



29 SEP 2014

Sesión de

APROBADO

p. a. de la Junta de Gobierno Local
El Secretario,



**PLIEGO DE PRESCRIPCIONES TÉCNICAS
QUE SIRVEN DE BASE PARA LA
CONTRATACIÓN DE UN SISTEMA DE
INFORMACIÓN TRIBUTARIA Y
RECAUDATORIO PARA EL
AYUNTAMIENTO DE SANTANDER**



CUADRO RESUMEN DE CARACTERÍSTICAS

Referencia del contrato: SGTR-14

OBJETO DEL CONTRATO

Constituye el objeto del presente concurso la contratación de un sistema de información tributario y recaudatorio, y gestión de los ingresos públicos municipales por los servicios competentes de este Ayuntamiento, consistente en el suministro e implantación de una aplicación informática, así como de los servicios necesarios para la migración de la información actual y la explotación del mismo por el Ayuntamiento de Santander, en la forma que se determina en las prescripciones técnicas del presente pliego.

CENTRO DESTINATARIO

Centro de Tecnologías de la Información (Servicio de Informática y Comunicaciones)
--

PRESUPUESTO FORMULADO POR LA ADMINISTRACIÓN

<i>Total Contrato a 10 años (IVA excluido)</i>	<i>2.399.600,00€</i>
<i>(IVA 21%)</i>	<i>503.916,00€</i>
<i>Total Contrato a 10 años con IVA</i>	<i>2.903.516,00€</i>

PLAZO DE EJECUCIÓN

DURACIÓN DEL CONTRATO	<i>10 años.</i>
-----------------------	-----------------



CUADRO RESUMEN DE CARACTERÍSTICAS

Referencia del contrato: SGTR-14

OBJETO DEL CONTRATO

Constituye el objeto del presente concurso la contratación de un sistema de información tributario y recaudatorio, y gestión de los ingresos públicos municipales por los servicios competentes de este Ayuntamiento, consistente en el suministro e implantación de una aplicación informática, así como de los servicios necesarios para la migración de la información actual y la explotación del mismo por el Ayuntamiento de Santander, en la forma que se determina en las prescripciones técnicas del presente pliego.

CENTRO DESTINATARIO

Centro de Tecnologías de la Información (Servicio de Informática y Comunicaciones)
--

PRESUPUESTO FORMULADO POR LA ADMINISTRACIÓN

<i>Total Contrato a 10 años (IVA excluido)</i>	<i>2.399.600,00€</i>
<i>(IVA 21%)</i>	<i>503.916,00€</i>
<i>Total Contrato a 10 años con IVA</i>	<i>2.903.516,00€</i>

PLAZO DE EJECUCIÓN

DURACIÓN DEL CONTRATO	<i>10 años.</i>
-----------------------	-----------------



INDICE

INDICE	3
1. CONSIDERACIONES GENERALES	4
2. OBJETIVO DEL PROYECTO	5
2. REQUERIMIENTOS DEL NUEVO SISTEMA	6
2.1 ALCANCE DE LA CONTRATACIÓN	6
2.2 ARQUITECTURA DEL SISTEMA	7
2.2.1 Capa de Datos	7
2.2.2 Capa de Aplicación	7
2.3. Capa de Presentación	8
2.3 ENTORNOS DE EXPLOTACIÓN Y PRE-EXPLOTACIÓN	8
2.4 SEGURIDAD	9
2.5 DESPLIEGUE DE COMPONENTES, ACTUALIZACIONES Y CAMBIOS DE VERSION	10
2.6 RENDIMIENTO	11
2.7 DOCUMENTACIÓN.	11
2.8 CODIGO FUENTE	11
2.9 PROCESOS MASIVOS	11
2.10 MIGRACION DE DATOS DEL SISTEMA ACTUAL.	12
2.11 RELACIÓN CON SISTEMAS EXTERNOS	13
2.12 SUBSISTEMA DE INFORMACION PARA USUARIOS FINALES.	14
2.13 GESTION DE DOCUMENTOS.	15
2.14 POLITICAS DE DESARROLLO Y MANTENIMIENTO.	15
2.15 LICENCIAS DE PRODUCTOS DE TERCEROS.	15
2.16 REQUERIMIENTOS FUNCIONALES.	15
2.17 REQUISITO DE SOLVENCIA TECNICA	20
2.18 MEJORAS	21
2.19 PROTOTIPO.	21
2.20 PROPIEDAD INTELECTUAL DEL SISTEMA DE INFORMACIÓN	21
2.21 SOPORTE A LA GESTION Y EXPLOTACION	21
2.22 PRESTACION DE SERVICIOS DE MANTENIMIENTO	22
2.22.1 Mantenimiento Evolutivo	23
2.22.2 Mantenimiento Correctivo.	23
2.23 EQUIPO DE TRABAJO.	24
2.24 DIRECCIÓN DEL PROYECTO.	24
2.25 SEGUIMIENTO Y CONTROL DEL PROYECTO.	25
2.26 GARANTÍA DE DEVOLUCIÓN DEL SERVICIO	25
2.27 SEGURIDAD Y CONFIDENCIALIDAD	25
2.28 OFERTAS	26



1. CONSIDERACIONES GENERALES

El Ayuntamiento de Santander viene llevando a cabo distintas actuaciones encaminadas a la modernización de los servicios administrativos municipales, con el objeto de incrementar la eficiencia en la gestión, mejorando al mismo tiempo la calidad de los servicios que se prestan a los ciudadanos y facilitando su accesibilidad.

La Ley 11/2007 de 22 de junio, de Acceso Electrónico de los Ciudadanos a los Servicios Públicos, ha abierto un proceso que deberán seguir todas las Administraciones Públicas para que los ciudadanos puedan utilizar distintos canales de acceso a los servicios públicos, permitiéndoles realizar tramitaciones administrativas y conocer el estado de sus expedientes.

Con la ejecución del presente proyecto, se inicia un proceso de modernización de los departamentos relacionados con los ingresos municipales procedentes de la gestión de los recursos propios, con las consiguientes mejoras que de ello deben desprenderse, tanto en el ámbito económico como en la mejora del servicio que se presta a los ciudadanos y empresas.

El nuevo sistema de información deberá permitir llevar a cabo una gestión integral del contribuyente u obligado al pago, facilitando, desde cualquier punto de atención o unidad administrativa periférica del Ayuntamiento, la resolución de cualquier gestión de carácter tributario que plantee un ciudadano, eliminando la compartimentación basada en conceptos impositivos o funciones administrativas específicas, que tantas molestias provoca a los ciudadanos.

En todo caso, el presente proyecto deberá garantizar el cumplimiento por el Ayuntamiento de la Ley 11/2007 de 22 de junio, de Acceso Electrónico de los Ciudadanos a los Servicios Públicos, en lo que a las áreas de gestión tributaria, inspección y recaudación se refiere.

Los licitadores deberán aportar toda la documentación necesaria para evaluar el alcance funcional del sistema de información, así como los servicios tecnológicos y profesionales que incluyen en su oferta, ya que serán la base del estudio para la valoración de las propuestas.

La oferta del adjudicatario, junto con el contrato a celebrar, serán los elementos de referencia para evaluar la correcta ejecución del proyecto, que en todo caso será acorde con las exigencias de este pliego de condiciones y las obligaciones legales.



2. OBJETIVO DEL PROYECTO

El objeto del proyecto es la modernización de los departamentos de Gestión, Inspección y Recaudación de los ingresos del Ayuntamiento de Santander, concretándose en:

- Puesta en marcha de un Sistema de Información Tributario, Recaudatorio y Gestión destinado a cubrir las funcionalidades de gestión, inspección y recaudación de los ingresos municipales, tanto en periodo voluntario como ejecutivo.
- Realización de los trabajos necesarios para su parametrización y adaptación.
- Migración de datos desde el sistema de información actualmente utilizado por el Ayuntamiento, hacia el nuevo sistema, de acuerdo a un plan de migración que presente la empresa adjudicataria y apruebe el Ayuntamiento.
- Formación técnica y de usuarios necesaria para su explotación a través de un plan de formación.
- Soporte presencial durante la puesta en marcha, de acuerdo a un plan de implantación.
- Elaboración de un plan de gestión del cambio dentro del ayuntamiento y ejecución durante la implantación del cambio de modelo administrativo estanco o departamental, al modelo de gestión integral del contribuyente u obligados desde los distintos servicios tributarios afectados del Ayuntamiento, tanto los existentes en las oficinas centrales como aquellos que prestan atención a estos efectos en oficinas municipales periféricas.



2. REQUERIMIENTOS DEL NUEVO SISTEMA

2.1 ALCANCE DE LA CONTRATACIÓN

El alcance de la contratación contempla un Sistema de Información Tributario, Recaudatorio y Gestión de los ingresos municipales, el soporte a la explotación y el soporte a la gestión de dicho Sistema.

Para la correcta explotación de la aplicación informática, el adjudicatario deberá realizar las tareas necesarias de parametrización y adaptación e integración, debiendo contemplar para ello:

- Aportación de personal altamente cualificado en las áreas de gestión objeto del proyecto y expertos en la aplicación informática ofertada, para analizar los requerimientos de implantación y parametrización necesarios, según plan de trabajo a presentar.
- Implantación de todos los componentes necesarios para la operatividad de las funcionalidades de la aplicación en la infraestructura tecnológica destinada al efecto.
- Parametrización del Sistema.
- Adecuación de expedientes tributarios y modelos documentales existentes e integración con el gestor de Expedientes Municipal, al menos en las operaciones de firma.
- Migración de datos desde el sistema actual hacia el nuevo sistema incluyendo tanto datos actuales (expedientes vivos) como históricos de al menos 5 ejercicios cerrados, sin perjuicio que, por exigencias legales, hubiera de aumentarse el periodo.
- Pruebas y validación.

Formación del personal de las áreas implicadas en cuatro niveles:

- Formación de usuarios de Gestión, Inspección y Recaudación.
- Formación de usuarios de Atención al Ciudadano.
- Formación de usuarios de Dirección.
- Formación de usuarios Técnicos.
- Formación del personal de empresas colaboradoras en la Gestión, Inspección y Recaudación de los Ingresos Municipales



Asistencia presencial a jornada laboral completa para la puesta en marcha del Sistema. Deberá acreditarse que el personal destinado a prestar esta asistencia ha participado previamente en idénticas tareas, en Ayuntamientos del mismo o superior tamaño que Santander.

El perfil de los profesionales destinados a prestar la asistencia presencial deberá ser acorde, en su experiencia con las necesidades particulares que, en cada momento, vaya teniendo el Ayuntamiento. El licitador deberá acreditar dicho perfil de profesionales mediante un completo plan de implantación donde se detallen los perfiles y tareas de cada persona implicada.

2.2 ARQUITECTURA DEL SISTEMA

El Sistema debe estar diseñado bajo una arquitectura Web multinivel, disponiendo de interfaz de usuario única basada en un navegador de Internet, e incorporando las herramientas necesarias para ser accedida desde entornos Intranet/Extranet indistintamente, manteniendo los niveles de seguridad que son exigibles para este tipo de aplicaciones.

La arquitectura tecnológica estará basada en un modelo a tres niveles como mínimo, contemplando al menos los siguientes:

2.2.1 Capa de Datos

La capa de datos deberá estar implementada bajo el motor de base de datos Oracle, y ser compatible con la versión 10g R2 y superiores, particularmente versión 12c.

Se valorará la capacidad y experiencia de las empresas ofertantes en cuanto a su dominio de la Administración de este motor de BBDD.

2.2.2 Capa de Aplicación

La capa de aplicación debe estar diseñada y construida con una filosofía de diseño transaccional, optimizado para un entorno WAN/LAN, disponiendo de un gestor de transacciones intermedio que gestione y optimice el flujo de las mismas.

Deberán especificarse claramente los productos y herramientas software utilizadas tanto en el diseño como en la construcción de la capa de aplicación ofertada.

Se valorará las posibilidades de interoperabilidad que ofrece esta capa, ya que de ello depende en gran medida la facilidad de integración del sistema ofertado con los sistemas implantados actualmente en el Ayuntamiento de Santander. En cualquier caso, todos los sistemas implantados deberán poder integrarse y adaptarse a los sistemas actuales implantados en el ayuntamiento de Santander



2.3. Capa de Presentación

El servidor Web deberá ofrecer a los clientes finales (navegador Internet) todos los componentes necesarios para sus transacciones. Estos componentes deberán estar diseñados bajo la misma filosofía de proceso transaccional del resto de elementos del sistema. Se valorará el uso de herramientas y lenguajes de alto nivel para la definición de componentes de interfaz de usuario.

El diseño de la aplicación informática propuesta deberá estar orientado hacia la navegabilidad lógica entre sus diferentes módulos, ofreciendo a los usuarios la posibilidad de acceder de forma intuitiva, y como parte de una misma transacción, a otros módulos del sistema, conservando los puntos de retorno previos y permitiendo, en su caso, la realización de otras operaciones, que pudieran ser distintas de aquella que motivó el acceso inicial.

El interfaz de usuario deberá estar diseñado y construido bajo criterios de ergonomía para el usuario, ofreciendo un entorno de operación intuitivo, consistente y guiado.

La Interfaz de usuario única estará basada en navegador internet. Se tendrá en cuenta de cara a la valoración, el uso de tecnologías extendidas y modernas en esta capa como son HTML5, CSS3 y javascript.

La explotación del Sistema deberá poder realizarse mediante distintos navegadores, contemplando al menos Internet Explorer, Mozilla Firefox y Google Chrome, con especial hincapié en Internet Explorer versiones 9 y superiores, al ser el navegador corporativo del Ayuntamiento. El diseño de la aplicación deberá permitir su explotación desde "clientes ligeros", no requiriendo en ningún caso configuraciones potentes de hardware, facilitando de este modo el uso de la mayor parte de los ordenadores actualmente operativos.

2.3 ENTORNOS DE EXPLOTACIÓN Y PRE-EXPLOTACIÓN

Deberán especificarse claramente los entornos de explotación y de pre-explotación, éste último requerido con el fin de poder verificar la correcta funcionalidad del producto a través de la realización de cuantas pruebas fueren necesarias en las fases de implantación, migración y explotación posterior del sistema. Se detallarán los citados entornos al máximo nivel, especificando la arquitectura de los sistemas, así como los requerimientos mínimos en cuanto a almacenamiento, servidores, etc. Se valorarán los conocimientos y aportaciones técnicas de las Empresas ofertantes en cuanto a la integración óptima de la aplicación en los entornos de comunicaciones y redes ya existentes en el Ayuntamiento, cuya información podrá solicitarse por parte de los interesados en la presente licitación.



2.4 SEGURIDAD

Se valorará el hecho de que los ofertantes posean la acreditación de que la aplicación ofertada cumple lo requerido por la Ley de Protección de Datos, debiendo aportar, en su caso, copia del certificado de auditoría pertinente.

Dada la tipología de la información a manejar en el ámbito tributario y recaudatorio, se valorará el que dicha auditoría haya sido realizada de acuerdo con el nivel "alto" de protección de datos especificado en dicha Ley. Igualmente se valorará la adecuación de los sistemas al Esquema Nacional de Seguridad.

Las ofertas deben especificar claramente las soluciones que aportan a los procesos conocidos de forma estándar en los foros de seguridad como AAA (Authentication, Autorization, Accounting → Autenticación, Autorización, Registro).

Como requerimientos básicos:

- La aplicación debe proporcionar funcionalidad propia en cuanto a los controles de acceso a la misma, así como disponer de funciones que permitan personalizar, para cada perfil de usuario, sus características de acceso y operatividad. La administración de los perfiles debe estar centralizada en una figura (Administrador de perfiles) asociada a una o varias personas dentro del Ayuntamiento, quienes serán responsables de la asignación, modificación y/o denegación de permisos de acceso a los usuarios del sistema.
- Debe existir la posibilidad de definir perfiles de usuarios externos al propio Ayuntamiento, con el fin de proporcionar diferentes funcionalidades de Gestión integral de ingresos a colectivos concretos y a contribuyentes u obligados debidamente identificados.
- El módulo de seguridad debe ofrecer a cada usuario únicamente las funcionalidades asociadas a su perfil. Se valorará la existencia de una herramienta de administración de perfiles manejable por personal no informático, y desde la cual se permita personalizar el entorno de la aplicación bajo la premisa inicialmente requerida (interfaz de usuario determinado por su perfil).
- El módulo de seguridad debe disponer de funciones de verificación de caducidad de palabras de paso, dato que debe ser parametrizable, así como mecanismos de validación de formato de palabras de paso (longitud mínima, símbolos, reglas), provocando la desactivación ante un número determinado de intentos fallidos de acceso en el proceso de autenticación.
- El módulo de seguridad debe registrar todos los movimientos realizados por cada usuario, a nivel de transacción puntual, incluyendo intentos de acceso infructuosos que se puedan producir. Estas trazas de auditoría deben permitir un control exhaustivo e integrado de las operaciones sobre el sistema.



- La aplicación dispondrá de un fichero histórico de movimientos para las operaciones relacionadas con la Gestión, Inspección y Recaudación de los ingresos municipales, ofreciendo consultas e informes específicos que permitan auditar las operaciones llevadas a cabo en base a múltiples criterios, permitiendo obtener su estado y características tanto cronológica como operativamente.
- Se requerirá la posible utilización de diferentes certificados digitales (al menos los reconocidos por @firma) y del DNI electrónico como parte del proceso de Autenticación.
- La aplicación deberá incorporar mecanismos que permitan la firma electrónica de los documentos que se generen en el propio sistema.
- Se valorará la existencia de herramientas de auditoria que permitan facilitar el diagnóstico y tratamiento de incidencias.
- Se requerirá que la plataforma ofertada se pueda integrar con el sistema de validación de usuarios internos del Ayuntamiento (Integración LDAP) y con el sistema de validación de ciudadanos (LDAP Portal del Ciudadano).
- Se valorarán las medidas de seguridad específicas, para aquellos módulos enfocados a dar un servicio al contribuyente a través de un portal web, o servicio web. Estas medidas específicas deberán estar enfocadas a los resolver los problemas habituales de seguridad, como ataques de fuerza bruta, ataque DDOS, robos de bases de datos de contraseñas e información de pago, etc...

2.5 DESPLIEGUE DE COMPONENTES, ACTUALIZACIONES Y CAMBIOS DE VERSION

La aplicación debe disponer de procedimientos y utilidades para realizar tanto el despliegue de los componentes de cliente necesarios en el momento de implantar la misma, como en las sucesivas actualizaciones y cambios de versión, teniendo en cuenta que los usuarios finales de la aplicación no disponen de privilegios de administración sobre sus equipos de trabajo.

Asimismo, debe disponer de procedimientos y utilidades para realizar las actualizaciones de los componentes de los sistemas servidores de forma sencilla y con salvaguardia de versión anterior, para el caso de que se produzcan problemas en el proceso. Se valorará especialmente la facilidad con la que se puedan realizar estas actividades en forma desatendida o remota.



2.6 RENDIMIENTO

La aplicación deberá de disponer de una serie de herramientas que permitan obtener métricas de rendimiento en los distintos niveles o capas que forman la arquitectura de la plataforma. Estas métricas irán enfocadas a la localización de problemas de rendimiento en procesos del “día a día” o en procesos batch de larga duración. Las métricas deberán ser lo suficientemente detalladas como para poder localizar, en que parte específica de la plataforma se está produciendo un cuello de botella o un bajón del rendimiento (Potencia de Proceso, falta de memoria, rendimiento de BBDD, Rendimiento de servidor de aplicaciones, rendimiento de Capa cliente, etc...).

2.7 DOCUMENTACIÓN.

Los manuales de usuario se entregarán en formato papel y electrónico, debiendo ser objeto de actualización permanentemente en función de las nuevas funcionalidades y modificaciones realizadas en la aplicación, bien porque se realicen a petición del Ayuntamiento o bien porque vengan impuestas por imperativo legal o recomendadas por los órganos externos de fiscalización de las entidades locales..

La aplicación debe entregarse documentada en cuanto al modelo de datos y APIs de integración, de tal forma que el Ayuntamiento pueda disponer del conocimiento necesario pueda explotar la información de forma independiente. Esta documentación deberá incluir al menos:

- Un diagrama del modelo de datos, agrupado por áreas o módulos de la aplicación.
- Una definición de cada método que se incluye en la API, con los parámetros de entrada y salida, tipos de datos que usan, y definición detallada de la acción que realiza cada uno de estos métodos manejando los mismos términos y conceptos que se usan dentro de los módulos de aplicación.
- Ejemplos de consumo de los principales métodos de la API en un lenguaje de alto nivel y de amplia extensión (Java, C#, etc...).

2.8 CODIGO FUENTE

Las Empresas ofertantes deberán garantizar la disponibilidad del código fuente de la aplicación por el Ayuntamiento, en el caso de que se produjeran circunstancias que impidieran al adjudicatario seguir llevando a cabo su correcto mantenimiento. Cuando el código fuente sea reclamado, la Empresa ofertante deberá entregar la versión de código que se corresponda con la release que está ejecutando en ese momento el Ayuntamiento.

2.9 PROCESOS MASIVOS

La aplicación dispondrá de una herramienta de planificación de procesos masivos, mediante la cual el Ayuntamiento podrá administrar la ejecución y control de trabajos



fuera del entorno transaccional. Se valorará la disponibilidad de utilidades para este tipo de tareas así como las técnicas desarrolladas para evitar que estos procesos masivos no afecten al rendimiento de las operaciones día a día del resto de usuarios que trabajan con la plataforma.

2.10 MIGRACION DE DATOS DEL SISTEMA ACTUAL.

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

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

En el plan de trabajo que se debe aportar en la oferta, se deberán detallar las fases de este proceso de migración, las actividades a desarrollar en las mismas y los recursos disponibles para realizarlas, indicando los perfiles de profesionales de dichos recursos.

El plazo máximo para la migración de los datos se establece en 9 meses con la excepción de los expedientes abiertos en periodo ejecutivo, que por la carga de trabajo que ello supone, podrá prolongarse a doce meses. Se valorará la reducción de este plazo. En cualquier caso, no se considerarán viables plazos inferiores a 6 meses.

La migración debe contemplar no solo datos actuales (expedientes vivos), sino también históricos de los últimos 5 ejercicios, salvo que, por exigencias legales, deba de ampliarse. Con esta premisa, la migración deberá cubrir todas las entidades relacionadas con los módulos contemplados en este pliego, tales como:

Entidad	Descripción
Personas	Datos de identificación y personales de las contribuyentes u obligados, terceros, interesados, representantes, etc... Cualquier persona o entidad que tenga alguna relación con la gestión de los ingresos del Municipio
Territorio	Callejero, Portales, Direcciones, Trameros, Municipios, Provincias, y cualquier otra entidad relacionada tanto con el ámbito Municipal como con el nacional
Domiciliaciones	Domiciliaciones sobre los distintos objetos tributarios que tenga asociado cada persona.
Padrones y Censos	Padrones y Censos periódicos de IBI, IAE, Vehículos, Kioscos, Mercados, etc. Todos los objetos tributarios que serán gestionados por la nueva plataforma. El alcance se extiende tanto a los tributos periódicos como a Tasa y Precios públicos o cobro de alquileres de viviendas patrimonio de este Ayuntamiento
Liquidaciones	Liquidaciones, sea cual sea la modalidad, de IBI, IAE, Plusvalías, Vehículos, Kioscos, Mercados, Rentas, Sanciones, etc... Todos los objetos tributarios que serán gestionados por la nueva plataforma.
Recibos	Todos los recibos asociados a los objetos tributarios y el



	conjunto de operaciones y estados asociados a estos.
Expedientes de Ejecutiva	Todos los expedientes gestionados en periodo ejecutivo y actuaciones que se deriven de los mismos, incluidas notificaciones y embargos, así como otras actuaciones existentes en los mismos
Expedientes de Inspección	

Se valorará la inclusión en la propuesta de acuerdos con los fabricantes o integradores de las diferentes plataformas implantados actualmente en el Ayuntamiento y que son objeto de ser sustituidas por el sistema ofertado, enfocados a la cesión de la información necesaria para garantizar el éxito de la migración de datos. En caso de no haber acuerdos, se valorará también el conocimiento que poseen los profesionales asignados al proyecto, de los modelos de datos y plataformas de datos Municipales.

2.11 RELACIÓN CON SISTEMAS EXTERNOS

La implantación del sistema contemplará el enlace e interoperabilidad con el sistema de información contable actualmente utilizado por el Ayuntamiento.

El Ayuntamiento pondrá a disposición de los licitadores que lo soliciten, la información correspondiente a otros sistemas corporativos adicionales susceptibles de ser integrados con la aplicación tributaria a contratar, debiendo tener en consideración la integración con otras Entidades Públicas o Privadas con las que existen actualmente Convenios de Colaboración para la Gestión, Inspección y Recaudación de los ingresos municipales.

El licitador deberá incluir en su propuesta la relación de plataformas que se compromete a integrar, así como su alcance y que se incluyen en el precio de su oferta o, en su caso, el importe que facturaría al Ayuntamiento por la realización de dichos trabajos, adicionalmente al precio de licitación. Durante el proceso de valoración sólo se tendrán en cuenta aquellas propuestas de integración que describan con suficiente detalle cómo se va a efectuar la misma.

La lista de plataformas que dispone el Ayuntamiento actualmente y que son objeto de integración al interaccionar con la plataforma de Gestión Tributaria es la siguiente:

Plataforma	Nombre de Producto	Fabricante
Gestor de Expedientes	Firmadoc	Aytos
Firma Electrónica	Firmadoc	Aytos
Gestor Documental	Firmadoc	Aytos
Oficina Virtual	Accede	Aytos
Registro	Invesicres	IECISA
Padrón de Habitantes	Alia	TGI
Gis	ArcGis Server	ESRI
Contabilidad	Sicalwin	Aytos



El Ayuntamiento dispone actualmente de un portal corporativo y varios portales de distintos fabricantes que ofrecen servicios on-line a los ciudadanos, teniendo la intención de integrar todos estos servicios a medio plazo con el fin de facilitar a los ciudadanos y empresas su relación con nuestra administración. Se requiere, por tanto, que las diferentes funcionalidades ofrecidas por la solución ofertada sean integrables en un portal ciudadano independiente, desde la autenticación, hasta la carpeta ciudadana, pasando por los diferentes trámites soportados por la aplicación. En la oferta se especificarán los mecanismos que el Ayuntamiento deberá utilizar para lograr la citada integración, teniendo en cuenta que la funcionalidad mínima a integrar será:

- Registro de Usuarios
- Catálogo de Trámites
- Buscador de Trámites
- Inicio de Expedientes
- Consulta de Expedientes
- Validación de documentos
- Pasarela de pago

Asimismo, deberán especificarse las plataformas de terceros que integra la solución, tales como ANCERT, pasarelas de pago, servicios de notificación, etc.

Igualmente la plataforma deberá disponer de mecanismos para que las aplicaciones externas puedan integrarse con ella. Se valorará por tanto el enlace vía Web-Services, así como los métodos y procesos mediante los cuales la aplicación permita su integración de forma efectiva. Se valorará igualmente la adecuación al Esquema Nacional de Interoperabilidad.

2.12 SUBSISTEMA DE INFORMACION PARA USUARIOS FINALES.

El sistema deberá contemplar herramientas de consulta para usuarios finales no informáticos, mediante las cuales éstos puedan diseñar informes basados en los datos de Gestión Tributaria y Recaudación. Se valorará la integración de estas herramientas en el sistema ofimático MS Office y Open Office/Libre Office

Se valorará la existencia de escenarios preconfigurados orientados al usuario final, donde se le ofrezcan opciones de selección asociados a procesos tributarios habituales.

El sistema deberá ofrecer un conjunto suficiente de informes preconfigurados, los cuales deberán poder ser modificados por usuarios finales autorizados a través de herramientas que no revistan gran complejidad en la tarea de edición de las plantillas. Las mismas herramientas podrán ser utilizadas para la creación de nuevas plantillas.

La aplicación ofrecerá la posibilidad de realizar simulaciones a efectos de hacer previsiones, planes y programas tributarios para ejercicios sucesivos, permitiendo confeccionar listas cobratorias, tipos de gravamen, recaudación, etc. En particular, para la obtención de información que pueda ser requerida por organismos externos, o a efectos estadísticos, el aplicativo deberá permitir obtener información sobre número de



contribuyentes, objetos tributarios, exenciones, bonificaciones, bases liquidables, cuotas integras, etc.

2.13 GESTION DE DOCUMENTOS.

La aplicación deberá contener herramientas para el tratamiento de los documentos que se generen desde la misma, contemplando el control de versiones por contenido (reimpresiones según formato vigente en el momento de la impresión inicial). Se valorará la facilidad de uso de estas herramientas por parte de personal no informático.

Se valorará también la integración de estas herramientas con la plataforma de gestión documental del Ayuntamiento tal como se describe en el apartado de relación con sistemas externos.

2.14 POLITICAS DE DESARROLLO Y MANTENIMIENTO.

Las Empresas ofertantes deberán detallar las políticas, metodologías, recursos e infraestructuras asignadas al desarrollo y mantenimiento de la aplicación. Se valorará la existencia de utilidades integradas de auditoria que permitan un diagnóstico rápido de las incidencias que puedan surgir.

Deberá garantizarse el acceso de los administradores de sistemas y de Base de Datos del Ayuntamiento de Santander a los entornos de trabajo que vayan a ser implementados (pre-producción, producción).

En la oferta se describirá con suficiente detalle la política de copias de seguridad

2.15 LICENCIAS DE PRODUCTOS DE TERCEROS.

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

2.16 REQUERIMIENTOS FUNCIONALES.

La cobertura funcional de la aplicación deberá ser, como mínimo, la que figura a continuación:

Módulo	Contenido
Administración de perfiles y seguridad.	○ Alta y baja de usuarios y asignación de funcionalidad a los usuarios en base a su función en la Organización.
Herramientas	○ Herramientas de configuración, parametrización, etc.



Módulo	Contenido
administrativas	<ul style="list-style-type: none">○ Herramientas de monitorización, medición y tuning de la aplicación
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.○ Funcionalidades de Call Center tributario.○ Herramientas para gestionar personas duplicadas○ Integración con Padrón de Habitantes Municipal
Territorio	<ul style="list-style-type: none">○ Definición del Territorio Municipal de acuerdo a la normativa INDALO, identificando como mínimo las entidades de callejero, números postales y direcciones postales.○ Herramientas de mantenimiento del Territorio Municipal○ Herramientas de mantenimiento del Territorio no Municipal.○ Enlace del territorio Municipal con el territorio de Catastro○ Herramientas para detección y corrección de duplicados○ Enlace del territorio Municipal con la plataforma de GIS Municipal
Registro	<ul style="list-style-type: none">○ Registro de entrada y salida de documentos integrado con el gestor de expedientes tributarios y con el registro General del Ayuntamiento.○ 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 plataforma de Gestión de Expedientes Municipal.○ 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.○ Integración con la plataforma de Gestión Documental del Ayuntamiento.
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 integrados tanto con la plataforma de Contabilidad como la



Módulo	Contenido
	Gestión de Expedientes Municipal.
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 19-14 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 y autoliquidaciones 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.
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. Cuaderno 63 completo○ Subasta de bienes.○ Gestión de fallidos.○ Derivación de responsabilidad.○ Sucesores de la deuda
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.○ Generación de ficheros de intercambio con el Sistema contable corporativo.○ Información detallada de cada uno de los impuestos, tasas, contribuciones especiales, precios públicos, multas y sanciones u



Módulo	Contenido
	<p>otros ingresos de derecho público gestionados por el Ayuntamiento.</p> <ul style="list-style-type: none">○ Importes pendientes de cobro de ejercicios anteriores○ Detalle de los distintos motivos de cargos y datas, con diferenciación de los importes en voluntaria y ejecutiva○ Importes pendientes de cobro a 31 de diciembre○ Recargos e intereses○ Para cada uno de los ingresos, información sobre la situación en la que se encuentren los importes pendientes de cobro a 31 de diciembre, desglosando los existentes en gestión de cobro (periodo voluntario / periodo ejecutivo no apremiado / periodo ejecutivo apremiado); en compensación; en proceso concursal; suspendidos y otros.
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">○ Capa de interoperabilidad basada en servicios Web que permita la integración de otros sistemas con el sistema a contratar. Esta capa deberá exponer métodos, para ejecutar cualquiera de las operaciones que se realizan a través de la interfaz, ya sea de alto o bajo nivel. Se valorara que esta capa esté basada en servicios Soap o Rest.
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 Ayuntamiento.▪ 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.○ Integración con la actual oficina virtual del Ayuntamiento para evitar que los Ciudadanos tengas que realizar registros de usuario adicionales.
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 los objetos tributarios del IBI mediante tratamiento de soportes catastrales.



Módulo	Contenido
	<ul style="list-style-type: none">○ Procesos de gestión tributaria de IBI Urbana, Rústica y Características Especiales: exenciones, bonificaciones y no sujetos.○ Cálculo y generación de recibos. Posibilidad de generación de recibo individual para cada copropietario de un inmueble○ Cálculo y generación de liquidaciones de forma interactiva y masiva por tratamiento de ficheros Doc. Detección y aplicación de liquidaciones y/o recibos ya existentes al generar una liquidación.
Gestión catastral.	<ul style="list-style-type: none">○ Tramitación de alteraciones jurídicas –cambio de estructura de la propiedad-○ 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. Integración con visualizador GIS municipal
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.○ Integración con plataforma tecnológica del colegio de gestores Administrativos de Cantabria
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 asistidas 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. Posibilidad de introducir transmisiones no sujetas
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 WS.



Módulo	Contenido
Tasas y Precios Públicos.	<ul style="list-style-type: none">○ Mantenimiento de parámetros y tarifas.○ Generación de objetos tributarios vinculados al territorio.○ Mantenimiento de padrones tributarios○ Generación de autoliquidaciones, liquidaciones y recibos, partiendo de los objetos tributarios.

El Ayuntamiento podrá exigir la demostración de que la funcionalidad exigida está incluida en la aplicación previamente a su implantación.

2.17 REQUISITO DE SOLVENCIA TECNICA

Del correcto funcionamiento del Sistema a implantar, dependen los ingresos tributarios del Ayuntamiento de Santander. Se trata, por tanto, de un proyecto altamente crítico, que obliga a exigir las máximas garantías de fiabilidad, sólo demostrables por su correcto funcionamiento en otras Instituciones similares.

La solvencia técnica obligatoriamente exigida para este contrato, de conformidad con lo establecido en el artículo 78 del Texto Refundido de la Ley de Contratos, se entenderá acreditada siempre que el licitador hubiera llevado a cabo contratos ajustados a lo requerido en este pliego, en cuanto a objeto, en 3 Ayuntamientos con población superior a 150.000 habitantes, y en cuanto a suministro y entorno tecnológico del Sistema Informático, en un mínimo de 1 Ayuntamiento con población superior a 150.000 habitantes, para la gestión tributaria y recaudación de ingresos locales, acreditando un funcionamiento ininterrumpido durante, al menos, los tres años últimos años.

Este requisito de solvencia técnica, se acreditará mediante los correspondientes certificados expedidos por los Organismos contratantes, en los que se hará constar la fecha de su puesta en funcionamiento, así como su plena satisfacción, siempre referidos a la gestión tributaria y recaudación de ingresos locales, realizados bajo el mismo entorno tecnológico del Sistema de Información y modalidad de suministro requeridos en este pliego.

Así mismo se requerirá la entrega como anexo a este pliego de una tabla donde se identifique en que Administraciones locales está implantada la misma versión de plataforma que se oferta en el actual pliego, y el entorno tecnológico del Sistema de Información y modalidad de suministro de la misma, detallando además, los módulos que está ejecutando cada uno de estas entidades (vehículos, IBI, IAE, Recaudación, etc...), número de usuarios, número de habitantes y fecha de puesta en producción de cada módulo. Este anexo servirá para valorar este requisito de solvencia técnica.



2.18 MEJORAS

Los licitadores podrán presentar un apartado con la descripción de las mejoras que ofertan en relación con la ejecución del proyecto, y que no estén contempladas en el pliego, debiendo fijar en la propuesta unos plazos para su implantación.

2.19 PROTOTIPO.

Una vez realizado el primer análisis técnico de las proposiciones, los ofertantes que resulten mejor valorados podrán ser requeridos para la presentación de un prototipo en el que se puedan verificar las características fundamentales de la oferta.

2.20 PROPIEDAD INTELECTUAL DEL SISTEMA DE INFORMACIÓN

Las Empresas ofertantes deberán acreditar la propiedad intelectual del Sistema de Información ofertado, mediante el correspondiente certificado del Registro de la Propiedad Intelectual.

2.21 SOPORTE A LA GESTION Y EXPLOTACION

A los efectos de la oferta, se entiende por soporte a la gestión y explotación el conjunto de servicios y tareas que, en forma no limitativa, se describen en este apartado.

Se trata de actividades orientadas a dar apoyo y asistencia en las operaciones de gestión soportadas en el sistema, fundamentalmente las referidas a los procesos interactivos y los de atención directa al contribuyente.

La empresa licitadora deberá especificar, con el mayor detalle posible, el alcance de esta prestación. A modo de ejemplo de las operaciones que se deben incluir en dicho soporte, se aporta la siguiente relación no limitativa:

- Respuesta a consultas sobre accesos y operatoria de las distintas funcionalidades de la aplicación.
- Respuesta a consultas sobre Interpretaciones normativas que han servido de criterios de diseño de la misma.
- Interpretaciones de resultados obtenidos por la aplicación.
- Aclaración de dudas y estudio conjunto de eventuales o aparentes errores, con el fin de evaluar con el usuario si se trata de un error de operación, de un uso indebido de una funcionalidad para fines no previstos en la misma o de un error de datos como consecuencia que un funcionamiento anómalo.
- Asistencia a la implantación y operación de nuevas versiones, nuevas funcionalidades o mejoras.



El soporte a la gestión se prestará desde una primera línea de atención para cuestiones genéricas o relativas a módulos horizontales y se derivará a una segunda línea de personal especializado siempre que la incidencia o la consulta lo requieran.

El horario de prestación de este soporte a la gestión será de lunes a viernes de 8 a 15 horas de manera ininterrumpida.

Se valorará negativamente aquellas ofertas que traten el soporte a la explotación, como un soporte al uso, basado en un call center al que los usuarios llamen para plantear sus consultas o problemas. Se valorará positivamente aquellas ofertas que planteen el soporte a través de un interlocutor único que a la vez haga las veces de coordinador del proyecto, siendo este el encargado de derivar internamente la consulta y ofrecer la respuesta adecuada.

2.22 PRESTACION DE SERVICIOS DE MANTENIMIENTO

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

- **Mantenimiento Evolutivo:** Realización de las operaciones necesarias para la actualización e inclusión de los nuevos contenidos, nuevas funcionalidades así como las modificaciones que deban implantarse sobre las funcionalidades actuales, derivadas de modificaciones de la normativa legal, a propuesta del Ayuntamiento o recomendados por los órganos externos de fiscalización de este Ayuntamiento.
- **Mantenimiento Correctivo:** Realización de todas las operaciones necesarias para corregir el funcionamiento incorrecto de la aplicación durante el periodo de vigencia del contrato.
- **Formación de Usuarios:** Instrucción de los usuarios en el manejo de las nuevas funcionalidades o modificaciones producidas como consecuencia de las actividades de mantenimiento anteriores, así como para los casos de deficiencias o errores sistemáticos en la operación de la aplicación por parte de los usuarios.

Las operaciones a contemplar en los conceptos de mantenimiento correctivo y evolutivo incluyen, tanto la corrección o depuración del código, como la actualización de la configuración existente. Deberá además incluirse la realización de las pruebas unitarias y de integración necesarias para la puesta en producción de las modificaciones y la actualización de la documentación relativa a los cambios efectuados. El plan de pruebas ha de contemplar también la realización de pruebas clave sobre la plataforma de explotación una vez actualizada. Por clave, se entiende, aquellas pruebas que garanticen que los procesos críticos siguen funcionando correctamente después de la actualización.



2.22.1 Mantenimiento Evolutivo

Las nuevas funcionalidades o módulos de gestión resultantes del mantenimiento evolutivo, deben estar disponibles en el sistema con anterioridad a su fecha de entrada en vigor, con objeto de que los usuarios puedan adquirir el entrenamiento y la formación necesarios para su correcta utilización.

Las modificaciones que se produzcan como consecuencia de las operaciones de mantenimiento evolutivo, deberán ser objeto de aviso previo en el que se detallen los eventuales posibles cambios o nuevos requisitos en lo que a infraestructura de sistemas se refiere.

2.22.2 Mantenimiento Correctivo.

En lo que respecta a las operaciones relativas al mantenimiento correctivo, el tiempo de respuesta ante las incidencias comunicadas será el que se especifica en el cuadro siguiente:

Tipo Incidencia	Plazo Respuesta	Plazo Resolución
Crítica	≤ 45 min	≤ 4 horas
No crítica	≤ 4 horas	≤ 16 horas

Se entiende por:

- **“Incidencia crítica”**: cuando funcionalidades relevantes del sistema quedan fuera de uso o no cumplen los requisitos funcionales o de explotación establecidos, por causas directamente imputables a la aplicación, sin que exista ninguna otra alternativa de operación, inhabilitando al usuario para el desarrollo de sus funciones. Afecta al normal funcionamiento del sistema de gestión de ingresos.
- **“Incidencia no crítica”**: cuando el sistema esta degradado y, por lo tanto, no funciona de forma continuada y ágil. No llega a ser crítico para el desarrollo normal de la actividad.

La puesta en producción de las modificaciones producidas como consecuencia de las operaciones de mantenimiento correctivo se llevará a cabo de acuerdo entre las partes para que, en función de las circunstancias, se reponga el servicio de forma rápida y causando el menor número de inconvenientes posibles.



2.23 PRESUPUESTO

El precio global del contrato asciende a la cantidad de **2.399.600,00€ (IVA excluido)** para un plazo de duración de 10 años. El desglose del mismo se muestra en el siguiente cuadro.

CONCEPTO	IMPORTE	IMPORTE 10 AÑOS
Adquisición de licencia	840.000,00€	840.000,00€
Implantación y Puesta en Marcha	350.000,00€	350.000,00€
Cuota Anual de Mantenimiento (a partir del 2 año)	132.000,00€	1.188.000,00€
Valor Residual		21.600,00€
	TOTAL	2.399.600,00€

2.24 EQUIPO DE TRABAJO.

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

En el caso de los recursos humanos, los licitadores deberán aportar una relación nominal de las personas asignadas al equipo de trabajo del proyecto, acompañada de un currículum donde se reflejen sus características profesionales, experiencias en proyectos similares y, en general, todo dato relevante para su valoración, tanto a nivel de perfil profesional como de adecuación a las necesidades del proyecto. Esta lista debe estar agrupada por perfiles/roles dentro del Plan de Trabajo. Se valorará positivamente que las personas propuestas, cumplan con los requisitos de solvencia técnica identificados en el apartado correspondiente de este pliego.

Especialmente importante será el perfil del Jefe de Proyecto que aporte la empresa ofertante, quien actuará como responsable e interlocutor ante el Ayuntamiento en todos los asuntos relativos al proyecto contratado. La persona propuesta deberá obligatoriamente contar con un mínimo de tres años de experiencia ocupando este perfil en proyectos de implantación de gestión tributaria similares al expuesto en el presente pliego, y en Ayuntamientos con población superior a 150.000 habitantes.

El ofertante deberá ofrecer garantías con respecto a que, las personas propuestas como equipo de trabajo, serán quienes finalmente ejecuten el proyecto. Se valorará positivamente por tanto, que el ofertante presente los certificados oportunos que validen que, la situación contractual entre la empresa y la persona, se mantendrá al menos durante el periodo que se ha definido dentro del documento de plan de implantación y migración.

2.25 DIRECCIÓN DEL PROYECTO.

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



2.26 SEGUIMIENTO Y CONTROL DEL PROYECTO.

El seguimiento y control del proyecto se efectuará mediante:

- Seguimiento continuo de la evolución del Proyecto entre el responsable del equipo de trabajo por parte del adjudicatario y la dirección de proyecto designada por el Ayuntamiento.
- Reuniones de seguimiento y revisiones técnicas, en las que participarán el responsable del equipo de trabajo por parte del adjudicatario, y del equipo de trabajo del Ayuntamiento, al objeto de revisar el grado de cumplimiento de los objetivos, las reasignaciones y variaciones de efectivos de personal dedicado al proyecto y la validación de las programaciones de actividades realizadas.

2.27 GARANTÍA DE DEVOLUCIÓN DEL SERVICIO

Las empresas ofertantes garantizarán la devolución del servicio una vez finalizado el contrato de adjudicación mediante un plan que contemple las actuaciones necesarias para facilitar una potencial migración a un nuevo sistema de información, sin pérdida de funcionalidad para el Ayuntamiento. Este plan deberá presentarse en un anexo de la oferta y en él deberán describirse las técnicas y métodos y formatos de obtención de los datos relacionados con las entidades descritas en este pliego en lo referente a la migración de datos. En cualquier caso, el adjudicatario se obliga a respetar los formatos que el Ayuntamiento especifique en su momento.

2.28 SEGURIDAD Y CONFIDENCIALIDAD

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

El adjudicatario quedará obligado al cumplimiento de la Ley Orgánica 15/1999, de 13 de diciembre, sobre protección de datos de carácter personal, especialmente en lo indicado en su artículo 12. El adjudicatario queda obligado a facilitar el ejercicio de los derechos ARCO de los interesados en los plazos legales, proporcionando información al Ayuntamiento y haciéndola efectiva diligentemente cuando el Ayuntamiento lo requiera.

A tal fin, y conforme al Real Decreto 994/1999, de 11 de junio, por el que se aprueba Reglamento de medidas de seguridad de los ficheros automatizados que contengan datos de carácter personal, el oferente incluirá en su oferta memoria descriptiva de las medidas de seguridad que adoptará para asegurar la disponibilidad, confidencialidad e integridad



de los datos manejados y de la documentación facilitada. Asimismo, deberá incluir en su oferta la designación de la persona o personas que, sin perjuicio de la responsabilidad propia de la Empresa, estarán autorizadas para las relaciones con el equipo directivo a efecto del uso correcto del material y de la información a manejar. Se adjuntará una descripción de su perfil profesional, y sólo podrán ser sustituidas con la conformidad de la Dirección del Proyecto.

2.29 OFERTAS

Con independencia de que el licitador pueda adjuntar a su oferta cuanta información complementaria considere de interés (en forma de Anexos), la oferta deberá contener (en este orden):

- Resumen ejecutivo. Guía de criterios de valoración
- Características técnicas y funcionales del programa informático en sus diferentes módulos, así como de los servicios ofrecidos.
- Relación de administraciones locales donde está implantado la misma versión de plataforma propuesta en la oferta.
- Descripción de Infraestructura de Sistemas y comunicaciones propuesta. Entornos de pruebas, pre-explotación y explotación
- Plan de Implantación y Migración. Cronograma detallado de actuaciones
- Plan de formación
- Plan de Gestión del cambio
- Integraciones
- Plan de devolución del servicio
- Experiencia de la Empresa ofertante en proyectos de Gestión Tributaria y Recaudación para la Administración Local.
- Descripción del equipo de trabajo propuesto para la implantación del sistema. Currículums y experiencia en desarrollos/implantaciones similares
- Descripción de los servicios de mantenimiento de la aplicación.
- Descripción de los servicios de soporte a la gestión del sistema.
- Mejoras. Las mismas pueden versar sobre:
 - Servicios adicionales de asesoramiento, configuración y operación.
 - Apoyo en procesos complejos como importaciones de ficheros externos, generación de padrones y recibos, depuraciones, etc.
 - Equipamiento de infraestructura y software adicional.

Santander, a 29 de julio de 2014



DIRECTOR GENERAL DE INNOVACIÓN

Jose Antonio Teixeira Vitiene