

ANEXO III

PLIEGO DE CLÁUSULAS TÉCNICAS QUE HA DE REGIR EN EL CONTRATO DE PRESTACIÓN DE SERVICIOS INFORMÁTICOS RELATIVOS AL SISTEMA DE INFORMACIÓN TRIBUTARIO Y DE RECAUDACION DEL AYUNTAMIENTO DE AVILA.

1. Objeto del contrato

Lo constituye la prestación, por parte de GESTIÓN TRIBUTARIA TERRITORIAL, S.A. (GTT), como prestador en exclusiva según certificación expedida al efecto, del Servicio de Mantenimiento y actualización del Sistema de Información Tributario y Recaudatorio.

El Sistema está diseñado bajo una arquitectura cliente/servidor multinivel, dispone de una interfaz de usuario única basada en un navegador de Internet, incorpora las herramientas necesarias para ser accedida indistintamente desde entornos Intranet/Extranet y mantiene los niveles de seguridad que son exigibles a este tipo de sistemas.

Los principales módulos en que se estructura el Sistema de Información para la Gestión Integral de Ingresos se describen en el punto 4 de este Pliego, a fin de dar una idea del contexto del Sistema de Información al que se refieren los servicios objeto de esta contratación, así como de las funcionalidades más significativas incluidas en cada uno de dichos módulos.

Dada la naturaleza reservada de los datos que se manejarán, los usuarios del Sistema podrán acceder a distintas funcionalidades, de acuerdo con un perfil en el que se recojan las autorizaciones habilitantes, mediante una identificación personal con password o certificado electrónico que se gestiona por parte de uno de los módulos de la aplicación.

2. Alcance de la contratación

El alcance de la contratación comprende:

Servicio de Mantenimiento y actualización del Sistema de Información

Comprenderá todas las actividades que garanticen que el Sistema de Información objeto del contrato se mantiene en vanguardia, desde los puntos de vista funcional y tecnológico.

Deberá contemplarse en este apartado:

- Mantenimiento correctivo

Relativo a las incidencias y/o defectos de funcionamiento que pudieran detectarse, incluyendo la reparación de los daños que se hubieran producido en los datos como consecuencia de un funcionamiento erróneo del Sistema.

○ Mantenimiento evolutivo

Incluyendo las mejoras a procesos existentes, así como nuevas funcionalidades que se lleven a cabo.

○ Mantenimiento preventivo

En prevención de problemas que pudieran producirse como consecuencia de la actualización o nuevas versiones de herramientas sobre las que se soporta el Sistema (base de datos, servidor de aplicaciones, etc.).

○ Modificaciones de carácter legal

Actualizaciones que sean consecuencia de modificaciones normativas y que deben estar preparadas antes de su entrada en vigor.

○ Atención a usuarios

Atención ágil a consultas o petición de asistencia sobre operatoria del Sistema por vía telefónica y/o telemática.

○ Soporte SGBBDD ORACLE

Soporte en la gestión de la BBDD a nivel de administración de carácter avanzado, entendida como ayuda en la definición de backups, recuperaciones de los mismos, ajustes de rendimiento y operaciones similares que afecten al departamento de TI del Ayuntamiento de Ávila" con una duración anual que deberá proponer el licitante con un mínimo de 20h y que caso de no consumirse se acumularía en años sucesivos.

3.- Garantía y calidad del servicio

Horarios de prestación de servicios

El Adjudicatario proporcionará los servicios indicados en los horarios de atención al ciudadano de lunes a viernes de 8 a 15 horas de manera ininterrumpida.

Descripción de los niveles de Acuerdo de Servicio (ANS)

Los ANS descritos a continuación representan un acuerdo el Ayuntamiento de Ávila y el Adjudicatario sobre el nivel esperado del servicio que se va a prestar.

Los acuerdos de nivel de servicio se podrán revisar anualmente, siempre y cuando exista un acuerdo mutuo entre el Adjudicatario y el Ayuntamiento.

Los ANS se han elaborado teniendo en cuenta los siguientes criterios:

- Los ANS estarán relacionados con los requerimientos definidos en el pliego de condiciones técnicas y contractuales, y tienen como objeto establecer los parámetros de calidad "mínimos" para cubrir las expectativas del Ayuntamiento de Ávila.
- Los ANS presentados, en el caso de mantenimiento correctivo, evolutivo y trabajos de explotación, se consideran extremo a extremo, es decir desde el momento en el que se recibe la solicitud hasta que la solución está disponible para el Ayuntamiento.

Todos los indicadores se medirán en periodos mensuales. A continuación se detallan dichos indicadores de nivel de servicio:

	Prioridad	Descripción	Tiempo de respuesta (horas)	Tiempo de Resolución	% de Cumplimiento
Mantenimiento (correctivo, evolutivo y corrección de errores)	Incidencia Crítica	Comportamiento distinto al descrito funcionalmente que tiene impacto en la atención al contribuyente o que está sujeto a plazos de ineludible cumplimiento. En la aplicación no existe alternativa al servicio requerido.	2	6	98%
	Incidencia Media	Comportamiento distinto al descrito funcionalmente que no tiene impacto en la atención al contribuyente y no está sujeto a plazos de ineludible cumplimiento. En la aplicación no existe alternativa al servicio requerido.	2	14	98%
	Incidencia Baja	Comportamiento distinto al descrito funcionalmente no sujeto a plazos de ineludible cumplimiento. En la aplicación existe alternativa al servicio requerido.	2	48	98%
	Recuperación Neutralización	Corrección de datos erróneos como consecuencia de un mal funcionamiento del sistema y que supone la eliminación de las consecuencias del problema	4	24	98%

	Tipo de Incidencia	Descripción	Tiempo de respuesta (horas)	Tiempo de Resolución	% de Cumplimiento
Explotación	Soporte a la explotación	Generación de listados / Consultas o actualización de información en base de datos no disponible por funcionalidad de usuario o actualizaciones masivas en base de datos	2	48	98%
	Consultas de gestión	Consultas sobre operatoria o funcionalidad del sistema. Interpretación de resultados de una operación. Orientación sobre la mejor solución a un problema tributario etc.	2	4	98%

	Consultas técnicas	Respuesta a preguntas técnicas sobre modelo de datos procesos o scripts que resuelvan incidencias o aplicaciones satélites	2	48	98%
--	--------------------	--	---	----	-----

Los tiempos de respuesta, análisis y resolución se entienden referidos al horario de prestación de servicio definido en el apartado correspondiente.

Gestión de cambios

El Adjudicatario se compromete a que los cambios del SIT propuestos se registran, evalúan, autorizan, se asignan prioridades, planifican, prueban, implantan y documentan, siguiendo los procedimientos establecidos y garantizando en todo momento la calidad y continuidad del servicio.

Los cambios que vengan por necesidades normativas ajenas al Ayuntamiento no serán considerados como bajo petición, en este caso, los desarrollos serán realizados por el Adjudicatario y estarán disponibles en el momento en que sean exigibles de acuerdo a la normativa de aprobación.

Todos los cambios generados bajo petición, correctivos y por necesidades normativas tendrán su reflejo en la documentación técnica y funcional correspondiente. Dicha documentación se entiende que forma parte de las obligaciones de la empresa en el marco del citado contrato de Servicios de Mantenimiento del Sistema Integral de Gestión Tributaria.

Gestión de versiones

Entre otros objetivos del proceso se incluyen:

- Planificar y controlar la implantación de nuevas versiones del SIGT.
- Asegurar que toda nueva versión puesta en producción y los cambios que se efectúen sean seguros y que sólo sean instalables versiones correctas, autorizadas y probadas bajo el proceso de la Gestión del Cambio anteriormente descrito.
- Comunicar y gestionar las expectativas del Ayuntamiento de Ávila durante la planificación y puesta en producción de nuevas versiones.
- Transferir el conocimiento de las nuevas funcionalidades o correcciones que se incluyen en las nuevas versiones, a usuarios y personas del Ayuntamiento de Ávila.

Procedimiento de control del cumplimiento de los Acuerdos de Nivel de Servicio (ANS)

- El Ayuntamiento, antes del día 15 de cada mes, enviará al Adjudicatario un listado de todas las incidencias cuyo plazo de resolución finalice durante el mes anterior y que se encuentren pendientes de resolver (esto es, que su resolución haya caducado a día del listado).
- Los plazos que se establecen en el cuadro anterior son aproximados y se establecerán por defecto al crear una incidencia. Motivadamente, se podrán fijar plazos superiores siempre y cuando haya acuerdo entre empresa y Ayuntamiento.

- El Adjudicatario deberá reenviar un listado con las incidencias de la lista anterior en las que se hayan incumplido los plazos, indicando en cada una de ellas las causas del incumplimiento y un nuevo plazo previsto de resolución.

Procedimiento para la atención y tramitación de incidencias

La gestión de incidencias tendrá como objetivo restaurar los niveles normales del servicio afectado tan pronto como sea posible, minimizando el impacto en el SIGT, manteniendo los niveles de calidad y disponibilidad del servicio de software de gestión.

Se habilitará el siguiente procedimiento para la atención de las incidencias entre el Ayuntamiento y el Adjudicatario. Se incluirán en este procedimiento todas las incidencias producidas, tanto las concernientes al mantenimiento como al soporte a la explotación:

- Las incidencias relativas a la aplicación tributaria SIGT deberán ser canalizadas por los usuarios finales a través del grupo de atención preferiblemente mediante envío de e-mail.
- Cuando por causa justificada la incidencia deba ser resuelta antes de una fecha determinada, el usuario final indicará la fecha límite de resolución, motivando debidamente dicha circunstancia. Además, dicho usuario deberá indicar la prioridad de manera razonada a efectos de la oportuna clasificación de la incidencia, si fuese necesario.
- Excepcionalmente, podrán ser comunicadas telefónicamente incidencias críticas, que supongan la parada de una parte importante del sistema, aunque deberá generarse una incidencia en cualquier caso para su posterior control. Los usuarios habilitados deberán ser únicamente los responsables de las áreas en las que se organiza la gestión (Jefes de sección o equivalentes y superiores)
- El Ayuntamiento no considerará cerrada una incidencia hasta que el usuario final dé el visto bueno a su resolución. La falta de visto bueno deberá ser precedida de los motivos que impliquen la no resolución.
- Los responsables de las unidades gestoras del Ayuntamiento podrán solicitar información al Adjudicatario (vía teléfono o e-mail) sobre el estado de tramitación de las incidencias reportadas por ellos o por sus unidades, que incluya la previsión del tiempo estimado de resolución.
- Es necesario precisar, que determinados tipos de incidencia no pueden ser reproducidos por los usuarios de la aplicación debido a que ocurren esporádicamente o la circunstancia que produce el error ha variado. En ese caso será responsabilidad de la empresa investigar la causa de la incidencia siempre que ello sea posible, atendiendo a que un error que no puede reproducirse o no vuelve a suceder puede que haya sido equivocadamente calificado como tal.

4. Módulos del Sistema de Información.

El Sistema de Información sobre el que deben llevarse a cabo los servicios requeridos en el presente pliego de prescripciones técnicas, consta de los siguientes módulos de gestión:

Módulo	Contenido
Archivo de personas	<ul style="list-style-type: none"> ○ Mantenimiento de personas de forma interactiva y por carga de soportes. ○ Carpeta tributaria y cuenta del contribuyente. ○ Vinculación de información digital firmada electrónicamente con el contribuyente, direcciones y domiciliaciones. ○ Vinculación con toda la información de la base de datos. ○ Tratamiento singular para grandes contribuyentes y organismos públicos. ○ Call Center tributario.
Registro	<ul style="list-style-type: none"> ○ Registro de entrada y salida de documentos integrado con el gestor de expedientes tributarios. ○ Asociación de documentos en formato digital. ○ Firma electrónica de los documentos asociados.
Gestor de expedientes	<ul style="list-style-type: none"> ○ Tramitación de todo tipo de expedientes tributarios, integrada con la base de datos. ○ Bandejas de tareas por usuarios o departamentos. ○ Integración con firma electrónica. ○ Composición y foliado del expediente firmado electrónicamente.
Gestor documental	<ul style="list-style-type: none"> ○ Mantenimiento de plantillas de documentos para la gestión tributaria. ○ Mantenimiento de versiones de las plantillas. ○ Integración de los documentos en un archivo digital independiente de la base de datos. ○ Visor de documentos electrónicos.
Procedimientos tributarios.	<ul style="list-style-type: none"> ○ Tramitación completa y electrónica de fraccionamientos, aplazamientos, suspensiones y devoluciones.
Fiscalización	<ul style="list-style-type: none"> ○ Proceso de fiscalización a priori de determinados expedientes.
Procedimiento inspector y sancionador.	<ul style="list-style-type: none"> ○ Actuaciones del procedimiento de inspección y sancionador integrado con el resto de la aplicación y en concreto con los módulos de gestión tributaria y censal, en su caso.
Domiciliaciones	<ul style="list-style-type: none"> ○ Mantenimiento de domiciliaciones individuales de forma interactiva o masiva por tratamiento de soportes bancarios. ○ Domiciliación general del contribuyente, tanto de los objetos tributarios actuales como futuros, liquidaciones y de fraccionamientos. ○ Aplicación de descuentos por domiciliación. ○ Generación y tratamiento de cuaderno 19 y sus anexos. ○ Histórico de domiciliaciones.
Valores	<ul style="list-style-type: none"> ○ Gestión completa de recibos, liquidaciones y autoliquidaciones. ○ Histórico de las gestiones realizadas en cada valor. ○ Cálculo de la deuda según el estado del valor. ○ Cálculo de la prescripción e interrupción de la prescripción.
Recaudación voluntaria	<ul style="list-style-type: none"> ○ Gestión de la puesta al cobro de tributos periódicos en periodo voluntario. ○ Gestión de la puesta al cobro de liquidaciones de ingreso directo.
Recaudación ejecutiva	<ul style="list-style-type: none"> ○ Pase de los valores de voluntaria a ejecutiva y gestión del proceso de puesta al cobro de valores en ejecutiva. ○ Carga en ejecutiva de valores externos. ○ Reposiciones a voluntaria. ○ Formación de expedientes ejecutivos.

Módulo	Contenido
Procedimiento de embargo	<ul style="list-style-type: none"> ○ Solicitud de información de forma individual o masiva de cuentas, salarios, vehículos, créditos, inmuebles y de otros tipos de bienes. ○ Introducción de resultados. ○ Embargo de bienes. ○ Subasta de bienes. ○ Gestión de fallidos. ○ Derivación de responsabilidad.
Gestión de cobro	<ul style="list-style-type: none"> ○ Gestión de todo tipo de cobro de forma interactiva o masiva.
Selector de información	<ul style="list-style-type: none"> ○ Selección masiva de elementos de la base de datos mediante la combinación de parámetros para su posterior gestión.
Notificaciones	<ul style="list-style-type: none"> ○ Gestión de todo tipo de notificaciones de documentos generados por la aplicación de forma individual o masiva. ○ Generación de remesas de notificación y su seguimiento.
Contabilidad auxiliar	<ul style="list-style-type: none"> ○ Conciliación bancaria. ○ Cuadre contable de las operaciones tributarias ○ Generación de ficheros de intercambio con el Sistema contable corporativo.
Administración de perfiles y seguridad.	<ul style="list-style-type: none"> ○ Alta y baja de usuarios y asignación de funcionalidad a los usuarios en base a su función en la Organización.
Seguimiento y Control	<ul style="list-style-type: none"> ○ Seguimiento en tiempo real de la Recaudación, Embargos, Prescripción, Suspensión, Expedientes de gestión, Asistencias, Base de datos de personas, Domiciliaciones.
Servicios Web	<ul style="list-style-type: none"> ○ Acceso e integración en tiempo real con otros Sistemas basado en tecnología SOAP.
Oficina Virtual	<ul style="list-style-type: none"> ○ Acceso de los contribuyentes mediante certificados digitales, con las siguientes opciones: <ul style="list-style-type: none"> ▪ Acceso a toda su información tributaria, incluido el estado de sus expedientes ▪ Pago de valores mediante cargo en cuenta en entidades financieras o a través de la plataforma de pago de Red.es u otra designada por el Organismo Autónomo. ▪ Autoliquidación vehículos, tasas y precios públicos. ▪ Domiciliaciones. ○ Acceso de Colaboradores sociales mediante convenio y asignación de claves de acceso: ○ Obtención de certificados de deudas en el IBI. ○ Autoliquidación asistida de IVTM y IIVTNU. ○ Autoliquidación asistida de tasas y precios públicos.
Carga automatizada de soportes	<ul style="list-style-type: none"> ○ Cuadernos bancarios y ficheros SICER.
Gestión tributaria del IBI	<ul style="list-style-type: none"> ○ Procesos de validación, carga y actualización de de los objetos tributarios del IBI mediante tratamiento de soportes catastrales. ○ Procesos de gestión tributaria de IBI Urbana, Rústica y características especiales: exenciones, bonificaciones y no sujetos. ○ Cálculo y generación de recibos. ○ Cálculo y generación de liquidaciones de forma interactiva y masiva por tratamiento de ficheros Doc.
Gestión catastral.	<ul style="list-style-type: none"> ○ Tramitación de alteraciones jurídicas –cambio de estructura de la

Módulo	Contenido
	propiedad- <ul style="list-style-type: none"> ○ Integración mediante SW con la base de datos de la DGC y gestión de alteraciones de orden jurídico. ○ Tramitación del resto de alteraciones catastrales (902) y alteraciones no declaradas. ○ Generación y tratamiento de todos los ficheros catastrales. ○ Visualizador GIS integrado con la información territorial.
Vehículos	<ul style="list-style-type: none"> ○ Generación de autoliquidaciones asistidas de forma presencial o por Internet ○ Mantenimiento de Objetos tributarios de forma interactiva, por tratamiento de soportes de la DGT ○ Procesos de gestión tributaria de IVTM: exenciones y bonificaciones. ○ Cálculo y generación de recibos. ○ Cálculo y generación de liquidaciones de forma interactiva y masiva por tratamiento de los ficheros de la DGT.
Gestión tributaria y censal del IAE	<ul style="list-style-type: none"> ○ Gestión censal de IAE ○ Procesos de gestión tributaria del IAE: exenciones y bonificaciones. ○ Cálculo y generación de recibos. ○ Cálculo y generación de liquidaciones de forma interactiva y masiva por tratamiento de las cintas trimestrales de la AEAT.
IIVTNU	<ul style="list-style-type: none"> ○ Generación de autoliquidaciones de forma presencial o por Internet ○ Carga e integración de los ficheros ANCERT y generación de requerimientos masivos en los casos de ausencia de presentación. ○ Generación de liquidaciones.
ICIO.	<ul style="list-style-type: none"> ○ Generación de liquidaciones provisionales ○ Registro de finales de obra y presupuesto ○ Generación de Liquidaciones definitivas. ○ Integración con urbanismo mediante SW.
Tasas y Precios Públicos.	<ul style="list-style-type: none"> ○ Mantenimiento de parámetros y tarifas. ○ Generación de objetos tributarios vinculados al territorio. ○ Generación de autoliquidaciones, liquidaciones y recibos, partiendo de los objetos tributarios.