones de servicio
- Cartas de servicios
- Firmas electrónicas reconocidas
- Ayuda de la sede electrónica
- Catálogo de trámites
- Tablón de anuncios y edictos electrónico
- Oferta pública de empleo
- Normativa del CAAF



- Actas y Acuerdos
- Convocatorias y actas
- Ordenanza reguladora de la sede electrónica y del registro electrónico

### Servicios

- Buscador
- Fecha y hora oficial
- Oficina Virtual al ciudadano (con identificación)
- Registro Electrónico (con identificación)
- Consulta de anotaciones del Registro de Entrada y Salida (con identificación)
- Servicio de verificación de documentos
- Calendario de días hábiles e inhábiles
- TPV virtual

2. Las funcionalidades que deberá soportar la Sede Electrónica para cada uno de los tipos de servicios que incluye, son:

### Sistema de identificación

El sistema de identificación de los ciudadanos para el acceso a los servicios identificados soportará tres medios de identificación en la sede electrónica:

- Identificación con cl@ve, mediante Claves concertadas con el objetivo principal de que el ciudadano pueda identificarse ante el CAAF, sin tener que recordar claves diferentes para acceder a los distintos servicios.
- Certificado digital emitido por una autoridad de certificación reconocida por el CAAF en la sede.
- DNI electrónico, tal y como establece la Ley de Acceso electrónico de los ciudadanos a los servicios públicos.



El sistema de identificación de la Sede Electrónica estará integrado con la Base de Datos de Terceros corporativo. El módulo de validación de certificados de la sede electrónica hará uso de la Plataforma @firma del Ministerio de Presidencia a través de la Red SARA para la validación de los certificados digitales.

### Buscador

El buscador de la sede electrónica permitirá realizar búsquedas de dos modos diferentes:

- Búsqueda general por texto libre
- Búsqueda avanzada: indicando si la búsqueda es exacta o aproximada, indicando el tipo de información en el que desea buscar, el tema, etc.

### Fecha y hora oficial

Este servicio establece la fecha y hora oficial de la sede electrónica a través de la integración con el servicio de fecha y hora oficial del Real Observatorio de la Armada (ROA).

## 3. Registro Electrónico.

El sistema propuesto debe incluir una aplicación de Registro Electrónico y los servicios de consultoría y asistencia necesarios para implantarlo, al que tendrán acceso los ciudadanos y empresas desde la Sede Electrónica del CAAF.

El registro electrónico permitirá la presentación de trámites y documentación desde la Sede Electrónica a través del Registro General de Entrada del CAAF, generando un justificante acreditativo del trámite presentado y la documentación aportada, en el que se indique el número de entrada del registro, fecha de entrada y fecha de inicio de cómputo de plazos.

Toda la documentación aportada y el trámite deberán firmarse digitalmente por el interesado o representante que lo presenta para garantizar la integridad y no repudio de dicha información.

El justificante del registro electrónico deberá incorporar el código seguro de verificación (CSV), sellado de órgano y sellado de tiempo a través de la plataforma @firma. Los documentos que se hayan aportado a través del



registro electrónico se recogerán en el justificante junto con el CSV correspondiente de cada documento.

Se incorporarán las siguientes solicitudes mínimas relacionadas con el servicio de abastecimiento de agua:

- Alta en el servicio.
- Baja en el servicio.
- Cambio de titularidad.
- Reclamaciones y quejas de clientes

#### 4. Oficina Virtual del Ciudadano.

Es objeto de este contrato el suministro y los servicios de implantación de una plataforma de acceso del ciudadano que permita ofrecer servicios al ciudadano por medios telemáticos.

A dicha solución la denominamos Oficina Virtual del Ciudadano y deberá incluir lo siguiente:

##### Sistema de identificación segura

El sistema permitirá el acceso de ciudadanos a través de la sede electrónica y previa identificación a información de carácter privado y personal.

El sistema de identificación deberá funcionar con Certificados Electrónicos y eDNI.

##### Consulta de información personal

El sistema permitirá al ciudadano la consulta de las anotaciones del registro general de entrada y salida y la consulta de expedientes.

Para ello, se solicitará al ciudadano que se autentique, mediante el sistema de identificación de la sede y accederá a su entorno personal permitiéndole contrastar y comprobar la siguiente información:

##### - Registro de Entrada y Salida

Desde este servicio de consulta, el ciudadano podrá informarse de los diferentes asientos registrales del Libro General de Entrada y Salida que realizó o recibió del CAAF. El ciudadano podrá consultar, entre otra información:



- Número de asiento.
- Fecha del asiento.
- Destinatario o remitente.
- Documentación adjunta.

- Información tributaria

El ciudadano podrá consultar el estado de su situación tributaria con el CAAF y realizar desde el entorno electrónico directamente las gestiones que necesite, (lectura del contador, de la tasa a liquidar, pago de la tasa, duplicado de recibos, etc)

- Consulta de expedientes

Desde este servicio, el ciudadano podrá consultar el estado de los expedientes que tenga abiertos en el CAAF pudiendo acceder a su fase o estado, consultar los plazos y visualizar la información legalmente exigible.

Servicio de verificación de documentos

Este servicio permitirá la verificación de los documentos expedidos como actuaciones administrativas automatizadas desde la sede electrónica. Uno de ellos, por ejemplo, puede ser el de duplicado de recibo.

La verificación de los documentos se realiza mediante el código seguro de verificación (CSV) que incluyen los documentos y el número de identificación del titular del documento. Si los datos son correctos, se indicará que el documento es válido y se mostrará el tipo de documento, fecha de expedición y titular del mismo. También se podrá acceder a una copia electrónica del documento.

Este sistema garantiza totalmente la interoperabilidad de los documentos emitidos desde la sede electrónica con cualquier organismo o entidad.

Calendario de días hábiles e inhábiles

Este servicio permitirá consultar el calendario de días hábiles e inhábiles del Registro Electrónico a efectos de cómputo de plazos.



### **3.11. SERVICIOS COMPLEMENTARIOS EN RECURSOS Y RESOLUCIONES:**

El adjudicatario colaborará con la Administración del CAAF en la elaboración de las propuestas de resolución de las reclamaciones presentadas por los contribuyentes, que serán resueltas por el órgano competente.

En los supuestos en los que las reclamaciones presentadas, supongan algún coste judicial o de cualquier otra índole, corresponderán los gastos del 100% al adjudicatario, para todos aquellos casos motivados por una deficiente actuación por el mismo, en la ejecución de sus funciones.

## **4. OTRAS CONDICIONES PARA LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO**

### **4.1. CARÁCTER DEL SERVICIO**

La empresa adjudicataria de la presente licitación, tendrá el carácter de empresa contratista con el CAAF en la realización de servicios, con el alcance previsto en el Texto Refundido de la Ley de Contratos del Sector Público, con los derechos y obligaciones definidos en el mismo y en el presente Pliego.

La empresa adjudicataria no tendrá, en ningún caso, el carácter de Órgano de Gestión o Recaudación del CAAF, no dependerá orgánicamente de este, ni estará incardinada en su estructura administrativa.

### **4.2. PRESTACIÓN DE ASISTENCIA Y PROPIEDAD DE LA INFORMACIÓN.**

El licitador se responsabiliza de mejorar la atención al contribuyente, de ofrecer una buena imagen del Servicio de Gestión tributaria ante los ciudadanos, ejecutando un plan de comunicación que deberá contener:

- Dos campañas periódicas de domiciliación de recibos, a través de los medios de comunicación de máxima difusión de ámbito insular.
- Dos campañas de uso y fomento de la sede electrónica para tramites "on-line", a través de los medios de comunicación de máxima difusión de ámbito insular.
- Fomentar sistemas gratuitos de avisos de periodos de cobro, vencimientos, cobros, devoluciones, etc.

El CAAF facilitará la información que disponga o tenga acceso, para la mejor prestación del Servicio.

El contenido de los ficheros informáticos, listados, censos, padrones, domiciliaciones, así como la información referida a cada contribuyente





particular, certificados, informes, mandamientos y cuantos documentos integren los expedientes individuales o colectivos abiertos, serán custodiados por el CAAF para su uso exclusivo, de acuerdo con el contenido y objeto del presente contrato en base a lo establecido en el Artículo 12.1 y 2 de la vigente Ley Orgánica 15/1999, de 13 de diciembre de Protección de Datos de Carácter Personal.

El adjudicatario deberá resolver la prestación del servicio con las dos oficinas remotas, Gran Tarajal y Corralejo, directamente con el nuevo aplicativo.

Todos los datos manejados por la empresa adjudicataria a causa de la prestación del servicio, incluyendo los soportes utilizados, (papel, fichas, etc.), serán propiedad del CAAF, sin que la empresa adjudicataria pueda conservar copia o utilizarlos con fin distinto al que figura en el contrato, estando obligados al cumplimiento de la Ley Orgánica 15/1999, de 13 de diciembre, de Protección de Datos de carácter personal, y muy especialmente en lo indicado en sus artículos 10, 11 y 12.

La empresa adjudicataria y el personal encargado de la realización de las tareas guardarán secreto sobre todas las informaciones, documentos y asuntos a los que tenga acceso o conocimiento durante la vigencia del contrato, estando obligados a no hacer públicos o enajenar cuantos datos conozcan como consecuencia o con ocasión de su ejecución, incluso después de finalizar el plazo contractual. (Art. 10 Ley 15/1.999 de 13 de Diciembre, de Protección de Datos de carácter personal.)

El adjudicatario se compromete a implantar las medidas de seguridad recogidas en el Real Decreto 1720/2007, de 21 de diciembre, por el que se aprueba el Reglamento de desarrollo de la Ley Orgánica 15/1999, de 13 de diciembre, de protección de datos de carácter personal.

Si las disposiciones vigentes en cada momento en materia de protección de datos personales impusieran obligaciones distintas a las establecidas en este contrato, se considera modificado este en lo que sea preciso, de conformidad con lo dispuesto en el Texto Refundido de la Ley de Contratos del Sector Público.



## **5. MEDIOS HUMANOS Y MATERIALES.**

### **5.1. OFICINA DE TRABAJO DEL CONTRATISTA:**

El contratista trabajará desde sus propias oficinas, desplazándose al CAAF siempre que sea necesario para funciones de coordinación.

Será requisito imprescindible de dicha oficina su conexión telemática o vía red local al sistema informático de gestión tributaria del CAAF. Para ello el contratista deberá aportar los medios de seguridad necesarios, y el CAAF facilitará los accesos pertinentes.

El contratista deberá disponer además de instalaciones desde las que preste el servicio de alojamiento informático, así como de oficinas desde las que sus especialistas realicen las tareas de apoyo y de servicios complementarios.

### **5.2. PERSONAL:**

La empresa adjudicataria aportará el personal necesario para la ejecución de este contrato.

El personal que se destine a este contrato, deberá contar con la cualificación técnica y experiencia necesaria para el desempeño de las labores que se le asignen en relación con las tareas del presente contrato.

A lo largo de la ejecución del contrato, el adjudicatario deberá mantener permanentemente un equipo de trabajo a disposición del CAAF y cumplir con una dedicación presencial de al menos 45 días al año por todos los integrantes, y habrá de estar compuesto, como mínimo por:

- 1 Gerente y director de Proyecto (Título universitario de Grado en Derecho, Empresariales o Económicas u equivalente y con un mínimo de 3 años de experiencia en dirección de proyectos)
- 1 Técnico tributario (Título universitario de Grado en Derecho, Empresariales, Económicas u equivalente y con un mínimo de 3 años de experiencia)
- 1 Informático (con un mínimo de experiencia de tres años)

Además, el Informático deberá estar de forma presencial, durante el tiempo estipulado para la Migración e instalación del sistema.



Los empleados públicos que el CAAF destine al servicio, cooperan con este grupo de trabajo.

El personal de la empresa adjudicataria no generará derechos frente al CAAF, y no ostentará vínculo laboral alguno con éste, debiendo constar tal circunstancia en los correspondientes contratos de trabajo. La empresa comunicará al CAAF los trabajadores de su plantilla para que puedan ser dotados, en su caso, de una credencial que les acredite como personal dependiente de la empresa adjudicataria en su calidad de empresa colaboradora en servicios de asistencia en la gestión tributaria e inspectora.

Los licitantes deberán especificar la organización de apoyo al proyecto, y el CAAF se reserva la facultad de hacer las comprobaciones necesarias de disponibilidad de dicha organización antes de la adjudicación del proyecto.

Asimismo la empresa adjudicataria designará por escrito, a la persona responsable dependiente de esta, para que sea interlocutora con el CAAF en todos los aspectos e incidencias que presente la ejecución de este contrato. Esta persona se ocupará de dirigir los servicios objeto de este contrato y a tal efecto deberá reunir los conocimientos técnico-prácticos necesarios para tal fin.

### **5.3. IMPRESOS OFICIALES:**

El CAAF determinará los impresos oficiales a utilizar en todo el proceso de gestión y recaudación. Una vez definidos por el CAAF, son de cuenta y cargo exclusivo de la empresa adjudicataria su confección y coste.

### **6. FORMACIÓN DEL PERSONAL DEL CAAF.**

Todo el personal que el CAAF destine a este servicio, ha de recibir por parte de la empresa adjudicataria, un mínimo de 60 horas de formación anual relacionada con el puesto de trabajo.

El contratista tendrá constancia del programa de formación, bien sea externa o interna que realice el trabajador, debiendo aportar el adjudicatario el programa realizado, profesionales que lo han impartido, calendario del curso, asistencia por parte de los participantes y evaluación de la actividad formativa.

### **7. CONTROL E INSPECCION DEL SERVICIO.**

Sin perjuicio de la superior dirección e inspección reservada a la Presidencia del CAAF, en ejercicio de las competencias que le confieren las disposiciones legales vigentes, el órgano de contratación podrá designar un



responsable del contrato que ejercerá la dirección, inspección y control de todo orden de los servicios contratados.

## **8. DURACION DEL CONTRATO.**

El presente contrato tendrá una vigencia de dos años a contar desde la fecha de formalización del mismo.

Antes de su finalización podrá prorrogarse por periodos anuales, si media mutuo acuerdo entre las partes, sin que la duración total del mismo, incluidas las prórrogas, pueda exceder de cuatro años.

Si el adjudicatario no tuviera intención de proceder a la prórroga, deberá comunicarlo formalmente al CAAF con una antelación mínima de TRES MESES, encontrándose obligado, en esta situación, y en la de finalización de la vigencia del contrato a continuar en el ejercicio de su actividad durante el tiempo imprescindible para asegurar la continuidad en la prestación del servicio y se proceda a realizar una nueva adjudicación.

## **9. OBLIGACIONES DEL CAAF.**

El modelo de gestión tributaria que configura este pliego es un modelo en colaboración donde los actos de autoridad corresponden siempre al CAAF al igual que las funciones de atención presencial y de resolver los procedimientos a instancia de parte (recursos, liquidaciones por gestión, ...). A su vez para que el proyecto pueda funcionar con todas las potencialidades que ofrece el acceso electrónico a la información, el CAAF debe responsabilizarse de evaluar y en su caso firmar los convenios con entidades financieras y con otras Administraciones que son esenciales para una gestión tributaria moderna.

## **10. RETRIBUCIÓN Y RÉGIMEN DE PAGOS.**

La retribución del presente contrato estará en función de los resultados concretos que se obtengan de las gestiones y servicios realizados por el adjudicatario en materia tributaria, teniendo en cuenta lo recaudado en periodo ejecutivo. Además de una tarifa fija anual por la asistencia técnica en la gestión tributaria de la prestación del servicio de abastecimiento de agua y para la implantación del programa de gestión tributaria y recaudación, así como el soporte de las herramientas de Administración Electrónica. Las retribuciones a satisfacer se concretan en:



- Hasta el 20% sobre el total de la deuda (principal, recargo + intereses) cobrada en vía ejecutiva.
- En un precio máximo de 110.000 euros anuales para la asistencia técnica en la gestión tributaria de la prestación del servicio de abastecimiento de agua y para la implantación del programa de gestión tributaria y recaudación, así como el soporte de las herramientas de Administración Electrónica.

A las tarifas resultantes se les incrementará el IGIC. Dicho precio será abonado mediante la presentación de facturas mensuales, prorrateando mensualmente la tarifa fija anual.

El pago se efectuará contra la presentación de la factura en el Registro existente a tal efecto en la Intervención del CAAF; previo los trámites administrativos correspondientes e informe del Responsable del Contrato, abonándose dentro del mes siguiente de la aprobación.

## **11. PRESUPUESTO BASE DE LICITACION Y VALOR ESTIMADO DEL CONTRATO.**

El presupuesto base de licitación asciende a **TRESCIENTOS MIL EUROS (300.000,00€)**, excluido el Impuesto General Indirecto Canario (IGIC) aunque esta cantidad es una previsión ya que depende de la cuantía real del contrato de la recaudación real obtenida en ejecutiva, distribuyéndose en las siguientes anualidades:

Año 2017: 37.500 €

Año 2018: 150.000 €

Año 2019: 112.500 €

De acuerdo con el Régimen Económico Fiscal de Canarias, el tipo impositivo que corresponde es del 7% lo que supone un importe de **VEINTIUN MIL EUROS (21.000,00 €)**.

El valor estimado del contrato por la duración total del contrato, asciende a la cantidad de **SEISCIENTOS MIL EUROS (600.000€)**, excluido el Impuesto General Indirecto Canario (IGIC) aunque esta cantidad es una previsión ya que depende de la cuantía real del contrato de la recaudación real obtenida en ejecutiva.



El valor estimado del contrato, en el periodo establecido, excluido el Impuesto General Indirecto Canario (IGIC), se distribuye en las siguientes anualidades:

Año 2017: 37.500 €

Año 2018: 150.000 €

Año 2019: 150.000 €

Año 2020: 150.000 €

Año 2021: 112.500 €

De acuerdo con el Régimen Económico Fiscal de Canarias, el tipo impositivo que corresponde es del 7% lo que supone un importe de **CUARENTA Y DOS MIL EUROS (42.000,00 €)**.

En Puerto del Rosario a, 31 de octubre de 2017

El Responsable de Administración,

Fdo.: José Luis Perdomo Hierro.

La Tesorera Interina,

Fdo.: Alicia Cabrera González.