

## KONTUA

Nueva plataforma de recaudación tributaria



---

*Pliego de condiciones técnicas* | KONTUA

## INDICE

INTRODUCCIÓN .....	3
OBJETO DEL CONTRATO .....	5
ALCANCE DEL PLIEGO .....	7
1. Mapa Conceptual de Sistemas .....	7
2. Modelo de datos .....	7
3. Definición, diseño y desarrollo .....	8
4. Puesta en marcha .....	9
5. Soporte .....	9
6. Ayuntamientos y Mancomunidades .....	10
REQUISITOS FUNCIONALES .....	11
Generales .....	11
Módulos KONTUA .....	13
MODELO DE DATOS .....	30
SISTEMAS COMUNES, PROPIOS Y EXTERNOS .....	31
1. Sistemas Comunes de Front Office .....	31
2. Sistemas Comunes de Back Office .....	32
3. Sistemas Propios de Back Office .....	34
4. Sistemas Externos .....	35
REQUERIMIENTOS TÉCNICOS .....	36
AYUDAS DEL SISTEMA.....	38
EQUIPO DE TRABAJO .....	39
EJECUCIÓN Y GESTIÓN DEL PROYECTO.....	39
1. Planificación.....	39
2. Dirección.....	40
3. Organización del trabajo .....	40
4. Seguimiento y Control .....	41
GESTIÓN DEL CAMBIO .....	41
FORMACIÓN .....	42
MANTENIMIENTO Y SOPORTE.....	42
CONTENIDO MÍNIMO DE LA OFERTA .....	42
OTRAS ESPECIFICACIONES .....	43

## INTRODUCCIÓN

La Hacienda Foral de Gipuzkoa ha demostrado siempre un carácter de liderazgo en la digitalización de sus servicios, poniendo a disposición de la ciudadanía y empresas mejores servicios públicos y garantizando una mayor calidad, transparencia y accesibilidad de la información.

Es por ello que a lo largo del tiempo se han desarrollado numerosos proyectos para abordar la transformación digital de la Hacienda Foral de Gipuzkoa, de cara a mejorar sus sistemas de información, alinearlos y adaptarlos a las necesidades y exigencias que impone un modelo avanzado de administración electrónica, que posibilite una oferta amplia de servicios y facilidades a la ciudadanía.

Todo ello conduce inevitablemente a una transformación de la relación con el ciudadano, con las empresas, con otras administraciones y con los agentes económicos, a modificaciones en las estructuras organizativas y en los métodos de gestión interna, y a la consecución progresiva de un cambio de cultura de la administración, en la cual predominen los valores de responsabilidad, transparencia, agilidad, cooperación y consecución de objetivos.

Sin embargo, para dar respuesta a ello, se cuenta en estos momentos con una situación de fragmentación motivada por haber ido incorporando a lo largo de los últimos años diferentes soluciones informáticas, que han posibilitado dar respuestas concretas a las necesidades puntuales de cada servicio, pero sin una completa integración entre ellas. Además, la aparición de nuevos retos de evolución, tanto a nivel legal como tecnológico, así como otros factores de eficacia y eficiencia, hacen que se observe la necesidad de plantear un cambio más radical que la simple adaptación de los sistemas actuales, para realmente situar a la Hacienda Foral de Gipuzkoa en una posición de mejora sostenible a futuro, y que permita seguir en el espacio de vanguardia habitual.

La actual organización tiene como objetivo implementar un modelo de Administración cercano al ciudadano, ágil, accesible y transparente, lo que requiere de la adaptación de sus recursos tecnológicos con la implantación de nuevos sistemas totalmente integrables, de manera que permitan la constante evolución que exige el entorno cambiante.

Consciente del camino que se debe recorrer, la Hacienda Foral de Gipuzkoa ha comenzado el proceso de transformación con el desarrollo e implantación de un nuevo Sistema de Gestión Tributaria, ZERGA.

En esta línea, para continuar y extender el proceso de transformación, la Hacienda Foral de Gipuzkoa ha identificado la necesidad de disponer de un Sistema Integral de Recaudación Tributaria. En consecuencia nace el Proyecto KONTUA, cuyo objetivo es construir un Sistema Integral de Recaudación que permita desarrollar de manera más homogénea, horizontal, accesible y eficiente las funciones y servicios de la Subdirección General de Recaudación y que además:

- Se apoye en un modelo de datos flexible.
- Permita la integración entre aplicaciones y otros sistemas.
- Faculte la trazabilidad de deuda y visión única de la misma.
- Impulse la comunicación y coordinación entre los diferentes agentes de manera que cualquier evento o suceso que ocurra en un expediente y que tenga repercusión en otros sea conocido rápidamente.
- Sortee la dependencia de personas concretas.
- Mediante analíticas de información permita anticipar situaciones concretas y en general sea un sistema que facilite la Gestión Estratégica de la Subdirección.
- Aporte alarmas y avisos, por ejemplo, en el ámbito de la prescripción de determinados procedimientos.
- Responda a la idea de una administración integrada, con sistemas adaptados a las necesidades de la ciudadanía y de los empleados, organizada en torno a la demanda (contribuyente) y en perfecta armonía con el resto de sistemas tributarios.
- Aporte servicios personalizados y proactivos de forma que pueda mejorar la experiencia de servicio a los ciudadanos/contribuyentes.
- Reduzca el coste del servicio a los contribuyentes en tiempo, esfuerzo y dinero.
- Disminuya la intervención manual del usuario y permita la automatización de procesos de modo que sea el sistema de información el que controle situaciones (envío de datos, errores, desviaciones, etc.) y ejecute las acciones procedentes (liquide, compense, etc.).
- Sea evolutivo para dar respuesta al marco normativo cambiante y entorno tecnológico en constante evolución.

Los servicios de análisis y desarrollo informático demandados en el objeto de este pliego, permitirán a IZFE y a la Diputación Foral de Gipuzkoa satisfacer, entre otros, los siguientes objetivos estratégicos básicos en el ámbito de la mejora del sistema de gobernanza de Gipuzkoa:

- Mejorar el uso, la calidad y el acceso a los servicios administrativos prestados por medio de las tecnologías y los sistemas de información dentro de la administración electrónica.

- Reforzar el e-gobierno y la confianza en los servicios administrativos prestados dentro del ámbito digital.
- Garantizar el uso, la extensión y la inclusión de la administración y la cultura electrónica, tanto por la propia administración como por los propios ciudadanos y las empresas.
- Desarrollar el servicio prestado a los ciudadanos por la Administración Foral de Gipuzkoa permitiendo optimizar los parámetros de calidad y eficiencia en las relaciones administrativas electrónicas.
- Ofrecer una solución digital avanzada que posibilite la automatización de los procedimientos de recaudación tributaria reduciendo las cargas administrativas a la ciudadanía y a las empresas guipuzcoanas.

## OBJETO DEL CONTRATO

El objeto del presente contrato es suministrar a la Hacienda Foral de Gipuzkoa de un Sistema Integral de Recaudación,

.

Los principios fundamentales que deberán regir KONTUA son los que se representan a continuación:

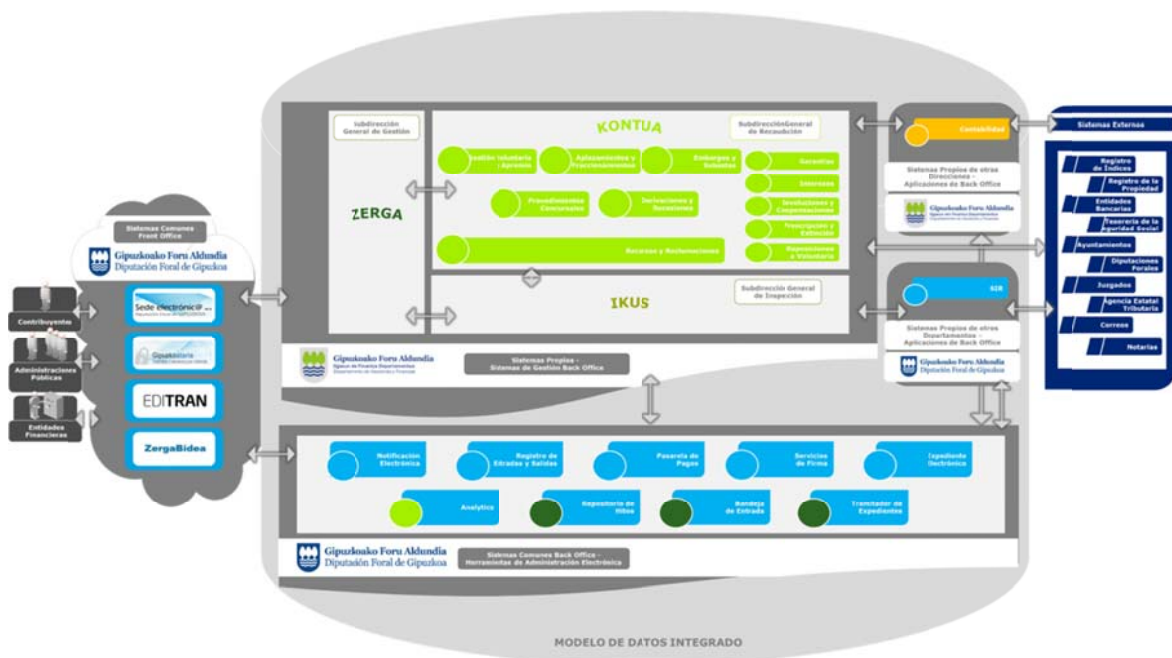
- **Adaptable:** Deberá adecuarse a los requerimientos de la Subdirección General de Recaudación y adaptarse con facilidad a los cambios, y para ello deberá ser flexible y escalable y contemplar un nivel de sofisticación óptimo, que no le haga ser ni demasiado simple como para no dar la respuesta adecuada a los procesos, ni demasiado sofisticado, condicionando la capacidad de adoptar un cambio rápido.
- **Flexible:** El sistema tendrá que admitir la incorporación de mejoras o adaptaciones normativas futuras con el menor coste posible.
- **Escalable:** KONTUA podrá ser implantado en distintas fases, según las necesidades de la Subdirección General de Recaudación y de la Dirección General de Hacienda.
- **Evolutivo:** Deberá estimular su propia evolución, es decir, no suponer un impedimento para un mantenimiento con la rapidez suficiente para que dicha evolución llegue en el momento adecuado, y no cuando ya se disipe la ilusión por dicho avance.
- **Independiente:** Será también independiente de los sistemas actuales, es decir, será capaz de gestionar las deudas independientemente de su origen.

- **Integrable:** Deberá poder integrarse con sistemas de información propios de otras direcciones del Departamento de Hacienda y Finanzas, de otros departamentos de la Diputación Foral de Gipuzkoa, y con otros sistemas externos de tal forma que se garantice una visión integral e integradora del contribuyente e incluso del ciudadano.
- **Global:** KONTUA deberá aportar un modelo de información global e integrado con el resto de componentes, de tal manera que aporte: transparencia entre procesos, una visión global del proceso de recaudación tributaria y una visión integrada del contribuyente, segmentación del contribuyente, visión histórica, seguimiento de indicadores, flexibilidad de consulta, etc.
- **Eficaz y eficiente:** Además de ser eficiente y permitir la disminución de costes de forma sostenible (sin afectar los ingresos o la satisfacción del cliente), contribuirá a la eficacia de la Subdirección General de Recaudación al objeto de mejorar los ratios de recaudación. También permitirá que las inversiones sobre el mismo sean rentables: se automatizarán tareas repetitivas que liberen recursos humanos para tareas de mayor valor añadido, se potenciará la horizontalidad cuando proceda (teniendo funcionalidades comunes a varios procesos) y en general se definirá el sistema bajo un prisma interno y externo, con visos a que en un futuro se pueda utilizar por colaboradores o proveedores de información, sin necesidad de hacer nuevos sistemas para ellos, sino una adecuación de los existentes.

## ALCANCE DEL PLIEGO

### 1. Mapa Conceptual de Sistemas

El siguiente esquema muestra el mapa de sistemas conceptual en el que se enmarca el Sistema Integral de Recaudación y en los próximos apartados se detallan los mismos.



### 2. Modelo de datos

La empresa adjudicataria abordará el desarrollo de un nuevo modelo de datos. Este nuevo modelo deberá integrarse con el modelo de datos de Zerga, obteniendo como resultado un Modelo de Datos Global.

Se deberá llevar a cabo también la conversión y migración de los datos actuales al nuevo Sistema Integral de Recaudación, bajo los criterios que establezca la Subdirección General de Recaudación. El adjudicatario deberá diseñar una estrategia de migración que contemple la migración de datos necesarios al nuevo sistema y la migración de datos históricos a, por ejemplo, un sistema plano.

Se analizarán los procesos batch que existen actualmente y se adaptarán al nuevo modelo. Se llevará también a cabo un análisis del impacto del nuevo modelo de datos en aquellas aplicaciones de las que la Subdirección General de Recaudación no es propietaria y que puedan verse impactadas por el cambio de modelo de datos.

### 3. Definición, diseño y desarrollo

La empresa adjudicataria deberá abordar el análisis y diseño de las funcionalidades necesarias para cumplir todos los requerimientos que se describen en este pliego, así como el desarrollo e implementación de la solución técnica que satisfaga todas las especificaciones establecidas. KONTUA deberá interactuar con los sistemas que se enumeran a continuación, pero será el licitador el que analizará y propondrá en cada caso hasta qué punto se debe abordar cada integración para dar respuesta adecuada a las necesidades de KONTUA.

- **Sistemas Comunes de Front Office:** son los sistemas electrónicos que dan servicio a la Diputación Foral de Gipuzkoa para interactuar con el contribuyente, otras Administraciones Públicas y Entidades Financieras. Son la Sede Electrónica (tramitación online), Gipuzkoataria (portal del ciudadano), Editran (transferencia de ficheros) y Zergabidea (programas de ayuda). La primera fase del proyecto Zerga se encargará de que estos sistemas de Front Office confluyan en un futuro en una plataforma única de recepción.
- **Sistemas Comunes de Back Office:** son una serie de herramientas electrónicas que sirven a la Diputación Foral de Gipuzkoa de ciertas funcionalidades concretas horizontales. Las herramientas existentes son la Notificación Electrónica, la Pasarela de Pagos, el Registro de Entradas y Salidas, el Expediente Electrónico y los Servicios de Firma. En el ámbito del proyecto Zerga se van a construir tres elementos vitales para el funcionamiento de KONTUA: Tramitador de Expedientes, Bandeja de Entrada y Repositorio de Hitos.
- **Sistemas Propios de Back Office:**
  - Zerga: sistema de Gestión Tributaria.
  - Ikus: sistema de Inspección Tributaria.
- **Otros Sistemas:** KONTUA sustituirá a las aplicaciones de las que es propietaria la Subdirección General de Recaudación pero se integrará con otros sistemas propios de otras Subdirecciones de la Dirección General de Hacienda (Zerga e Ikus) y de otras Direcciones del Departamento de Hacienda y Finanzas (o estos sistemas se integrarán con KONTUA) como por ejemplo SIR, y Contabilidad.
- **Sistemas externos:** los sistemas de Back Office estarán también integrados con todos aquellos sistemas externos necesarios, entre otros: Correos, Notarios, Bancos, Registro de Índices, Registro de la Propiedad, Tesorería de la Seguridad Social, Ayuntamientos, Diputaciones Forales, Juzgados y Agencia Estatal Tributaria.



## 4. Puesta en marcha

Los servicios a prestar por la empresa adjudicataria deberán incluir la instalación del sistema tanto en el servidor de base de datos como en los servidores de aplicaciones. En relación a la parametrización, los servicios a prestar por la empresa adjudicataria tendrán que incluir:

- La parametrización inicial de todos los módulos del sistema con el fin de que cumpla todas las funcionalidades y requerimientos especificados en el presente pliego.
- La parametrización inicial del sistema de seguridad. Definición de perfiles y usuarios de la aplicación.
- La parametrización inicial de los listados, informes y todos los modelos de documentos, y adecuarlos al diseño de la Diputación Foral de Gipuzkoa.
- Se dispondrá de procedimientos que controlen los procesos de carga de datos que aseguren la calidad y fiabilidad de los mismos.

Por último, la empresa adjudicataria deberá realizar el seguimiento inicial de la puesta en marcha del sistema. Por eso tendrá que prever la disposición del personal necesario y especificar cómo se realizará la atención, sea presencial o remota.

## 5. Soporte

La empresa adjudicataria deberá ofrecer un mantenimiento post-implantación para los 6 meses posteriores a la implantación del sistema. El mantenimiento tendrá que comprender:

- La corrección de las incidencias que se presenten imputables al software, incluyendo la recuperación de datos erróneos generados por el mal funcionamiento del sistema.
- La resolución de las incidencias del entorno directamente relacionadas con el sistema que deriven en su mal funcionamiento.
- Resolución de consultas sobre operatoria y la explotación del sistema, ya sea por vía telefónica, vía telemática o asistencia presencial, por los aspectos de tipo conceptual como de tipo informático.
- Conexión remota para la captura de datos y la resolución de incidencias.

## 6. Ayuntamientos y Mancomunidades

Actualmente existen convenios con ciertos ayuntamientos y mancomunidades para gestionar su deuda con los contribuyentes. La comunicación con los mismos se realiza de forma diversa, se envían ficheros con las deudas a tratar, bien a través de un aplicación interna, bien mediante soportes y trimestralmente se realiza una liquidación que se comunica también de varias formas, correo electrónico o aplicación interna. Esta información no es transparente en el sentido que en un momento dado no tiene información de cómo va la gestión.

Se requerirá en este sentido que KONTUA pueda ser utilizado por los ayuntamientos y mancomunidades tanto con los que existe convenio, como con los que no. A través de la definición de usuarios y perfiles, los ayuntamientos y mancomunidades podrán hacer diferentes uso del Sistema Integral de Recaudación; gestión de la deuda, visualización, etc. Es decir, la aplicación que se realice deberá contemplar que otras entidades puedan utilizar esta herramienta.

La arquitectura de KONTUA deberá permitir que los ayuntamientos y mancomunidades puedan integrar sus herramientas de administración electrónica con éste sistema y utilizarlo para su gestión, o bien si la gestión de la deuda en ejecutiva se cede a Hacienda deberán tener un perfil más participativo que el actual, con información más clara y al momento.

## REQUISITOS FUNCIONALES

### Generales

A continuación se detallan aquellas características que tendrá que cumplir el sistema a nivel general.

- En el ámbito normativo:
  - KONTUA contemplará todos los preceptos establecidos por la normativa aplicable en el Territorio Histórico de Gipuzkoa.
  - El modelo a desarrollar deberá contemplar las determinaciones establecidas en la Ley 11/2007 de Acceso de los Ciudadanos a los Servicios Públicos (LACSP), que impacta en los sistemas de información internos y en los sistemas de relación con el ciudadano. En este sentido, el sistema prestará especial atención a las funcionalidades del servicio de consulta, información, tramitación y gestión de los expedientes pertenecientes al ciudadano, obligado o representante, desde la Sede Electrónica.
  - Se deberá tener en cuenta la Ley de Protección de Datos y su reglamento de desarrollo, de modo que la aplicación observe las medidas de seguridad necesarias para albergar datos de carácter personal de nivel (Medio/Alto).
  - La solución tendrá en cuenta el Esquema Nacional de Seguridad, de modo que el sistema observe las medidas de seguridad necesarias para albergar información y ofrecer servicios catalogados de nivel (Medio/Alto).
  - El sistema contemplará las reglas corporativas de representación legal y voluntaria y de identificación basada en el certificado de firma electrónica, en todos los formatos admitidos.
  - Contemplará las Normas Técnicas de Interoperabilidad de la administración electrónica y del Documento Electrónico, según el modelo definido en la Diputación Foral de Gipuzkoa.
  - El sistema contemplará el Documento de seguridad de la Diputación Foral de Gipuzkoa y la Orden Foral de seguridad del Departamento de Hacienda.
- En relación a los usuarios y perfiles:
  - La solución deberá ser bilingüe, pudiéndose cambiar el idioma en cualquier momento. En todo caso se desarrollarán versiones en euskera y en castellano de todas las interfaces que visualicen las personas usuarias y los entregables destinados al usuario y cualquier entregable técnico que solicite el cliente.
  - Se tendrán que poder identificar los usuarios y sus contraseñas, siendo los usuarios únicos y utilizables por todas las aplicaciones.

- Se deberán poder asignar los usuarios a roles o perfiles y sobre éstos se concederán permisos de acceso a funciones, ejecución de tareas y datos.
- La inclusión de los usuarios en grupos o conjuntos de usuarios y en unidades organizativas se realizará de tal forma que la gestión de los organigramas y de la organización pueda mantenerse centralizada.
- Relacionado con el modelo de datos:
  - Deberá admitir modificaciones parciales de la deuda, ya sean altas o bajas parciales, sin pérdida de la trazabilidad de la deuda.
- En cuanto a la gestión de los procedimientos:
  - Los procedimientos podrán parametrizarse en función de las necesidades de la Subdirección de Recaudación (procedimientos, fases, estados, documentos, etc.).
  - Las acciones que se realicen y que puedan afectar a otros interesados será notificada y/o comunicada a través de alertas. Esta comunicación será bidireccional. KONTUA permitirá la comunicación bidireccional de información:
    - Dentro de los Servicios.
    - Entre los Servicios.
    - Con otras subdirecciones de la Dirección General de Hacienda.
    - Con otras direcciones del Departamento de Hacienda y Finanzas.
    - Con otros departamentos.
  - Se podrán controlar automáticamente los plazos en que deben ser atendidos los requerimientos de documentación: existirá un sistema de alertas, que avise de la finalización de los plazos para presentar la documentación requerida, a fin de poder continuar con los expedientes.
  - Se requerirá la capacidad de visualizar de forma integral toda la información relativa al contribuyente. Toda la información será coherente y estará integrada de manera global en todo el sistema.
  - El nuevo sistema facilitará la integración entre los diferentes módulos que componen el Sistema Integral de Recaudación para la comunicación de eventos importantes entre sí o para la recepción de información sobre hechos externos que puedan afectar a los mismos.
  - El sistema será capaz de coordinar a todos los actores que intervienen en cada acción para que cada uno realice su tarea en el momento y en el orden adecuado. Se incluyen en los actores a las Subdirecciones de Gestión e Inspección.

- Se registrarán todos los pasos y trámites realizados en un expediente de manera que queden reflejadas las diferentes situaciones por las cuales ha pasado un expediente y se pueda seguir la evolución de las actuaciones llevadas a cabo y su trazabilidad.
- Se requerirá que disponga de mecanismos que permitan el tratamiento agrupado de los expedientes (emisión de documentos, cambios de situación, aplicación de acciones u operaciones, etc.).
- Dispondrá de utilidades para la corrección de errores.

## Módulos KONTUA

El futuro Sistema Integral de Recaudación se construirá bajo las siguientes premisas modulares.

### 1. *Gestión Voluntaria y Apremio*

- Generación de liquidaciones. Módulos de generación de liquidaciones que estarán a disposición de las aplicaciones fiscales y posibilidad de generación de deudas individuales.
- Se requerirá que el sistema permita realizar las cuestiones necesarias para garantizar la recaudación de las liquidaciones en periodo voluntario y en periodo ejecutivo, Emitiendo las cartas de pago y notificaciones correspondientes.
- La providencia de apremio se generará para aquellas deudas no satisfechas en un plazo de tiempo establecido por la normativa aplicable en el territorio histórico de Gipuzkoa. El sistema realizará la notificación de la providencia de apremio en el plazo establecido por la normativa con su documentación asociada, tanto de forma automática como individual, controlando si la liquidación candidata a pasar a periodo ejecutivo está dentro de alguno de los casos de excepción definidos legalmente y por lo tanto no deben pasar a periodo ejecutivo.
- Se gestionarán los cobros de las deudas en voluntaria y ejecutiva recibidos mediante la recepción de la información recibida por las entidades colaboradoras. Control de Ingresos, deuda duplicada, cobros de deudas inexistentes o ya dadas de baja, etc., en definitiva la aplicación de gestión de cobros.
- El sistema aplicará a la deuda los recargos establecidos por la normativa en el periodo ejecutivo según los plazos establecidos.

- Se requerirá que disponga de una pasarela de comunicación con el sistema de contabilidad a efectos de la gestión de la recaudación de las liquidaciones en voluntaria y de las deudas en ejecutiva.

## 2. *Aplazamientos y Fraccionamientos*

- Se cubrirá la funcionalidad específica del módulo de aplazamientos y fraccionamientos IFAP, el cual tiene la capacidad de abordar a través del cumplimiento de una serie de requisitos establecidos procesos totalmente automáticos, entre otras funcionalidades. Además, se deberá de incorporar aquellas funcionalidades que el Servicio de la Unidad Técnica de Recaudación considere necesarias.
- Se contemplará la posibilidad de que en el mismo expediente de fraccionamiento se incluyan deudas de distintos conceptos.
- Se requerirá que se puedan incluir en el mismo expediente de fraccionamiento deudas de un mismo sujeto pasivo.
- Se dispondrá de la posibilidad de que el aplazamiento o fraccionamiento del pago pueda afectar a varios deudores o responsables de pago, considerándose un plan de pago de la deuda global.
- Se dispondrá la posibilidad de realizar fraccionamientos por número de plazos y por importe (principal o total de fracción).
- Se tendrá la posibilidad de que el contribuyente tenga la capacidad de establecer la cuota fija a pagar, con su correspondiente cálculo de intereses, a través del módulo específico para el cálculo de intereses.
- El sistema tendrá la capacidad de realizar simulaciones de aplazamiento o fraccionamiento con posibilidad de impresión del resultado.
- Dispondrá de un módulo especializado para la gestión del cálculo de intereses que permita en aplazamientos y fraccionamientos aplicar los intereses correspondientes (interés legal, de demora, etc.), y en función de si se aporta una garantía y de la tipología de la misma, en caso de concesión, así como de las demás formas de "cerrar" un expediente: denegación desistimiento o incumplimiento.
- Se requerirá que se paralicen automáticamente las deudas afectadas por la concesión a un contribuyente del aplazamiento y/o fraccionamiento de la deuda, realizando la correspondiente notificación a los responsables de los procesos.

- Se requerirá la capacidad de domiciliar los aplazamientos y los fraccionamientos y también de emitir cartas de pago.
- El sistema proveerá un módulo específico que contemple la gestión de las garantías (presentación, importe, justificación para el contribuyente de su presentación, paralización de la deuda, control de la disminución de la deuda, control del tipo de garantía aportada, alzamiento de la garantía, etc.)
- Se contemplará la posibilidad de realizar un aviso de la finalización del plazo (dos meses para presentar garantía una vez notificada la concesión del fraccionamiento o aplazamiento) para presentar la garantía correspondiente.
- El sistema proveerá la posibilidad de realizar bajas de aplazamientos y fraccionamientos no atendidos o atendidos parcialmente, reponiendo las deudas en su estado original.
- El sistema deberá ofrecer la posibilidad de recalcular planes de pago de contribuyentes con cuotas impagadas, devoluciones realizadas, u otra serie de acciones que puedan tener impacto en los planes de pago de los aplazamientos y fraccionamientos.
- El sistema ofrecerá la posibilidad de realizar modificaciones de las condiciones de los aplazamientos y fraccionamientos, tanto de forma manual como automática.
- Deberá quedar constancia de la historia de todos los aplazamientos y fraccionamientos, y las diferentes actuaciones llevadas a cabo incluso cuando se cancelen.
- Se requerirá la posibilidad de emitir informes de estado de situación del aplazamiento y fraccionamiento concedido con desglose de pago y pendiente de pago, tanto por contribuyente como por situación global de ejercicios, impuestos, etc.
- El sistema deberá poder “gestionar y dejar constancia” de los aplazamientos inadmitidos.

### 3. Recursos y Reclamaciones

- Existirá un catálogo configurable de actos tributarios y administrativos que puedan ser recurridos.
- Las propuestas de resolución de los recursos determinarán las posibles consecuencias tributarias que deban ejecutarse en la resolución (liquidaciones, reposición a voluntaria, devoluciones, bajas, etc.).

- Las consecuencias tributarias indicadas anteriormente se podrán automatizar tras la firma de resolución del recurso.
- Se requerirá la gestión masiva de propuestas de resolución y otros actos administrativos definidos.
- Existirán plantillas correspondientes a los posibles informes y resoluciones, pero dejando siempre la posibilidad de informes en blanco para los casos en que no se acoplen a las resoluciones existentes, documentos predeterminados o hayan de transcribirse íntegramente informes de otras administraciones. Las plantillas deberán poder mantenerse y actualizarse.
- Se podrán realizar operaciones de alta y mantenimiento de expedientes de recursos, incluyendo posible modificación y baja, pudiendo incluir en un expediente varias deudas del deudor. Se registrarán los datos del expediente, como son la fecha de presentación, el importe total recurrido, tipo de garantía aportada (quedarán registrada y centralizada a través del módulo específico de garantías), las causas que se recurren, etc. Se podrá indicar según el caso, la suspensión de la deuda, pudiendo además seleccionarse las deudas a las que debe afectar dicha suspensión, de entre todas las del expediente.
- En la opción de alta del expediente de recurso, el usuario tendrá disponibles todas las deudas del deudor solicitante, para poder seleccionar las que deben incluirse en el expediente. El importe a incluir por cada causa en el expediente de recurso, será por defecto el importe de liquidaciones de la deuda, pero el KONTUA permitirá al usuario modificar el importe a recurrir de cada obligación, siempre que no supere el importe original de la misma. También podrá modificar el importe a garantizar para cada obligación en el expediente de Recurso.
- El sistema permitirá la tramitación de la suspensión (y levantamiento de la misma) del procedimiento en el mismo expediente de recurso o como procedimiento separado y vinculado al recurso. Se llevará control de la suspensión de un procedimiento a causa de un expediente de recurso, para eliminar dicha suspensión cuando proceda, según la situación del expediente. Se podrá también levantar por el usuario la suspensión puesta en una deuda por un recurso.
- Se registrarán las garantías vinculadas a la suspensión del procedimiento (quedarán registradas y centralizadas a través del módulo específico de garantías).
- Estará disponible la opción de consulta y mantenimiento de las garantías de un expediente de recurso.



- Dada la existencia de dos tipos de procedimientos, recursos y reclamaciones, se deberá contemplar en el módulo un conjunto de opciones similares a las descritas para los expedientes de recurso para las reclamaciones: con control similar respecto de las suspensiones y garantías pero con la diferencia de que el órgano competente en este tipo de expediente no es la Subdirección General de Recaudación y de que existen algunos datos característicos de las reclamaciones que se han de registrar en estos expedientes.
- El módulo de recursos y reclamaciones deberá permitir que su funcionalidad sea utilizada para los recursos y reclamaciones del ámbito de la Gestión, Recaudación e Inspección Tributaria.

#### 4. *Devoluciones y Compensaciones*

- El sistema permitirá, por un lado, la devolución de las cantidades ingresadas en la Subdirección General de Recaudación de forma indebida, ingresos indebidos y por otro, devoluciones de naturaleza tributaria.
- Se permitirá realizar devoluciones parciales de una deuda que incluya uno o varios conceptos y también a uno o varios contribuyentes según su porcentaje de participación o importe pagado.
- El sistema permitirá realizar devoluciones sobre cobros realizados en voluntaria/ejecutiva y que se hayan aplicado al presupuesto.
- El sistema informará sobre las devoluciones que van a producirse sobre cualquier expediente relacionado con el procedimiento aunque éste no tengan deudas en ejecutiva.
- Las devoluciones se podrán iniciar de oficio por la Subdirección General de Recaudación o a instancia de parte como consecuencia de un recurso o reclamación. En estos casos las devoluciones deberán gestionarse mediante un expediente desde el que se deberá poder tramitar tanto el procedimiento de reconocimiento del derecho de devolución como el estado de ejecución de dichos derechos.
- En el inicio de oficio, el sistema deberá registrar el motivo, y éste deberá quedar registrado en el expediente que se genere.
- El sistema registrará todas las órdenes de devolución que se reciban en el Servicio de Recaudación registrando la causa y el origen de las mismas entre otros datos.
- Los derechos de devolución deberán quedar ligados tanto al contribuyente como a las operaciones de cobro registradas.

- El sistema permitirá crear el acuerdo de devolución, efectuar la devolución y realizar la notificación al interesado.
- Tanto desde la consulta de un contribuyente como desde la consulta de una liquidación se deberá poder visualizar y acceder tanto a los derechos de devolución asociados como a los expedientes en los que se tramitan dichos derechos.
- En el procedimiento de ejecución de los derechos de devolución se deberán poder calcular los intereses que correspondan, en función de la fecha del ingreso, el tipo de derecho de devolución y la fecha de propuesta de ejecución de la devolución. El cálculo de los intereses se realizará utilizando el módulo específico de intereses.
- El procedimiento de ejecución de las devoluciones de ingresos incluirá la posibilidad de ejecutar dichas devoluciones mediante el pago por compensación de la deuda del destinatario de la devolución. El proceso se realizará de forma automática.
- El sistema deberá facilitar la generación de justificantes de pago de las deudas compensadas.
- Cuando se realice una compensación en una deuda en ejecutiva/voluntaria, en la notificación de la compensación al interesado deberá constar el expediente de recaudación en voluntaria/ejecutiva en el que se ha compensado.

##### 5. Expedientes de Apremio

- Una vez pasado el periodo de cobro de una deuda en ejecutiva, se procederá a gestionar el cobro de la deuda realizando otros tipos de acciones, embargos de cuentas, inmuebles etc., estas deudas se integran en expedientes de apremio, que tiene un tramitación específica
- Se requerirá que el sistema gestione la realización de las diferentes fases del procedimiento ejecutivo establecidas en la normativa vigente encaminadas al cobro de las deudas tributarias mediante la ejecución del patrimonio del deudor así como las posibles derivaciones de responsabilidad. Todas estas fases tendrán que estar automatizadas al máximo posible, configurando así un expediente de ejecutiva informatizado al máximo.
- Se requerirá que disponga de opciones de tratamiento de lotes de expedientes en periodo ejecutivo por actuaciones colectivas permitiendo la parametrización de las actuaciones a realizar para lotes de expedientes previamente seleccionados.
- Se requerirá que incluya una herramienta de asignación de lotes de expedientes de apremio concretos a diferentes técnicos, a efectos de la correspondiente tramitación, permitiendo un seguimiento y control de su ejecución.

- El sistema generará las cartas de pago que sean necesarias en cada momento de la tramitación del expediente ejecutivo.
- El sistema permitirá la gestión colectiva o la gestión individualizada de la deuda en función de unas condiciones preestablecidas o a decisión de los técnicos del Servicio de Recaudación.
- La gestión colectiva de expedientes en apremio alcanzará a todos los procesos encaminados al cobro de la deuda que se puedan realizar automáticamente sin intervención manual de los técnicos de recaudación o con una intervención mínima por su parte.
- El sistema permitirá realizar una propuesta de actuación individualizada para un expediente en apremio que deberá ponerse en conocimiento del Jefe del Servicio de Recaudación para poder llevarse a cabo.
- El sistema permitirá que desde los expedientes de apremio se ejecuten y gestionen los embargos que estimen oportunos los técnicos del Servicio de Recaudación utilizando para ello el módulo específico de embargos del Sistema Integral de Recaudación.
- Se requerirá que las deudas nuevas que se generen puedan incorporarse a expedientes en periodo ejecutivo abiertos o bien generar la apertura de un nuevo expediente.
- Se requerirá que las costas asociadas a cada actuación queden perfectamente documentados e incorporados en el expediente de apremio.
- Se requerirá que en cada expediente de apremio quede reflejado el importe total del expediente y los importes totales cobrados por embargo de cada tipo de bienes. En los bienes objeto de embargo (cuentas corrientes, devoluciones fiscales, sueldos y salarios, etc.) aparecerán desglosado los importes embargados y las fechas de cobro para cada objeto embargado. La información sobre los embargos se obtendrá a través del módulo específico de embargos del Sistema Integral de Recaudación.
- Se requerirá que en cada expediente ejecutivo se puedan visualizar los documentos que tiene asociados y sus notificaciones.
- Se requerirá que en los expedientes ejecutivos se detallen los interesados relacionados con el expediente y el tipo de relación.
- Se requerirá la posibilidad de listar y consultar los expedientes ejecutivos en función de diferentes criterios de búsqueda como por ejemplo deudor, sucesor o responsable, si hay, situación del expediente, última acción realizada, etc.

- El sistema controlará los plazos establecidos por la normativa aplicable en el territorio histórico de Gipuzkoa en el periodo ejecutivo y alertará a los técnicos del Servicio de Recaudación cuando se requiera su intervención en algún trámite (prescripciones, medidas cautelares, etc.)
- Se requerirá que se permita la segregación de deudas en los expedientes ejecutivos.
- El sistema facilitará la emisión de los informes necesarios en la gestión del expediente de apremio como son el informe de insolvencia, la declaración de fallido del deudor y en su caso de los responsables, etc. Para la obtención de los informes se utilizará el módulo específico de Analytics del Sistema Integral de Recaudación.
- El sistema registrará todos los pagos que se realicen con el objetivo de disminuir la deuda en ejecutiva y en este registro deberán incluirse todos los datos relacionados con el pago entre los que se incluirá el autor del pago.
- El sistema permitirá obtener información a efectos estadísticos de la actividad realizada (ingresos obtenidos por tipos de embargos, por técnicos, por grupos de expedientes, por periodos) con el objetivo de poder controlar la efectividad de los diferentes tipos de actuaciones así como el rendimiento de cada uno de los técnicos. Para la obtención de los informes se utilizará el módulo específico de Analytics del Sistema Integral de Recaudación.

6. *Gestión de embargos y subastas:* Dentro de la tramitación de expedientes de Apremio, se gestionan los embargos y subastas:

- Se requerirá que el sistema permita la ejecución, seguimiento y control de los embargos previstos en la normativa aplicable en el Territorio Histórico de Gipuzkoa.
- Se requerirá que estos procedimientos estén automatizados en su mayor parte, dejando siempre opción a llevar a cabo la tramitación de modo manual en cualquier momento del proceso.
- Se requerirá que el sistema tenga la capacidad de obtener datos de aplicaciones de Gestión Tributaria o de Inspección que sean necesarios para llevar a cabo las actividades recaudatorias.
- Se dispondrá de mecanismos para solicitar información en el Registro de la Propiedad, central o local, en la Agencia Estatal, Gobierno de Navarra y otras Diputaciones Forales y en la Oficina de Patentes y Marcas, entre otros, y capacidad para guardar la información obtenida.

- El sistema realizará la generación de expedientes de embargo, por orden manual del usuario o como proceso automático.
- Sobre las deudas vencidas a incluir en embargos, se podrá añadir al proceso determinadas condiciones según las cuales se puedan excluir ciertos procedimientos de cobro, incluyendo también un margen de días a esperar tras el vencimiento, como variable parametrizable a controlar por el técnico.
- El sistema deberá estar preparado para poder fusionar dos expedientes de embargo en uno solo, pasando a depender el expediente resultante de un solo técnico, o bien el poder reasignar un expediente de embargo de un técnico a otro.
- Existirá la opción de dar de baja determinado expediente de embargo, cuando aún no se le haya realizado ninguna actuación.
- Se requerirá que permita los levantamientos parciales de importes retenidos.
- Deberá facilitar la recepción y almacenamiento de la información que se obtiene de los pagadores.
- Se requerirá que el sistema permita el embargo de cuentas siguiendo el sistema de AEB/CECA; aunque también admitirá el embargo colectivo para aquellas Entidades Financieras que no están adheridas.
- En los embargos de sueldos y salarios, el sistema deberá tener la capacidad de realizar el cálculo del importe a percibir por parte del pagador, ya sea de un salario fijo o variable.
- El sistema dispondrá de la capacidad de proporcionar en tiempo real los intereses generados para que los técnicos sean capaces de notificar el importe a embargar, así como los intereses devengados, a través de un módulo especializado para el cálculo de intereses.
- Se requerirá que el sistema permita hacer la propuesta de la declaración de fallido.
- Deberá quedar constancia de la historia de todos los embargos, y las diferentes actuaciones llevadas a cabo incluso cuando se cancelen.
- El técnico tendrá disponible la opción de consulta general de la gestión e de embargo, donde podrá ver las fechas relevantes del expediente, su situación (abierto, cerrado, anulado), todas las obligaciones que incluye en costas, liquidaciones e intereses, con sus saldos pendientes e importes trabados, posibilidad de calcular los intereses pendientes a una fecha introducida por el usuario, ver las diferentes diligencias de embargo y resto de actuaciones dentro del expediente, los ingresos realizados, y cualquier información que los responsables de Recaudación consideren relevante.

- Se requerirá que permita desarrollar todo el procedimiento establecido en la normativa aplicable en el Territorio Histórico de Gipuzkoa en cuanto a la subasta: solicitud de cargas preferentes, solicitud y notificación de valoración y requerimientos de títulos, autorización de subasta, acuerdo de subasta y notificaciones, constitución de depósito, acta de subastas, devoluciones de depósitos, remisión del expediente en la asesoría jurídica, otorgamiento de escritura, certificación de adjudicación, alzamiento del embargo y cargas posteriores, adjudicación de bienes, notificación de adjudicaciones, y devoluciones de bienes muebles no adjudicados, entre otros.

### *7. Procedimiento frente a responsables y sucesores*

- El futuro sistema estará preparado para dar respuesta a la gestión de Derivaciones, Sucesiones y Sujetos Pasivos Solidarios estando el deudor principal en periodo voluntario o ejecutivo.
- El inicio del procedimiento frente a responsables y sucesores seguirá siendo manual porque dependerá siempre de decisiones inteligentes de idoneidad acerca del inicio del mismo y de labores de investigación variables y no estandarizables y/o procedimentables. Sin embargo, sí existirá en el sistema la posibilidad de búsqueda de posibles responsables o sucesores por aquellos criterios que puedan ser decisivos para la posibilidad de iniciar el procedimiento y la parametrización de los mismos según las necesidades de la Subdirección General de Recaudación. Dichas búsquedas podrán estar automatizadas de forma que se establezca un sistema de alertas que permita advertir de la necesidad de inicio de procedimiento.
- El sistema dará respuesta a todos los supuestos de derivación y sucesión.
- Permitirá el alta de expedientes de Derivaciones y Sucesiones que puedan llegar a comprender diferentes interesados relacionados con el contribuyente, objeto del expediente, en los cuales se les reclame un porcentaje del expediente.
- El futuro sistema de Derivaciones y Sucesiones relacionará al deudor principal con el sucesor(es) o derivado(s) y/o a todos entre sí. A modo de ejemplo, el sistema permitirá imputar al derivado(s) o sucesor(es) determinadas deudas del deudor principal, dependiendo del supuesto legal en que se encuentre, y cualquier cobro que se produzca de cualquiera de los distintos responsables o sucesores significará una reducción de la cantidad a exigir a los demás responsables o sucesores, así como al propio deudor principal, excepto en el caso de los recargos de apremio. Permitirá también identificar a quién realice cada pago.

## 8. *Procedimientos Concursales*

- Se requerirá la capacidad de visualizar de forma integral toda la información relativa al concursado.
- Se destaca la importancia de que el nuevo sistema deba permitir la comunicación entre Régimen Jurídico y el Servicio de Procedimientos Especiales dotando al mismo de un canal electrónico de comunicación y compartición de información entre ambos.
- Los deudores concursados estarán marcados como tal al efecto de que todos los actores que puedan realizar alguna acción tributaria relacionada con la deuda concursal y/o post concursal del deudor concursado estén al corriente y puedan actuar en consecuencia.
- Se requerirá que el módulo permita realizar todas las gestiones que la Subdirección General de Recaudación considere necesarias para certificar y controlar el reconocimiento y pago de toda la deuda concursal y post concursal del obligado tributario durante la tramitación del procedimiento concursal. La deuda podrá estar en periodo voluntario o ejecutivo.
- El sistema permitirá la tramitación, materialización y control de pago o incumplimiento de convenios y acuerdos singulares.
- Se requerirá que la declaración de un proceso concursal determine las posibles consecuencias tributarias que deban ejecutarse en cuanto a la paralización de la ejecución de la deuda y otras acciones que dependan de la situación de la misma.
- Se requerirá la tramitación de dichas acciones en el mismo expediente o como procedimiento separado y vinculado al procedimiento concursal.
- El sistema permitirá la gestión de certificados de deuda (deuda, garantías y calificación de deuda).
- Se podrán realizar operaciones de alta y mantenimiento de expedientes de procedimientos concursales, incluyendo posible modificación y baja, pudiendo incluir en un expediente varias deudas del concursado. Se podrá indicar según el caso, la paralización de la deuda, pudiendo además seleccionarse las deudas a las que debe afectar dicha paralización, de entre todas las del expediente.

## 9. *Reposición a Voluntaria*

- El nuevo sistema deberá facilitar la recogida de solicitudes de reposición a voluntaria dirigidas al Servicio de Recaudación, procedentes de otros servicios.

- Se deberá identificar el origen y la causa de las solicitudes de reposición a voluntaria como pueden ser una solicitud de aplazamiento en voluntaria no tramitada a tiempo, una notificación del periodo voluntario que no se hizo de forma correcta, etc.
- Se podrán realizar solicitudes de reposición a voluntaria desde cualquier servicio del Departamento de Hacienda y se recibirán mediante un sistema de bandeja de entrada o alerta en el Servicio de Recaudación.
- Las solicitudes de reposición a voluntaria podrán llevar asociadas documentos.
- Una vez recibida la solicitud, el Servicio de Recaudación podrá asociar otros documentos a la solicitud que quedarán diferenciados de los documentos que ya traía la solicitud.
- El Servicio de Recaudación podrá decidir si la solicitud se acepta o se rechaza mediante un escrito razonado que se adjuntará a la solicitud y se notificará al origen.
- Si se acepta, el sistema permitirá al servicio de recaudación asociar más información a la petición de reposición como pueden ser; las devoluciones que se deben realizar, los embargos que se deben levantar y también las acciones que deben llevarse a cabo después de la reposición contable por parte de los servicios afectados de manera que estén informados y sincronizados cuando llegue el momento de la reposición contable.
- El sistema permitirá al Jefe del Servicio de Recaudación firmar la orden de reposición junto con su documentación dándole validez.
- Una vez firmada la orden, el sistema notificará a todos los interesados y a contabilidad el escrito de reposición generado en el Servicio de Recaudación, para que todos los actores estén informados de las acciones que hay que realizar.
- Cuando todos los actores están informados, el sistema permitirá que contabilidad ejecute la reposición contable.

## 10. Prescripción y extinción

- El sistema permitirá la identificación de las deudas que han prescrito y su catalogación en el sistema como prescritas o extintas.
- Se requerirá que en la liquidación y en el expediente ejecutivo haya un campo de control de la fecha de prescripción, que se irá actualizando según las actuaciones realizadas.



- El sistema aplicará un proceso automático de prescripción y extinción a las liquidaciones y expedientes que han prescrito y que además cumplan otras condiciones que pueda establecer el Servicio de Recaudación.
- El sistema permitirá la gestión de la prescripción y extinción de forma individualizada seleccionando las liquidaciones o expedientes de forma manual.
- El sistema controlará que siempre que se dé por prescrito una liquidación o expediente, o grupo de liquidaciones o grupo de expedientes debe realizarse un informe de prescripción con el acuerdo y la firma del jefe de recaudación.
- Se podrán distinguir diferentes vías de prescripción y extinción en función de las actuaciones que se hayan llevado a cabo durante el tiempo de vida de una liquidación o expediente.
- El sistema mostrará alertas y avisos a los técnicos en los días previos a la fecha de prescripción de una deuda o en las circunstancias que el Servicio de Recaudación decida en lo relativo a la prescripción y extinción de una liquidación o expediente.
- El sistema permitirá la posibilidad de listar las liquidaciones y los expedientes ejecutivos cuya fecha de prescripción este comprendida en un periodo de tiempo concreto.

### 11. Garantías

- Será un módulo que de servicio a otros módulos del Sistema Integral de Recaudación a modo de repositorio común de garantías que permita un acceso y compartición de información flexible y rápida, en función de los diferentes niveles de acceso necesarios.
- Contemplará la gestión de las garantías dependiendo de las necesidades que la Subdirección General de Recaudación tenga para cada tipo de procedimiento: presentación, importe, justificación para el contribuyente de su presentación, control del tipo de garantía aportada, etc.
- Permitirá el registro de garantías vinculadas a la suspensión de un procedimiento.
- Permitirá la gestión de la ejecución y alzamiento de garantías.
- Posibilitará la calificación de garantías.

### 12. Intereses

- Será un módulo que de servicio a distintos módulos del Sistema Integral de Recaudación a modo de repositorio común de intereses y motor de cálculo de los mismos.

- Contemplará la gestión y cálculo de los intereses (interés legal, suspensivo, de demora, etc.) y recargos dependiendo de los parámetros y necesidades que la Subdirección General de Recaudación tenga para cada tipo de procedimiento.
- Posibilitará el cálculo para proporcionar en tiempo real los intereses generados.
- El sistema deberá tener identificado en cada importe de intereses, la vinculación con la liquidación principal de la que se devengan, siendo posible así el clasificar las cantidades de intereses originadas por diferentes conceptos de deuda.

### 13. Analytics

En relación a los Cuadros de Mando y Reporting:

- El sistema proveerá un entorno intuitivo y fácil de utilizar, que ofrecerá flexibilidad ante necesidades cambiantes.
- El sistema permitirá la creación de cuadros de mando de gestión de diferentes niveles (a nivel de dirección, servicio, etc.), que estarán conformados por una serie de indicadores, a partir de los cuales será posible ahondar en el detalle para conocer el motivo último (causa-efecto) de las posibles desviaciones así como una explotación rápida y flexible de los datos para delimitar y priorizar estrategias.
- El sistema deberá permitir el mantenimiento y modificación de los cuadros de mando en el tiempo ya que será necesario adaptarlos a las nuevas necesidades de gestión ya que estos son un elemento “vivo”, que hay que mantener y ajustar en base a los cambios garantizando así la completa adaptación a las necesidades de la Subdirección General de Recaudación.
- El sistema permitirá la gestión y monitorización integrada de los servicios de la Subdirección General de Recaudación, con capacidad de adaptar el uso a los diferentes usuarios. La herramienta permitirá personalizar el entorno y las funciones por cada uno de los usuarios o por grupos de usuarios, posibilitando la administración de los parámetros tales como incorporación y configuración de nuevas fuentes de información y definición de niveles de acceso a los cuadros de mando que se definan.
- El sistema permitirá la automatización de informes (básicos o personalizados) de seguimiento de la actividad recaudatoria, analizando los recursos que se destinen a las tareas de control y análisis:
  - Seguimiento de la actividad de cada unidad organizativa en cuanto a gestión propia, considerando las tareas realizadas, y el análisis del comportamiento del contribuyente, en base a cumplimiento, interposición de recursos, etc.

- Seguimiento de la recaudación considerada como uno de los principales aspectos a gestionar con el objetivo de maximizarla.
- El sistema deberá dar información a fechas determinadas de información relativa a las deudas desde distintos puntos de vista, como pueden ser situación de deuda contable, situación de deuda de gestión o de recaudación.

En cuanto a la Analítica:

- El sistema tendrá la capacidad de ofrecer bajos tiempos de respuesta de las consultas on-line a las Bases de Datos, y permitirá el tratamiento masivo de datos.
- El sistema permitirá abordar la analítica descriptiva, la cual estudia el componente más básico de la analítica, analizando la información histórica, y mostrando lo que está pasando de una manera fácil de entender, como en los ejemplos que se establecen a continuación:
  - Medir el grado de avance en la consecución de los objetivos estratégicos y operativos.
  - Medir el grado de avance de la recaudación, conociendo la tipología de la deuda pendiente (deuda no confirmada, en voluntaria, en ejecutiva, aplazada, concursal).
  - Conocer la tipología del contribuyente.
  - Controlar el cumplimiento de las actuaciones y verificar que se desarrollan conforme lo planificado.
  - Facilitar la identificación de gaps, carencias o desviaciones y proponer medidas correctoras.
  - Garantizar el cumplimiento de hitos intermedios.
  - Medir la eficacia en el desempeño de la actividad.
- Tendrá la capacidad también de realizar analítica predictiva, la cual permite encontrar grupos y patrones de comportamiento, que se pueden aplicar a las acciones de la operativa diaria para reforzar el comportamiento esperado o bien para cambiarlo, según los objetivos e intereses de la Subdirección General de Recaudación. Un ejemplo de ello, podrá ser la previsión del incremento de las solicitudes de aplazamientos/fraccionamientos, la cual puede suponer un aumento del cobro de la deuda por embargos (si solicitan aplazamientos/fraccionamientos es porque el contribuyente no puede hacer frente al pago de la deuda, y aumenta la probabilidad de que dichas deudas no se paguen en voluntaria y deriven a ejecutiva, aumentando así, la posibilidad del embargo).

El sistema tendrá la capacidad de realizar análisis particularizado para unos determinados colectivos, considerados previamente de interés, para poder generar informes con indicadores que ayuden a entender el comportamiento de dichos colectivos en base a unas tendencias esperadas o impuestas, combinándose con lecciones aprendidas.

#### *14. Trámites por Procedimiento*

A continuación, como aproximación a la tramitación a realizar, especificamos un resumen de los trámites básicos que se realizan por procedimiento, revisables y ampliables una vez efectuado el análisis.

- Gestión Voluntaria
  - Generación de Liquidaciones
  - Notificación de deudas
  - Tratamiento alegaciones
  - Tratamiento de recursos
  - Suspensiones
  - Gestión de ingresos
  - Baja de un contraído
  
- Gestión Apremio
  - Selección deudas apremiar
  - Notificación Apremio
  - Recursos
  - Suspensiones
  - Gestión de Ingresos
  - Bajas
  
- Reposición a Voluntaria
  - Solicitud reposición
  - Notificación Servicios Hacienda de la solicitud
  - Recursos
  
- Aplazamientos
  - Apertura expedientes (Solicitudes)
  - Tratamiento Garantías
  - Concesión
  - Desistimiento
  - Denegación
  - Modificación
  - Modificaciones

- Recursos y Reclamaciones
  - Apertura expedientes
  - Clasificación Expediente
  - Definición Objeto Recurso
  - Resolución (Estimar Desestimar)
  - Comunicación Resolución
  - Desestimar
  
- Derivaciones
  - Inicio de actuación
  - Medidas Cautelares
  - Trámite de Audiencia
  - Alegaciones
  - Declaración de Responsabilidad
  - Recursos

- Expedientes de Apremio

La tramitación puede ser individual o colectiva. Estos trámites son comunes en los dos casos:

- Generación de Expedientes de Apremio
- Tipo de tramitación (Individual o Colectiva)
- Acumulación de deuda
- Embargo de cuentas
- Embargo de créditos
- Embargo salario, salarios y pensiones

En caso de tramitación individual, puede tener otros trámites

- Asignación de un técnico
- Ejecución de garantías
- Subastas

- Procedimientos Concursales
  - Identificación Concurso Acreedores
  - Crear Expediente
  - Analizar deuda
  - Certificar deuda
  - Tramitación en fase concursal
  - Tramitación en fase de liquidación

## MODELO DE DATOS

Se deberá abordar la creación de un nuevo Modelo de Datos. Dicho Modelo de Datos deberá ser un reflejo de las necesidades de consolidación de la información de contribuyentes y terceros (expedientes, deudas, bienes, comportamiento, etc.) y de otras Direcciones de la Diputación Foral de Gipuzkoa. El nuevo Modelo de Datos Integrado implicará:

- La creación del nuevo modelo de datos para el Sistema Integral de Recaudación.
- La conversión y migración de los datos actuales al nuevo Sistema Integral de Recaudación.
- La adaptación al nuevo modelo de los procesos batch que existen actualmente.
- El análisis del impacto del nuevo modelo de datos en aquellas aplicaciones que no serán integradas en el nuevo sistema de cara a su adaptación al nuevo modelo.
- La existencia de un Diccionario de Datos, que facilite la comprensión de la estructura de datos.

En la siguiente tabla se muestra la volumetría principal de los datos que manejan las aplicaciones actuales de la Subdirección General de Recaudación:

Aplicación	Tabla	Tabla relacionada	Descripción	Nº campos	Nº registros	
Contraído	HCPT001	Deudas		88	4.150.000	
		Sujetos Pasivos		4	4.500.000	
		Representantes		15		
		Datos Variables		6	4.000.000	
		Partidas		7	4.700.000	
		Aplaza. Fraccionamientos		7		
		HCPT007				
		Recargos		6	790.000	
		Datos de Recargos		8	900.000	
		HCOT001	Facturas		16	200.000
			Datos		15	7.300.000
		HCPT024	Referencias (Cartas de pago)		12	61.000
			Referencias Deudas		17	67.000
HCPT030	Referencias Ingresos Departamentales			50.000		
<b>Aplazamientos</b>						
IFAT001	Expedientes Activos		38	18.000		
	Sujetos Pasivos		55	18.000		
	Liquidaciones		23	38.000		
	Plazos		18	211.000		
	Pagos		13	225.000		

	IFAT006	Intereses demora	8	400.000
	IFAT014	Plazos sin confirmar	4	229
	IFAT021	Expedientes Activos	40	570.000
	IFAT022	Sujetos Pasivos	57	420.000
	IFAT023	Liquidaciones	25	705.000
	IFAT024	Plazos	20	7.500.000
	IFAt025	Pagos	15	8.000.000
	IFAT026	Intereses demora	10	6.700.000
<b>Apremio</b>				
	HOOT001	Expedientes	17	570.000
	HOOT002	Liquidaciones	13	420.000
	HOOT003	Trámites	20	705.000
	HOOT005	Costas de un expediente	17	7.500.000
	HOOT006	Listas	13	8.000.000
	HOOT007	Elementos de una lista	9	6.700.000
	HOOT020	Embargos de cuentas	14	350.000
	HOOT021	Embargos de créditos	13	70.000
	HOOT022	Embargos de sueldos	10	35.000
	HOOT023	Tabla de terceros	5	15.000
	HOOT031	Subexpedientes a otros responsables	17	4.000
	HOOT032	Liquidaciones de subexpedientes	17	34.000

## SISTEMAS COMUNES, PROPIOS Y EXTERNOS

Se detallan a continuación los Sistemas Comunes, Propios y Externos con los que tendrá que interactuar el Sistema Integral de Recaudación.

### 1. Sistemas Comunes de Front Office

- **Sede electrónica:** La sede electrónica de la Diputación Foral de Gipuzkoa es una plataforma web, que pone a disposición de la ciudadanía, empresas u otras entidades, información relativa a los servicios públicos forales. Dicha sede, engloba una serie de portales de servicios de cara al público (trámites y servicios, empleo público, registro electrónico, notificación electrónica, verificación y firma, normativa, etc.).
- **Gipuzkoataria:** Se trata del portal de trámites y servicios por Internet para la gestión tributaria, el cual se encuentra dentro de la sede electrónica explicada anteriormente. Este portal permite entablar relaciones telemáticas con el Departamento de Hacienda Foral en un entorno totalmente seguro y reducir o incluso eliminar la necesidad de desplazarse a sus oficinas. De esta manera permite la presentación telemática de tributos previa identificación con firma electrónica.

- **Editrán:** Se trata de una vía telemática mediante la cual la Diputación Foral de Gipuzkoa tiene la capacidad de interactuar con las diferentes entidades financieras suscritas a dicho sistema.
- **Zergabidea:** Es la plataforma integrada de programas de ayuda actual. El objetivo principal que tiene es ofrecer al usuario la mayor facilidad a la hora de confeccionar los diferentes tipos de documentos que desee presentar en la administración, ya sean modelos tributarios a los que está obligado, recursos, rectificaciones, solicitudes o respuesta a requerimientos. Zergabidea proporcionará una conexión avanzada con la Sede Electrónica para la presentación de los ficheros confeccionados y para el intercambio de datos (ayudas en la confección y gestión de los documentos).

## 2. Sistemas Comunes de Back Office

### *Herramientas de Administración Electrónica existentes*

- **Notificación electrónica:** Se trata de un servicio común a todos los departamentos de la Diputación Foral de Gipuzkoa. Es una herramienta desarrollada en Java con base de datos DB2, y FileNet para la gestión documental que le corresponda, además, dispone de librerías y Servicios WEB que se deben utilizar para generar las notificaciones electrónicas. Así mismo, existen librerías Java y Servicios Web para recoger el resultado de la gestión de la notificación como por ejemplo los Acuses de Recibo.
- **Registro de Entradas y Salidas:** Es el servicio encargado de registrar todo documento que se intercambie entre la ciudadanía, otras administraciones, entidades financieras, etc. y la Diputación Foral de Gipuzkoa, de manera que siempre exista un apunte registral de cada documento. A este registro, llegan tanto los apuntes de registro presencial como telemático. A cada documento se le asigna un número electrónico, se registra la fecha y hora de entrada/salida y se almacena en el sistema de gestión documental de la Diputación Foral de Gipuzkoa. Así, mantiene la relación entre el asiento registral y los documentos almacenados en el sistema de gestión documental. Finalmente, genera un justificante del registro del documento para el cliente del servicio.
- **Expediente electrónico:** Es el conjunto de documentos electrónicos correspondientes a un procedimiento administrativo, independientemente de cual sea el tipo de información que contengan. Los documentos electrónicos se podrán recibir externamente o crear en las herramientas ofimáticas al uso en la Diputación Foral de Gipuzkoa. En esta línea, el Expediente Electrónico proporciona herramientas para realizar las acciones necesarias para la gestión documental de la Subdirección General de Recaudación.



- Servicio de Firma: La Diputación Foral de Gipuzkoa utiliza como proveedor de servicios de firma electrónica a Izenpe, que proporciona diferentes servicios relacionados con la firma electrónica. Por una parte proporciona servicios de verificación de firma y generación de firma en los servidores de la Diputación Foral de Gipuzkoa, y por otra parte, para firmas en cliente, el componente Idazki Desktop. A futuro, existirá también Giltz@, un servicio de identidad federada que permitirá la autenticación y firma mediante diferentes mecanismos. Este último servicio se usará para la autenticación de los usuarios en los portales que desarrolle IZFE.
- Pasarela de pagos: Para los pagos electrónicos, la pasarela utilizada por la Diputación Foral de Gipuzkoa es la Pasarela de Pagos v2 del Gobierno Vasco. Esta herramienta se encarga de actuar de intermediaria entre Administraciones y Entidades financieras para operaciones on-line como pagos on-line, consulta del estado de pagos on-line o cualquier otra operación on-line futura. De esta forma, las Administraciones envían peticiones de operaciones a la pasarela (pago, consulta, etc.) y esta es la encargada de interactuar con las Entidades Financieras, devolviendo finalmente una respuesta a la Administración origen.

### *Herramientas de Administración ZERGA*

- Tramitación. Así mismo deberá apoyarse en la plataforma ZERGA tanto a nivel de Hardware como a nivel de definición de arquitectura del sistema. Especialmente la herramienta de configuración y tramitación de expedientes que ZERGA proporcionará.

Dispondrá de dos partes diferenciadas:

- Configuración: de los procedimientos tributarios. Parametrización de la herramienta de configuración y tramitación
- Tramitación: será el encargado de gestionar todas las peticiones que afectan al núcleo de tramitación de los procedimientos. Estas peticiones serán ejecutadas a través de "operaciones" que es donde residirá la lógica de negocio de todas las funciones que afectan a la tramitación de un expediente.

Todas las funciones y módulos de KONTUA deberán diseñarse y configurarse en esta herramienta de tramitación así como implementar la lógica del negocio de todas aquellas operaciones que se encuentren en el ámbito de la recaudación.

- Repositorio de hitos: Este repositorio contendrá los estados de tramitación de todos los expedientes de una manera resumida y normalizada, con el objetivo de llevar a cabo una gestión interna y la publicación del estado de los expedientes en el Front Office.

- Bandeja de entrada: Se trata de la bandeja de entrada de los expedientes y/o tareas asignadas al técnico.

### *Herramientas de Administración KONTUA*

- Módulo Analítico: En el marco del proyecto de implantación del Sistema Integral de Recaudación, se abordará el diseño y construcción de un módulo analítico que dará soporte a la Subdirección General de Recaudación, pero que tendrá un enfoque transversal. Este módulo permitirá poner a disposición de los diferentes departamentos de Hacienda la capacidad de explotar la información disponible en las bases de datos de Hacienda de cara a generar todo tipo de analíticas tanto descriptivas como predictivas.

## 3. Sistemas Propios de Back Office

- Zerga: Se trata de un futuro Sistema de Gestión Tributaria, un modelo integrado de sistemas de información de carácter Departamental, que permitirá desarrollar de manera más homogénea, accesible y eficiente las funciones y servicios que como administración tributaria tiene encomendada. El sistema se orienta hacia un modelo de infraestructuras horizontales definido para todas las áreas de la gestión tributaria donde se determinan los componentes funcionales que constituyen sistemas comunes de uso general y los elementos específicos necesarios para los diferentes conceptos impositivos.
- Ikus: Es el sistema de Inspección Tributaria. Este sistema permite obtener información permanente e instantánea ajustada a los criterios de planes de inspección, permitiendo su integración en un expediente electrónico y el cruce datos entre contribuyentes para detectar posibles defraudadores.
- Otras aplicaciones: Se trata de los sistemas de contabilidad y el sistema de interposición de recursos y reclamaciones.
- KONTUA: Será el futuro Sistema Integral de Recaudación, objeto del presente pliego. Dispondrá de módulos que provean un catálogo de funcionalidades específicas y satisfagan las necesidades de cada uno de los servicios de la Subdirección General de Recaudación.

## 4. Sistemas Externos

- **Registro de Índices:** El Registro de Índices del Registro de la Propiedad es un registro dependiente y mantenido por el Registro de la Propiedad. También es conocido como Registro Central de Índices o Registro Central de la Propiedad. Este servicio permite conocer dónde se encuentran registrados los derechos de una persona o empresa, la provincia, el municipio y el Registro de la Propiedad.
- **Entidades Colaboradoras en la Recaudación con convenio:** Las entidades que tienen establecido convenio con la Diputación Foral de Gipuzkoa se comunican con la Diputación Foral de Gipuzkoa a través de los llamados cuadernos bancarios, que establecen los protocolos para la comunicación y el intercambio de información telemático con las entidades bancarias mediante el sistema de Editran. Los cuadernos se utilizan para la obtención de información sobre cuentas, créditos, sueldos, salarios y pensiones.
- **Tesorería de la Seguridad Social:** Existe un convenio con la Tesorería de la Seguridad Social para el intercambio de información con acceso en ambos sentidos a las bases de datos para colaborar a efectos del cumplimiento de las obligaciones fiscales.
- **Ayuntamientos:** Existen convenios con los ayuntamientos para gestionar su deuda con los contribuyentes.
- **Diputaciones forales:** Existe un convenio entre las diputaciones forales: Gipuzkoa, Alaba, Bizkaia y Navarra a través de un sistema telemático para el intercambio de información de los contribuyentes.
- **AEAT:** Existen convenios de comunicación telemática para la obtención de información sobre cajas de seguridad en las diligencias de embargos.
- **Correos:** La comunicación con Correos se aborda de forma telemática, enviando un fichero con las referencias de las notificaciones. Además el seguimiento de los envíos y la recepción de los acuses de recibo se realiza de forma telemática a través del sistema SICER (Sistema Informatizado de Gestión de Envíos Registrados) que permite intercambiar toda la información sobre notificaciones mediante ficheros normalizados.
- **Registros de la propiedad:** El acceso al registro de la propiedad se trabaja de forma manual y se utiliza la página web del colegio de registradores de la propiedad para descargar de ella la información necesaria.
- **Juzgados:** La comunicación se realiza en formato papel y de forma manual.

## REQUERIMIENTOS TÉCNICOS

Se detallan a continuación los requerimientos técnicos que deberá cumplir el adjudicatario.

- Plataforma tecnológica:
  - El sistema estará basado en las especificaciones Java-EE integrable con las plataformas existentes.
  - La plataforma dará soporte a la creación de aplicaciones distribuidas, multinivel y multiplataforma.
  - Permitirá dividir el contenido estático del contenido dinámico, permitiendo utilizar sistemas de balanceo de carga, ya sea por software o por hardware.
- Servidor de datos:
  - Se utilizará el servidor de datos DB2 del Host z/OS y FILENET como gestor documental
- Servidor de aplicaciones:
  - Como servidor de aplicaciones se utilizarán WebSphere Application Server 8.5.5. y JBoss EAP 6.4.6., y ambos modelos trabajarán con Java-EE 6 y JDK 7.
  - Los jars se ubicarán siempre a nivel de servidor.
- Entorno de desarrollo:
  - Las herramientas que se utilizarán en el entorno de desarrollo serán Eclipse, WebSphere Application Server for Developers, Git y Maven.
  - Se utilizarán los frameworks de Spring, Spring MVC y Spring JDBC.
  - El adjudicatario realizará pruebas de rendimiento suficientes para garantizar un funcionamiento adecuado en su despliegue en producción, así como las de seguridad que eviten usos indebidos del sistema
- Integración Continua:
  - Se ejecutarán reglas de código (Sonar) para validar que el código a desplegar cumple los estándares de calidad mínimos definidos por IZFE y se ejecutarán los test del proyecto.
  - Se utilizará la práctica de Integración Continua en el desarrollo de software para asegurar la calidad del código.
  - Los artefactos desarrollados se validarán en IZFE y serán rechazados si no cumplen los estándares de calidad mínimos definidos por IZFE.

- **Arquitectura e Integración:**
  - Se requerirá el uso de Spring como framework para el desarrollo del proyecto.
  - La arquitectura estará basada capas para conseguir independencia y robustez de cada uno de ellos.
  - La integración con los Sistemas Comunes de Back Office se realizará utilizando los estándares y protocolos definidos por IZFE.
  - Se integrará con los Sistemas Propios de Back Office mediante comunicación síncrona y asíncrona.
  - Se integrará con los Sistemas Externos de manera telemática y automática mediante la transferencia de archivos, los cuales serán tratados posteriormente por procesos nocturnos masivos.
- **Procesos Batch:**
  - Se requerirá que los procedimientos masivos dispongan de una gestión independizada e individualizada de los trabajos y de fácil uso para usuarios finales.
- **Seguridad:**
  - El nuevo sistema deberá disponer de mecanismos y herramientas de administración de seguridad que garanticen la identificación y autenticación de usuarios, el control y registro de accesos, la integridad y la confidencialidad de la información, la disponibilidad de funcionalidad y datos, y registro de auditoría de eventos y transacciones de negocio realizadas en el sistema.
  - Se deberá utilizar Spring Security para los aplicativos Java-EE en cuanto a autenticación y autorización.
  - Se utilizará el framework de seguridad que utiliza actualmente IZFE (HDIV) para la seguridad ante vulnerabilidades.
- **Interfaz gráfica, navegación y consultas**
  - Todos los módulos que forman el sistema deberán tener la misma apariencia y seguir los mismos criterios con respecto a funcionamiento e interfaz de usuario.
  - Se deberá adoptar el estilo existente en el Departamento de Hacienda y Finanzas de la Diputación Foral de Gipuzkoa basado en Bootstrap.

- Documentación
  - Los manuales de usuario y toda la documentación del proyecto se entregará en soporte digital, y en papel en caso de que IZFE lo requiera, y se mantendrá actualizada permanentemente con las nuevas funcionalidades y modificaciones realizadas en la aplicación.
- Rendimiento
  - Se requerirá que se defina la arquitectura hardware del entorno de explotación adecuado a las necesidades de IZFE y de acuerdo con los requerimientos de sus técnicos, donde quede garantizado que el tiempo de respuesta de la aplicación sea óptimo en todo momento y para todas sus funcionalidades, sin que en ningún caso la gestión se vea afectada por una posible lentitud en la explotación.

## AYUDAS DEL SISTEMA

El desarrollo del proyecto deberá contemplar los requisitos para poder incorporar al sistema herramientas de ayuda y autoformación en el manejo del mismo (tipo TTS, por ejemplo). En ese sentido es habitual necesitar establecer un etiquetado estructurado de los elementos presentes en las interfaces de uso del sistema.

Se deben tener en cuenta dos factores para el correcto funcionamiento de las herramientas de generación de contenidos e-learning y de soporte:

- Reconocimiento de objetos durante el proceso de grabación de los contenidos en las aplicaciones: el reconocimiento de objetos proporciona una mayor eficacia (cada componente singular de la aplicación es un componente del contenido e-learning y por lo tanto susceptible de ser gestionado) y eficiencia (el proceso de grabación se alimenta de los metadatos que la aplicación ha generado para los objetos) al proceso de grabación.
- Reconocimiento del contexto para el acceso contextual a los documentos de las aplicaciones: esto permite que desde la aplicación que está ejecutándose, solo se acceda a la documentación asociada al contexto que dicha aplicación tiene en el momento. Es decir que solo se vea la información relevante.

En el caso de interfaces html en navegador, el desarrollador ha de completar correctamente los atributos de los objetos que crea. Concretamente los campos obligatorios que todo componente visual HTML debe tener son su nombre, id y tipo de componente.

Se deberá realizar un análisis del interfaz de usuario del primer prototipo disponible del sistema y, en función de dicho análisis, proponer las medidas oportunas para optimizar dichos reconocimientos de objetos y contexto cara al resto del desarrollo.

## EQUIPO DE TRABAJO

El licitador deberá proponer un equipo de trabajo constituido por el número de integrantes que estime necesario para las funciones descritas, así como para el adecuado cumplimiento de los objetivos perseguidos en el presente pliego. Dicho equipo habrá de aportar conocimiento y experiencia contrastada en la materia objeto de contratación, por trabajos realizados en el ámbito de las Administraciones Tributarias y, en concreto, del ámbito Recaudatorio.

Se considera requisito imprescindible, por parte del licitador, adscribir un equipo de personas mínimo estable durante toda la ejecución del contrato, con independencia de las que puntualmente deba asignar para la resolución de una o más funciones o tareas en forma de equipo temporal. Asimismo, deberá adscribir un Jefe de Proyecto con experiencia en asesoramiento, coordinación y dirección de proyectos tecnológicos que actuará como interlocutor válido durante la ejecución del proyecto y velará por la buena marcha y calidad del mismo.

En relación con los profesionales de la ejecución del trabajo, deberán disponer de la cualificación y la titulación adecuadas a la naturaleza de los trabajos.

## EJECUCIÓN Y GESTIÓN DEL PROYECTO

### 1. Planificación

El trabajo se organizará bajo la forma de un proyecto, que deberá finalizar en un plazo máximo de 42 meses desde su comienzo.

Se establecerán, dentro del proyecto, las fases que posibiliten el cumplimiento de objetivos intermedios, lanzando líneas de trabajo en paralelo en la medida de lo posible.

El adjudicatario deberá contemplar la realización de un prototipo de integración con Zerga en los primeros 18 meses de proyecto. La planificación deberá contemplar también la posibilidad de realizar agrupaciones funcionales por fases que permitan posibles implantaciones intermedias.

## 2. Dirección

El adjudicatario designará una persona como Responsable del Proyecto que será el responsable ante el Director del Proyecto nombrado por el "cliente" (IZFE - Departamento de Hacienda).

Corresponde al Director del Proyecto la supervisión, control y aprobación de los trabajos realizados así como determinar las correcciones que se estimen oportunas.

## 3. Organización del trabajo

El adjudicatario deberá contar con los medios propios de toda índole necesarios de cara al soporte técnico que pueda necesitar para llevar a efecto con éxito los servicios objeto del presente contrato.

Este proyecto se abordará con una participación muy activa de IZFE en el mismo. Ello supondrá que junto con la empresa adjudicataria del presente pliego, trabajará un equipo de IZFE, con diferentes perfiles e intensidades de participación.

La integración de estas personas en el equipo global del proyecto, aportando y compartiendo objetivos y compromisos, es una de las claves organizativas para el éxito de este trabajo.

En las ofertas se deberán desarrollar los planteamientos organizativos orientados a la mejor integración conjunta.

También se hará un planteamiento para asegurar la transferencia de conocimiento al personal de IZFE, del conjunto de apartados donde no haya participado con suficiente intensidad.

Por otra parte, es también previsible que las ubicaciones de los componentes del equipo sean diversas, por lo que se especificará el modelo de distribución de los recursos que se plantea, con las alternativas posibles, y con concreción de los perfiles que se prevén en cada ubicación.

Se adjuntará información sobre la composición del equipo ofertado, con un apartado específico de experiencia en la temática de negocio que aborda este proyecto y la dedicación prevista al mismo.

La autorización de cambios puntuales en la composición del equipo de trabajo requerirá de las siguientes condiciones:



- Justificación escrita, detallada y suficiente, explicando el motivo que suscita el cambio.
- Presentación de posibles candidatos con un perfil de cualificación técnica igual o superior al del miembro que pretende sustituir.
- Aceptación de dicha sustitución por parte del Director del Proyecto.

Es un objetivo prioritario del “cliente” asegurar la calidad de los trabajos realizados. La organización del proyecto y su ejecución debe ser tal que le permita obtener un seguimiento formal del avance del proyecto.

#### 4. Seguimiento y Control

El seguimiento y control del proyecto se efectuará sobre las siguientes bases:

- Para el seguimiento y control de los trabajos se constituirá un Comité de Dirección, en el que se integren representantes del “cliente” y el Responsable del Proyecto de la Empresa adjudicataria de los trabajos, con el fin de que realicen el seguimiento de lo estipulado, informando de su actividad y elevando a órganos superiores cuantas propuestas estimen oportunas. Las reuniones del Comité de Dirección tendrán lugar a petición de cualquiera de las partes y como mínimo una vez al trimestre durante la ejecución del proyecto.
- Seguimiento continuo de la evolución del proyecto por parte del Director del Proyecto, teniendo además reuniones de seguimiento y revisiones técnicas, con periodicidad mensual, con el Responsable del Proyecto, al objeto de revisar el grado de cumplimiento de los objetivos, las reasignaciones y variaciones de efectivos de personal dedicado al proyecto, las especificaciones de cada uno de los objetivos y la validación de las actividades realizadas.

## GESTIÓN DEL CAMBIO

Elaboración y ejecución de un plan de acción que facilite la comunicación y la incorporación del personal al conocimiento del proyecto, al uso de los sistemas propuestos y a la participación en su extensión e implantación

## FORMACIÓN

Por lo apuntado en el párrafo anterior, y por la entidad del cambio que se propone, merece una mención especial la necesidad de ejecutar acciones de formación específicas, en dos líneas fundamentalmente:

- A usuarios desde las perspectivas tecnológicas y funcionales.
- A técnicos de IZFE en la transmisión del conocimiento del sistema.

## MANTENIMIENTO Y SOPORTE

Aunque no será objeto del contrato resultante de la adjudicación de este expediente de contratación, y por lo tanto no se computará dentro del presupuesto máximo de licitación convenido, se presentará una oferta de mantenimiento del sistema, por un período de dos años desde la finalización e implantación del mismo.

Esta oferta de mantenimiento recogerá una propuesta de “acuerdo de nivel de servicio”, donde se desglosen los diferentes niveles de compromiso que se plantean adquirir en el mismo, mediante indicadores cuantificados (tiempo de respuesta ante incidentes, tiempo de atención al desarrollo de nuevos requisitos, etc.), así como los precios y presupuestos asociados.

También se detallarán las condiciones y recursos disponibles en la realización del servicio (personal, ubicación, medios, etc.).

Esta información NO se incluirá en ningún caso en el sobre 2 “oferta técnica”. Se incluirá en el sobre 3 “oferta económica” como información adicional.

## CONTENIDO MÍNIMO DE LA OFERTA

Para facilitar el estudio de las ofertas, se pretende que éstas se presenten en formato electrónico y con la siguiente estructura:

- Propuesta del enfoque de la solución y de los trabajos a realizar. Se indicarán:
  - Propuesta del enfoque de los trabajos a realizar.
- Organización y Seguimiento. Se indicarán:
  - Planificación detallada de actividades y metodología de actuación.
  - Organización de la gestión del proyecto.
- Otros datos que se consideren de interés por los ofertantes.

## OTRAS ESPECIFICACIONES

La actuación está cofinanciada por el Fondo Europeo de Desarrollo Regional (la contribución del FEDER supondrá el 50% del importe invertido) en el marco del Programa Operativo FEDER del País Vasco 2014-2020.